

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA UNAN -  
FAREM - MATAGALPA**



**Seminario de Graduación para optar al título de Licenciados en Ciencias de la Educación con Mención en Lengua y Literatura Hispánicas**

**Tema:**

**Incidencia de la Mediación Escolar en estudiantes de Secundaria, disciplina de Lengua y Literatura, Departamento de Matagalpa- Jinotega, II Semestre, 2015.**

**Subtema**

**Aplicación de Estrategias de Mediación Escolar para el mejoramiento del Rendimiento Académico en la Disciplina de Lengua y Literatura, en estudiantes Séptimo grado "D", Colegio Público José Santos Zelaya, Turno Vespertino Matiguás, Matagalpa, II semestre 2015.**

**Autores:**

**Br. Geraldine del Socorro Urrutia Vargas**

**Br. José Santos Moncada Orozco**

**Tutora:**

**MSc. Karla Patricia Dávila Castillo**

**Febrero, 2016**

*"A la Libertad por la Universidad"*



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA**  
**UNAN - FAREM - MATAGALPA**



**Seminario de Graduación para optar al título de Licenciados en Ciencias de la Educación con Mención en Lengua y Literatura Hispánicas**

**Tema:**

**Incidencia de la Mediación Escolar en estudiantes de Secundaria, disciplina de Lengua y Literatura, Departamento de Matagalpa- Jinotega, II Semestre, 2015.**

**Subtema**

**Aplicación de Estrategias de Mediación Escolar para el mejoramiento del Rendimiento Académico en la Disciplina de Lengua y Literatura, en estudiantes Séptimo grado "D", Colegio Público José Santos Zelaya, Turno Vespertino Matiguás, Matagalpa, II semestre 2015.**

**Autores:**

**Br. Geraldine del Socorro Urrutia Vargas**

**Br. José Santos Moncada Orozco**

**Tutora:**

**MSc. Karla Patricia Dávila Castillo**

**Febrero, 2016**

*"A la Libertad por la Universidad"*

## Índice

Dedicatoria .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Valoración de la tutora .....	iv
Resumen.....	v
I- Introducción .....	1
II- Justificación .....	5
III- Objetivos .....	7
IV- Desarrollo .....	8
4.1 Mediación escolar .....	8
4.1.1-Concepto .....	8
4.1.2- Enfoques de la mediación escolar .....	11
4.1.2.1- Enfoque conductista .....	11
4.1.2.2- Enfoque constructivista.....	11
4.1.2.3 - Enfoque transformador .....	12
4.1.3- Objetivos.....	14
4.1.4- Componentes de la mediación escolar.....	17
4.1.4.1-Conflictos.....	18
4.1.4.2-Partes del conflicto. ....	19
4.1.4.3- El mediador .....	19
4.1.4.4- Ambiente escolar. ....	22
4.1.4.5- Estrategias.....	22
4.1.5- Funciones de la mediación escolar.....	38
4.1.6- Importancia de la mediación escolar .....	39
4.1.7-Características de la mediación escolar .....	41
4.1.8- Tipos de mediación escolar .....	43
4.1.8.1- Mediación Espontánea .....	44
4.1.8.2- Mediación Institucionalizada.....	44
4.1.8.3- Mediación Realizada por los Iguales .....	44
4.1.8.4- Mediación Externa.....	44
4.1.8.5- Mediación Realizada por los Adultos.....	44

4.1.8.6- Comediación.....	45
4.1.9- Fases de la mediación escolar .....	45
4.1.10- Técnicas de la mediación escolar.....	49
4.1.10.1- El discurso .....	50
4.1.10.2- El parafraseo .....	50
4.1.10.3- Preguntas .....	51
4.1.10.4- Escucha activa.....	51
4.1.10.5- Torbellino de ideas .....	51
4.1.11-Principios de la mediación escolar.....	53
4.1.12- Ventajas de la mediación escolar .....	56
7.2 - Rendimiento Académico .....	58
7.2.1- Concepto .....	58
4.2.2- Características del Rendimiento Académico .....	61
4.2.3- Factores del rendimiento académico .....	61
4.2.3.1- Factores endógenos .....	61
4.2.3.3.2- Contexto institucional.....	62
4.2.3.3.3- Las políticas educativas del centro .....	63
4.2.3.3.4- Contexto cognoscitivo.....	66
4.2.3.3.5-Contexto actitudinal .....	68
4.2.3.4.2- Rendimiento académico y el clima escolar .....	71
4.2.3.4.1- La motivación escolar .....	73
4.2.3.2- Factores exógenos .....	77
4.2.3.3.1- Contextuales socioculturales .....	78
4.2.3.4 - Variables predictivas del rendimiento académico .....	79
4.2.3.4.3- El contexto familiar .....	80
4.2.3.4.4. La Aplicación de Estrategias de Mediación Escolar y su efecto en el Rendimiento Académico.....	82
4.3. Propuesta de estudio de Casos y Soluciones de conflictos como estrategias de mediación Escolar para mejorar el Rendimiento Académico. .	88
V- Conclusiones .....	121
VI- Bibliografía.....	123
Anexos .....	

## Dedicatoria

*“Jehová da la sabiduría y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia”*

(Prov.2:6-7)

Dedico este trabajo investigativo de Seminario de Graduación a:

*Dios*

Nuestro buen padre y a su hijo Jesucristo el Divino Maestro por excelencia, por darme la sabiduría, paciencia e inteligencia en la elaboración del presente.

Para seguir adelante, ya que me impulsa a lograr un peldaño más en mi vida.

Por haberme guiado, durante estos cinco años, para poder alcanzar la meta propuesta.

*A mis hijos*

A mi hija, Dina Alexandra Canales Urrutia e hijos, Allan Josué y Alberth Isaac, quienes han sido parte de mi motivación para finalizar un triunfo más en mi vida.

*A mis Maestros*

Por brindarnos su ayuda, paciencia, conocimientos y formarnos como Docentes de Lengua y Literatura Hispánicas.

Todas las personas que han estado pendientes de mi avance académico y han sido el motor que me induce a continuar adelante.

**Geraldine del Socorro Urrutia Vargas**

## Dedicatoria

*“La Sabiduría es un adorno en la prosperidad y un refugio en la adversidad”*

Aristóteles

Dedico este trabajo investigativo de Seminario de Graduación a:

**Dios**, nuestro padre celestial y a su hijo **Jesús**, por permitirme dar un paso más hacia la vida, por darme sabiduría, paciencia y perseverancia durante estos cinco años de la carrera.

**A mis hijas y a mi esposa**, por su apoyo incondicional para seguir hasta la última brecha, quienes siempre están pendientes, por sus motivaciones y deseos de superación que sigamos adelante y hacer posible nuestros sueños realidad y por darnos sus manos cuando sentimos que se nos cierran las puertas.

A mis amigos, quienes me han motivado durante este proceso académico.

**José Santos Moncada**

## Agradecimiento

Agradecemos infinitamente **a Dios**, por haber culminado con éxito la carrera de Lengua y Literatura Hispánicas, por darnos la vida, la inteligencia y la sabiduría para cumplir con esta tarea propuesta.

A todos los maestros y maestras, por dedicar su tiempo, compartir con nosotros sus conocimientos, la paciencia y comprensión demostrada en cada instante del proceso enseñanza aprendizaje.

*A Lic. Karla Patricia Dávila*, por ser la mano que nos guio en todo el proceso investigativo y motivarnos a elaborar un trabajo con calidad. Por enseñarnos la importancia de la humildad y formarnos como profesionales.

*A Lic. Dora Alicia Soza Nunquía*, por brindarnos su apoyo y permitirnos realizar esta investigación en Colegio Público José Santos Zelaya, Por todas las atenciones y el tiempo que nos dedicó. Por todos ellos estamos cumpliendo con nuestro objetivo y alcanzando una meta más en nuestras vidas. Todo por un bien social a través de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN – FAREM).

A nuestra familia, por su apoyo y confianza para poder salir adelante y por sentirse orgullosos del desempeño de cada una de nosotros en el arduo trabajo que hemos realizado todos estos años; gracias por su motivación.

¡Muchas gracias!

**Geraldine del Socorro Urrutia Vargas**

**José Santos Moncada Orozco**

## VALORACIÓN DE LA TUTORA

Por este medio certifico en carácter de tutora del Seminario de Graduación titulado: *"Incidencia de la Mediación Escolar en estudiantes de Educación Secundaria, disciplina de Lengua y Literatura, departamentos de Matagalpa y Jinotega, segundo semestre del año lectivo 2015"*.

Subtema:

***Estrategias de mediación escolar para mejorar el Rendimiento Académico de los estudiantes de séptimo grado "A", Colegio Público José Santos Zelaya, Matiguàs, departamento de Matagalpa, 2015.***

Presentado por:

- ***Br. Geraldine del Socorro Urrutia Vargas***
- ***Br. José Santos Moncada Orozco***

Considero que el trabajo investigativo antes citado, como requisito para optar al título de licenciados en Ciencias de la Educación con mención en Lengua y Literatura Hispánicas, está enmarcado en las líneas de prioridad que vincula la investigación con la didáctica de la carrera profesional en referencia y cumple los requisitos necesarios para ser presentado ante el Tribunal Examinador de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua FAREM - Matagalpa.



---

**MSc. Karla Patricia Dávila Castillo**

**Docente tutora**

## Resumen

Se investigó el tema Aplicación de Estrategias de Mediación Escolar para el mejoramiento del Rendimiento Académico de la Disciplina de Lengua y Literatura en estudiantes de Séptimo grado "A" del turno vespertino en la Disciplina de Lengua y Literatura del Colegio Público José Santos Zelaya del municipio de Matiguás - Matagalpa durante el segundo semestre del 2015.

El presente estudio es importante, porque permitirá mayor conocimiento sobre las estrategias de mediación escolar para mejorar el rendimiento académico en Lengua y literatura para ser aplicadas en el aula de clase para formar un ciudadano crítico, creativo y sobre todo constructor de sus propios procesos de aprendizaje.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la aplicación de las estrategias de mediación escolar para el mejoramiento del rendimiento académico del séptimo "A" grado del Colegio Público José Santos Zelaya del municipio de Matiguás- Matagalpa durante el segundo semestre del 2015.

El estudio es de carácter descriptivo, está orientada a ofrecer al docente un conjunto de estrategias para ser aplicadas en el aula donde permitirá al docente reflexionar sobre su praxis educativa y al mismo tiempo estimularlo a generar nuevas propuestas que contribuyan a mejorar el rendimiento académico de sus alumnos. Después de realizar el análisis de los resultados obtenidos producto de los instrumentos aplicados se llevó a las conclusiones.

Los y las estudiantes son partícipes de algunas estrategias de mediación aplicadas por el docente al impartir la clase de lengua y literatura al presentarse un problema de evaluación o en el proceso de la aplicación de instrumentos para evaluar al discente.

Presentan poca motivación e interés a los distintos contenidos de lengua y literatura.

Los estudiantes no presentan en totalidad un aprendizaje significativo de la disciplina de lengua y literatura porque no estudian diario y no cumplen con tareas, ni trabajos asignados.

**Palabras clave:** (mediación escolar, estrategias, docente, rendimiento académico, motivación, aprendizaje significativo).

## I- Introducción

En la actualidad en los centros educativos se suelen dar conflictos entre los estudiantes, por diversas circunstancias por lo que es fundamental implementar estrategias de mediación escolar, que facilite la armonía y el buen entendimiento, no solo en estudiantes, sino entre los maestros y padres de familia.

La presente investigación versa sobre el tema central Incidencia de la Mediación Escolar en estudiantes de Secundaria, disciplina de Lengua y Literatura, Departamento de Matagalpa- Jinotega, II Semestre, 2015. Mediación Escolar es el proceso de diálogo para la resolución pacífica de conflictos por el cual, las partes enfrentadas encuentran soluciones consensuadas con la intervención de una tercera persona neutral, el mediador.

Asimismo, el subtema de dicho trabajo es Aplicación de Estrategias de Mediación Escolar, para el mejoramiento del Rendimiento Académico en los estudiantes de Séptimo Grado, de la disciplina de Lengua y Literatura, Colegio Público José Santos Zelaya, turno vespertino, municipio Matiguás, Matagalpa en el II semestre 2015.

Donde se abordó, la problemática que existe actualmente, en los estudiantes de Séptimo grado "D" de la disciplina de Lengua y Literatura, del Centro anteriormente mencionado, sobre la aplicación de Estrategias de mediación escolar para mejorar el Rendimiento Académico de los mismos.

Por lo cual se ha realizado una minuciosa investigación, de los antecedentes de Mediación escolar y el Rendimiento Académico que se aborda a continuación:

El impacto de la Mediación Escolar para el Aprendizaje con el uso de los medios en el Rendimiento escolar en Chile 1998, Mediación escolar y la formación para la convivencia España, proyecto GARNICA, aportaciones de la mediación escolar al desarrollo psicológico en México en 1999, implementación de un programa

institucional de mediación escolar en Cataluña 2011(Casanovas, Magre y la Lauroba, 2011), factores que influyen en el rendimiento académico Granada, España, mediación en la escuela 2000 Uruguay y la mediación escolar sin mediador Buenos Aires 2008(Pulido, Martín-Seoane y Lucas-Molina, 2013), cuyas conclusiones principales fueron:

La mediación como herramienta influye directamente en cambio de clima escolar y mejoramiento de las relaciones en el ámbito escolar; solo se puede percibir el cambio cuando las estrategias de la mediación influyen significativamente en el cambio de la conducta de los estudiantes.

Los métodos de mediación escolar institucionalizados tienen mayor impacto en la permanencia de los estudiantes en las escuelas.

En Nicaragua solo se encontró un trabajo investigativo realizado por los estudiantes del departamento pedagogía de la UNAN-Managua recinto Universitario Rubén Darío, aplicado en el colegio Jaime Torres Bodet de la ciudad de Managua en el año 2009(UNAN, Managua, 2009). Donde el docente juega un rol muy importante en el aprendizaje del estudiante y que el desempeño del mismo. Influye en el rendimiento académico, puesto que diferentes estrategias pedagógicas aplicadas, conllevan a la obtención de mejores resultados lo que implica, que mejora la calidad educativa de los educandos.

De igual modo La Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), inauguró el Programa de Mediación Escolar el cual fue impartido en cuatro centros educativos de Managua en el mes de agosto en el año 2015. El Programa de Mediación Escolar se implementó en los Institutos Ramírez Goyena, Maestro Gabriel, Rigoberto López Pérez y Miguel de Cervantes. La capacitación se realizó en el contexto del convenio entre el MINED y la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, con el objetivo de facilitar herramientas y espacios de intercambio, acerca de las acciones que se pueden realizar para la resolución satisfactoria que permitan mejorar la convivencia entre pares en la comunidad educativa.

Mediante este trabajo, se investigó las estrategias de mediación escolar utilizadas por el docente; la determinación del rendimiento académico de los estudiantes en la disciplina de Lengua y Literatura, su valoración de las mismas, dando propuestas de casos y soluciones como estrategias para mejorar el rendimiento académico.

Por tanto, el propósito de este trabajo investigativo era analizar la aplicación de Estrategias de Mediación Escolar, para el mejoramiento del Rendimiento Académico, en los estudiantes del Centro educativo antes mencionado, mediante el cual será de gran importancia para la solución de conflictos académicos, a través de la mediación escolar para mejorar los niveles de aprendizaje y evitar que los estudiantes, lleguen a la deserción y por ende al fracaso escolar.

De tal manera que el Diseño Metodológico utilizado, para trabajar sobre la realización del proceso de análisis de datos de la información, sobre las variables en estudio: Mediación Escolar y Rendimiento Académico, se explica lo siguiente:

En la presente investigación, se utiliza el enfoque cuantitativo con elementos cualitativos. De tal forma, que el trabajo tuvo como primer paso la revisión de las fuentes escritas, que proporcionan información alrededor de los conceptos y definiciones de la variable del tema.

Respecto al tipo de investigación es descriptiva, por su nivel de profundidad, porque describe los elementos que intervienen en la aplicación de estrategias de Mediación Escolar, para mejorar el Rendimiento Académico en la disciplina de Lengua y Literatura.

Así mismo, referente al tipo de estudio fue Transversal, con respecto al tiempo de estudio del fenómeno, porque se realizó en el segundo semestre del 2015.

Los Métodos y técnicas para el análisis de datos se utilizaron: El Método teórico, aplicando un análisis, síntesis, deducción y abstracción de información;

sobre la variabilidad para cumplir con los objetivos planteados.

En el Método empírico, se aplicó diferentes instrumentos: entrevistas, encuesta y guía de observación. Se entrevistó a la Docente de Lengua y Literatura, Directora y a seis padres de familia del Centro escolar.

Al igual una encuesta, donde se trabajó con una población estudiantil de 30 estudiantes (16) del sexo masculino y (14) sexo femenino; se tomó como muestra 15 dicentes (10 varones y 5 niñas) por lo que se considera, el 50 % de la población.

Por consiguiente, la guía de observación se le realizó a la profesora, donde se describen los datos recolectados de acuerdo a los objetivos propuestos en la investigación, que se obtuvieron a través de los instrumentos aplicados, los cuales fueron insertados en la de tabulación y triangulación, extrayendo la información; que dio los resultados para procesarlos en la discusión, que se representa en gráficos de pastel a través del programa de Excel.

## II- Justificación

Existe una estrecha relación entre las estrategias de mediación y el rendimiento académico en los estudiantes implementada en el aula de clase por el docente. Éste busca la promoción de los alumnos desde una educación integral e inclusiva procurando un rendimiento académico entre sus estudiantes de manera que pueda orientar y guiar las actividades constructivistas, para adquirir el aprendizaje significativo donde el discente sea capaz de relacionar de manera no arbitraria y sustancial la nueva información con los conocimientos y experiencias previas y familiares que tiene en su estructura de conocimientos.

De tal forma, que se investiga la aplicación de estrategias de Mediación Escolar para el mejoramiento del Rendimiento Académico, en los estudiantes de Séptimo Grado, en la disciplina de Lengua y Literatura del colegio Público José Santos Zelaya, Municipio Matiguás, Matagalpa II semestre 2015.

Por tanto, el presente trabajo investigativo, tiene como propósito analizar la aplicación de Estrategias de Mediación Escolar, para el mejoramiento del Rendimiento Académico en el Séptimo grado, turno vespertino del Colegio José Santos Zelaya, en el municipio de Matiguás, Matagalpa II semestre 2015.

De igual manera este estudio es de gran importancia, por el rol del docente y restos de miembros de la comunidad educativa que se deben involucrar y programarse metas, para solucionar conflictos académicos a través de la aplicación de Estrategias de Mediación Escolar, que permite mejorar los niveles de aprendizaje en aquellos niños y niñas que por factores internos y externos pueden llegar al fracaso escolar.

Sin embargo, con la investigación realizada, el impacto que se espera es positivo en el campo educativo para que participen y se involucren todos los miembros la comunidad educativa del colegio, como tarea integral y se deben sumar para evitar fracasos académicos y no retroceder en la educación de nuestros estudiantes.

Por tal razón beneficiará principalmente a los estudiantes, al director y docentes del colegio José Santos Zelaya; porque permitirá un alto nivel de motivación en el aprendizaje, el interés por la aplicación de las estrategias de mediación escolar, lo cual traerá como consecuencia un mayor Rendimiento Académico, reforzará capacidades en el área de mediación, retomando esta idea para las modalidades que atienden. A los padres de familia, porque los motivará a estar en mayor contacto con el docente, para mantener informado del avance académico de sus hijos; así tendrá mayor conocimiento científico de la influencia que tiene el Rendimiento Académico.

Por tanto este trabajo, servirá como material de consulta, de historial para los estudiantes de la Carrera de Ciencias de la Educación, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; a los docentes y a otra institución educativa como herramientas necesarias para lograr formas adecuadas de relacionarse socialmente entre los alumnos , prevenir conflictos que alteren el proceso educativo y como una fuente de información , que fortalezca la búsqueda e importancia de Estrategias de Mediación para mejorar la calidad educativa.

### **III- Objetivos**

#### **General:**

Analizar aplicación de estrategias de mediación escolar para mejorar el rendimiento académico, de la Disciplina de Lengua y Literatura en los estudiantes de Séptimo grado, del Colegio Público José Santos Zelaya del Municipio de Matiguás – Matagalpa durante el Segundo semestre 2015.

#### **Específicos**

3.2.1.- Identificar las estrategias de Mediación escolar, utilizadas por el docente en la Disciplina de Lengua y Lengua, en estudiantes de Séptimo grado, del Colegio Público José Santos Zelaya del Municipio de Matiguás – Matagalpa durante el Segundo semestre 2015.

3.2.2.- Determinar el Rendimiento académico de la disciplina de Lengua y Literatura, en los estudiantes de Séptimo grado del Colegio Público José Santos Zelaya del Municipio de Matiguás – Matagalpa durante el Segundo semestre 2015.

3.2.3.- Valorar la aplicación de estrategias de Mediación escolar para el mejoramiento de Rendimiento académico, en la disciplina de Lengua y Literatura en estudiantes de séptimo grado, del Colegio José Santos Zelaya, municipio de Matiguás – Matagalpa durante el segundo Semestre 2015.

3.2.4 Proponer Plan de Capacitación, sobre estrategias de Mediación escolar para el mejoramiento del Rendimiento académico en la Disciplina de Lengua y Literatura en los estudiantes de Séptimo Grado del Colegio Público José Santos Zelaya del Municipio de Matiguás – Matagalpa durante el Segundo semestre 2015.

## IV- Desarrollo

### 4.1 Mediación escolar

Según Uranga (2000), la Mediación escolar no solo es una herramienta de solución de conflictos, sino que conlleva a una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de paz y consolida las formas de actuación participativa y democrática en la gestión de conflictos

#### 4.1.1-Concepto

Es fácil deducir el gran potencial transformativo de un proceso como es la mediación llevada al contexto escolar, que actualmente se define de varias maneras:

Según Sánchez (2013), es un método para resolver conflictos que supone un tercer neutral que puede ayudar a los disputantes de forma cooperativa de manera tal que puedan resolver el problema.

De igual forma para Muñoz (2010) es el proceso de diálogo para la resolución pacífica de conflictos por el cual, las partes enfrentadas encuentran soluciones consensuadas con la intervención de una tercera persona neutral, el mediador.

Así mismo, Dorino (2010), expresa que es un procedimiento de solución cuya función es establecer la comunicación para contribuir con la preservación de las buenas relaciones escolares.

Para Pulido y Valero (2007), es una herramienta que permite la regulación de conflictos como estrategia preventiva que favorece el aprendizaje de habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia de modo cooperativo.

Según Johnson (1994), es una estrategia de colaboración eficaz que permite trabajar juntos para alcanzar objetivos comunes y maximizar el aprendizaje.

De igual forma mediación escolar se basa en el diálogo y que es imprescindible a que las personas implicadas, acepten voluntariamente la intervención de la persona mediadora.

De manera que la mediación se lleva a cabo en centros escolares persiguiendo, con su aplicación la mejora de la convivencia que además tiene carácter preventivo y educativo.

A continuación, se presenta los datos y resultados del trabajo investigativo, que se obtuvieron durante la encuesta, realizada a los estudiantes de Séptimo Grado, entrevistas a docente, director y padres de familia y guía de observación (docente) del Colegio público José Santos Zelaya del municipio, Matiguás, Matagalpa durante el II Semestre del 2015.y a través de la encuesta, se efectuó la siguiente pregunta a los alumnos, relacionada al concepto de Mediación Escolar. **¿Conoces sobre Mediación Escolar?** Por lo que el 60% (nueve estudiantes) de los encuestados, opinaron que, si conocen sobre Mediación escolar, no obstante, el 40% (seis alumnos) consideraron que no saben sobre el término, lo que se demuestra en la siguiente gráfica. (Ver gráfico N° 1)

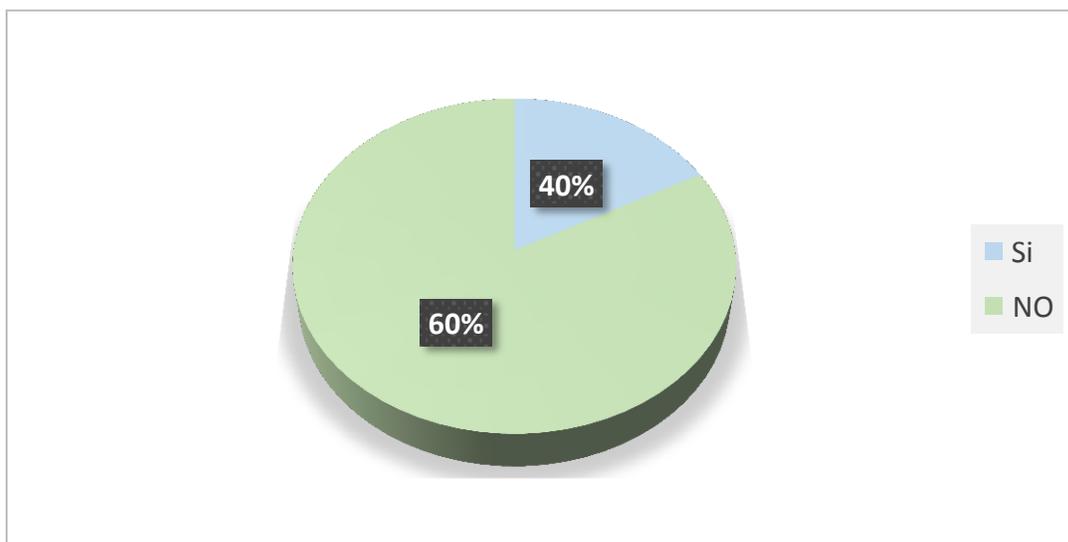


Gráfico N° 1 ¿Conoces sobre Mediación Escolar?

Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya.

De igual forma se le consultó la respuesta a la docente a través de la entrevista realizada con la siguiente interrogante preguntó: **¿Qué es Mediación Escolar?** Donde ella respondió: Es tratar de ponerse de acuerdo pacíficamente las personas que tienen conflictos personales por un motivo, mediante el docente o cualquiera que pertenezca a la comunidad educativa pueda ayudar a resolver el conflicto y llegar a un acuerdo.

Por tanto, el director nos aportó lo siguiente: Es mediar la resolución de conflictos entre estudiantes, entre estudiantes y docentes; docentes y docentes mismos. Así mismo, se solicitó la opinión a los padres de familia, quienes afirmaron que es arreglar un problema a través del diálogo para llegar a un acuerdo, en la escuela, y así se trabaja mejor en una escuela.

Sin embargo, durante las observaciones realizadas mediante el desarrollo de la clase, el docente atendió a sus estudiantes, cuando éstos comentaron no entenderle, por lo que dedicó tiempo para una nueva explicación y de manera democrática, los y las estudiantes se pusieron de acuerdo, para distribuirse las partes del trabajo para obtener mejor resultado.

En base a los resultados obtenidos se puede deducir que tanto la Directora y docente poseen conocimientos lo que es mediación escolar, aunque no le dan importancia a la práctica de ésta en los estudiantes en el aula de clase manejan la parte teórica, pero no como se aplica a la realidad de los casos presentados en su centro.

En cambio, para los educandos tienen poco dominio del concepto de lo que demuestra que no están muy aislados del concepto, de igual forma los padres de

familia afirman conocer como si se les hace mediación a sus hijos en el aula, lo que se demuestra que también poseen ciertos conocimientos teóricos de lo que es mediación escolar.

#### 4.1.2- Enfoques de la mediación escolar

Como señala Bonafé (2003), la mediación escolar favorece la comunicación y las relaciones, tiene como objetivo crear o recrear un círculo de comunicación entre las personas para establecer o restablecer lazos sociales.

##### 4.1.2.1- Enfoque conductista

Refiere Torrego (2000), la mediación escolar basada en la comunicación permite mediar y transformar los conflictos que existen en los contextos educativos; es una forma de resolverlos a través de un estudiante imparcial que colabora con los implicados para que ellos mismos lleguen a establecer por sí solos acuerdos de solución o convivencia conjuntamente y sin imposición.

##### 4.1.2.2- Enfoque constructivista

Dorino (2006), expone que en un proyecto de mediación entre pares las acciones se desarrollan a partir de un elemento en particular y luego se expanden incluyendo otros, cuya articulación contribuye a profundizar la educación para la democracia, la paz y los derechos humanos.

Robayo (2006), dice que la mediación en la escuela constituye una de las herramientas institucionales que permite abordar esta situación con una estrategia

preventiva, ya que las diferentes acciones que pone en marcha pueden favorecer el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia, en tanto provee mecanismos e instancias para

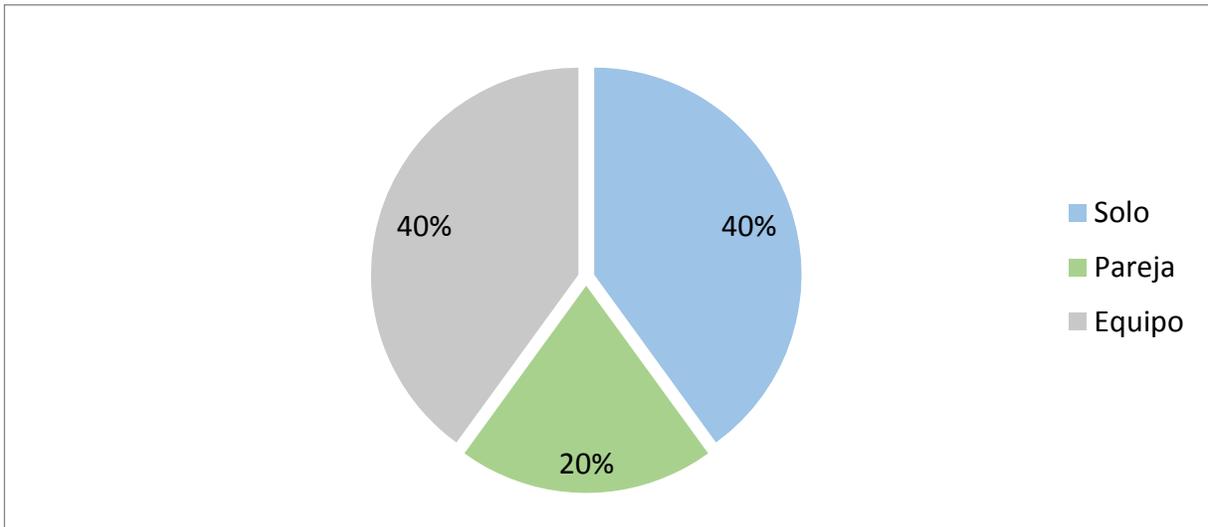
#### 4.1.2.3 - Enfoque transformador

Según Bush y Folger (1994), establecen que, lo más importante, de la mediación, no es el acuerdo sino el cambio de las personas esto tiene mucho que ver con el momento del desprendimiento del grupo.

De tal forma que al conocer estos tres tipos de modelos de mediación se dan pautas a muchos centros educativos por los cuales pueden identificarse con cualquiera de estos modelos y cumplieron sus objetivos.

Uno de los modelos más importantes es la transformación porque los busca es un cambio social, de cultura mejorando las relaciones interpersonales para conseguir la convivencia pacífica para así tener una sociedad de paz y democrática.

De acuerdo a los conceptos anteriores se le preguntó al estudiante: ¿Cómo te gusta trabajar en la clase de Lengua y Literatura? Se obtuvo que el 40% respondió (seis estudiantes) que les gusta trabajar individual, el 20% (tres discentes) les gusta en pareja. Al contrario, el 40% (seis alumnos) dijeron que trabajar en equipo. Esto se demuestra en el gráfico siguiente. **(Ver Gráfico N° 2)**



**Gráfico N° 2 ¿Cómo te gusta trabajar en la clase de Lengua y Literatura?**

*Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya*

En cuanto a la entrevista al docente y director se les preguntó **¿Considera usted que al realizar mediaciones permite alcanzar el enfoque de transformación curricular del Ministerio de Educación (MINED) para mejorar la calidad educativa?** El docente aportó que sí, porque el estudiante debe adquirir un aprendizaje significativo, cumpliendo con los indicadores de logros de la disciplina, tomando en cuenta el lema “Educar para la vida “, además que el estudiante sea independiente en sus propios conocimientos teóricos y prácticos, es decir, los docentes somos solamente facilitadores de conocimientos.

Así mismo, el director confirma, que se promueve la autonomía a través de los conocimientos previos de los niños, consolidan conceptos y lograr la reflexión para la resolución de problemas.

Mediante las observaciones, el docente indicó una actividad, donde los estudiantes aplican los niveles de comprensión lectora, específicamente la

interpretación de mensajes de textos informativos, en equipo y en plenario expresaron sus puntos de vista (La noticia); pero un equipo no trabajó, no se pusieron de acuerdo y de forma individual participaron, aunque la maestra no les evaluó igual, el trabajo.

Con lo anterior expuesto se ha deducido, que tanto la directora y docente consideraron la autonomía, en el estudiante como transformación en lo cognitivo, de una forma obligatoria y competitiva, al resolver sus conflictos en los aprendizajes por su propia cuenta, en cambio que una mayoría de los discentes afirman que les gusta trabajar en equipo y en pareja; por lo que se considera que hubo un conflicto, mientras que el docente no interactúa y no fomenta sistemas de valores y actitudes, para mediar el conflicto, que se presentó en el equipo que no se integró, para un acuerdo entre las partes.

Por tanto, no hay interés por parte del docente. Demostró que no se cumple, en un cien por ciento la teoría del enfoque transformador, donde se logra un acuerdo con las partes, comparando con el momento inicial, además de transformar la relación de las personas que se encuentran en conflicto. (Bush y Folger 1994).

#### 4.1.3- Objetivos

Los objetivos son de mucha importancia y esta reside en que sirven de brújula orientadora para la práctica educativa, en enseñarnos a convivir. Algunos de estos objetivos se pueden concretar para provocar la reflexión.

- a) Promover en el alumnado el deseo de saber. Esto exige una reflexión por parte del profesorado en cuanto a su metodología y práctica en el aula, porque repercuten en la convivencia.

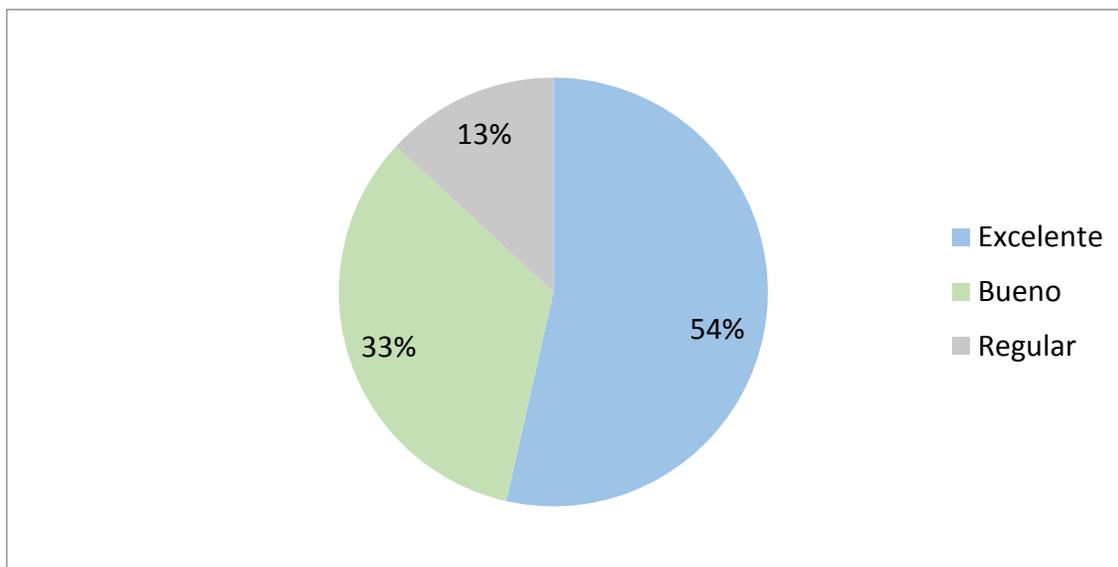
- b) Desarrollo de la sensibilidad y el afecto. Los progresos del alumnado dependen en gran medida de su confianza y de su autoestima. Hoy se da más importancia al sujeto y a lo subjetivo.
- c) Compromiso moral. La educación en valores requiere la coherencia y el compromiso del profesorado (M. Martínez. El contrato moral del profesorado, 1998) que es consciente de que educar más por lo que es y cómo actúa en el aula que por lo que dice.
- d) Compromiso con el profesorado, que el profesorado de buen ejemplo se dice que la educación es una cuestión de osmosis, que se comunica por contagio.
- e) Facilitar en los centros la atención de la diversidad. Atender las necesidades con adaptaciones curriculares más flexibles y una atención más individualizada, como medidas más integradoras y niveladoras de las desigualdades sociales.

Binaburo (2007). Se requiere que se fomente el deseo saber más que el saber exclusivamente donde el profesorado o docente aprendan a reconocer sus propias emociones, reconocerlas en los demás, controlarlas y educar con su ejemplo; porque son formadores y debería dedicarse a promover modelos de gestión de escuela como comunidad democrática.

De manera que estos objetivos son para que los docentes formen estudiantes para la vida, amantes del saber, principalmente fomentando valores con ejemplo, involucrándose a las labores asistenciales, por lo que la educación tiene más que ver con cuestiones sociológicas para convertir a los centros, en comunidades de

aprendizajes, con formas educativas distintas y contenidos apropiados, implicando el entorno entre otros.

Con relación a lo anterior, se preguntó a los encuestados: ¿Cómo es la comunicación entre usted y su docente? Donde respondieron el 54% (ocho alumnos) que era excelente su comunicación con el docente, el 33% (cinco estudiantes) dijeron que era buena, no obstante, el 13%( alumnos) contestaron que era regular. **(Ver Gráfico 3)**



**Gráfico N° 3 ¿Cómo es la comunicación entre usted y su docente?**

*Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya*

Del mismo modo, que en la entrevista al docente, director y grupo focal se les hizo la pregunta sobre: ¿Qué objetivos se logran con la aplicación de la mediación escolar para mejorar el rendimiento académico? El docente afirmó, que es fomentar la disciplina para mejorar las relaciones interpersonales entre docente y estudiantes, docentes y padres de familia, promover valores de convivencia,

permite la confianza en el alumno para presentar sus inquietudes o sugerencias, respecto a un conflicto sobre la clase y poder dar solución, mejora la comunicación.

En relación con el director, se consideró que conlleva a una buena convivencia pacífica, a llegar a un convenio o acuerdo para dar respuesta.

Así mismo, el grupo focal, dijeron que fomenta la comunicación y confianza en los hijos, para expresarse con facilidad hacia su docente, mejora las relaciones de compañerismo, con los docentes y con sus padres.

Sin embargo, en las observaciones, se demostró que los estudiantes no presentan una buena comunicación y respeto entre compañeros, además que la docente demuestra seriedad, no expresa empatía a sus estudiantes.

Con lo anteriormente expresado, se pudo constatar que tanto la directora, docente y padres de familia, consideran que el objetivo de mediación escolar es que se practique el diálogo, la confianza y convivencia para obtener una buena disciplina en el aula, sin embargo, para la mayoría de los escolares consideran que tienen buena comunicación con el docente. Lo cual demuestra una contrariedad entre la teoría y la práctica, porque no existe tal comunicación ni interacción.

#### 4.1.4- Componentes de la mediación escolar.

La mediación escolar tiene un importante componente educativo, ya que potencia la gestión de conflictos, de manera que las personas implicadas en el conflicto salgan beneficiadas; otro componente importante del proceso de

mediación, que nos podemos dejar de lado es la necesidad que las partes estén motivadas ya que deben estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como respetarse mutuamente durante el proceso y después de él, al respetar los acuerdos a los que los mismos interesados se hallan comprometidos a realizar". Rodríguez (2005).

El equipo de mediación tiene una composición mixta, con miembros de todos los sectores de la comunidad educativa, profesorado, alumnado y familias. Ramón Alzate (1995).

#### 4.1.4.1-Conflictos.

El diagnóstico global de las causas de los conflictos en la escuela, los puede guiar a un proyecto de convivencia en el centro y en el aula más integral. Para ello, es preciso comenzar la reflexión sobre los conflictos en la escuela, primeramente, definiendo como conflicto en término que se asocia comúnmente con guerra, problema, confrontación, pelea, palabras, con connotación negativas. Sin embargo, si se analizan las historias personales e institucionales se encontrarán que siempre han existido conflictos como inherentes a la vida humana y por ende a la institución escolar. Puig (2004).

Se trata de que las partes encuentren formas de cooperación, de reconciliación, al margen de pretender solucionar el conflicto.

Por tanto, el conflicto es una oportunidad de nacimiento, inherente a la sociedad, no desaparece, se transforma. Lo importante es la mejora de las relaciones, los acuerdos, pues son momentáneos.

#### 4.1.4.2-Partes del conflicto.

Las demandas de los cambios sociales, que repercuten en la convivencia escolar y provocan contradicciones, crean constantes tensiones en el ámbito de la educación afecta al profesorado porque considera que debe asumir sus funciones, pero manteniendo la misma gestión escolar; afecta la enseñanza en el aula en cuanto modelos metodológicos y prácticas educativas, mientras se mantiene la organización escolar que antes; afecta al mismo rol docente de su consideración social, en el mismo de que la sociedad estima muy importante la profesión docente, pero se olvida de colaborar en esta empresa común que es la educación y por fin afecta al alumnado que le cuesta adaptarse a la escuela porque no encuentra el sentido de la educación.

Toda esta amalgama muy difusa de tensiones en la comunidad educativa es la que hace estallar los conflictos. Puig (2004)

Los climas de convivencia en los centros educativos dependerían de la gestión y resolución de conflictos, especialmente por las relaciones sociales.

De manera que, en el ámbito educativo, los profesionales de educación intentamos dotar a nuestros alumnos de formas de gestión de conflictos y prácticas de valores y transformar una cultura de tranquilidad.

#### 4.1.4.3- El mediador

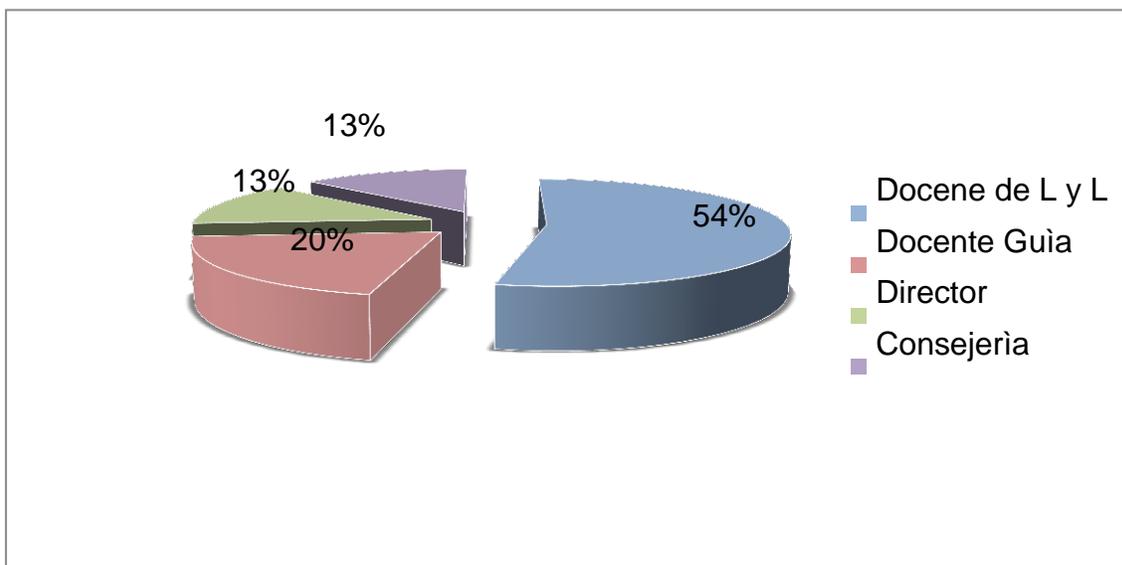
Según Sampere (2008) afirma, “El mediador no es responsable por la solución del conflicto, sino que sostiene un espacio para que el mismo sea elaborado estructuralmente permitiendo a las partes reconocerlo, reformarlo y resolverlo. El mediador trabaja con las palabras y las percepciones, “verdades subjetivas” para

que las partes intenten construir un lugar común desde el cual repensar en el conflicto y las responsabilidades mutuas”, ponerse en el lugar del otro para eventualmente superarlo.

Por tanto, el mediador es un facilitador de la comunicación verbal.

Sin embargo, la mitad del mediador es lograr el acuerdo, no intenta modificar las relaciones de las partes sino sobre intereses y necesidades.

Por otra parte, referente a estos términos en la encuesta realizada a los estudiantes se les planteó la interrogante **¿Quién te ha resuelto algún problema o situación relacionado con la clase de lengua y literatura?** Se obtuvo que el 53% (Ocho alumnos) afirman que el docente Lengua y Literatura les resuelto, mientras que el 20%( tres discentes) ha sido por el docente guía, Sin embargo, el 13% (Dos alumnos) dijo que el director y el otro 13% (Dos estudiantes) fue por consejería. **(Ver Gráfico N°4)**



**Gráfico N°4 ¿Quién te ha resuelto algún problema o situación relacionado con la clase de lengua y literatura?**

Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya

De tal forma que, en la entrevista, se preguntó al docente, director y grupo focal, lo siguiente: **¿Quiénes consideras que pueden ser mediadores para la resolución de conflictos respecto al rendimiento académico de la disciplina de lengua y Literatura?**

Por lo que el docente, el director y grupo de padres de familia, determinaron que consideran al docente de la disciplina, debe ser el principal mediador, al igual que el guía, director, los de consejería e inclusive los de la directiva del gobierno estudiantil y en última instancia el delegado.

En lo que respecta a las observaciones, se presentó un conflicto con un estudiante, porque no podía realizar la actividad orientada por no tener el libro de texto. El docente medió el caso, sugirió integrarse en pareja para no afectar el proceso de aprendizaje del discente.

Por consiguiente, se considera que las afirmaciones del docente, director y padres de familia, coinciden en que el docente de Lengua y literatura debe ser el principal mediador para la resolución de conflictos académicos, para un logro de aprendizaje significativo de los discentes, de igual forma lo que consideran la mitad de los estudiantes sin embargo afirman que les han resueltos los problemas otras instancias que han sido el director, consejería y maestro guía por lo que es correcto.

Un mediador puede ser un docente, alumnos, y otros miembros de la comunidad educativa siempre y cuando estés capacitado. Considerando que el docente de lengua y literatura no realiza su rol como mediador en su totalidad a sus estudiantes.

#### 4.1.4.4- Ambiente escolar.

El diagnóstico global de las causas de los conflictos en la escuela, nos puede guiar a un proyecto de convivencia en el centro y en el aula integral, así distinguir los conflictos en la escuela con las diferentes tipologías para saber afrontarlos adecuadamente Puig (2004).

Los ámbitos de acción de la mediación escolar es una guía de resolución de conflictos, que conlleva a una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de paz y consolida formación de actuación y gestión profundamente participativas y democráticas como son:

- Formación para la convivencia.
- Prevención de la violencia.
- Intervención y reconciliación (Boqué, C.2005)

Los centros educativos al utilizar la mediación escolar lo hacen dependiendo de los objetivos que quiere alcanzar.

De tal modo que los profesores, alumnos, familiares y otros equipos para la lucha de la convivencia en su escuela actuaran según el ámbito que quieren dar respuesta a través de diferentes estrategias de mediación para los conflictos.

Por tanto, los estados de ánimo de los miembros de la comunidad educativa, sus capacidades, tanto profesionales, intelectuales y sociales son los que ayudaran para programarse y proponerse objetivos, para hacerlos cumplir, según las necesidades de la escuela.

#### 4.1.4.5- Estrategias

Según Binaburo (2007), el ámbito de la convivencia puede diseñarse estrategias prácticas de resolución de conflictos en el aula y en el centro:

Programas de mediación, para dotar a los centros de la figura del profesor o profesora mediadora y de equipos de mediación.

De tal manera que en las instituciones educativas exista una práctica positiva de resolución de conflictos, supone desarrollar capacidades en sus integrantes, en un contexto de convivencia que permita y favorezca los cambios que se requieren.

Por tanto se debe promover, en cada institución educativa, un marco favorable al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la práctica de nuevas y mejores formas de abordar los conflictos, se plantean, a continuación, ¿Qué aspectos debe tener en cuenta una institución educativa que busca promover mejores formas de resolver sus conflictos? con estrategias desde la Convivencia Democrática: La elaboración de normas consensuadas, el desarrollo de asambleas escolares de aula y la implementación de las Consejerías de Comunidades Educativas .

a) La elaboración de normas consensuadas

Así mismo el reglamento de la institución educativa cuenta con un acápite de normas y disciplina, que orienta el comportamiento y las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa.

Cabe señalar es importante que, para la elaboración de estas normas, se involucre a representantes de los diversos actores de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos, personal administrativo y padres de familia, tomando en cuenta las características propias de cada institución.

Por tal razón, se debe tener en cuenta las necesidades de los estudiantes, y a partir de ellas considerar medidas formativas en caso de trasgresión a las normas. El proceso debe permitir que todos los actores conozcan sus alcances, opinen sobre los criterios que están en la base de dichas normas y se comprometan a su cumplimiento.

Este diseño debe tener en cuenta los aspectos positivos del reglamento vigente, así como aquellos que se requiere cambiar. Debe considerar la

identificación de las ventajas y posibles dificultades en la implementación de la Convivencia Democrática, así como los pasos a seguir para su solución.

Así mismo, evaluar la pertinencia y viabilidad de los procedimientos y criterios utilizados frente a una falta y la aplicación de sanciones y recompensas.

Las normas contenidas en el reglamento deben tener un carácter formativo, preventivo y regulador.

Formativo, en cuanto promueve la comprensión e incorporación de valores democráticos y desarrollo de las habilidades sociales.

Preventivo, porque genera un clima armonioso, confiable y seguro, entre estudiantes y docentes, lo que se convierte en un soporte o factor protector frente a la aparición de problemas psicosociales.

Regulador, porque permite reconocer y estimular las buenas prácticas de convivencia y sancionar las faltas de forma pedagógica, justa, oportuna y reparadora, sin afectar la integridad física y psicológica de los estudiantes.

De manera que la aplicación del reglamento puede, en ocasiones, ser motivo de tensiones en las instituciones educativas; sin embargo, su construcción participativa, el consenso promovido en torno a él, así como la flexibilidad que debe tener para responder de manera adecuada a las circunstancias, deben favorecer condiciones que generen relaciones más armónicas, prevengan conflictos innecesarios y resuelvan de forma democrática y pacífica aquellos que puedan presentarse.

## b) La participación estudiantil

### Asamblea Escolar de Aula

Los conflictos pueden ser latentes o manifiestos. Cuando son situaciones conflictivas latentes, existen mecanismos que nos pueden ayudar a prevenir que estas situaciones se manifiesten de manera perjudicial para las personas o los grupos involucrados.

Uno de esos mecanismos es la Asamblea Escolar de Aula. Cuando los conflictos son manifiestos debemos gestionarlos de la mejor manera, tratando de preservar la relación con el otro y logrando construir acuerdos de manera cooperativa.

Las asambleas escolares del aula son espacios donde los estudiantes se reúnen con su tutor, para reflexionar y dialogar acerca de situaciones del aula que ellos consideren pertinentes.

Es un modelo de democracia participativa, que promueve la reflexión sobre los hechos cotidianos, incentivando la intervención de los estudiantes y la coparticipación del grupo, en la búsqueda de soluciones a los temas abordados, respetando las diferencias referidas a valores, creencias y deseos de todos los miembros que participan. De esta forma, se construye un consenso, a partir de la coexistencia de puntos de vista diferentes u opuestos.

Propicia un momento para el diálogo, la negociación y la búsqueda de soluciones a los conflictos cotidianos, contribuyendo a la construcción de capacidades esenciales para el proceso de cimentación de valores y actitudes éticas. También, es un espacio para analizar y plantear las normas de convivencia que no se estén cumpliendo.

Al igual esta experiencia favorece a que los docentes conozcan mejor a sus estudiantes en facetas que no son posibles en el día a día en el aula. Temas, como la disciplina e indisciplina dejan de ser obligación sola del docente, para ser compartidos con todo el grupo del aula, quienes son responsables de la elaboración y respeto de las normas de convivencia del aula.

Por tanto, las asambleas escolares favorecen, un cambio importante en el modo cómo se establecen las relaciones interpersonales dentro del aula y de la institución educativa, fortaleciendo una relación de respeto mutuo que favorezca la construcción de un ambiente escolar de verdadera participación y diálogo.

### C) La Consejería de Comunidades Educativas

Respecto a las Consejerías podemos decir que es un servicio gratuito y voluntario de promoción, defensa y vigilancia de los derechos de los estudiantes. Como tal, contribuye al buen clima y a la mejora de la convivencia en la institución educativa. A ella pueden acudir los mismos niños, niñas y adolescentes, así como familiares, docentes o cualquier persona que conozca de una situación que pueda vulnerar los derechos de los estudiantes.

Los involucrados se encargan de promover el respeto y buen trato, entre los miembros de la comunidad educativa, aun en situaciones de conflicto, y promueven el desarrollo de habilidades personales y sociales en los estudiantes para que ejerzan la defensa de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

Como espacio estudiantil, permite a los promotores defensores la participación activa en la elaboración y revisión de normas y sanciones a los estudiantes, cuidando que se respeten sus derechos y consideren sus necesidades.

A través de las acciones de vigilancia, los integrantes de estas Consejerías identifican, situaciones de conflicto y sus causas más frecuentes, proponiendo y

favoreciendo alternativas de solución. Los estudiantes promotores, pueden colaborar en la identificación de casos de maltrato, hostigamiento o discriminación entre compañeros, que muchas veces pasan inadvertidos para los docentes o autoridades. En estos casos, los docentes-defensores, actúan brindando pautas de comportamiento y realizando acciones organizadas que detengan cualquier peligro o vulneración de derechos.

Decimos que se ha organizado y se ha creado un contexto favorable para la convivencia cuando en una institución educativa:

Se identifican los problemas de convivencia y las posibles causas de los conflictos.

Se identifican los cambios que se desean hacer y son claras las razones para ese cambio.

Se motiva la participación de toda la comunidad educativa en esos procesos de cambio.

Se construyen las normas con la participación de toda la comunidad educativa. Se llevan a cabo asambleas de aula para evaluar el cumplimiento de las normas y analizar si son útiles para la resolución de los conflictos que van surgiendo.

Se implementan espacios de participación de los estudiantes a través de diversas formas (Escuela, comunidad y Comités de Consejerías).

Se reúnen periódicamente para compartir experiencias y evaluar la mejora del clima de convivencia.

El conjunto de integrantes asume responsabilidades para el logro de objetivos comunes, la construcción de un clima de respeto y diálogo, la búsqueda de consensos y la solución pacífica de los conflictos.

Ello permitirá que el abordaje de los conflictos sea un hecho educativo y contribuya a la formación integral de sus estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa.

## Estrategia de habilidades para responder a los conflictos sin violencia

Son estrategias principales para desarrollar habilidades que favorezcan la resolución pacífica de los conflictos, tanto para las relaciones que se establecen en el contexto escolar como en la vida cotidiana. Entre estas habilidades destacamos la creatividad, la comunicación eficaz y asertiva, y la expresión adecuada de emociones.

### a) Respuestas creativas y no violentas frente a los conflictos

Se ha señalado que desde la perspectiva del abordaje de la resolución de conflictos es importante identificar los intereses, necesidades, actitudes y comportamientos de los actores involucrados, para que en base a estos se generen posibles soluciones satisfactorias para ambas partes. Esta tarea no es sencilla, además de la disposición al diálogo entre los involucrados, requiere también la capacidad de trabajar de manera cooperativa, de escucharse uno al otro, de ser empáticos y asertivos.

Estas posibles soluciones a la situación conflictiva tienen dos características muy importantes: la creatividad y la no violencia.

La **creatividad** implica generar nuevas ideas, conceptos y arribar a acciones que llevan a producir soluciones originales.

La resolución de conflictos implica buscar nuevas y diversas formas para resolver las situaciones usualmente resueltas de una manera convencional o común.

La “Lluvia de ideas” es una técnica muy utilizada en la resolución de conflictos, que permite y promueve que los participantes sean creativos.

Esta técnica se basa en la generación de ideas aleatorias, para que las personas que enfrentan una situación conflictiva puedan lanzar todo tipo de pensamientos que consideren oportunos y adecuados para resolver su problema.

Esta habilidad para crear ideas y soluciones a los conflictos debe estar asociada a una práctica de no violencia, utilizando la capacidad que tenemos las personas para transformar situaciones destructivas en constructivas.

Este poder transformador implica que quien lo ejerza debe estar dispuesto a:

- a) Rechazar la violencia como medio para resolver situaciones conflictivas.
- b) Promover salidas constructivas.
- c) Asumir el compromiso de no ser violento.

La no violencia es activa e implica respetar a los demás y estar constantemente en la búsqueda de la justicia. Ejercer y promover soluciones no violentas no es complacencia o martirio, por el contrario, involucra la experimentación de una transformación que luego repercute en los demás, promoviendo respuestas que beneficien a las partes involucradas en una situación de conflicto.

La no violencia implica un proceso creativo que permite que los actores involucrados en un conflicto satisfagan sus intereses y necesidades, trabajen cooperativamente y con compromiso para construir una solución a su conflicto.

- b) La comunicación en el origen y resolución de conflictos

La comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos. Por el contrario, una mala comunicación obstruye este proceso e incluso puede ser una causa del mismo.

Dentro del proceso comunicativo, dos aspectos fundamentales para resolver un conflicto son: la claridad con la que se comunica el mensaje, la disposición para escuchar al otro.

Cuando el mensaje no se transmite adecuadamente, suele ocurrir que una de las personas malinterpreta lo que la otra persona ha dicho y reacciona defendiéndose ante lo que ha considerado una ofensa. También hay que tomar en cuenta que los mensajes se transmiten desde diversos códigos: una palabra, un gesto, una lágrima, una mirada, una actitud corporal.

La disposición para escuchar al otro implica comprender el mensaje, en función de lo que se quiere decir y no en función de lo que personalmente se quiere escuchar. Esto requiere utilizar todos nuestros sentidos para interpretar bien.

Entendiendo que la comunicación es un proceso circular en la que participan como mínimo dos personas, el emisor que envía un mensaje que es decodificado por el receptor, que a su vez emite una respuesta en reacción al mensaje.

Torrego (2005) señala los errores más frecuentes que se suelen cometer en este acto comunicativo, los mismos que son:

- El emisor o emisora no tiene claro en su interior lo que quiere expresar.
- El emisor o emisora elige un código equivocado.
- El emisor o emisora utiliza mal el código.
- El receptor o receptora decodifica mal el mensaje.
- El receptor o receptora presupone elementos que el emisor no ha dicho

Además, es importante tomar en cuenta que existen barreras que no favorecen la comunicación. Entre ellas podemos mencionar:

- Mandar: “Debes hacer tal cosa...”.
- Amenazar: “Si no haces esto, entonces yo...”.
- Juzgar: “¿Cómo se te ocurre hacer algo como eso?”.
- Opinar: “No me parece una buena idea, yo haría tal cosa”.
- Insultar: “¡Qué bruto! Viniendo de ti no me sorprende”.
- Ironizar: “¡Sí, claro! Ahora resulta que soy el malo de la película, ¿no?”

#### d) La asertividad como alternativa a los conflictos

Ante un conflicto podemos asumir diversos roles: pasivo, agresivo o asertivo. A continuación, describimos brevemente los tres roles, destacando que la opción deseable es el rol asertivo.

- El rol pasivo: Implica evitar lo que quiero hacer por:

Temor a las consecuencias.

No creer que tenga derechos propios.

Desconocer cómo expresar mis derechos.

Creer que los derechos de los demás son más importantes que los míos.

- Rol agresivo

Es hacer y expresar lo que pienso, siento y quiero, sin respetar el derecho de los demás.

- Rol asertivo

Involucra decir y hacer lo que pienso, siento, quiero y opino de manera sincera y voluntaria, sin amenazas ni coacción, respetando los derechos de las personas.

Emmons M (1978) La asertividad, es la destreza que permite expresar sentimientos, opiniones y puntos de vista, en general; sin herir a los demás,

manifestando respeto por el otro, evitando emitir juicios u opiniones que descalifiquen y sin hacer críticas destructivas.

Alberti (1980) R.E. El Diccionario de la Lengua Española señala que la palabra 'asertivo' viene del latín 'asertivus' y significa comunicación o declaración afirmativa. Es una forma de comunicación que busca ser directa, clara y transparente.

La asertividad es igualmente "la conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad; expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer derechos personales, sin negar los derechos de los otros".

Una actitud asertiva nos permite convivir e interactuar de manera cooperativa y no violenta, en un clima de respeto y tolerancia.

e) La expresión de emociones

Según Steiner (1997) El *Diccionario de la Lengua Española* define 'emoción', como "la alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática". Las emociones son una parte esencial de la naturaleza humana.

Una situación de conflicto puede hacernos sentir emociones más o menos intensas, según el impacto que la situación tiene en nosotros. En esos casos, la expresión de nuestras emociones genera emociones en el otro; por ello, es muy importante tratar de reconocerlas y comprenderlas.

Reconocer las emociones propias y las del otro favorece su manejo adecuado. Este reconocimiento mutuo permite trabajar sobre posibles soluciones al conflicto. Por ello es importante que los estudiantes desarrollen habilidades para

- El reconocimiento de las emociones propias y ajenas.
- La capacidad para expresar las emociones de manera asertiva, evitando lastimar al otro.
- La capacidad de empatía para comprender las emociones del otro.
- La creatividad para proponer alternativas y llegar a acuerdos.
- Una técnica adecuada para expresar las emociones son los “Mensajes yo”.

En ocasiones los conflictos generan emociones intensas como la ira o el resentimiento. Cuando uno de los protagonistas del conflicto necesita expresar una descarga emocional, se sugiere no reaccionar ante ello, sino permitir la descarga, para luego abordar el conflicto de manera más libre.

En este caso es importante que solo una persona por vez se exprese, posibilitando la escucha hacia el otro y evitando que la respuesta agrave el conflicto.

Mare y Mare (1976) hablan de la “expresión responsable” y la “aceptación bien dispuesta”. La expresión responsable se refiere a expresar verbalmente y hace propia la emoción sin atacar al otro. La aceptación bien dispuesta significa reconocer los sentimientos de la otra persona, medir su intensidad e invitar al otro a buscar soluciones juntas.

#### f) Capacitar a Docentes, Estudiantes

- La acción mediadora de docentes en los conflictos entre estudiantes

Los docentes cumplen un papel central en el proceso de orientación y formación integral de los estudiantes. Puede, por ello, asumir, también, el rol de mediador frente a situaciones de conflicto entre sus estudiantes, para apoyarlos a construir una solución favorable y justa.

Contar con maestros(as) dispuestos(as) a dar apoyo y promover el diálogo entre los estudiantes, permite que estos se sientan seguros en su institución educativa, confíen más en sus docentes, busquen ayuda cuando vivencien tensiones y conflictos y, por tanto, puedan responder mejor a estos.

La acción mediadora de los tutores(as) puede favorecer condiciones para la convivencia armónica y la promoción de respuestas más democráticas y pacíficas frente a los conflictos.

Para cumplir su rol mediador, los educadores(as) requieren llevar a cabo las siguientes acciones:

Prepararse para la acción, revisando cuidadosamente esta guía y realizando las actividades propuestas a lo largo del texto.

Reunirse con otros tutores para socializar los planteamientos de la guía y ponerse de acuerdo en las propuestas a llevar a cabo en la institución educativa. Reunirse con los demás docentes y directivos de la institución educativa, para coordinar y tomar decisiones respecto a

- Cómo promover la resolución pacífica y democrática de conflictos en la institución educativa, y planificar un taller de motivación y sensibilización con todos los docentes, auxiliares y representantes de padres de familia.

- Cómo se llevará a cabo la acción mediadora que asumirán; cómo se organizarán.

Socializar con otros tutores su experiencia como mediadores y recibir retroalimentación.

## El trabajo en la Hora de Tutoría

La Hora de Tutoría es un momento privilegiado para que el docente refuerce, junto con sus estudiantes, desarrollen sesiones que permitan reflexionar sobre los conflictos que viven u observan, dentro y fuera del aula; identifiquen las diferentes maneras de actuar frente a ellos y las consecuencias que dichas respuestas traen, así como identificar y practicar la escucha activa y la capacidad de ponerse en el lugar del otro, para comprender su punto de vista.

El trabajo durante la Hora de Tutoría debe promover que los estudiantes practiquen formas democráticas, creativas y pacíficas de responder a los conflictos que se les presenta. Para ello, el tutor o la tutora promueve el reforzamiento de la autoestima de sus estudiantes, y propicia experiencia de diálogo que les permitan valorar la comunicación en la resolución pacífica y democrática de los conflictos.

La Hora de Tutoría debe permitir que los estudiantes se conozcan y se entrenen en el uso de mecanismos y técnicas específicas para la negociación y el logro de consensos.

## Formación de estudiantes mediadores

Fortalecer las condiciones para que en la institución educativa se promuevan mejores formas de responder a los conflictos, es una tarea que compromete, de manera especial, a los adultos presentes en ella. Sin embargo, es necesario asumir, que los propios estudiantes, cumplen un rol fundamental en los procesos de cambio, pues tienen poder, energía y oportunidad para hacerlo.

Muchos conflictos entre estudiantes se dan en momentos y espacios donde no está presente un adulto, siendo estos, frecuentemente, resueltos mediante formas violentas con ausencia del sentido del respeto por el otro.

Resulta fundamental, el apoyo y la orientación que los mismos estudiantes pueden ofrecer a sus compañeros en situaciones cotidianas de conflictos. Las peleas por coger primero un material o una pelota, las discusiones por ganar el patio o la cancha para jugar primero, etc., son situaciones frecuentes en el diario vivir de una institución educativa.

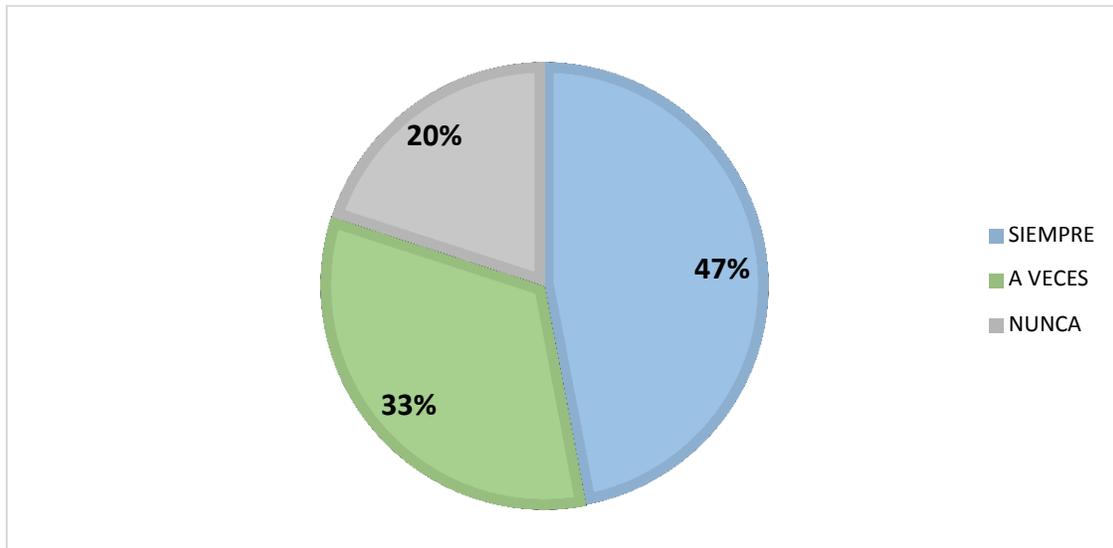
En ellas, los estudiantes pueden convertirse en agentes de cambio hacia formas más democráticas y pacíficas para solucionar los conflictos, manejando criterios y mecanismos apropiados.

De tal razón los estudiantes que son reconocidos y valorados por los demás por su actitud amigable, de respeto y su sentido de justicia, podrán llevar a cabo una función de esta naturaleza entre sus compañeros.

No se requiere necesariamente que tengan el mejor rendimiento en el aula o sean los más populares, sino que, sean compañeros respetados y legitimados por los demás.

Así mismo las estrategias de mediación son para resolución de conflictos en los centros educativos. Las estrategias implementadas dependerán del ámbito escolar y las relaciones interpersonales.

Con respecto a las estrategias anteriores en la encuesta al estudiante se le hizo la siguiente interrogante **¿El docente busca diferentes maneras para resolver problemas respecto al tu rendimiento académico?** Donde el 47%(siete alumnos) dijeron que siempre el docente busca la manera para resolver problemas académicos, sin embargo, el 33%(cinco discentes) Consideraron que a veces lo hace y el otro 20%( tres estudiantes) afirmaron que nunca. **(Ver gráfico Nº 5)**



**Gráfico N° 5 ¿El docente busca diferentes maneras para resolver problemas respecto al tu rendimiento académico?**

*Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya*

Ante la situación planteada en la entrevista se le preguntó a la docente lo siguiente ¿Qué estrategias de mediación utilizas para mejorar el Rendimiento Académico en la Disciplina de Lengua y Literatura? Ella respondió se hace una carta de compromiso como una oportunidad a los estudiantes para mejorar sus notas, además se realiza el préstamo donde el estudiante está consciente de reponer ese puntaje en la próxima evaluación y el reforzamiento escolar que se da después de la evaluación, aunque en esta última casi no se da porque no vienen.

A través de las observaciones se estimó que el docente no realiza mediación mediante el proceso de evaluación ni en la realización de tareas e integración grupo por lo de las cuatro visitas solo a un estudiante resolvió una situación de conflicto.

Por lo tanto, lo expresado por el docente se consideró que no tiene dominio de estrategias de mediación en términos teóricos, referente a los conflictos académicos de sus alumnos al igual que la mayoría de los estudiantes que afirmaron que la maestra les ha resuelto algunos problemas en la disciplina de Lengua y Literatura donde se valora que utiliza estrategias de aprendizaje impuesta hasta que el estudiante esta aplazado y esto debe ser cuando se detecta el problema académico y evitar conflictos entre estudiante y maestro.

Por lo tanto, no aplica mediación para mejorar el rendimiento académico y lograr un aprendizaje significativo en el discente, sino que es mecánico o repetitivo.

#### 4.1.5- Funciones de la mediación escolar

Según Boque (2003), expresa que la mediación desarrolla lo que podríamos denominar competencias culturales en el sentido que promueve actitudes de apertura hacia otras maneras de entender la existencia o lo que es lo mismo capacidad de enfatizar con significaciones socioculturales diversos.

- Buscar mejorar el clima y la seguridad escolar y académica.
- Revertir los patrones de conducta adversa.
- Buscar que los estudiantes puedan extrapolar los conocimientos adquiridos sobre esta estrategia a la vida cotidiana y solucionar los conflictos en otras esferas.
- Promover y desarrollar habilidades que permiten reducir el ámbito de la problemática.
- Hacer que las partes involucradas se comuniquen de forma adecuada de manera que contribuyan a la preservación de las buenas relaciones.

- Generar una escuela diferente a la que está acostumbrados donde los estudiantes medien sus propios conflictos.
- Promover condiciones que favorezcan las relaciones cooperativas.
- Apaciguar el ambiente hostil promoviendo el diálogo, el respeto y la libre opinión.

De manera que se debe conocer y poner en práctica los procedimientos de resolución de conflictos; reconociendo la presencia de éstos.

Por consiguiente, la mediación escolar funciona como un sistema de resolución de conflictos basándose en lo real, cambiante y lo variante de las escuelas, porque para la comprensión ajena se necesita la auto comprensión y el autoconocimiento al saber que el conflicto es propio de todos y que las cosas pueden mejorar con la colaboración y a confiar en que está un potencial de cambio social

#### 4.1.6- Importancia de la mediación escolar

Para Rosenblum, (1998), busca que los estudiantes puedan extrapolar sus conocimientos adquiridos a la vida cotidiana.

Según Burget, (2000), con ella se promueve y se desarrollan habilidades importantes como el diálogo, el respeto a la opinión de otros y por último apacigua el ambiente pesado en la escuela.

De igual manera Eliot, (2000), asegura que reduce la violencia y mejora las relaciones interpersonales.

Sin embargo, Robayo, A (2008), dice que promueve la responsabilidad de las partes para tomar decisiones y le confiere autoridad a cada participante en el conflicto.

La mediación escolar se ha fundido de forma significativa en estos últimos años. Se ha extendido la demanda de formación para implementar proyectos con el objetivo de mejorar la convivencia en los centros educativos.

Por tanto, es visualizada como una "varita mágica, que aplicada desde el exterior o asumida por un docente o equipo, puede producir la solución efectuada como urgente ya que la mediación implica y produce cambios positivos en quien la conoce, interioriza y practica en los contextos donde se realiza, mejora un clima escolar y una estructura más democrática de la escuela.

Respecto a la importancia de la mediación escolar se le preguntó a los encuestados sobre: **¿Considera importante se realice mediación en conflictos por el rendimiento académico de la disciplina de Lengua y Literatura?**

Donde el 100% de los discentes encuestados consideraron importante que se realice mediación para la resolución de conflictos relacionado al mejoramiento del Rendimiento Académico.

En referencia a lo anterior, en la entrevista al docente, director y grupo focal se hizo la misma interrogante. Por lo que el docente comentó que es importante que se hagan mediaciones respecto a las evaluaciones de la disciplina ya que existen estudiantes que por otros motivos no pueden realizar o entregar trabajos y tareas en tiempo y forma, más cuando son casos especiales y mejor si el padre de familia se involucra se sabe que cumplirá con su deber y no afectará su aprendizaje y por ende su rendimiento Académico.

A sí mismo el director respondió: La mediación en el aula es de gran importancia en caso que el docente no le da solución al estudiante respecto a las notas a un problema relacionado al rendimiento académico, analizar qué

estrategias está utilizando que tal vez es correcta, pero no indicada al caso. De manera que es necesaria una nueva estrategia para mediar.

Por consiguiente, los padres de familia dijeron que sin mediación no hubiera disciplina en el aula, no existiera el respeto, no ayudarían a nuestros hijos cuando se presenta un problema grave, por eso conviene el director y docentes practiquen mediaciones cuando sea necesario para los niños se sientan bien de manera emocional e intelectualmente.

No obstante, en las observaciones se logró apreciar que el docente presentó una actitud poco positiva al mediar con los estudiantes por no entregarle a tiempo la realización de las actividades orientadas por ella misma (Resumen de un texto prescriptivo: manual)

Partiendo de estos resultados se percibe que existe discrepancia, porque la profesora domina básicamente sobre la importancia de mediación, al igual el director, padres de familia y estudiante al considerar que se les ayude en un problema académico, sin embargo, en la práctica cuando hay conflictos dentro del aula sobre los procesos de aprendizaje no da solución ante las situaciones presentadas.

#### 4.1.7- Características de la mediación escolar

“El proceso de la Mediación Escolar se caracteriza por ser un proceso educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes” Munné (2006).

Según Dorino, (2010), también las características de la mediación escolar hacen de ella una estrategia ideal para trabajar en el aula, donde se exponen motivos propios y ajenos en la búsqueda de soluciones viables como respuesta constructiva al problema.

- ❖ Voluntariedad
- ❖ Flexibilidad
- ❖ Medio ágil
- ❖ Produce acuerdos
- ❖ Propicia para el diálogo
- ❖ Confidencialidad
- ❖ Actitud colaborativa
- ❖ Protagonismo de las partes
- ❖ Participación democrática
- ❖ Implica y produce cambios positivos
- ❖ Fomenta el proceso de decisión
- ❖ Es un proceso informal en tanto no tiene procedimiento rigurosamente establecidos
- ❖ Es un proceso estructurado pues tiene una secuencia flexible, recursos y técnicas específicas
- ❖ Es voluntaria, tanto para las partes como para el mediador
- ❖ Es confidencial: los asuntos tratados no pueden ser divulgados por las partes ni por el mediador
- ❖ Es cooperativa: como negociación asistida, las partes deben cooperar en la resolución de su conflicto
- ❖ Confiere protagonismo a las partes: el acuerdo a través del cual se resuelva el conflicto o la disputa depende exclusivamente de la voluntad de las partes, el mediador no está autorizado para imponerla.

Por tanto, la mediación escolar en gran parte será voluntariosa para proyectarse o plantearse la convivencia escolar.

Es decir que es de carácter actitudinal para dar fuerza y consolidar un proyecto de paz, formando miembros de todos los sectores de la comunidad educativa en equipo de mediación escolar como elementos fundamentales para convivir en unidad en nuestros centros educativos.

#### 4.1.8- Tipos de mediación escolar

La introducción en la escuela de acciones orientadas al aprendizaje y desarrollo de las “habilidades para la vida”, necesarias para un abordaje cooperativo de los conflictos, puede realizarse a partir de iniciativas muy diversas que, a los fines de este trabajo, se agrupan en dos grandes categorías:

- ✓ Aquellas que se incluyen como parte de los procesos de enseñanza y aprendizaje en el aula, algunas de las cuales se describieron anteriormente.
- ✓ Aquellas que contemplan instancias o mecanismos específicos como los Consejos de aula y de convivencia o los proyectos de mediación en la escuela.

Según Varón (2001), plantea que la incorporación de la mediación escolar a la resolución de conflictos, supone un cambio de cultura cuya base esencial destaca el aprendizaje en el aula y las instancias educativas involucradas.

#### 4.1.8.1- Mediación Espontánea

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

Según Bonafé (2003), establece que la mediación del conflicto no debe estar sujeta a la voluntad expresa de una de las partes, por el contrario, debe surgir espontáneamente.

#### 4.1.8.2- Mediación Institucionalizada

Sánchez García (2013), opina que la mediación reduce la violencia cuando ésta es ejercida por personas que han sido preparadas en la solución de conflictos desde el seno de la institución.

#### 4.1.8.3- Mediación Realizada por los Iguales

Roseblum (1998) expresa que la mediación realizada por los estudiantes favorece y crea relaciones cooperativas que permiten la reducción del riesgo de apelar a la violencia en la búsqueda de soluciones.

#### 4.1.8.4- Mediación Externa

Sánchez García (2013), Cuando existe un conflicto en el Centro y no hay personas que puedan solucionarlo se recurre a alguna persona experta, de fuera del Centro, para intentar solucionarlo.

#### 4.1.8.5- Mediación Realizada por los Adultos

Torrego (2000) expresa que las personas adultas que forman parte de la Comunidad Educativa (padres, madres, profesorado y personal no docente) se forman en Mediación Escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan en el espacio escolar

#### 4.1.8.6- Comediación

La Comediación contiene aspectos de la mediación institucionalizada.

Sánchez García (2013), expresa que Son dos personas puestas por el sistema de diferentes grupos las que realizan el proceso de mediación (un profesor y un alumno, un padre y un profesor).

Estos tipos de mediación son los más prácticos en una zona escolar dependiendo de su ámbito.

Al darse estas mediaciones en las escuelas se lograrán por la organización y programas para proyectarse en lograr sus objetivos o metas ya que dependerá de las necesidades o en la realidad en la que se presenta el centro y darle respuestas a la resolución de conflictos.

#### 4.1.9- Fases de la mediación escolar

Según Burgeth (2000), expone que, la mediación escolar promueve y desarrolla habilidades importantes como el diálogo y el respeto a la opinión de otros apaciguando el ambiente pesado en la escuela.

Al igual Torrego (2002) se adoptó las siguientes fases previas a la mediación conjunta entre las partes y los mediadores. Veamos en que consiste cada uno de estos momentos:

- ✓ Pre mediación: en esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.
- ✓ Entrada: se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.
- ✓ Cuéntame: cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
- ✓ Situar el conflicto: se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes pueden pedir aclaraciones.
- ✓ Buscar soluciones: se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.
- ✓ Acuerdos: se elige una solución, se analiza y se redacta un acuerdo para su firma.

Siguiendo cada paso las fases de mediación se puede lograr de forma positiva que se resuelvan los conflictos en un centro educativo.

Según Léderach (2000), propone que, en la mediación escolar dentro del contexto educativo en un amplio sentido, se encuentra relacionado con la formación integral del estudiante y la educación en valores. Donde se logra a seguir las claves siguientes:

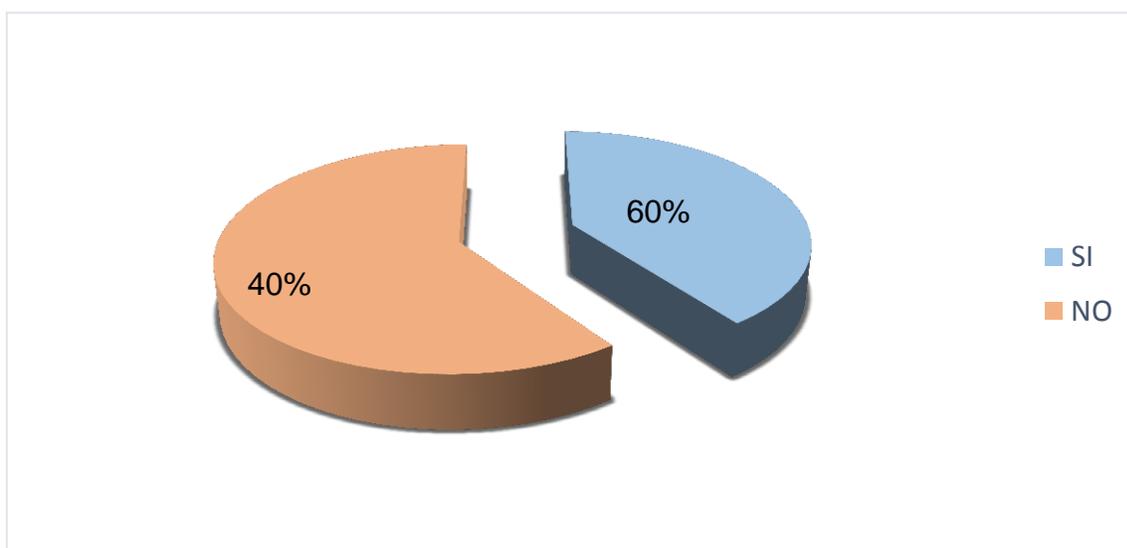
- ❖ No juzgar: Los mediadores son imparciales. No toman partido por ninguno de los disputantes, aunque piensen que uno esté equivocado y el otro esté en lo correcto.

- ❖ No dar consejos: muchas veces los mediadores pueden imaginar algunas soluciones para los problemas de los otros, pero no deben sugerirlas. El conflicto es de quienes están involucrados, hay que permitir que ellos lo resuelvan de la forma que deseen hacerlo, así se sentirán responsables de la solución que decidan.
  
- ❖ Ser empático con ambas partes: Un mediador empático es aquel que intenta comprender como se sienten las partes, imaginando como sería estar en su lugar, o sea, puede experimentar el conflicto desde la perspectiva de cada uno.
  
- ❖ Mantener la confidencialidad: las partes se sienten más cómodas para expresarse honestamente acerca de sus problemas cuando saben que los mediadores no le dirán a nadie lo que ellos les comunican.
  
- ❖ Mostrarles preocupación: los mediadores se preocupan del proceso de mediación y de las personas en conflicto. Se esfuerzan lo más que pueden para que las personas puedan comprenderse y resolver su conflicto.

Por eso es de gran importancia tener experiencia de cómo llevar a cabo una mediación. Se debe seguir paso a paso como se inicia hasta lograr la resolución del conflicto. Logrado la pre mediación como una importante para tener pauta de como mediarse el problema luego buscar la solución y acuerdos.

Las fases de la mediación no difieren de las otras técnicas de resolución de conflictos. No obstante, su singularidad reside en la creación, en el marco de cualquier organización, de un sistema de comunicación y de relaciones más horizontal de manera que se implanta, en este caso en los centros educativos, una forma diferente de gestionar los conflictos.

Con relación a lo anterior se le preguntó en la encuesta a los estudiantes sobre: **¿Has participado en alguna mediación de un conflicto relacionado a la evaluación de la clase de Lengua y Literatura?** Donde respondieron el 40 % (siete alumnos) que, si han participado en mediación referente a conflictos de evaluaciones de la asignatura, sin embargo, el 60 %(ocho) dijeron que no. Por lo que se demuestra en el siguiente gráfico. **(Ver Gráfico N°6)**



**Gráfico N°6 ¿Has participado en alguna mediación de un conflicto relacionado a la evaluación de la clase de Lengua y Literatura?**

*Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya*

En consecuencia, al realizar la entrevista al docente, director y grupo focal se le preguntó: **¿Considera que para realizar una mediación se deben seguir algunos pasos o parámetros?** Las respuestas coincidieron en determinar que el mediador que puede ser un docente o el que sabe que le puede resolver dicho conflicto de manera positiva, debe escuchar con atención y de forma democrática dejar que el solicitante presente alternativas de solución y ayudar a que se llegue a un acuerdo siempre y cuando se actúe con justicia y tranquilidad.

No obstante, en las observaciones la docente no practicó mediación al presentarse un conflicto en un equipo, sobre desacuerdo y desintegración sólo ordenó que trabajaran y por tanto perderían su nota referente al trabajo orientado.

Partiendo de los resultados se considera que en el centro educativo desconocen los pasos o fases de mediación escolar, por tanto, coincide en que se realiza en una mediación espontánea usando negociación como una estrategia.

Según Johnson, (1978) “La negociación es un proceso por el cual la gente que quiere llegar a un acuerdo para resolver un conflicto, pero que no está de acuerdo sobre la naturaleza de tal acuerdo, intenta hacer un convenio.

Las negociaciones se dirigen a la consecución de un acuerdo que especifica lo que cada parte da y recibe en una transacción entre ellas. Esta estrategia de solución de conflictos es eficaz en los conflictos de intereses. En la negociación para lograr un convenio constructivo es necesario confrontar la oposición para lo cual hay que clarificar el problema.

#### 4.1.10- Técnicas de la mediación escolar

Torrego (2000) dice que el mediador utiliza las técnicas para lograr un clima de confianza, obtener información sobre la postura de los participantes, reconocer las posiciones, detectar sus verdaderos intereses y trabajar para el acuerdo.

- ❖ Discurso
- ❖ Parafraseo

- ❖ Preguntas
- ❖ Escucha activa
- ❖ Abogado del diablo
- ❖ Torbellino de ideas

#### 4.1.10.1- El discurso

Por lo que Torrego (2000) expresa que es todo aquello que el mediador dice o hace en el transcurso de la mediación. Debe ser ágil para no aburrir; claro, para que todos lo comprendan y neutro, para no influir ni en el ánimo ni en las decisiones de los involucrados.

Igualmente, Sánchez S (2007) También lo define como el vehículo por medio del cual los participantes deciden las pautas que mantendrán a lo largo del proceso.

#### 4.1.10.2- El parafraseo

Torrego (2000) Establece la mediación escolar es preciso repetir lo que cada uno de los involucrados dice, pero limpiando el mensaje de la carga afectiva (elogios, insultos)

Sánchez S (2007) menciona que mediador como tercero imparcial que parafrasea, aclara el discurso. Repite casi textualmente la frase de uno de los involucrados, pero no menciona las palabras ofensivas. Así se asegura que los presentes (incluido el mismo mediador) comprendan por igual lo que se dijo.

#### .4.1.10.3- Preguntas

Fraire M (2003), dice que el mediador usa como principal herramienta las preguntas. Se expresa sólo por medio de ellas. Son indispensables para conocer e indagar los hechos que cada alumno expone, los intereses que los mueven, así como las posibles soluciones para acordar

Sánchez S (2007), establece que el modo de participación de un mediador se limita a la interrogación, dado que no le es posible opinar.

#### 4.1.10.4- Escucha activa

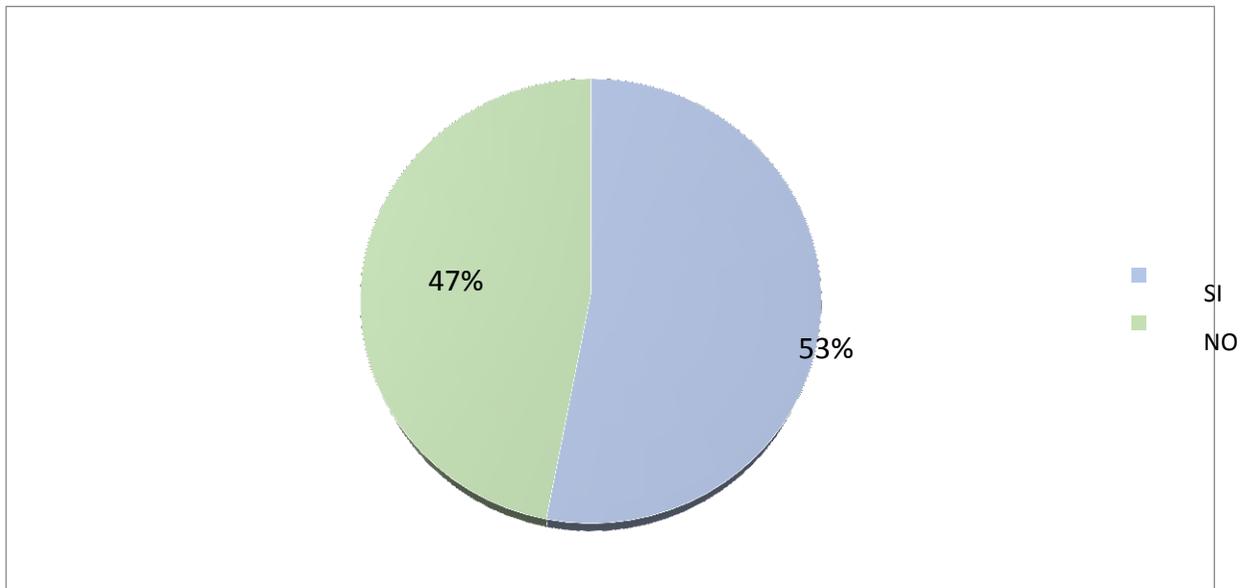
Según Varón (2001) Al referirse al perfil del mediador destaca que escuchar es la prioridad número uno y que en la escucha activa se pone en funcionamiento más de un sentido.

#### 4.1.10.5- Torbellino de ideas

Para Burgeth (1999) indica que, debe estimularse a cada uno para que haga sus propuestas con absoluta libertad, a la manera de "torbellino de ideas", por más descabelladas que parezcan.

Respecto a los conceptos citados sobre las técnicas para realizar mediaciones en un aula de clase en la encuesta se interrogó a los estudiantes: **¿Son apoyados por el docente para obtener resultados exitosos en la disciplina de Lengua y Literatura?**

De manera que el 47% (siete alumnos) dijo que el docente no lo apoya en la clase, sin embargo, el 53% (ocho estudiantes) confirman que si el docente les ayuda para adquirir buenos resultados en la asignatura. Donde se muestra en el gráfico. **(Ver Gráfico N° 7)**



**Gráfico N°7 ¿Son apoyados por el docente para obtener resultados exitosos en la disciplina de Lengua y Literatura?**

*Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya*

Por tanto, en la entrevista realizada al docente, director y padres de familia se hizo la siguiente interrogante: **¿Considera que para realizar mediaciones deber tener capacidad técnica o experiencia para mejorar el rendimiento académico en la disciplina de Lengua y Literatura?**

Se concretó sus respuestas donde dijeron que para ser mediadores se debe capacitar para conocer métodos o estrategias de mediación con relación al rendimiento académico para mejorar el aprendizaje de los estudiantes además en la práctica valores y resolver conflictos con ética profesional y moral.

Mediante la observación el docente no conoce mucho sobre lo que es hacer una mediación eso se reflejó cuando éste no les dio respuesta seis alumnos por no llevar su libro de texto de Lengua y Literatura, donde les pidió que se retiraran de su clase y que perderían el valor del trabajo asignado (resumen).

En referencia a lo expuesto anteriormente se puede deducir que casi la mayoría de los educandos se sienten satisfechos cuando el docente les ayuda en la clase al tener un conflicto, porque no lo hace frecuentemente por lo que el resto afirmaron que no lo hace.

De tal manera existe coincidencia con respecto al conocimiento empírico realizando una mediación espontánea y la Comediación, pero sin el tecnicismo del proceso para resolver conflicto, considerando que hay una discrepancia entre lo empírico y teórico.

#### 4.1.11-Principios de la mediación escolar

Para Martínez Z (2000), expresa que la mediación se rige por los principios de búsqueda de solución imparcial, comunicativa y dirigida.

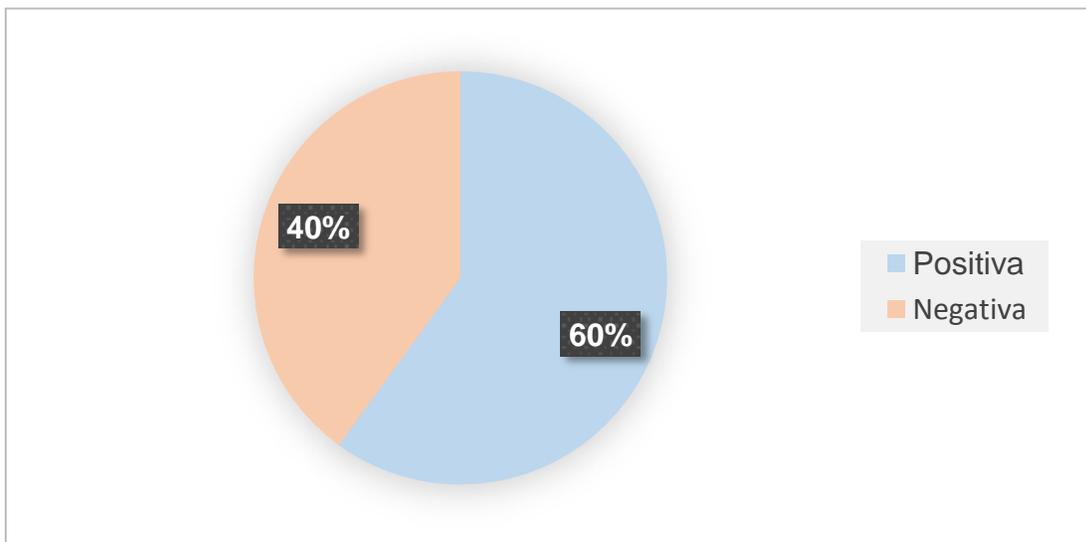
De acuerdo con estos criterios la mediación se basa en los siguientes principios:

- Protagonismo: es un procedimiento absolutamente basado en el protagonismo de las partes.
- Imparcialidad: el mediador/a deberá observar permanente y rigurosa imparcialidad.
- Confidencialidad: se realiza bajo estricta confidencialidad de las partes.
- Igualdad de condiciones de las partes involucradas en el conflicto.
- Se trata de un acto cooperativo, no competitivo.
- Está orientado hacia el futuro ya que su fin es mejorar las relaciones.
- No se da el “yo gano, tu pierdes” si no que debe haber dos ganadores.
- Es un proceso voluntario que requiere que ambas partes estén motivadas.
- Se preocupa por las necesidades e intereses, en lugar de por el estatus.
- Intenta igualar el poder no a acrecentarlo.
- No es amenazante ni punitivo.
- Es un proceso totalmente confidencial.
- Es creativo, requiere la aportación de nuevas ideas y enfoques para la resolución funcional del conflicto.

En la mediación escolar se debe cumplir cada principio para tener excelentes resultados en la resolución de conflictos.

Por tanto, en la mediación, las partes lo deben hacer con voluntariedad, cooperación y con una completa decisión de conciliar o bien de desistir, al igual el mediador debe actuar con sigilo, ser neutro y conseguir acuerdos. Además, que tenga experiencia sobre la práctica de mediación escolar.

Por consiguiente, en la encuesta realizada al estudiante se le preguntó lo siguiente: **Cuando el docente ha resuelto algún problema sobre la evaluación de la clase, con pruebas, exámenes u otros ¿Cómo es su actitud?** El 60% (nueve discentes) afirman que su actitud es positiva, sin embargo, el 40% (seis alumnos) respondió que lo hace de forma negativa. Se demuestra a continuación los resultados. **(Ver Gráfico N°8)**



**Gráfico N°8 Cuando el docente ha resuelto algún problema sobre la evaluación de la clase, con pruebas, exámenes u otros ¿Cómo es su actitud?**

Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya

Con base a la entrevista al docente, director y padres de familia se les preguntó: ¿Qué principios se deben practicar para realizar mediación respecto al mejoramiento del rendimiento académico de Lengua y Literatura? Lo que se consolidó lo siguiente:

Los mediadores se tienen que regir a ciertos principios éticos como: no desacreditar, motivar, dar confianza, confidencialidad, practicar ética profesional, buena comunicación, respeto, paciencia para el buen prestigio como institución.

Sin embargo, en las observaciones, el docente carece de ética profesional para resolver conflictos de forma pedagógica para mejorar el aprendizaje y rendimiento académico de los y las estudiantes.

Sobre la base de las ideas expuestas se comprueba que la mayoría de los discentes afirmaron que la docente al resolver problemas lo hace con actitud positiva pero el resto dicen que es negativa por lo que existe contrariedad con lo observado.

Por tanto, se deduce que la maestra lo hace de forma competitiva, no es imparcial, no hay sigilo ni voluntad propia, aunque el estudiante lo desee. Por tal razón no se refleja que se practiquen los principios para mediar en el centro de estudio.

#### 4.1.12- Ventajas de la mediación escolar

Varón (2001), opina que la incorporación de la mediación al ámbito educativo en la resolución de conflictos, supone un cambio de cultura cuya base esencial se manifiesta en la voluntariedad.

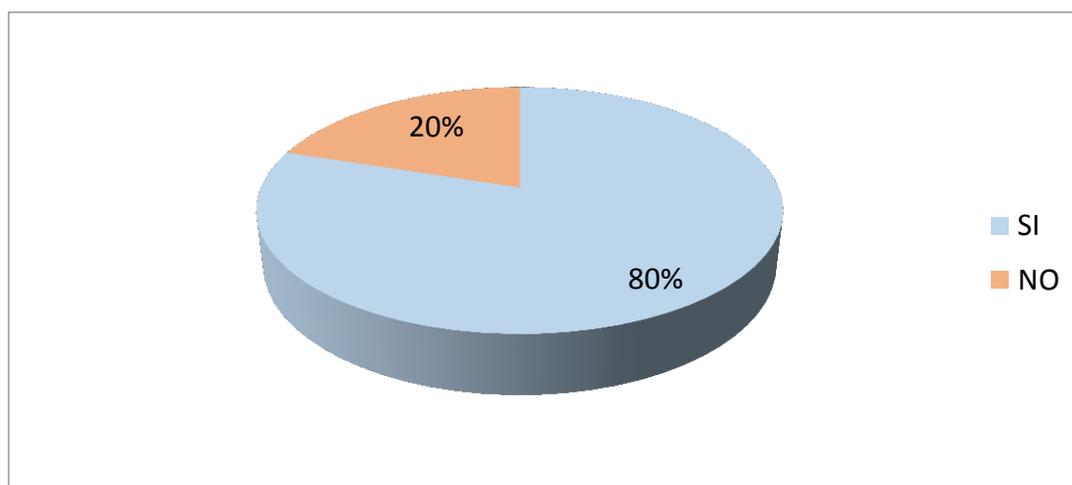
- ❖ Despierta la motivación entre el profesorado
- ❖ Mejora la convivencia del centro
- ❖ Transforma el ambiente en uno más práctico
- ❖ Mejora el aprendizaje
- ❖ Aumenta la autoestima
- ❖ Promueve la adquisición de habilidades que repercuten en otras actividades y relaciones
- ❖ Permite implementar programas de solución de conflictos
- ❖ Propicia la permanencia en el centro

Es importante conocer las diferentes ventajas que favorece la mediación escolar para una convivencia escolar.

Por tanto, la mediación escolar al ser utilizada como estrategia de resolución pacífica se llega a acuerdos de una forma muy positiva y voluntariosa donde las partes hablan de su problema con su mediador y se resuelve el conflicto y cada centro educativo tendrá mejores resultados en las relaciones interpersonales.

Por consiguiente, la convivencia en la escuela se considera como un reflejo de la convivencia de nuestra sociedad.

En cuanto a las ventajas o beneficios en la encuesta se le hizo las siguientes preguntas al estudiante: **¿Te sientes satisfecho que tu docente te atienda tus inquietudes o dudas sobre la asignatura?** El 80% (12 estudiantes) dijeron que sí; mientras que el 20%(tres alumnos) no se sienten satisfecho con la atención. Por lo que se demuestra en el gráfico. (Ver Gráfico N° 9)



**Gráfico N°9 ¿Te sientes satisfecho que tu docente te atienda tus inquietudes o dudas sobre la asignatura?**

*Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya*

Al realizar la entrevista a la docente, director y grupo focal se hizo la siguiente interrogante: **¿Qué beneficios facilita la aplicación de la mediación escolar en la resolución de conflictos para mejorar el Rendimiento en la disciplina de Lengua y Literatura?** Respondieron que garantiza buenas relaciones educativas, compromisos, motivación y estímulos en los estudiantes al dar conocimientos por un buen Rendimiento Académico. Utilizar nuevas estrategias para dar solución a problemas que se nos presenten y actuar como profesionales.

Por consiguiente, en las observaciones los y las estudiantes no se les realizan mediación con relación a la clase de lengua y literatura por lo que la docente limita al alumno con normas que les impone.

Por tanto, con los resultados adquiridos se pudo constatar que hay discrepancia entre los conocimientos teóricos referentes a las ventajas de la aplicación de la mediación a los alumnos por parte del docente con la práctica en lo observado. Concluyendo que la mayoría de estudiantes confirman sentirse satisfecho cuando su docente los atiende. Se puede determinar que ella no lo hace frecuentemente, y si lo hace es sin motivación, no propicia una buena disciplina en el aula y por ende buena autoestima.

## 7.2 - Rendimiento Académico

### 7.2.1- Concepto

Como lo establece Benítez (2000) en su obra, probablemente una de las dimensiones más importantes en el proceso de enseñanza aprendizaje la constituye el rendimiento académico del alumno.

Cuando se trata de evaluar y cómo mejorarlo, se analizan en mayor o menor grado los factores que pueden influir en él, generalmente se consideran, entre otros, factores socioeconómicos, la amplitud de los programas de estudio, las metodologías de enseñanza utilizadas, la dificultad de emplear una enseñanza personalizada, los conceptos previos que tienen los alumnos, así como el nivel de pensamiento formal de los mismos.

Según Alonso (1996) es el resultado de la acción escolar que expresa el éxito alcanzado por el estudiante con el aprovechamiento del 100% de los objetivos

contemplados en el programa y detectados por la evaluación a su vez condicionado por los factores sociales.

Por otra parte, Pizarro (2000) dice que es la medida de capacidades que manifiesta en forma estimativa lo que una persona ha aprendido como consecuencias de un proceso de instrucción.

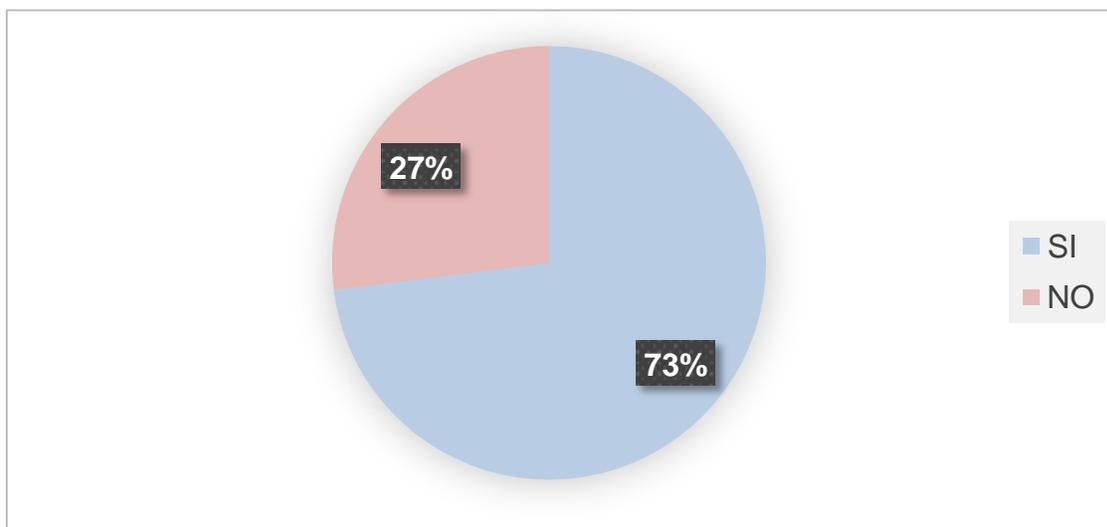
Pero para Molinier (2007) el rendimiento académico es el producto o utilidad del sistema educativo representado por una nota o calificación cuantitativa definida como un estatuto simbólico dentro de una escuela.

Sin embargo, para Rodríguez (2006) el Rendimiento académico es el nivel de logros que puede alcanzar un estudiante en el ambiente escolar general o en una asignatura particular que puede medirse con evaluaciones pedagógicas entendidas como el conjunto de procedimientos del proceso educativo.

Por consiguiente, según García (2001) es un constructo susceptible de adoptar valores cuantitativos y cualitativo a través de la cuales existe una aproximación a la evidencia y dimensión del perfil, conocimientos, actitudes y valores desarrollados en el proceso de enseñanza aprendizaje

Es evidente que al poner en práctica las buenas técnicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje acompañado en la evaluación de los instrumentos se obtendrán resultados significativos. Por otro lado, el rendimiento académico contiene información valiosa el cual se obtiene de indicadores propuestos y sirven como punto de referencia para determinar lo propuesto previamente. Es importante el rendimiento porque en los resultados ya sean positivos o negativos, se hace el análisis de los logros y las dificultades; se proponen acciones que fortalezcan las dificultades.

En relación a los aportes anteriores en la encuesta realizada se le consultó al discente sobre la siguiente interrogante: **¿Conoces qué es rendimiento académico?** Donde el 73% (11 alumnos) de los encuestados dijeron que, si tienen conocimiento sobre Rendimiento académico, no obstante, el 27% confirmaron que no entienden sobre el término. A continuación, se demuestra en el gráfico. **(Ver Gráfico N° 10)**



**Gráfico N°10 ¿Conoces qué rendimiento académico?**

*Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya*

De tal modo que, en la entrevista al docente, al director y padres de familia se hizo la siguiente interrogante: **¿Qué entiendes por rendimiento académico?** Donde se consolidó que son los resultados de la evaluación de proceso de forma sistemático sobre el aprendizaje significativo del estudiante por cada disciplina. Por otra parte, los padres de familia consideran que son las notas de las diferentes asignaturas después de cada evaluación parcial.

A través de las observaciones el docente no da a conocer los resultados de las evaluaciones de las actividades realizadas en la clase.

Partiendo de los resultados se comprueba que hay coincidencia entre los conocimientos sobre el rendimiento académico por medio de los entrevistados y encuestados, no obstante, existe discrepancia en el dominio teórico y práctico por medio de la maestra, porque no da a conocer los resultados de las evaluaciones a sus discentes. Por esa razón se determina que los alumnos no demuestren interés o motivación en aprender.

#### 4.2.2- Características del Rendimiento Académico

Vildoso (2003) establece que el rendimiento está relacionado a propósitos de carácter ético que incluye expectativas económicas lo cual hace necesario un tipo de rendimiento en función al modelo:

- ❖ El rendimiento en su aspecto dinámico responde al proceso de aprendizaje, como tal está ligado a la capacidad y esfuerzo del alumno.
- ❖ En su aspecto estático comprende al producto del aprendizaje generado por el alumno y expresa una conducta de aprovechamiento.
- ❖ El rendimiento está ligado a medidas de calidad y a juicios de valoración.
- ❖ El rendimiento es un medio y no un fin en sí mismo.

#### 4.2.3- Factores del rendimiento académico

Según Quiroz (2001) sobre los factores que influyen en el rendimiento académico señala dos factores condicionantes.

##### 4.2.3.1- Factores endógenos

Relacionados directamente a la naturaleza psicológica o somática del estudiante manifestándose éstas en el esfuerzo personal, motivación, predisposición, nivel de inteligencia, hábitos de estudio, actitudes, ajuste

emocional, adaptación al grupo, edad cronológica, estado nutricional, deficiencia sensorial, perturbaciones funcionales y el estado de salud física entre otros.

Para el rendimiento académico influye tanto los factores internos como externos, los internos en la escuela y los externos en el hogar, la familia y que la autoestima juega un papel importante en el estudiante, ya que motivado va a poder incorporarse de manera positiva en el estudio como también permite tener confianza con sus amigos y el docente permitiendo obtener buenos resultados en su formación educativa. Poniendo en práctica sus conocimientos como un factor de su inteligencia permitiendo valorar su esfuerzo de manera positiva y asertiva.

#### 4.2.3.3.2- Contexto institucional

González (1996) afirma que algunas variables que han sido estudiadas por la influencia o relación que tiene la institución educativa con el rendimiento académico, tienen que ver con el tipo y tamaño del centro educativo.

El carácter público o privado, urbano o rural, de una institución educativa, determina sus características y la calidad de los servicios que ofrece.

De tal modo, Municio (1982) asevera que el tamaño de la institución puede afectar el rendimiento dado a que los centros más grandes tienden a disponer de mejores recursos, a atraer profesores mejor preparados y a estar situados en zonas donde hay más facilidades educativas para los estudiantes.

Sin embargo, Vargas (2001) considera que la calidad de una institución depende de muchos factores y no sólo de los recursos económicos, por lo que

puede haber instituciones con recursos modestos, pero con una eficiente gestión y una excelente pedagogía.

Por otra parte, para Soler (1989) Los aspectos vinculados a los procesos de funcionamiento de los centros, son los que parecen tener una mayor influencia en los resultados globales del rendimiento del alumno.

Entonces se determina que las variables como el programa escolar, el sistema de evaluación y calificación, la participación de los diferentes miembros en la dirección y gestión del centro, y el clima escolar en general tienen un papel significativo en la consecución de mejores resultados escolares.

#### 4.2.3.3.3- Las políticas educativas del centro

Es una variable que afecta el rendimiento académico de los estudiantes, pues de la institución depende mucho que un estudiante esté orientado profesionalmente o no y el nivel de orientación se refleja en los resultados académicos.

El clima institucional, el compromiso de los directivos, el interés de los profesores por mejorar el rendimiento, demuestra si una institución tiene definidas políticas claras y precisas para la promoción del éxito.

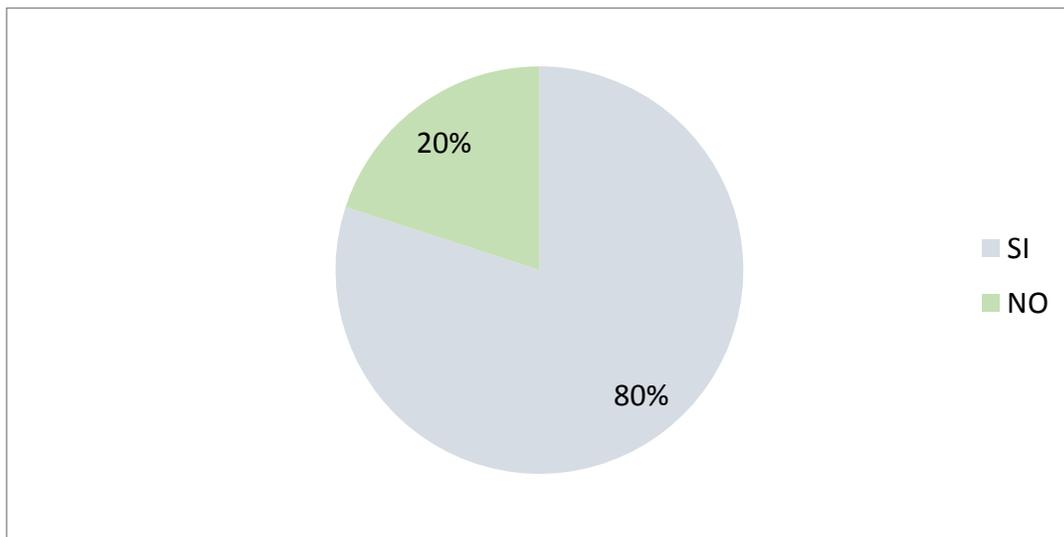
Otras variables son:

- ❖ La formación y experiencia del profesorado
- ❖ La personalidad del profesor
- ❖ La actitud y el entusiasmo del profesor
- ❖ La metodología de enseñanza
- ❖ El acompañamiento pedagógico
- ❖ El clima de la clase

- ❖ Factores personales
- ❖ Variables demográficas.

Para Vargas (2001) Estas variables de carácter estructural, aportan elementos para el análisis del rendimiento académico de los estudiantes, aunque no juegan un papel decisivo en el mismo.

Con respecto a los conceptos anteriores en la encuesta realizada se preguntó al educando: **¿Conoces el reglamento escolar de tu escuela?** Se obtuvo que el 80% de los encuestados afirmaron que conocen el reglamento escolar de su colegio (12 alumnos), sin embargo, el 20%(tres discentes) dijeron que no saben. A continuación, se demuestra en la gráfica. **(Ver Gráfico N°11)**



**Gráfico N°11 ¿Conoces el reglamento escolar de tu escuela?**

*Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya*

Por otra parte, en la entrevista realizada al docente se hizo la siguiente interrogante: ¿De qué manera tomas en cuenta las políticas educativas del Ministerio de Educación (MINED)?

Lo cual refirió se toman en cuenta al matricular al último niño en el sistema educativo sin distinción, a la apertura de más modalidades para dar respuestas a aquellos niños que desean seguir estudiando.

De igual forma se consultó a la directora con la pregunta: ¿Persigue las políticas educativas en las metas propuestas por la institución? Ella afirmó que son parte de la institución sí practican las políticas porque son las que marcan los objetivos propuestos por el MINED (Ministerio de educación).

Así mismo, a los padres de familia se pidió la opinión sobre ¿Consideras de calidad la educación que recibe su hijo por parte del centro? Consideraron que los docentes deben de estar capacitado para desempeñar bien su rol como maestro en su área, para una buena formación, de lo contrario no matriculo a mi hijo en dicho centro educativo.

Por medio de las observaciones al docente se notó que no le da atención individualizada a los alumnos debido a la falta de dominio del grupo, donde se aprecia mucha indisciplina en el aula.

En base a los resultados obtenidos se concluye que tanto el docente como directora dominan sobre las políticas del Ministerio de Educación y de su centro educativo al igual que la mayoría de los alumnos afirman conocer el reglamento escolar.

sin embargo, se contrastan los conocimientos teóricos con lo práctico de los consultados por la falta de autoridad por parte de la docente al no regular la indisciplina en el aula.

El clima institucional favorece encamina la gestión educativa hacia la calidad y tener un impacto positivo en el aprendizaje y logro académico de los estudiantes.

Este ambiente tiene que ver con las actitudes, creencias, valores y motivaciones que tiene cada trabajador y que se expresan en las relaciones personales y profesionales y plantea el siguiente modelo de clima institucional en las instituciones educativas: Motivación, Comunicación, Creatividad, Confianza, Planificación, Liderazgo (Bris y Martín, 1999).

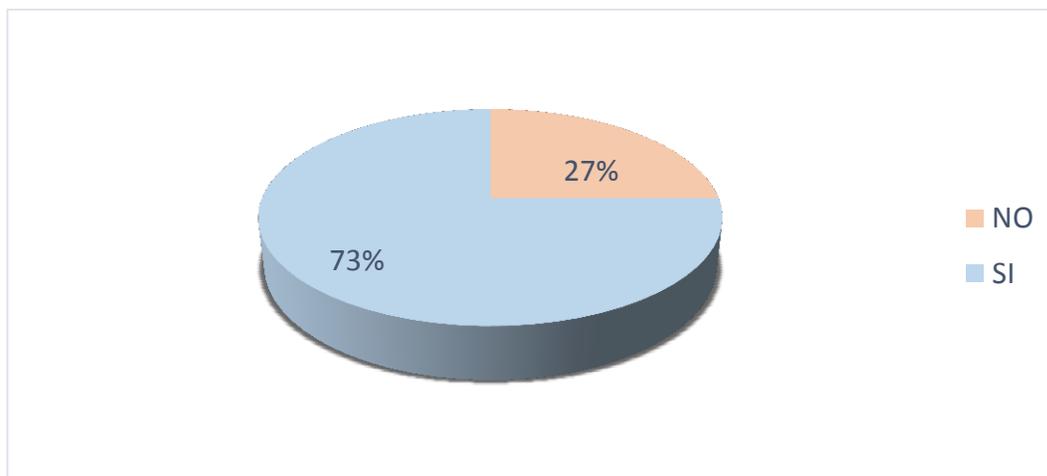
#### 4.2.3.3.4- Contexto cognoscitivo

Para Vargas (2001) La inteligencia y las aptitudes intelectuales han sido los primeros elementos considerados como factores determinantes del rendimiento de los estudiantes

Según González y López (1985), la inteligencia es una variable predictor significativa pero no excesivamente alta, cree que probablemente sean otros factores no intelectuales los que intervengan en la predicción del rendimiento:

- ❖ El rendimiento académico previo
- ❖ Las capacidades y habilidades del estudiante
- ❖ Los mecanismos y las tácticas cognitivas y afectivas que el estudiante emplee
- ❖ El tipo de materias que estudia
- ❖ La forma como el estudiante percibe y organiza la información
- ❖ Los estilos de aprendizaje

A través de la encuesta al estudiante se le preguntó: **¿Sabes cuál es tu rendimiento académico de la disciplina de Lengua y Literatura?** El 73% (11 discente) afirmaron que, si saben sobre su calificación, sin embargo, el 27% (cuatro alumnos) dijeron que no lo saben. **(Ver Gráfico N°12)**



**Gráfico N°12 ¿Sabes cuál es tu rendimiento académico de la disciplina de Lengua y Literatura?**

*Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya*

De tal modo que a la maestra mediante la entrevista se le preguntó **¿Qué tipo de evaluación aplicas en la clase de Lengua y Literatura?** Ella respondió que aplica la evaluación Sumativa, diagnóstica y formativa, éstas dependen de los indicadores de logro de cada contenido.

Así mismo al consultar a la directora respondió la pregunta sobre **¿Cuál es la escala de calificaciones que utiliza el docente para evaluar?** Utiliza por nivel de competencia como: alcanzadas y de proceso. De forma cualitativa más que

todo la conducta y por proceso tal como: AA- 90-100; As-76-89; AE-60-75; Al- menos de 59. Nota mínima de aprobado es de 60.

No obstante a los padres de familia se les preguntó **¿Cuándo participas en reuniones evaluativas de tus hijos, los profesores le han explicado cómo evalúa la clase?** Ellos explicaron que el proceso de evaluación se divide en cuatro cortes cada dos meses. La nota aprobada de sesenta y excelencia académica es de noventa. La profesora realiza pruebas escritas, trabajos en grupo, exámenes escritos.

A través de las observaciones el educador asigna tareas o trabajos para realizar en casa, pero no da el valor específico, nada más que el que no lo entregara no le daba puntaje.

Se concluye que la evaluación que el docente realiza durante la clase es Sumativa en acumulativos, donde la mayoría de los educandos conocen su rendimiento académico, pero en el tiempo no adecuado, de tal forma que hay discrepancia en la teoría con la práctica por parte de la profesora. Se determina que no se realiza todos los procesos de evaluación.

#### 4.2.3.3.5-Contexto actitudinal

En este apartado se agrupan variables de índole afectiva y están fuertemente relacionadas con las variables motivacionales.

## **La autorresponsabilidad**

En los aprendizajes: es el grado de responsabilidad y compromiso que una persona siente hacia sus aprendizajes.

## **Las habilidades de autoaprendizaje**

Técnicas de estudio que utiliza el estudiante y la organización del tiempo.

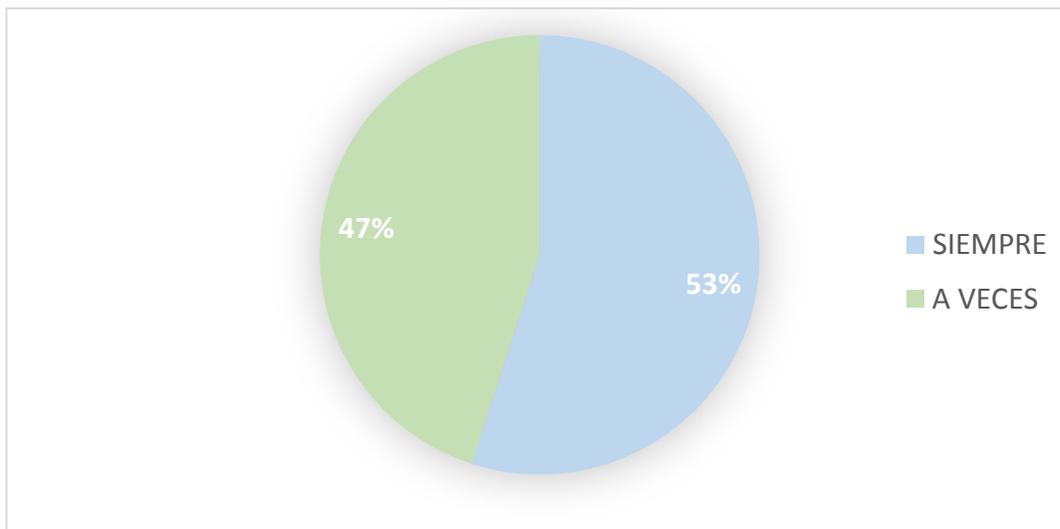
En este sentido, Álvarez (1999) consideran que el esfuerzo y el tiempo invertidos por el estudiante influye en sus resultados. Igualmente, señala que la constancia y la planificación del trabajo es una clave para el éxito en los estudios.

## **La satisfacción y el interés hacia los estudios**

Reyes (2003) establece que es el proceso que pone en juego las aptitudes del estudiante ligada a factores volitivas, afectivas y emocionales con la ejercitación para lograr los objetivos o propósitos establecidos y se objetiva en una calificación expresada cualitativamente.

De acuerdo con los autores citados se interrogó al estudiante **¿Cumple con sus tareas o trabajos asignadas por el docente en tiempo y forma?**

Quienes afirmaron que el 47% (siete discentes) dijeron que siempre entregan sus tareas a tiempo, no obstante el 53% (Ocho alumnos) afirmaron que a veces. (Ver Gráfico N° 13)



**Gráfico N°13** ¿Cumple con sus tareas o trabajos asignados por el docente en tiempo y forma?

Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya

Así mismo logramos obtener respuesta de la educadora sobre la interrogante **¿Cómo es el ritmo de aprendizaje de los estudiantes?** Ella expresó es bastante lento ya que los estudiantes son muy indisciplinados, se distraen y no tienen mucho interés.

De igual manera a la Directora con la pregunta siguiente **¿Cómo es el Rendimiento Académico en los estudiantes de Séptimo Grado de la Disciplina de Lengua y Literatura?** Ella dijo que bastante bajo de un 65 % de

aprobados y un estudiante de excelencia, ya que son repitente, son indisciplinado, no son apoyados por sus padres.

Igualmente se consultó a los padres de familia sobre **¿Conoce usted la nota de su hijo de la Disciplina de Lengua y Literatura?** Contestaron que la conocen a veces cuando el hijo se la comunica o cuando le entregan el boletín.

En las observaciones se refleja que los estudiantes no entregaron a tiempo sus tareas, además que el docente no solo una vez revisó tareas.

Por tanto se percibe que existe coincidencia porque la docente conoce sobre el ritmo de aprendizaje y estado de sus estudiantes, por lo que éstos responden que a veces entregan sus tareas expresando desánimo y desinterés.

#### 4.2.3.4.2- Rendimiento académico y el clima escolar

Según Neumann (1991) define el Clima Escolar como un constructo multidimensional que hace referencia a las percepciones, pensamientos y valores que los miembros de un establecimiento educacional construyen de éste y de las relaciones que en él se dan.

Por otra parte Fraser, (1991). Dice que el clima de aula constituye un microclima al interior del establecimiento escolar.

En el caso de la escuela, el clima que perciben sus integrantes es un reflejo de su estilo de convivencia, el cual está definido por:

El tipo de relaciones interpersonales. Si son de colaboración, de ayuda mutua, si se respetan los derechos de todos, si se promueve el diálogo para la solución de los conflictos. Incluye tanto las relaciones entre las personas así como entre los diferentes grupos e instancias que conforman la comunidad educativa.

Las normas. Si son claras y pertinentes, si han sido consensuadas, si son aceptadas por todos, si son constructivas. Hay que considerar dentro de ello cómo se abordan las faltas y sanciones.

Los valores. Si los valores que promueve la institución educativa se ejercen en la práctica.

La participación. Si se promueven espacios y oportunidades para una real participación estudiantil, tomando en cuenta que los procesos participativos generan compromisos de los involucrados.

La convivencia es una construcción colectiva y es responsabilidad del conjunto de actores de la comunidad educativa.

Podemos ver cómo la convivencia democrática e intercultural en una institución educativa necesita de relaciones interpersonales constructivas que favorezcan la participación libre de sus integrantes en los asuntos que les conciernen, así como la posibilidad de crecer y desarrollarse en un ambiente que los proteja y les dé seguridad y confianza.

Para que esto sea efectivo es necesario que existan condiciones para relacionarse y socializarse en un ambiente de respeto. Se prevengan situaciones de abuso o maltrato, exista un equilibrio entre derechos y responsabilidades.

Esto define el clima escolar positivo como aquel donde existe una política de la escuela contra la violencia; y donde existe apoyo de los profesores hacia los estudiantes; donde todos pueden participar en las políticas de la escuela.

Desde esta perspectiva los resultados de aprendizaje de los estudiantes deben considerar la interrelación entre los distintos niveles que operan a través de la escuela y que el clima escolar se define como las percepciones que tienen los sujetos a cerca de las relaciones que establecen a nivel de aula y el contexto en el cual estas interacciones se dan.

Se puede decir que el clima escolar es la variable más importante para explicar el desempeño de los estudiantes

#### 4.2.3.4.1- La motivación escolar

Como proceso general la motivación escolar influye significativamente en el rendimiento académico por el cual se inicia y dirige una conducta hacia el logro de una meta que involucra variables tanto cognitivas como afectivas:

- ❖ Cognitivas, en cuanto a habilidades de pensamiento y conductas instrumentales para alcanzar las metas propuestas
- ❖ Afectivas, en tanto comprende elementos como la autovaloración, auto concepto.

Ambas variables actúan en interacción a fin de complementarse y hacer eficiente la motivación, proceso que va de la mano del aprendizaje

Los adeptos de los planteamientos conductuales explican la motivación con conceptos como `recompensa´ e `incentivo.

Una recompensa se proporciona como consecuencia de una conducta particular.

Un incentivo es un objeto que alienta o desalienta la conducta, la promesa de una calificación alta es un incentivo, recibir la calificación es una recompensa.

Por tanto, de acuerdo con la perspectiva conductual, una comprensión de la motivación del estudiante comienza con un análisis cuidadoso de los incentivos y recompensas presentes en la clase.

Al respecto, Bandura (1993), en su teoría cognoscitiva social, refiere que la motivación se considera como el producto de dos fuerzas principales, la expectativa del individuo de alcanzar una meta y el valor de esa meta para él mismo.

### **El autocontrol del alumno**

Autocontrol es la capacidad de modular y controlar las propias acciones en una forma apropiada a su edad; sensación de control interno.

De acuerdo con Almaguer (1998) si el éxito o fracaso se atribuye a factores internos, el éxito provoca orgullo, aumento de la autoestima y expectativas optimistas sobre el futuro.

Si las causas del éxito o fracaso son vistas como externas, la persona se sentirá `afortunada´ por su buena suerte cuando tenga éxito y amargada por su

destino cruel cuando fracase. En este último caso, el individuo no asume el control o la participación en los resultados de su tarea y cree que es la suerte la que determina lo que sucede.

Por otra parte, existen autores como Goleman (1996), que relacionan el rendimiento académico con la inteligencia emocional y destacan el papel del autocontrol como uno de los componentes a reeducar en los estudiantes.

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Al abordar sobre la motivación se consultó al educando mediante la encuesta con la interrogante **¿Son motivados por el docente en el desarrollo de la clase de Lengua y Literatura?**

Y los resultados fueron que el 33% (cinco estudiantes) dijeron que siempre los motiva el docente, sin embargo el 20% (tres discentes) consideraron que nunca, en cambio el 47% (siete) afirman que el docente a veces los motiva durante el desarrollo de clase. Se demuestra en la siguiente gráfica. **(Ver gráfico N°14)**

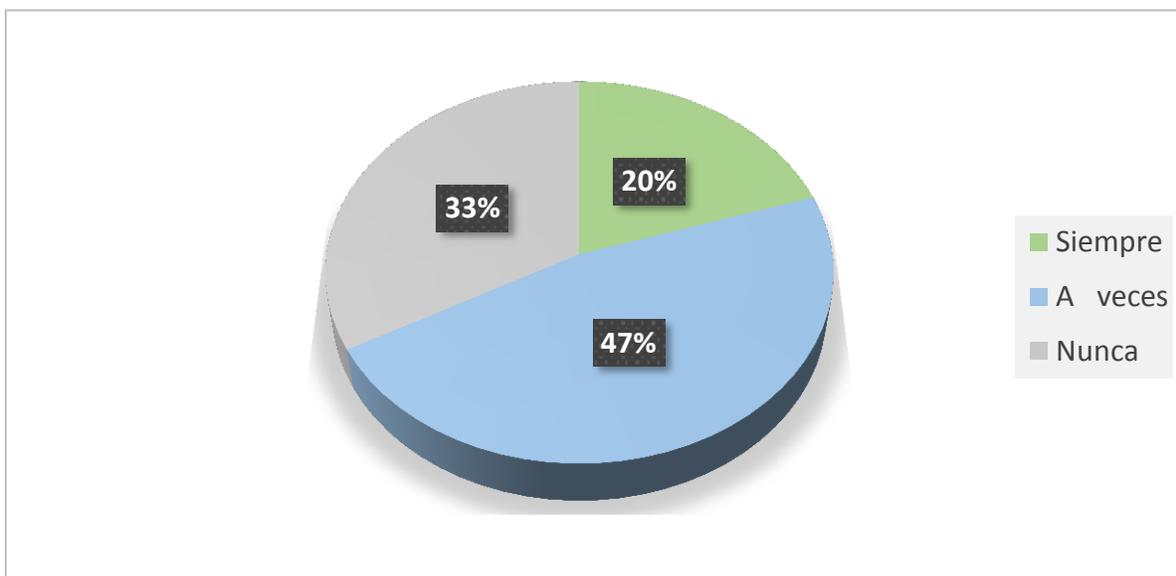


Gráfico N°14 ¿Son motivados por el docente en el desarrollo de la clase de Lengua y Literatura?

Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya

Mientras que a la pedagoga se le preguntó lo siguiente **¿De qué manera estimula usted a los estudiantes para mejorar su Rendimiento Académico en la clase de Lengua y Literatura?** contestó que lo hace a través de algunos espacios de cinco minutos de reflexión sobre los valores, así mismo dando confianza a los estudiantes y que puedan expresarse mejor.

De igual modo, se consultó a la directora sobre **¿Consideras que los estudiantes están siempre motivados para lograr un buen Rendimiento Académico?** lo cual consideró que existe poca motivación, aunque ellos vean que se da estímulos a los mejores alumnos, algunos docentes los motiva y otros los desmotiva.

Del mismo modo, a los padres de familia se preguntó **¿Cómo motivas a tu hijo para mejorar su Rendimiento Académico?** Respondieron que a veces conversando sobre recalando la importancia del estudio, felicitándolos por sus esfuerzos y a veces le damos un regalo.

Por medio de las observaciones se determinó que el docente no implementa actividades motivadoras hacia los estudiantes para promover el interés y optimismo para mejorar en la clase de lengua y literatura, sin embargo de forma verbal les dijo algunas palabras motivadoras como: “pónganse las pilas”, “traten de cumplir con sus tareas y trabajos, de usted depende salir bien en la clase”, “sean responsables”

Se determina que el docente tanto la docente como la directora carecen de las teorías de la motivación para mejorar el aprendizaje de los estudiante por lo que a pesar que hay discrepancia con lo observado lo hace en forma empírica con frases motivadoras. Coincidiendo en la influencia de la conducta de los alumnos.

Según Petri (1991) se refirió a la motivación como el término que se puede utilizar para explicar las diferencias en la intensidad de la conducta, es decir, que a más nivel de motivación más nivel de intensidad en la conducta.

#### 4.2.3.2- Factores exógenos

Son los factores que influyen desde el exterior en el rendimiento académico. En el ambiente social encontramos el nivel socioeconómico, procedencia urbana o rural, conformación del hogar.

En el ámbito educativo tenemos la metodología del docente, los materiales educativos, material bibliográfico, infraestructura, sistemas de evaluación.

El docente nada más influye en cuanto a los procesos de aprendizaje en los estudiantes, permitiendo el apoyo o la conducción directa o indirecta del profesor, también en los resultados de los estudiantes como pueden ser positivos también negativos, basándose a un nivel bajo de su familia u otros problemas ambientales de los niños hasta el retiro definitivo del aula de clases.

En este factor se agrupan todas las variables que estudian aspectos relacionados con el nivel socioeconómico y cultural del estudiante, así como las variables de tipo institucional y pedagógico, tales como

#### 4.2.3.3.1- Contextuales socioculturales

García (1986) expresa que el clima educativo de la familia tiene que ver, por ejemplo, con las expectativas que los padres tienen respecto a la educación de sus hijos y la disponibilidad de materiales y de espacio para el estudio dentro del hogar.

El rendimiento académico y el porcentaje de culminación de estudios están relacionados con el origen sociocultural de la familia. Las tasas de éxito para los estudiantes de medios favorecidos son más altas, mientras que, para los de origen modesto es baja siendo estos últimos los que presentan mayores índices de abandono escolar que los estudiantes con mejores medios sociales y culturales.

Con ello, se afirma que vivir en entornos pobres es un factor de riesgo de fracaso escolar

Asimismo, el nivel educativo de los padres influye en el rendimiento académico de los hijos.

El clima educativo de la familia y el ambiente social del estudiante, son variables de tipo dinámico, que la intervención educativa puede modificar.

#### 4.2.3.4 - Variables predictivas del rendimiento académico

Como se puede observar a lo largo de los diferentes conceptos citados, el análisis sobre el rendimiento académico muestra una gran diversidad de líneas de estudio, lo que permite no solo comprender su complejidad sino su importancia dentro del acto educativo.

Ante la naturaleza multifactorial de este fenómeno de estudio y de manera intencional, fueron seleccionados tres factores:

#### **Las habilidades sociales**

Al hacer mención a la educación, necesariamente hay que referirse a la entidad educativa y a los diferentes elementos que están involucrados en el proceso de enseñanza aprendizaje como los estudiantes, la familia y el ambiente social que lo rodea.

La escuela según Levinger (1994), brinda al estudiante la oportunidad de adquirir técnicas, conocimientos, actitudes y hábitos que promuevan el máximo aprovechamiento de sus capacidades y contribuye a neutralizar los efectos nocivos de un ambiente familiar y social desfavorable.

#### 4.2.3.4.3- El contexto familiar

En sus estudios sobre contexto familiar y rendimiento académico Rodríguez (2006) expresa que se muestra una correlación significativa entre estas dos variables.

Por lo tanto se puede inferir que esos dos ambientes de desarrollo del estudiante están relacionados y que intervenir en el contexto familiar puede llevar a que los estudiantes alcancen logros académicos evidentes.

En términos generales los estudiantes que muestran mejores promedios, la mayoría cuentan con una familia nuclear (papá, mamá e hijos) y viven con ellos, por tanto cuentan con el apoyo de ambos padres y con las condiciones favorables y recursos económicos suficientes para alcanzar sus metas académicas.

Sin embargo la mayoría de los estudiantes presentan un clima familiar inestable en el cual el estudiante puede no contar con el apoyo familiar y ayuda, razón por la cual no cuentan con ciertos procesos de desarrollo personal.

Por consiguiente al estudiante encuestado se interrogó con la pregunta siguiente **¿Tus padres te apoyan en tus tareas o trabajos asignados en la clase de Lengua y Literatura?** Los discentes respondieron que a veces sus padres los apoyan en la clase de Lengua y Literatura considerado solo por el 27% (cuatro estudiantes), sin embargo el 53 % (ocho discentes) consideran que nunca le ayudan y el 20% (tres alumnos) afirman que siempre sus padres los apoyan. **(Ver gráfico N°15)**

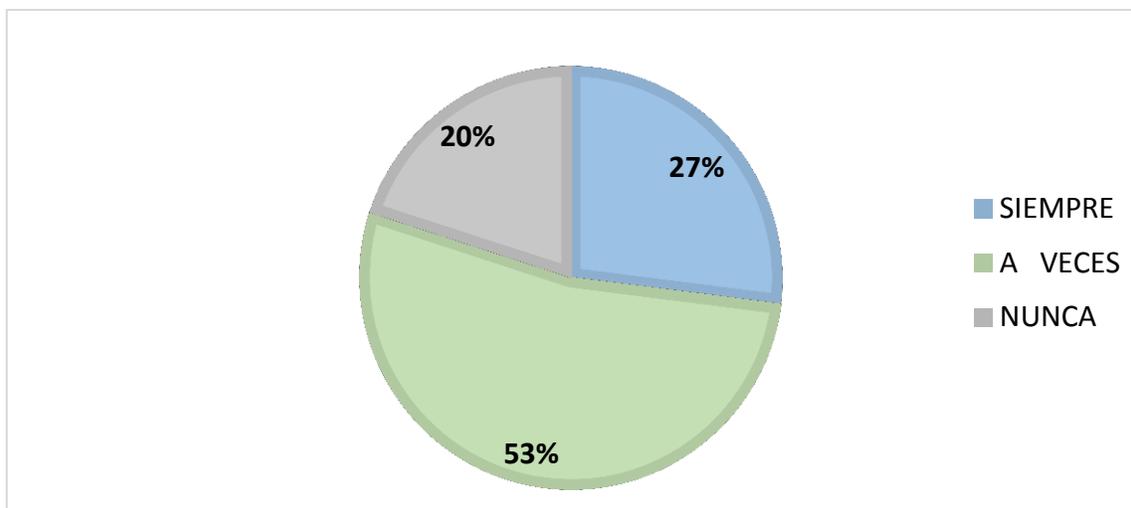


Gráfico N°15 ¿Tus padres te apoyan en tus tareas o trabajos asignados en la clase de Lengua y Literatura?

Fuente: Encuesta a estudiantes de Séptimo Grado A del Colegio Público José Santos Zelaya

Al mismo tiempo a la profesora se consultó su la siguiente interrogante ¿De qué manera los padres de familia de sus estudiantes se integran para mejorar el Rendimiento Académico de la disciplina de Lengua y Literatura? Respondió que algunos asisten a las reuniones planificadas por el centro y se comunican para preguntar sobre el niño(a), pero la mayoría no se involucran para apoyar a sus hijos por que poseen un bajo nivel académico y otros son tutores asignados a los niños ya que sus padres están en el extranjero.

Igualmente, se pidió la opinión a los padres de familia a través de la siguiente pregunta ¿Se involucran en las tareas escolares de sus hijos? La respuesta fue que realmente no siempre lo hacen por el bajo nivel académico, sin embargo los motivamos para que las realicen.

Por tanto, en las observaciones al docente se identificó que los estudiantes no son responsables en el cumplimiento de sus tareas.

De tal forma se deduce que existe coincidencia en lo aportado por las fuentes pero si discrepancia en los conocimientos sobre el papel que debe jugar la familia en el ámbito escolar para un mejor rendimiento académico.

#### 4.2.3.4.4. La Aplicación de Estrategias de Mediación Escolar y su efecto en el Rendimiento Académico.

Es positivo trabajar con los alumnos a edades tempranas los sentimientos y el afecto en el aula al integrar los valores en un aprendizaje globalizado para favorecer la formación integral del estudiante en todas sus dimensiones.

Por tanto los conflictos se resuelven con palabras. Pudiéndose gestionar de forma práctica, dialogando, trabajando la empatía y aprendiendo a escuchar.

De tal manera que la función del docente requiere de múltiples y variadas competencias profesionales y personales. Capacidad para afrontar los problemas.

Según Darino (2002) se hace necesario extender una cultura de mediación para crear así un futuro más humano y civilizado en cuanto a la resolución de conflictos.

De tal forma que Robayo (2006) afirma es necesario tener en cuenta algunas características de la mediación como los son: proceso flexible, voluntario, donde las partes ingresan en el proceso por decisión propia, medio ágil en el momento de resolver conflictos, un punto muy importante es que busca producción de acuerdos que asegure soluciones amistosas y por lo tanto no se deterioren aún más las relaciones, pone el acento en los problemas y no en los opositores, busca formas de respetar los derechos y favorecer los intereses de todas las partes en conflicto.

Todas estas características hacen que la mediación es una estrategia ideal para trabajar en el aula ya que permite que los alumnos entablen un diálogo tranquilo donde se expongan los motivos y razones tanto propias como ajenas para dar solución más viable al conflicto que se presenta en el aula.

Por tanto se considera que el docente como el principal mediador es una herramienta pedagógica e indispensable en la resolución de conflictos para aplicar estrategias de Mediación en los conflictos presentados en las evaluaciones de aprendizaje en el aula y tomar en cuenta las características de la población que asiste al colegio de tal manera que todos los miembros de la comunidad educativa tengan la mayor claridad posible acerca de los aprendizajes básicos que se proponen para los estudiantes, así como de su comportamiento general que involucra aspectos emocionales, intelectuales y sociales.

Toda evaluación del aprendizaje implica un juicio de valor sobre otra persona de la cual sólo se conocen unas manifestaciones observables. Pero es importante que todos los maestros y maestras tengan siempre presente que detrás de esta acción, así como de todo el proceso pedagógico, subyace una enorme responsabilidad ética y como mediador.

Esto significa que la evaluación tiene implicaciones sobre la vida de niños, niña y joven que están en proceso de formación y que, en muchos casos, son muy susceptibles a los juicios ajenos. Por eso es tan importante hacer énfasis en el aspecto formativo de la evaluación.

Cuando a un niño pequeño que muestra dificultades para el desarrollo de competencias básicas como la lectura y la escritura se le evalúa de manera simple como “incompetente” se le puede hacer un daño enorme, pues ese tipo de evaluación deteriora su autoimagen y le refuerza una sensación de fracaso que ahonda sus dificultades.

Muchos maestros no son conscientes de esto, que constituye un daño muy difícil de reparar, sobre todo cuando la propia familia siente que el problema del niño se resuelve reprendiéndolo, muchas veces de manera violenta.

De manera que el fracaso escolar, especialmente en los primeros años, suele estar más asociado con problemas de la enseñanza que con problemas de aprendizaje de los niños. La evaluación pedagógica (formativa) no debe estar revestida de connotaciones de amenaza o castigo.

Por el contrario, debe tener muchos elementos de estímulo, de reforzamiento de los progresos de los niños y de estrategias orientadas a superar las dificultades. Más que un problema técnico, lo que subyace en las connotaciones de la evaluación son criterios éticos como es estrategias de mediación para mejorar el rendimiento académico.

Por esto la evaluación no debe ser utilizada como una herramienta de poder que ponga al estudiante en situación de indefensión con respecto al maestro.

Con frecuencia los maestros recurren a la evaluación para mantener la disciplina, para infundir temor o para discriminar a sus estudiantes. Otro elemento que debe tenerse en cuenta es que la evaluación siempre privilegia unos saberes y unos temas particulares sobre otros.

Desde luego, toda la educación formal lo hace a través de los planes de estudio, y ello es comprensible porque no sería posible dar cabida a todo el conocimiento universal en el ámbito restringido de la escuela. Pero el hecho de que esto deba ser así no riñe con una apertura que dé lugar a que se exprese la diversidad y se puedan valorar conocimientos, expectativas e inclinaciones de los estudiantes.

En este sentido, la evaluación tiene connotaciones éticas a través de la mediación en tanto que da valor al mundo individual, a las expectativas de los alumnos, al desarrollo de la libertad de aprender y, en últimas, al libre desarrollo del conocimiento.

Aparte de esto contribuye a cultivar en los estudiantes el respeto por la diversidad y el reconocimiento de múltiples aspectos de la vida, representados en los intereses y habilidades distintos de todos ellos.

Por lo que la aplicación de las estrategias de mediación que utiliza el docente para un mejor aprendizaje y por supuesto el mejoramiento de un Rendimiento académico en sus estudiantes lo convierte.

Según Martínez Z (2005) Un Profesor mediador es un agente dinámico de cambio.

- Desarrolla Competencia
- Realiza acciones de interacción: Crea un clima intelectual estimulante, mantiene una actitud constante de observación, respeta las opiniones de

los niños, elogia cuando sea necesario, acepta la expresión de sentimientos, y revisa los procesos de aprendizaje.

- Con un perfil que hace potenciar el aprendizaje significativo y mediar la trascendencia de los contenidos.
  - Planifica los objetivos educativos según el nivel del alumno y presenta las tareas de forma novedosa y compleja de acuerdo con el nivel de competencia.
  - Facilita la experiencia de aprendizajes.
  - Asesora y guía para que su aprendizaje sea activo y reflexivo.
  - Presenta actividades escolares con cierto desafío: establece metas individuales y animarlos a que se esfuercen en conseguirlas.
  - Respetar la diversidad psicológica
  - Hacer participar a sus alumnos del cambio y mejora de su funcionamiento cognitivo.
  - Respetar el sistema de valores y actitudes.
  - Tiene conocimiento propio sobre el campo en el cual trabaja con sus estudiantes.
- 
- Utiliza un conjunto de materiales de diversa naturaleza que enriquecen los temas de trabajo y experiencia de sus estudiantes (libros, laboratorios, textos, videos, computadores.
- 
- Implementa un repertorio de estrategias pedagógicas que le permiten establecer una buena comunicación con los alumnos y le dan el camino para ofrecer información, proponer actividades, motivar y verificar de manera continua el progreso de cada estudiante, teniendo en cuenta su edad.

Igualmente que el docente genera oportunidad para que los estudiantes elijan, piense, y resuelvan problemas por sí mismos y para que interactúen entre ellos. Garantiza que los discentes aprendan y se desarrollen.

En consecuencia se considera que del esfuerzo involucrado en la aplicación de las estrategias y al hecho de que, si éstas se aplican apropiadamente, facilitarán el aprendizaje, la buena convivencia y la práctica de valores como efecto de un buen rendimiento académico.

De acuerdo con Bruner (1987) y otros constructivistas, el profesor actúa como mediador que anima a los estudiantes a descubrir principios por sí mismo y a construir el conocimiento trabajando en la resolución de problemas reales o simulaciones, normalmente en colaboración con otros alumnos.

Esta colaboración también se conoce como proceso social de construcción del conocimiento. Algunos de los beneficios de este proceso social son:

- Los estudiantes pueden trabajar para clarificar y para ordenar sus ideas y también pueden contar sus conclusiones a otros estudiantes.
- . Las estrategias de mediación permiten despertar en los estudiantes una necesidad por el aprender, con la finalidad de alcanzar un mayor nivel de complejidad, diversidad e integración frente al mundo, la cual propicie una interrelación social adecuada, donde el proceso para el aprendizaje significativo juega un papel fundamental.
- . La esencia de cualquier estrategia es propiciar el cambio, pasar del estado actual a otro deseado, ya que le permiten al estudiante unificar la diversidad sistémica para lograr el fin declarado.

. El profesor no administra el proceso docente educativo sino que lo media; su labor didáctica - metodológica tiene que ser planeada estratégicamente para lograr el fin de un proceso verdaderamente exitoso.

#### 4.3. Propuesta de estudio de Casos y Soluciones de conflictos como estrategias de mediación Escolar para mejorar el Rendimiento Académico.

Los conflictos afectan las relaciones interpersonales de la comunidad educativa y repercuten en los procesos de enseñanza – aprendizaje. Por tal razón Fernández H (1994) dice que la conflictividad escolar puede traer como consecuencias negativas, la disminución del Rendimiento Escolar, modificación y degradación del rol del profesor.

##### **Caso N°: 1**

La abuelita de Malena le ha regalado unos colores muy bonitos, ella los lleva a la institución educativa y Ximena los observa con mucha ilusión. Malena los guarda en su mochila y Ximena, aprovechando la hora del recreo y sin permiso alguno, los toma y se pone a pintar con ellos. Al regresar al aula, Malena observa la situación y se enoja mucho. ¿Cómo reacciona Malena ante esa situación?

##### **Reacción A**

Malena le grita a Ximena y le exige que le devuelva sus colores nuevos. Ximena se niega, insulta Malena y le grita que no lo hará, que es una egoísta y que se los preste un ratito. Malena se enfurece más y le quita los colores a Ximena, quien reacciona empujando a Malena que a su vez jala muy fuerte el cabello de Ximena, haciendo que se ponga a llorar. Malena recupera sus colores.

### Solución 1.(No correcta)

En este caso la situación se resolvió usando la violencia física (empujones, jalones de cabello) y verbal (gritos, insultos). La meta de Malena era recuperar sus colores y lo logró.

Manejó el conflicto de manera competitiva, hizo las cosas a su modo y no se preocupó por su compañera.

### **Reacción B**

Malena se sorprende, trata de controlar su enojo, respira profundamente, se calma y le pregunta a Ximena por qué ha tomado sus colores sin permiso. Ximena le cuenta que no ha hecho la tarea de arte y tampoco ha traído colores para hacerlo.

Malena le dice que se los puede prestar por un rato, pero que la próxima vez que necesite algo se lo pida, porque no le gusta que tomen sus cosas sin permiso. Ximena se disculpa con Malena y promete no volver a hacerlo. Salen juntas a seguir disfrutando del recreo.

### Solución 2. (Correcta)

En este caso la situación se resolvió de una manera no violenta, dialogada, a través de una comunicación fluida donde se identificaron los intereses de ambas. Malena y Ximena usaron un estilo colaborativo para resolver la situación, donde ambas pusieron de su parte.

Malena preservó la relación con su compañera de aula y recuperó sus colores. Ximena logró hacer su tarea y no peleó con Malena. La actitud asumida por Malena fue solidaria con Ximena.

## Caso N°:2

Miguel de segundo Grado de secundaria, no atiende y no entrega trabajos, suspende sus estudios.

Sus compañeros amenazan a la maestra y exigen que lo apruebe.

Miguel no está dentro del grupo.

Se desconoce si Miguel ha participado en la amenaza grupal.

Problemas:

- Los resultados académicos de Miguel
- Comportamiento del resto del grupo

Para la mediación se separan las partes para analizar cada problema y después reunir a todos para el diálogo. El mediador puede ser el director, jefe de área, consejerías, otros.

Conflicto Grupal

Principal problema: Notas de amenazas que mandan a la profesora

¿Cómo lo abordamos?

Invitamos al grupo a reflexionar sobre lo sucedido

¿Por qué eligieron el anonimato para expresar lo que sucedía?

Se trataba de una broma, ¿Por qué tomó forma de amenaza?

¿Por qué nadie consideró las consecuencias de tal acción?

De esta forma, permite al grupo analizar la problemática desde diferentes expectativas.

## Conflicto Individual

Principal problema: Fue la falta de comunicación entre la maestra y el alumno Miguel.

¿Cómo lo abordamos?

- Contrastar la versión del protagonista con las del resto de alumnos.
- Analizar qué factores han llevado a Miguel a una actitud pasiva y desmotivada en sus estudios.

Posteriormente se busca soluciones por las partes afectadas y llegan a la toma de decisiones por sí solas hasta llegar a acuerdos y lograr la resolución del conflicto.

### **Caso 3**

Un estudiante nos dice: “Yo estaba sentado tranquilo en mi carpeta, cuando de pronto Nicolás tomó mi libro sin pedírmelo prestado y cuando le pedí que me lo devolviera me gritó que yo era un egoísta, mal amigo y lanzó mi libro al piso”.

Al estar en la mediación, utiliza esta técnica a través de:

Parafraseamos.

Entiendo que... “Estás sorprendido por la actitud de Nicolás y te gustaría que te pidiera las cosas antes de tomarlas”.

El estudiante nos contesta: “Sí, así es”.

Nótese que no estamos diciendo: “Nicolás te ha gritado egoísta y mal amigo”; solo tratamos de rescatar el hecho y los sentimientos que la situación ha generado en el estudiante, utilizando un lenguaje neutral y no controversial.

#### **Caso 4**

Los mensajes en primera persona se utiliza como una estrategia para mediar entre pares.

Se focalizan en uno mismo.

Describe el comportamiento que me afecta y cómo me afecta.

Son específicos.

No afectan la autoestima del otro.

Estos mensajes expresan lo que uno siente, qué conducta ha generado este sentimiento y qué nos gustaría que otros hicieran diferente. Además, viene acompañado de un tono de voz cortés, dicho con un lenguaje claro y tener contacto visual hacia quien estamos dirigiendo el mensaje.

#### **Caso:**

Un estudiante dice a su compañera: “¡Cuatro ojos! ¡Cuatro ojos!”. Ella puede contestar: “Cuándo no, el payaso de la clase molestando a la gente”. Esta respuesta es general, en segunda persona, es ofensiva y afecta la autoestima del estudiante.

Por contraste un mensaje en primera persona sería: “Me siento enojada cuando te burlas de mis lentes y me gustaría que no lo volvieras a hacer”.

Los docentes pueden favorecer este tipo de respuestas, haciendo que cuando se presente una situación de este tipo, el estudiante se esfuerce en ponerse en el lugar del otro: “Cuando dices eso, ¿cómo crees tú que ella se siente?”

## **Caso 5**

### **La asertividad como alternativa a los conflictos**

Ante un conflicto podemos asumir diversos roles: pasivo, agresivo o asertivo. A continuación describimos brevemente los tres roles, destacando que la opción deseable es el rol asertivo.

- El rol pasivo:

Implica evitar lo que quiero hacer por:

Temor a las consecuencias.

No creer que tengo derechos propios.

Desconocer cómo expresar mis derechos.

#### Rol agresivo

Es hacer y expresar lo que pienso, siento y quiero, sin respetar el derecho de los demás.

- Rol asertivo

Involucra decir y hacer lo que pienso, siento, quiero y opino de manera sincera y voluntaria, sin amenazas ni coacción, respetando los derechos de las personas.

### **Ejemplos de respuesta en los tres roles:**

Un estudiante se acerca a la Dirección a pedir permiso para ir a su casa, porque se siente enfermo. Al entrar, interrumpe una reunión que tiene el director con personal del Ministerio de Educación que ha ido a supervisar. El director, un poco incómodo, puede reaccionar de manera:

Pasiva: aceptando lo que le dice el estudiante, sin hacer preguntas y continuar atendiendo a los visitantes.

Agresiva: interrogando de mala manera al estudiante, dudando que realmente esté enfermo, señalándole que tiene “asuntos más importantes” que atender.

Asertiva: Disculpándose con los visitantes y atendiendo al estudiante, indicándole que vaya a enfermería y que luego alguien lo acompañe a su casa.

## **Caso 6**

### **La expresión de emociones**

El *Diccionario de la Lengua Española* define ‘emoción’, como “la alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”. Las emociones son una parte esencial de la naturaleza humana (Steiner, 1997). Una situación de conflicto puede hacernos sentir emociones más o menos intensas, según el impacto que la situación tiene en nosotros. En esos casos, la expresión de nuestras emociones genera emociones en el otro; por ello, es muy importante tratar de reconocerlas y comprenderlas.

Presentamos dos casos a modo de ejemplos.

## **Caso 1**

En una clase de 3er. grado, la tutora pide a los niños que hagan un dibujo sobre una lectura realizada.

Una de las niñas (María), se acerca a Gustavo. Le enseña su dibujo y le pide que él le enseñe el suyo. María se ríe del dibujo de Gustavo y le dice: “Esa cabeza parece una papaya”. Gustavo mira su dibujo y se ríe también, diciendo: “Ay, sí, me ha salido muy grande”.

## **Caso 2.**

En otra clase de 3er. grado, encontramos a Esteban, un estudiante nuevo. No es muy diestro para dibujar. En su colegio anterior siempre le exigían que lo vuelva a hacer y los demás niños se burlaban de él.

Rosa, se acerca a Esteban y le dice: “Qué chistoso te ha salido”. Esteban la mira con cólera y tira el dibujo de Rosa al piso, gritándole: “¿A ti, qué te importa? No te metas con mi dibujo, el tuyo está horrible”.

- 1- ¿Qué podemos decir de las emociones expresadas por Gustavo y por Esteban?
- 2- ¿Reaccionaron igual?
- 3- ¿Qué consecuencias pueden tener cada una de las formas de reacción?  
¿Qué creen que hará María? ¿Qué creen que hará Rosa?
- 4- ¿Qué podemos decir de la relación entre emociones y conflictos?

Mare (1976) habla de la “expresión responsable” y la “aceptación bien dispuesta”. La expresión responsable se refiere a expresar verbalmente y hace propia la emoción sin atacar al otro. La aceptación bien dispuesta significa reconocer los sentimientos de la otra persona, medir su intensidad e invitar al otro a buscar soluciones juntas.

A continuación, otro ejemplo.

## **Ejemplo:**

Una profesora se está separando de su esposo, y desearía tener más tiempo para atender los trámites y descansar, porque se siente estresada, hecho conocido por sus colegas. El director le pide que se quede ese día, porque un grupo de estudiantes va a ensayar para el concurso de teatro y alguien debe supervisarlos.

La profesora en un primer instante desea gritarle al director y acusarlo de explotador e incomprensivo, pero se contiene y expresa sus sentimientos con serenidad.

“Como es de conocimiento de todos en la institución, actualmente, estoy atravesando por una situación personal difícil y me siento muy estresada. Por eso, cuando usted me pide que dé más tiempo del que me corresponde, siento que no le preocupa mi situación. Le agradecería mucho que me comprenda y me permita retirarme a mi hogar.

Me comprometo a que, una vez que esta situación culmine, lo compensaré apoyando, proactivamente, en lo que requiera mi presencia, como agradecimiento a su comprensión”.

### Manejo de los conflictos:

1. Tratar de evitar que surjan los conflictos.
2. Cooperar
  1. Tratar de evitar que surjan los conflictos

Entre esas estrategias, los profesores mencionan las siguientes (entre corchetes [] acotaciones aclaratorias):

#### Algunas afirmaciones de los profesores

“Me parece que hay conflictos en la evaluación cuando uno a los estudiantes no les da las reglas de juego a tiempo”.

“[Es necesario] hacer claridad desde el inicio del curso sobre las maneras, los valores [porcentajes] que se van a dar y qué se pretende; es decir, avisar cuál es la intención de la evaluación”.

“A veces, el tipo de pregunta que uno hace favorece a un tipo de estudiante y desfavorece a otro. He procurado, para evitar ese tipo de cosas, hacer varias pruebas, más de las normales”.

“Otra cosa que hice alguna vez fue [...] que ellos mismos corrigieran, a los del grupo 1 les di los del 2 y viceversa”.

“Trabajo empezando con definiciones que para cualquiera [otro profesor] son obvias pero para mí no son tan obvias”.

Para los profesores, evitar equivale a tratar de que no haya conflictos, que homologan con reclamos. Si bien todas las iniciativas mencionadas son importantes, se entrevé un manejo unidimensional del problema que además de resultar insuficiente muestra una perspectiva negativa del conflicto.

Surgen dos interrogantes: ¿realmente se pueden evitar los conflictos?, ¿conviene evitarlos? En principio, se podría recordar que los conflictos son inevitables y si no surgen unos, otros aparecen; además, es inconveniente evadirlos, tanto como negar o no encarar una realidad.

Por supuesto, tampoco se trata de provocarlos; simplemente se quiere mostrar que la negación limita la oportunidad de usar los conflictos para ver situaciones y mejorar las interacciones; según Vincent Fisas (1987), éstos son el motor del cambio social.

Según Muñoz (2001). Se podría pensar que en el caso analizado está primando una percepción absolutamente negativa de la situación conflictiva, en tanto que cuando hay una visión positiva hay una posibilidad de participar en la construcción de una cultura de paz.

No se trata de decir que no sea bueno dar las reglas del juego, variar los estilos de evaluación o incorporar nuevas estrategias; el problema está en que se tema a las tensiones porque no se sabe cómo aprovecharlas.

Por tanto el mediador principal, es el director o un asesor pedagógico.

## 1. Cooperar

El manejo cooperativo busca la justa satisfacción de intereses de las dos partes. Los mediadores tienen un rol muy importante en estas situaciones pues enseñan la importancia de la argumentación y la buena comunicación como formas apropiables para la convivencia.

La cooperación correspondería a la forma más completa de interacción, en la que ocasionalmente se acude a un tercero para mediar en la situación. En este grupo, seleccionamos respuestas referentes a la búsqueda de apoyo en otras personas; sin embargo, no se menciona si los resultados obtenidos fueron satisfactorios para todas las partes.

### Algunas afirmaciones de los alumnos

“[Es necesario] hablar con mis compañeros”.

“[Es necesario] hablar con otros profesores”.

“Cuando [hay] inconformidades grupales, todos los estudiantes a quienes tal vez se les ha corregido mal se acercan al profesor”.

“[Se debe hacer una] consulta con el docente en cuestión y [con] otros docentes con respecto al conflicto en particular”.

“El grupo entero habló con la profesora; al no ver ningún cambio, se habló con la Directora de Carrera y se mandó una carta”.

Los alumnos buscan apoyo en otros profesores, otros estudiantes, los reglamentos y la Directora de Carrera. Los profesores buscan apoyo en sus jefes y en las normas que establecen la posibilidad de un segundo evaluador.

### Algunas afirmaciones de los profesores

“[Un directivo] me dijo que si el muchacho venía a hablar [quejarse], nos llamaba a los dos para que conciliáramos”.

“[El directivo le dijo al profesor] que piense en la posibilidad de valerle [las respuestas erradas] para que no llevemos esto a problemas mayores”.

“La Directora de Carrera llamó al estudiante [para llamarle la atención por su falta de respeto con un profesor] y él dijo que no había pasado nada y que él no quería un segundo evaluador. Que quería que [la situación] se quedara así y que a él le pareció que toda la situación fue [...] normal”.

Para estos conflictos se debe realizar el proceso de mediación, tomando en cuenta los ejemplos del plan de acción propuesto.

# **Plan de Capacitación**

## **Introducción**

En la actualidad en los centros educativos se dan conflictos, entre los estudiantes por diversas situaciones, por lo que es importante que el docente actúe con responsabilidad, a la transformación de una convivencia más acogedora y dinámica en la escuela y que la mediación escolar sea el preámbulo para solucionar los conflictos tanto de alumnos, padres y docentes.

Para Díaz Barriga (2002), las estrategias son todas aquellas actividades que realiza el docente dentro del aula de clase y que tiene como objetivo el aprendizaje de los alumnos.

El siguiente plan de capacitación versa sobre el tema de Mediación escolar, tiene como propósito facilitar actividades que van en pro de mejorar la convivencia en el colegio José Santos Zelaya, como también incrementar los índices del Rendimiento académico en el centro, a través de capacitaciones a padres, docentes y estudiantes.

Así mismo restablecerá la confianza tanto en los docentes, estudiantes y padres de familia a través del diálogo, como un elemento comunicativo por excelencia, obviamente se sentirán más optimistas los estudiantes al ver que su palabra es tomada en cuenta.

Sin embargo esta propuesta servirá a los docentes a mejorar en el campo educativo, y que solo con su aplicación, garantizarán lograr las metas asignadas,

pero con la incorporación de toda la comunidad educativa, ya que también juegan un papel importante en el ámbito educativo.

#### Objetivos General:

- Capacitar a toda la comunidad educativa del colegio José Santos Zelaya del municipio de Matiguás, Matagalpa, sobre Mediación escolar para su implementación a la educación de este centro y que juntos puedan construir un clima de convivencia y de paz, a través de la promoción en la formación en valores y así alcanzar el éxito esperado.

#### Objetivos Específicos

- Llevar a cabo capacitaciones a docentes, estudiantes, padres de familia, consejo escolar y consejería de comunidad educativa, para unificar esfuerzo y que vaya en vía de mejorar las relaciones personales y aumentar los resultados del Rendimiento Académico.
- Poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula de clase para recuperar la confianza de los estudiantes y enfrentar a un ambiente agradable y que los protagonistas sean los estudiantes.
- Evaluar el proceso por parte de las autoridades competentes del colegio José Santos Zelaya.

Plan de capacitación a docentes, estudiantes y padres de familia del colegio José Santos Zelaya, sobre el tema Mediación escolar para mejorar el Rendimiento Académico.

N o	Actividades	Fechas	Recursos	Respons able	Participant es	Observaci ón
1	Dar acompañamiento pedagógico más frecuentes a los docentes del colegio José Santos Zelaya del municipio de Matiguás, Matagalpa para regular y asesorar sobre las debilidades identificadas en el proceso de clase y que juntos busquen una solución a los problemas encontrados	De manera permanente , dos veces al mes.	Guías de autoestudio.	director	Docentes	
2	Capacitar a docentes sobre el rol que debe jugar en el aula de clase con los estudiantes y la comunidad educativa.	trimestral	Matriz de temas a impartir.	director	docentes	Para el desarrollo de estas capacitaciones se coordinara con Mi Familia.

3	Fortalecer a las consejerías de comunidades	Permanente una vez por	Data show	director	Docentes, estudiantes y padres	Facilitar material en coordinaci
---	---	------------------------	-----------	----------	--------------------------------	----------------------------------

	educativas, en cuanto a los conocimientos y funcionalidad en el centro educativo, para reducción de la violencia y restablecer la armonía entre estudiantes y docentes.	mes.			de familia.	ón de la alcaldía.
4	Capacitar a todas las entidades educativas tales como: consejerías escolar, líderes comunitarios, consejo escolar, padres de familia, estudiantes e iglesias, sobre la temática responsabilidad es compartidas	Permanente todo el ciclo escolar.	Data show	Director y docentes	Comunidad educativa.	

5	Establecer lazos de confianza con los estudiantes a través del dialogo, resaltando la importancia de cumplir con sus tareas y	Una vez por mes	Paleógrafos Marcadores	docentes	estudiantes	
---	---	-----------------	---------------------------	----------	-------------	--

	trabajos asignados por el docente, cómo también la formación de valores y con esto formar seres humanos capaces de desenvolverse en la sociedad.					
6	Dar a conocer la intención de la evaluación a los estudiantes desde el inicio del ciclo escolar y esto va permitir la objetividad de la evaluación.	Permanente	Pruebas escritas, exámenes y trabajos.	Docentes	Estudiantes	
7	Identificar los conflictos desde el inicio y evitar caos académicos en el aula de clase.	permanente	Presentación de videos sobre la convivencia.	docentes	estudiantes	

8	Realizar escuelas a padres para abordar temáticas de interés que fortalezca la calidad educativa de los estudiantes.	Permanente una por mes.	Paleógrafos , marcadores	docentes	Padres de familia.	
---	--	-------------------------	--------------------------	----------	--------------------	--

9	Apertura de un registro anecdótico para evidenciar los rasgos de cada estudiante para poder diagnosticar la conducta de los mismos, para darle su atención individual.	Permanente	Registro anecdótico	Docentes	Estudiantes	
---	--	------------	---------------------	----------	-------------	--

Presentamos a continuación ejemplo de mediación.

Fase preliminar (sesión individual o conjunta)	<p>a) Se da a conocer a los mediados las características del proceso de Mediación (confidencialidad, imparcialidad, objetividad, flexibilidad...) y su alcance.</p> <p>b) Si las partes aceptan voluntariamente participar, se firma un acuerdo previo, estableciendo el tiempo máximo de ejecución del proceso y todos los aspectos colaterales (técnicas a implementar, honorarios) a considerar.</p>
--	---

<p>Fase de encuentro dialogado (sesión conjunta)</p>	<p>a) Se informa a los mediados del proceso como vehículo de resolución del conflicto, sus alternativas y las reglas de participación en la mediación (confidencialidad; sesiones conjuntas e</p>
--	---

	<p>individuales; el mediador solo podrá compartir con cada parte lo autorizado expresamente por la otra; el Mediador marcará los turnos y supervisará el buen funcionamiento de las sesiones conjuntas...).</p>
<p>Fase de mediación (sesiones individuales)</p>	<p>a) El/la mediador/a trabaja con cada mediador por separado, desplegando las siguientes pautas: encuadre del problema, fijación de objetivos, determinación de las contribuciones necesarias para resolver el problema, análisis de las soluciones intentadas y sistematización de la circularidad.</p> <p>b) La efectividad de la circularidad depende de la actitud y disposición personal del mediador para entender que lo que desea obtener está íntimamente conectado con lo que también quiere la otra parte, reconociendo el protagonismo recíproco de cada cual en la mediación y el valor de respetar su punto de vista.</p>

Fase de reflexión interna del equipo de mediación	a) El mediador o mediadores reflexiona/n y comparan las diversas posturas y sus diferencias, con la finalidad de dar paso a la construcción de una historia alternativa, heredera de la interdependencia desplegada entre todas ellas.
---	--

<p>Fase de acuerdo (sesión conjunta)</p>	<p>a) Se procede a la narración de la historia alternativa y a la construcción del acuerdo.</p> <p>b) La sesión debe contemplar los siguientes aspectos: oír la revisión que las partes hacen de la historia alternativa (escucha activa); discusión sobre las ventajas e inconvenientes de cada opción; reconducción de las posiciones hacia una única posición común de consenso (reconstrucción de la historia alternativa) y redacción del subsiguiente acuerdo. (En el registro anecdótico).</p>

Presentamos a continuación otro ejemplo de mediación.

### **Paso 1**

#### **La evaluación**

El tutor o tutora evalúa la situación de conflicto y llega a la conclusión que puede mediar con su ayuda.

### **Paso 2**

#### **Pautando el proceso**

El mediador –en este caso tutor o tutora– respetuosamente plantea:

Mi interés es ayudarles a que puedan encontrar la solución al problema que hora tienen. Tal como conversé antes con cada una de ustedes, les ofrezco mi apoyo para que resuelvan este conflicto.

Ustedes ya se conocen, tú eres Paty y tú eres Rosmery (mientras dice eso el tutor(a) debe mirar a cada una de las estudiantes). Trataré de apoyarlas, procurando que ustedes mismas puedan dialogar para resolver mejor esta situación.

Este proceso es confidencial, es decir, que ninguna tiene que comentar lo que aquí conversemos. No voy a ponerme a favor de una o de otra. Ambas tendrán oportunidad de expresar sus puntos de vista, luego identificaremos los temas importantes sobre los cuales quieren conversar para entenderse, buscaremos posibles soluciones y al final trataremos de construir una solución al conflicto.

Si observo que las cosas no van bien dialogando juntos, entonces les pediré conversar con cada una por separado. Si no basta con esta reunión, nos volveremos a reunir para seguir conversando.

Antes de empezar, para que las cosas salgan bien, es necesario señalar algunas reglas o normas que debemos tener en cuenta en estas reuniones:

1. Estar dispuestas a resolver el conflicto y llegar a una solución.
2. Escuchar con atención, lo que implica no interrumpir cuando la otra esté hablando y respetar su turno.
3. Respetar a la otra persona. No insultarse ni agredirse.
4. Decir la verdad, no inventar o mentir sobre lo que ha sucedido.
5. Comprometerse a respetar el acuerdo al que lleguen, y cumplirlo.
6. Comprometerse a asistir a todas las reuniones que fueran necesarias.

¿Están de acuerdo con las reglas señaladas? (Se espera respuesta de los Involucrados).

Si desean añadir alguna regla, pueden hacerlo (si hubiera alguna regla que no se entiende, se les explica el sentido que tiene y su importancia).

El relato por norma general lo inicia quien pidió la mediación; sin embargo, si la otra persona está muy inquieta y desea hablar, es conveniente permitirle que lo haga primero. Otra posibilidad es que ellos decidan quién comienza el relato.

### **Paso 3**

#### **Dialogando: Dime, ¿qué sucedió?**

El tutor o la tutora toma nota de lo más importante de la conversación, asiente con la cabeza y luego pregunta por ejemplo: “¿Cómo te hace sentir eso?”

Al final pregunta si tiene algo más que añadir.

Hará lo mismo con la otra parte, dedicándole el mismo tiempo que le dio a la primera. Se sugiere no más de cinco minutos.

### **Paso 4**

#### **Identificando el problema: “Tú mencionaste que...”**

En este paso se parafrasea lo que una parte ha dicho para demostrar que se ha entendido correctamente cómo sucedieron los hechos. Se formulan otras preguntas para aclarar dudas y se hace lo mismo con la otra parte.

Cada vez que se reciba información importante se parafrasea y además utilizará todas las herramientas de comunicación: escucha activa, preguntas, re enmarcación y mensajes en primera persona, hasta identificar el problema o los temas sobre los cuales los involucrados quieren pronunciarse.

Para identificar intereses se puede preguntar algo como: ¿Por qué quieres...?  
¿Para qué lo quieres...? ¿Qué consigues con...?

También es importante preguntar qué creen que puede pasar si no llegan a un acuerdo. ¿Les conviene tratar de seguir intentando llegar a un acuerdo?

Cuando el docente tutor tiene suficiente información y ha identificado el problema o los temas, es conveniente listarlos en una pizarra o papelote donde los involucrados puedan verlos.

## **Paso 5**

### **Buscando soluciones**

En esta etapa los estudiantes se ponen de acuerdo en los temas que quieren abordar. El tutor(a) les pide hacer una “Lluvia de ideas”, a partir de la cual, tema por tema, hacen un listado de posibles soluciones.

¿Cómo piensas que puede resolverse tal tema?

¿Qué te gustaría que pasara?

Luego se pide a los(as) estudiantes que señalen las posibles soluciones que pueden empezar a analizar. Una vez hecha la lista se evalúan.

¿Cuáles son las ventajas de esta posible solución y cuáles las desventajas?

¿Cómo mejorarías esta propuesta? ¿Qué cambiarías de esta propuesta?

¿Qué pasa si no se llega a un acuerdo?

¿Qué es lo peor que puede pasar ahora?

¿Qué es lo mejor que puede pasar?

Es importante que el tutor(a), explore la relación entre las partes involucradas:

¿Cómo crees que será tu relación de ahora en adelante?

¿Cómo crees que pueda mejorar tu relación?

## **Paso 6**

### **El acuerdo**

Luego de que hayan evaluado las posibles soluciones y llegado a alguna que satisfaga a ambas, las estudiantes estarán en condiciones de concretar su acuerdo.

El tutor debe estar seguro de que ambas han expresado su voluntad y conocen el alcance de sus compromisos.

¿Tenemos una solución entonces?

¿Podemos firmar el acuerdo?

Una vez terminado exitosamente el proceso de mediación, sugerimos felicitar a los estudiantes por el trabajo realizado y motivarlos a cumplir con el acuerdo al que hayan llegado.

### **❖ Ejemplo para capacitar a los estudiantes**

## **Tema: BUSCANDO MEJORES SOLUCIONES**

GRADO: Séptimo de secundaria.

ÁREA DE TUTORÍA: Convivencia Escolar, Personal Social.

¿QUÉ BUSCAMOS? : Que los estudiantes se ejerciten en la búsqueda de soluciones diversas y creativas a los conflictos.

MATERIALES: Pizarra, tizas, relato “Los amigos”.

## **PRESENTACIÓN (10')**

La tutora o el tutor solicitan a un estudiante que lea en voz alta la lectura “Los amigos”, y que los demás escuchen con atención.

### **LOS AMIGOS**

Isabel y Rafa son amigos, y a pesar de que se quieren mucho, a veces pelean.

Además de estudiar juntos en clase, se reúnen siempre para hacer sus tareas.

Isabel es muy cuidadosa con sus cosas y no le gusta que las toquen. Rafa es más juguetón y se distrae rápidamente cuando hacen las tareas.

Hace unos días, mientras Isabel hacía sus tareas del colegio, llegó Rafa y le hizo un dibujo en el cuaderno como broma. Isabel lo empujó muy fuerte, Rafa cayó al suelo y se golpeó.

Finalizada la lectura pregunta a los estudiantes

- ¿Qué quería Isabel?
- ¿Qué quería Rafa?
- ¿Cuál era el conflicto?

## **DESARROLLO (30')**

El tutor comenta a sus estudiantes que una técnica que favorece la resolución de conflictos es la “Lluvia de ideas”, ya que a través de ella podemos proponer diversas soluciones y de esta forma encontrar la más adecuada.

Explica que mediante esta técnica vamos a intentar resolver el problema de Rafo e Isabel, de modo que les ayudemos a seguir siendo amigos. Para ello divide a los estudiantes en grupos y los invita a pensar en todas las opciones que se les

ocurra para resolver la situación, escribiéndolas en un papel. Motiva a los estudiantes. Adaptando la historia, la sesión puede ser usada para el trabajo con los grados superiores de secundaria, para que sean creativos en las propuestas. También les señala que las ideas que propongan no deben ser evaluadas ni juzgadas mientras se desarrolla la técnica.

Luego, cada grupo elegirá una de las alternativas (la que considere mejor) y la presentará en forma de drama a sus compañeros y compañeras de aula.

### **CIERRE (5')**

El docente motiva a los estudiantes a comentar sobre cómo se han sentido durante la aplicación de la “Lluvia de ideas”, si fue fácil o difícil. Se refuerza lo enriquecedor de la experiencia.

Se hace notar que a través de la técnica utilizada han obtenido posibles soluciones al conflicto y, en consecuencia, tienen mayor posibilidad de encontrar una salida que permita que ambas partes involucradas “ganen” y queden satisfechas.

Concluyen indicando que

- Un primer paso ante un conflicto es explorar todas las posibles soluciones antes de responder o escoger una en particular.
- También ayuda conversar sobre el conflicto con otra persona que tenga otros puntos de vista y nos ofrezca más posibilidades.

## DESPUÉS DE LA HORA DE TUTORÍA

Cada grupo debe escoger una noticia que evidencie un conflicto y preparar una “Lluvia de ideas” con posibles soluciones que se podrían aplicar.

Se puede pedir a los estudiantes que practiquen la técnica durante la semana cada vez que tengan oportunidad. En la siguiente sesión pueden conversar sobre cómo les fue.

Otro ejemplo de Mediación

### VIOLACIÓN DE NORMAS POR PARTE DE UN ESTUDIANTE

1. Lo que siento sobre el conflicto:

Deseo de buscarle solución al conflicto y éste deseo está acompañado de ansiedad, preocupación, etc.

2. Mi conflicto:

Violación de normas por parte de un estudiante.

Protagonistas: Profesor y estudiante.

Mediadores: Rector y Coordinador.

Origen: Violación a una norma establecida en el Manual de Convivencia.

### Suceso

Siendo las 9:00 a.m. de cierto día del mes de abril del año en curso, se presentó un conflicto entre profesor y estudiante debido a que a este se le había dicho no entrar a la sala de profesores sin previa autorización ya que se habían perdido objetos a profesores y este no acató dicha norma y fue sorprendido abriendo una gaveta del escritorio del profesor en mención el cual le llamó la atención sabiamente y el estudiante respondió en forma agresiva utilizando

palabras soeces; el profesor al sentirse ofendido no controló sus emociones y respondió de igual forma al estudiante.

Esto trajo como consecuencia un problema muy grave ya que intervino la madre de familia, involucrando a otros familiares pero gracias a la intervención oportuna de la rectora y el coordinador quienes escucharon a las partes en conflicto de manera neutral se pudo llegar a un común acuerdo entre ellos mismos.

### **Mi respuesta**

El profesor, estudiante y padre de familia reconocieron que se habían equivocado y terminaron firmando unas actas de compromiso y de no agresión.

### **Consecuencias**

El estudiante fue suspendido por dos semanas, al profesor se le hizo un llamado de atención pidiéndole mayor profesionalismo, mejor postura ética; al final todos se disculparon y esto llegó a feliz término.

### **Lo que voy a cambiar**

Mi temperamento, mi actitud, respuesta ante cualquier problema, controlar mis emociones.

Lo que no voy a cambiar:

Mis aspectos positivos que me han servido para formar bien a mis estudiantes

## V- Conclusiones

Para finalizar el presente trabajo investigativo se darán a conocer las conclusiones a la que se llegaron después de haber analizado cuidadosamente la información recabada:

1. Con relación al primer objetivo, no se identificaron estrategias de Mediación escolar aplicadas por el docente de Lengua y Literatura, en la resolución de conflictos entre los estudiantes de Séptimo Grado del colegio José Santos Zelaya, de igual manera la directora no interviene en la mayoría de los conflictos entre pares y entre docente y estudiantes que son los casos más visibles por lo que se consideró que no existe incidencia de mediaciones en su totalidad.

2. Por otra parte se determinó que el Rendimiento Académico es muy bajo (65%) debido a la falta de disposición de la docente al aplicar estrategias de mediación y de aprendizajes a sus estudiantes. Donde los factores que influyen como el ambiente escolar que no hay una armonía, convivencia y tampoco una solidaridad por parte de los compañeros respecto a las dificultades encontradas en las actividades académicas y que los padres de familia no se involucran para ayudar a sus hijos, porque la mayoría no están con ellos y no tienen un alto nivel intelectual. En este sentido los estudiantes se desmotivan fácilmente del aprendizaje.

3. De tal forma que al no aplicarse estrategias de mediación en la resolución de conflictos por parte del docente y director, influye de forma negativa en el Rendimiento académico del estudiante, Por lo que se deduce que la función del docente requiere múltiples y variadas competencias profesionales y personales, Capacidad para afrontar los problemas.

4. Por consiguiente a la falta de aplicación de estrategias de mediación se propuso un plan de capacitación sobre mediación escolar para mejorar el rendimiento académico debido a los resultados de la investigación por lo que no hay incidencia de mediación para solucionar los conflictos en dicho centro.

Así que, este plan servirá de gran ayuda para formar un servicio de mediadores que logren solucionar problemas de diferentes índoles y lograr sus objetivos.

## VI- Bibliografía

- Alonso, G. (1996) Predicción del rendimiento académico al inicio del Bachillerato. Lima, Perú: Euma.
- Alzate, R.(2003). Resolución de conflictos. Transformación de la escuela. En VINYAMATA, E. (coord.) Aprender del conflicto,.Barcelona. Ed. Graó.
- Almaguer. T (1998): El desarrollo del alumno: Características y estilos de aprendizaje, Trillas, Lima.
- Benítez. M. (2000) Las asignaturas pendientes y el rendimiento académico. Buenos aires, Argentina: Espacios
- Binaburo J.(2007) Educar desde el conflicto,Guía para la Mediación escolar, editorial Ceac, Barcelona España
- Bolívar. A. (2006) Familia, escuela dos mundos llamados a trabajar en común. Rendimiento académico. Lima, Perú: Adisa
- BOQUÈ, C. (2005) Tiempo de Mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo. Barcelona: Ceac educación
- BOQUÈ, C. (2007) Guía de Mediación. Barcelona: Octaedro
- Bonafé-Schmitt, J.P. (2003). La mediación escolar de los estudiantes . París, FSE .
- Bush y Folger, j. p. (1994). La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros. Buenos Aires: Granica.
- Burgeth, M. (1999) El educador como gestor de conflictos. Mediación escolar o educativa Madrid, España: Brower.

- Bruner (1987) El Constructivismo y su aplicación. México.
- Chadwick, C.M. (1997) Técnicas de aprendizajes para un buen rendimiento académico. Santiago de Chile: Tacia
- Díaz, F.; Barriga A. y Hernández G. (2003). Estrategias docentes para un aprendizaje Significativo. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- Diccionario Enciclopédico Argos Vergara. ED. Argos Vergara.Barcelona.1980
- Diccionario Enciclopédico ArgosVergara. ED. Argos Vergara.Barcelona.1980
- Dorino, M.S. (2006) Resolución de conflictos en las escuelas. Mediación escolar. Buenos aires, Argentina: Espacios
- Fraire, M. (2003) Prevención de la violencia social en la escuela. Argentina: Landera
- Fernández, I (2001) Escuela sin violencia: resolución de conflictos. España. Narcea.
- Fisas, V. (1987). Introducción al estudio de la paz y de los conflictos. Barcelona: Lerna.
- García, B.F (1998) Aproximación conceptual a las relaciones escuela-familia. México: Bardón
- García, J. (2001) Tendencias en la visión del rendimiento académico de los estudiantes. España: Eunsa
- García, J. (1994) Rendimiento escolar. Los estudiantes ante el fracaso. Madrid, España: Ceapa
- Gutiérrez, P.(2011).Capítulo7.Desarrollo metacognitivo. Psicología del Desarrollo II. Madrid: UNED.

- Jiménez, M. (2000) Competencia social y la interacción preventiva en la escuela, infancia y sociedad. Alicante, España: Gradisa
- Johnson, W. (1999) El aprendizaje cooperativo en el aula. Buenos aires, Argentina: Paidos
- Kazincka, M. (1986) Rendimiento académico y la inteligencia. Buenos aires, Argentina: Paidos
- Léderach, J.P (2000) El ABC de la paz. Educación para la paz y la convivencia. Madrid, España: Catarata
- López, G.J. (2007) Mejorar la convivencia escolar. León, España: Gedisa
- Mare- Mare(1976)
- Martínez, Z.O. (2006) Mediación educativa y resolución de conflictos. Buenos aires, Argentina: Novedades Educativas
- Martínez, O.P. (2002) Claves del rendimiento académico. México: Iberoamericana
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE CHILE. (2006) Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar. Unidad de Apoyo a la transversalidad. División de Educación General. Chile, Ministerio de Educación.
- Molinier, M. (2007) diccionario de usos del español, María Molinier 3ra edición. España: Emamo
- Neuman, E, (1997) Mediacion y Conciliacion Penal, Editorial Depalma, Buenos Aires.
- Munné, M. (2006) Mediación sin mediadores. Buenos aires, Argentina: Ancora

- Muñoz, F. (2001) La paz imperfecta. Granada, España: Editorial Universidad de Granada.
- Narejo, M. (2006) Vías para abordar conflictos en el aula. España: Duresa
- Novaes, M. (1986) Psicología de la actividad escolar. México: Trillas
- Páez, D.M. (1998) El rendimiento académico. Maracaibo, Venezuela: Zuita
- Pulido, R. (2010) La mediación como herramienta educativa para estimular el razonamiento y la comprensión social. Madrid, España: Reus
- Puig, J. (2004): La educación moral en la enseñanza obligatoria, Barcelona: ICE/Horsori.
- Reyes, T.Y. (2003) relación entre rendimiento académico, la ansiedad ante los exámenes, el autoconcepto y los rasgos de la personalidad. México: Frames
- Robayo, A. (2006) La mediación un medio pacífico para la solución de conflictos. Barcelona, España: Gedisa
- Rodríguez, R. (2006) Niveles de inteligencia y auto eficiencia en el rendimiento académico en estudiantes de alto y bajo desempeño escolar. Lima, Perú: Altos
- Rosemblun, S. (2007) Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad educativa. Barcelona, España: Grao
- Rosemblun, S. (1998) Mediación en el ámbito escolar, resolución de conflictos en la escuela. Barcelona, España: Aique
- Sánchez, A. (2013) Comunicación y conflictos. Violencia escolar. España: Upo

- Sánchez, S.I (2007) Mediación en el ámbito educativo. Buenos aires, Argentina: Bonum
- Sánchez, G.M. (2012) Guía de resolución de conflictos. Madrid, España: Ceap
- Sampieri, (2006) Metodología de la Investigación. México.
- Tonconi, Q.J. (2010) Factores que influyen en el rendimiento académico y la deserción estudiantil. Jalisco, México: Editorial mexicana.
- Torrego, J. (2000) Mediación de conflictos en la institución escolar. Madrid, España: Narceo
- Uranga, M. (2000) Aprender del conflicto. Barcelona, España: Ariel
- Varón, M. (2001) Programa nacional de mediación escolar. Ministerio de educación, ciencias y tecnología. Buenos aires, Argentina.
- Vargas, M.V (2010) Manejo de conflictos en la evaluación de aprendizajes universitarios, Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED, Bogotá, Colombia

Anexos

# ANEXOS

## ANEXO N° 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

FAREM- MATAGALPA

SEMINARIO DE GRADUACIÓN CON MENCIÓN EN LENGUA Y LITERATURA HISPÁNICAS



### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición	Sub Variables	Indicador	Preguntas directas	Escala	Destinatari o	Técnica / instrument o
Mediación escolar	Es el procedimiento en el cual las partes intentan resolver un conflicto recibiendo ayuda de un tercero que no tiene facultades de		concepto	1. ¿Qué es mediación escolar?	Abierta	Docente Director	Entrevista
				2. ¿Qué entiendes por mediación escolar?	Abierta	Padres de Familia	Grupo focal
				¿Conoces que es Mediación Escolar? ¿Has participado alguna vez en una Mediación Escolar?	Si__No__  Sí____ No____	Alumno	Encuesta

	decisión.						
			Importancia	¿Por qué es importante la mediación escolar?	Abierta	Docente	Entrevista
				2. ¿Considera usted importante que se realice la mediación escolar en el centro de estudio? ?	Si No	Alumnos	Encuesta
				3. ¿Considera usted importante que se realice la mediación escolar en el centro de estudio?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
			Conflictos	1. ¿Cuándo se debe realizar la mediación escolar? explique	Abierta	Docente	Entrevista

			Partes de conflictos	2. ¿Has participado alguna vez en una Mediación Escolar?	Sí____ No____	Alumnos	Encuesta
--	--	--	----------------------	--	------------------	---------	----------

		Componentes					
				¿Consideras que la mediación escolar se debe utilizar en el centro?	Abierta	Padre de familia	Grupo focal
				¿consideras que la mediación escolar en el centro educativo es esencial para resolver conflictos?	abierta	Director	Observación
			Mediador	¿Qué es un mediador?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Quién ha sido tu mediador cuando has tenido algún problema o conflicto?	Docente____ Director____ Delegado____ Consejero	Alumno	Encuesta

				escolar___			
				¿Cómo debe ser la actitud de los mediadores?	Abierta	Padre de familia	Grupo focal
				¿Cuál es la función de los mediadores en la medición escolar?	Abierta	Director	Observación
			Ambiente escolar	¿Cómo es el ambiente escolar del centro educativo?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Cómo consideras el ambiente escolar de la clase de Lengua y Literatura en tu aula?	Dinámica___ Tranquila___ aburrida___ Conflictiva___	alumno	Encuesta
				¿Cómo consideras el ambiente escolar donde estudia tu hijo?	abierta	Padre de familia	Grupo focal
				¿la comunidad educativa se proyecta para mejorar el centro escolar?	Abierta	Director	Observación
				Estrategias	¿Qué estrategia has implementado ante algunos conflictos?	Abierta	Docente
			¿Cuándo existe un conflicto o problema en la clase de Lengua y Literatura, respecto al Rendimiento Académico, el docente busca diferentes		Siempre___ Nunca___ A veces___	alumno	Encuesta

				maneras para resolverlo?			
				¿Qué estrategia usaron cuando su hijo tuvo algún problema en la escuela?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿crees que la estrategia utilizada para las mediaciones de resolución de conflicto han sido eficaces en el centro educativo?	Abierta	Director	Observación
			Características	¿Cómo se debe caracterizar el proceso de una mediación?	Abierta Abierta	Docente Director	Entrevista
				¿Cuándo considera que se debe hacer una mediación?	Abierta	Padre de familia	Entrevista
				¿Entiendes a tu docente cuando explica la clase?	Siempre__ Nunca__ A veces__	Alumnos	Encuesta
			objetivos	¿Qué objetivos alcanza la mediación escolar para utilizarla en el centro educativo?	Abierta	Docente Director	Grupo focal Observación

		Principios	Autodeterminación de las partes. Confidencialidad	¿considera que el mediador debe tener competencia técnica para el proceso de mediación escolar?	Abierta	Docente Director	Entrevista Observación
			Imparcialidad Celeridad Competencia	¿Cómo es la comunicación entre usted y docente?	Buena____ Muy buena____ Excelente____ Regular____	Alumnos	Encuesta
			Técnico del mediado	¿El personal de mediación del centro educativo está capacitado para la práctica de mediación escolar?	Abierta	Director	Grupo focal
			Fases	Pre mediación	¿Cómo se realiza una mediación escolar?	Abierta	Docente
		Entrada Cuéntame Situación del conflicto		Describe como fue el proceso de mediación que le han realizado a su hijo en el centro de estudio	Abierta	Padre de familia	Grupo focal
		Vías de solución Acuerdos		¿Cuáles son las fases o pasos que se realizan en la mediación escolar en el centro educativo ¿	Abierta	Director	Observación
		Modelos	Tradicional Circular o	¿Qué perfil o modelo persigue su centro educativo al implementar la mediación escolar?	Abierta	docente	Entrevista

			narrativa Transformativa	¿Has tenido algún problema con la disciplina de lengua y Literatura?	Siempre__ Nunca__ A veces__	Alumnos	encuesta
		Tipos de mediación	Espontanea Externa Institucionalizada Realizada por los alumnos Realizada por los adultos Co mediación	¿Qué tipo de mediación escolar se realiza en el centro educativo?	Abierta	Docente Director	Observación
				¿Quiénes de estas personas son mediadores en el centro escolar?	Consejo de padres de familia__ Consejo estudiantil__ Maestro guía__ Director__ Delegado Cpc__	Alumnos	Encuesta

			Función	¿Cuál es la función principal de la mediación escolar?	Abierta	Docente Director	Entrevista Observación
				¿Qué valores deben practicarse para que la mediación escolar funcione?	Abierta	Docentes Director	Entrevista Observación
			Ventajas	¿Qué beneficios o ventajas nos facilita la aplicación de la mediación escolar en el centro de estudio?	Abierta	Docentes Director Padres de familia	Entrevista Observación Grupo focal

Variable	Definición	Sub variables	Indicador	Preguntas directas	Escala	Destinatario	Técnica / instrumento
Rendimiento Académico	Rendimiento académico es el resultado que se obtiene al utilizar diferentes instrumentos y técnicas que nos permite evaluar los aspectos más		Concepto	¿Qué es Rendimiento Académico?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Qué entiendo por rendimiento académico?	Abierta	Padres de familia Alumnos	Grupo focal encuesta
				¿Conoces que es Rendimiento Académico?	Si___ No___	Alumnos	Encuesta
				¿Son estimulados los estudiantes que tienen buen rendimiento académico por el docente?	Si___ No___	Docente	Observación

representativos de la labor educativa, tanto cuantitativa como cualitativa, sirviendo como parámetro en la evaluación.		Objetivos	¿Cuál es el objetivo de Rendimiento Académico en los estudiantes?	Abierta	Docente	Entrevista
			¿consideras que los objetivos propuestos en el currículo son la base fundamental para mejorar el rendimiento académico en los alumnos?	Si___ No___	Director	Observación
			¿de qué manera apoyan a sus hijos en las tareas de la escuela para obtener mejores resultados académicos?	Abierta	Padres de familia	grupo focal
			¿Son apoyados por el docente para tener resultados exitosos?	Siempre___ A veces vez___ Nunca___	Alumnos	encuesta
		Endógenos	¿De qué manera tomas en cuenta las políticas Educativas del MINED? ¿Persiguen las políticas educativas en las metas	Abierta	Docente	Entrevista
		Las políticas		Abierta	Director	Entrevista

			educativas				
				¿Conoces el Reglamento Escolar de tu colegio? ¿ Se observa que el docente le da atención individualizada a sus estudiantes? Consideras de calidad la educación que recibe tu hijo en su colegio?	Si___ No___	Alumnos	Encuesta
					Si___ No___	Docente	Observación
					abierta	Grupo focal	Entrevista
				¿Conoces tu rendimiento Académico?	Si___ No___	Alumnos	Encuesta

		Factores	Contexto Cognoscitivo	<p>¿Qué tipo de evaluación aplicas en la clase de Lengua y Literatura?</p> <p>Cuál es la escala de calificación que utiliza el docente para evaluar?</p> <p>¿Cuándo Participas en reuniones evaluativas de tus hijos, los profesores les explica cómo se evalúa la clase?</p>	Abierta	Docente	Entrevista
					Abierta	Director	Entrevista

					Abierta	Grupo focal	Entrevista
				¿Cumples con tus tareas o trabajos asignados por el docente?	Sí__ No__	Alumnos	Encuesta

			Contexto Actitudinal	<p>¿Cómo es el ritmo de aprendizaje en de los estudiantes de séptimo grado en Lengua y Literatura?</p> <p>¿Cómo es el Rendimiento Académico de los estudiantes de séptimo en la Disciplina de Lengua y Literatura?</p> <p>Entregan las tareas o trabajos asignados por el docente en tiempo y forma de Lengua y Literatura?</p> <p>¿Conoce usted los resultados del Rendimiento Académico de su hijo de la clase de Lengua y Literatura?</p>	Abierta	Docente	Entrevista
					Abierta	Director	Entrevista

					SI_ NO_	Docente	Observación
					abierta	Grupo focal	Entrevista
			La Motivación Escolar	¿Cómo logras alcanzar un buen nivel de aprendizaje en los estudiantes?	Abierta	director	entrevista

				Con los resultados del parcial. ¿Qué acciones se realizaran para mejorar el RA en los estudiantes?	abierta	docente	entrevista
				Te gusta participar en clases?	Siempre____ A veces____ Nunca____	Alumnos	encuesta
				¿Cuántas veces al mes visitas la escuela para preguntar por la disciplina y rendimiento de tu hijo? explique	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
			Exógeno	El plan que elaboras para dar clases lo haces basado en las necesidades de los estudiantes? explique	abierta	docente	Entrevista
			Contexto Sociocultural	Cuando acompañas al docente en el proceso de enseñanza aprendizaje. a qué acuerdos llegan?	R____ B____ MB____ EX__	director	Entrevista Grupo focal
			Contexto Familiar	Son motivados por el docente en el proceso enseñanza aprendizaje	Siempre____ A veces____ Nunca____	Alumnos	Encuesta
				¿Cuál es tu actitud al enterarte de los	Abierta	Padres de	Grupo

				resultados de tus hijos ya sean positivos o negativos?		familia	focales
			Estrategias de aprendizaje	Considera importante la aplicación de instrumentos para evaluar el aprendizaje de los estudiantes ¿Por qué?	Abierta	docente	entrevista

				¿Cuál es el RA en tu núcleo y como se puede llegar a la meta propuesta?	abierta	director	entrevista
				Cuando estas en clase ¿Cómo te gusta estudiar?	Solo____ Pareja____ Equipo____	alumnos	encuesta
				Cuando estas en asamblea evaluativa de tus hijos ¿Cuáles son las expectativas de padres hacia tus hijo?	abierta	Padres de familia	Grupos focales

## ANEXO Nº 2

### UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA – MANAGUA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA

#### UNAN-FAREM – MATAGALPA



#### Encuesta está dirigida a estudiantes

La presente encuesta está dirigida a estudiantes de Séptimo Grado del Colegio Público José Santos Zelaya del municipio de Matiguás, departamento Matagalpa.

**Objetivo:** Conocer a través de una encuesta sobre el conocimiento de la Aplicación de Estrategias de mediación Escolar para mejorar el Rendimiento Académico.

#### **Estimados Estudiantes:**

Solicitamos su valiosa colaboración respondiendo la presente encuesta, la cual será de gran ayuda para enriquecer nuestro estudio y consecuentemente tener información verás para efectos de plan de mejoras.

I. Datos Generales: Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**Según su criterio, marque (x) la clasificación que considera conveniente para cada pregunta.**

1. ¿Conoces que es Mediación Escolar?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Considera usted importante que se realice Mediación escolar en el Centro de estudio?

**Sí**\_\_\_\_ **No**\_\_\_\_\_

3. ¿Cuándo existe un conflicto o problema en la clase de Lengua y literatura ¿El docente busca diferentes maneras para resolver respecto al rendimiento académico?

**Siempre**\_\_\_\_ **a veces**\_\_\_\_ **nunca**\_\_\_\_\_

4. . ¿Cómo consideras el ambiente de la clase de Lengua y literatura?

**Dinámica**\_\_\_\_ **Tranquila**\_\_\_\_\_ **aburrida** \_\_\_\_\_ **conflictiva**\_\_\_\_\_

5. ¿Has tenido algún problema con la disciplina de Lengua y Literatura?

**Siempre**\_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_ **nunca**\_

6. ¿Cómo es tu rendimiento Académico en la disciplina de Lengua y Literatura?

**Bueno** \_\_\_\_ **regular** \_\_\_\_\_ **excelente**\_\_\_\_\_

7. Cuando tienes problemas con la clase de lengua y literatura ¿Le comunicas a tu docente?

**Sí** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_

8. ¿Son apoyados por el docente para obtener resultados exitosos en la disciplina de Lengua Y Literatura?

**Siempre** \_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_ **Nunca**\_\_\_\_\_

9. ¿Tus padres te apoyan en las tareas o trabajos asignados en la disciplina de Lengua y Literatura?

**Siempre** \_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_ **Nunca** \_\_\_\_\_

10. ¿Cómo te gusta trabajar en la clase de Lengua y Literatura?

**Solo**\_\_\_\_ **pareja** \_\_\_\_\_ **grupo** \_\_\_\_\_ **equipo**\_\_\_\_\_

11. ¿Cómo es evaluada la clase de Lengua y Literatura?

**Evaluación acumulativa** \_\_\_\_ **Exámenes Parciales** \_\_\_\_ **Ambos** \_\_\_\_

12. ¿Quién te ha resuelto algún problema en la disciplina de Lengua y Literatura?

**Docente de L y L** \_\_\_\_ **Director** \_\_\_\_ **consejería** \_\_\_\_ **Docente guía** \_\_\_\_

13. Has participado en alguna mediación de un conflicto relacionado a la evaluación de la clase de L y L?

**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_

14. Cuando el docente resuelve los problemas en la disciplina de L y L ¿Cuál es su actitud?

**Positiva** \_\_\_\_ **Negativa** \_\_\_\_

15. Conoces ¿Qué es rendimiento académico?

**Si** \_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_

16. ¿Conoces el reglamento escolar?

**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_

17. Sabes ¿Cuál es tu rendimiento académico de la disciplina de L y L?

**Si** \_\_\_\_ **No** \_\_\_\_

18. Cumples con tus tareas y trabajos asignados por el docente en tiempo y forma?

**Siempre** \_\_\_\_ **A veces** \_\_\_\_ **nunca** \_\_\_\_

## ANEXO Nº 3

### UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA – MANAGUA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

#### UNAN-- FAREM – MATAGALPA



#### Entrevista dirigida al Docente

La presente entrevista está dirigida al Docente de Lengua y Literatura de Séptimo grado, turno Vespertino de Colegio Público José Santos Zelaya del municipio de Matiguás, departamento de Matagalpa.

**Objetivo:** Conocer a través de una entrevista sobre la aplicación de estrategias de Mediación Escolar para mejorar el Rendimiento Académico.

Estimado:

Solicitamos si valioso colaboración respondiendo la presente encuesta, la cual será de gran ayuda para enriquecer nuestro estudio y consecuentemente tener información veraz para efectos de plan de mejora.

#### I. Datos Generales.

1. Lugar:
2. Fecha
3. Hora:
4. Sexo del entrevistado 5. Nivel académico:
6. Años de servicio:

#### II. Preguntas

1. ¿Qué es Mediación escolar?
2. ¿Crees que la mediación es esencial para resolver conflictos?
3. Consideras que un tercero pueda resolver conflictos?

4. ¿Quiénes consideran que pueden ser Mediadores?
5. ¿Qué papel desempeñan los mediadores para mejorar el rendimiento académico?
6. ¿Cómo consideras que se realizara la mediación en el aula?
7. Que objetivos alcanza la mediación en el aula?
8. Consideras usted que para realizar una mediación debe tener capacidad de técnica o experiencia respecto a la mejora Rendimiento Académico?
9. ¿Considera que se debe seguir paso o parámetros para realizar una mediación?
10. ¿Qué enfoque es el que se persigue para que la mediación se practique?
11. ¿Qué beneficios facilita la aplicación de la mediación escolar en la resolución de conflictos respecto al mejoramiento de la Rendimiento Académico en los estudiantes?
12. ¿Cuál es el Rendimiento Académico de los estudiantes de 7mo grado en la disciplina de Lengua y Literatura?
13. ¿De qué manera estimula usted a los estudiantes para mejorar su Rendimiento Académico en Lengua y Literatura?
14. ¿Qué objetivos considera usted al alcanzar el rendimiento académico?
15. ¿Considera importante la aplicación de los instrumentos de evaluación en la disciplina de Lengua y Literatura, para mejorar el Rendimiento Académico?
16. ¿Qué acciones realiza para mejorar el Rendimiento Académico en Lengua y Literatura al obtener bajo resultado académico de los estudiantes?
17. ¿Los padres de familia se integran en las tareas de los alumnos?
18. ¿Cómo es el ritmo de aprendizaje de los estudiantes?

## ANEXO Nº 4

### UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

#### UNAN-- FAREM – MATAGALPA



#### Entrevista dirigida al Director

La presente entrevista está dirigida a la Directora del Colegio Público José Santos Zelaya del municipio de Matiguás, departamento de Matagalpa.

Objetivo: Conocer a través de una entrevista sobre la aplicación de estrategias de Mediación Escolar para mejorar el Rendimiento Académico.

Estimada Directora:

Solicitamos su valiosa colaboración respondiendo la presente entrevista, la cual será de gran ayuda para enriquecer nuestro estudio y consecuentemente tener información veraz para efectos de plan de mejora.

#### I. Datos Generales.

1. Lugar:
2. Fecha
3. Hora:
4. Sexo del entrevistado 5. Nivel académico:
6. Años de servicio:

#### II. Preguntas

1. ¿Qué es mediación escolar?
2. ¿Considera usted importante que se realice una medición en conflictos por el rendimiento académico de la disciplina de lengua y literatura?
3. ¿Cómo es el ambiente del centro educativo?
4. ¿Qué estrategias han implementado ante algunos conflictos presentados en la disciplina de Lengua y Literatura ?

5. ¿Cómo caracterizas el proceso de mediación ante conflicto en la disciplina de Lengua y Literatura ?
6. ¿Considera que al realizar mediación deben estar capacitados técnicamente para la resolución de problemas en el rendimiento académico de la disciplina de Lengua y Literatura?
7. ¿Cuál es el tipo de mediación que se realiza para los conflictos en la disciplina de Lengua y Literatura ?
8. ¿Cómo funciona la mediación al resolver problemas en el mejoramiento del Rendimiento Académico de Lengua y Literatura ?
9. ¿Consideras que para hacer mediación escolar se deben seguir algunos pasos o parámetros?
10. ¿Qué objetivos se alcanzan con la aplicación de la mediación escolar para mejorar el rendimiento académico?
11. Considera usted que realizar mediación permite alcanzar el enfoque de transformación curricular del Ministerio de Educación(MINED) para mejorar la calidad educativa
12. ¿Quién consideras que puede ser mediadores para la resolución de conflictos respecto al rendimiento académico de la disciplina de L y L?
13. ¿Qué principios se debe practicar para realizar mediación respecto al mejoramiento del rendimiento académico en la clase de L y L?
14. ¿Qué beneficios facilita la aplicación de la mediación en la resolución de conflictos para mejorar el rendimiento académico en la disciplina de L y L?
15. ¿De qué manera tomas en cuenta las políticas educativas del ministerio de educación?
16. ¿De qué manera estimula a sus estudiantes para mejorar su rendimiento académico en la disciplina L y L?
17. De qué manera los padres de familia de sus estudiantes se integran para mejorar el rendimiento académico en la disciplina de L y L?

## ANEXO Nº 5

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

UNAN--FAREM – MATAGALPA



### Entrevista dirigida al Grupo Focal

La presente entrevista está dirigida a los padres de Familia de los estudiantes de Séptimo grado, turno Vespertino de Colegio Público José Santos Zelaya del municipio de Matiguás, departamento de Matagalpa.

Objetivo: Conocer a través de una entrevista sobre la aplicación de estrategias de Mediación Escolar para mejorar el Rendimiento Académico.

Estimado Padre de Familia:

Solicitamos su valiosa colaboración respondiendo la presente encuesta, la cual será de gran ayuda para enriquecer nuestro estudio y consecuentemente tener información veraz para efectos de plan de mejora.

#### I. Datos Generales.

1. Lugar:
2. Fecha
3. Hora:
4. Sexo del entrevistado 5. Nivel académico:
6. Años de servicio:

#### II. Preguntas

1. ¿Considera usted importante que se realice mediaciones en el centro de estudio para resolver conflictos en el Rendimiento Académico en la disciplina de Lengua y Literatura Lengua y Literatura?

2. ¿Quiénes consideras que pueden mediar en los problemas conflictivos del Rendimiento Académico en la disciplina de Lengua y Literatura?
3. ¿Cómo caracterizas la actitud de los mediadores?
4. ¿Qué entiendes por Rendimiento Académico?
5. ¿Cuándo esa en las reuniones de su hijo ¿Cuáles son las expectativas sobre su Rendimiento Académico en Lengua y Literatura?
6. De qué manera te involucras en la realización de tareas de sus hijos?
7. ¿Crees que se debe seguir parámetros para mediar ¿Cuáles son?
8. ¿Consideras que el docente utiliza estrategias para resolver problemas de Rendimiento Académico de las estudiantes en la disciplina de Lengua y Literatura?
9. ¿Cómo considera el ambiente escolar donde estudia su hijo?
10. ¿Qué estrategias consideras que se deben de usar en el centro para mejorar el Rendimiento Académico en Lengua y Literatura?
11. ¿Está de acuerdo que sus hijos trabajen en equipo?
12. ¿Qué entiendes por mediación escolar?
13. ¿Qué objetivos se aplican con la aplicación de la mediación escolar para mejorar el rendimiento académico?
14. ¿Consideras que para hacer mediación escolar se deben seguir algunos pasos o parámetros?
15. Consideras que para realizar mediación deben de estar capacitadas las personas técnicamente y contar con la experiencia, para mejorar el rendimiento académico?
16. ¿Qué beneficios facilita la aplicación de la mediación en la resolución de conflictos para mejorar el rendimiento académico en la disciplina de L y L?
17. Consideras de calidad la educación que recibe su hijo por parte del docente?
18. ¿Cuándo participas en reuniones evaluativas de tus hijos, los profesores te explican cómo evalúan la clase?
19. ¿Cómo motivas a tu hijo para mejorar su rendimiento académico?

## ANEXO Nº 6

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, – MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

UNAN- FAREM – MATAGALPA



### Guía De Observación Dirigida a Docente

La presente entrevista está dirigida al Docente de Lengua y Literatura de Séptimo grado, turno Vespertino de Colegio Público José Santos Zelaya del municipio de Matiguás, departamento de Matagalpa.

Objetivo: Conocer a través de esta guía de observación sobre la aplicación de estrategias de Mediación Escolar para mejorar el Rendimiento Académico.

Estimado Docente:

Solicitamos su valiosa colaboración respondiendo la presente Guía de observación, la cual será de gran ayuda para enriquecer nuestro estudio y consecuentemente tener información veraz para efectos de plan de mejora.

#### I. Datos generales:

Centro escolar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Nivel académico: \_\_\_\_\_

Años de servicios en la educación: \_\_\_\_\_

#### II. Preguntas

1. El docente se da a explicar en la clase Sí \_\_\_ No\_\_\_
2. El docente presenta actividades lúdicas Sí \_\_\_ No\_\_\_
3. EL docente atiende intervenciones de los y las estudiantes Sí \_\_\_ No\_\_\_
4. Existe participación oral en la clase de los y las estudiantes Sí \_\_\_ No\_\_\_
5. Evalúa el docente la clase Sí \_\_\_ No\_\_\_
6. Utiliza el docente instrumentos de evaluación Sí \_\_\_ No\_\_\_
7. Existe conflicto de los estudiantes con la clase Sí \_\_\_ No\_\_\_
8. El docente es mediador de conflicto en la clase Sí \_\_\_ No\_\_\_
9. La actitud del docente para mediar sobre el conflicto para mejorar Rendimiento Académico Positiva \_\_\_ Negativa\_\_
10. Expresan si deben apoyarse en sus compañeros en las tareas Sí\_\_\_ No\_\_\_
11. Los resultados de la evaluación de la clase son: Buena \_\_\_ Mala\_\_\_ Regular\_\_\_
12. Utiliza el docente estrategias para regular el Rendimiento Académico Sí \_\_\_ No\_\_\_
13. El docente motiva a los alumnos Sí \_\_\_ No\_\_\_
14. Logra el docente al aplicar la mediación un resultado positivo Sí \_\_\_ No\_\_\_
15. Utiliza el docente estrategias de mediación Sí \_\_\_ No\_\_\_
16. Existe otro mediador para resolver conflictos Sí \_\_\_ No\_\_\_
17. Se integran los estudiantes en los equipos de trabajo Sí \_\_\_ No\_\_\_

ANEXO NO. 7

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
 UNAN – MANAGUA  
 FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM – MATAGALPA  
 Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

TABULACION DE DATOS DE ENCUESTA DE ESTUDIANTES.

N. °	Preguntas	Valor-Respuesta															Coinciden cia	Discrepanci a	Consolidado	Porcentaje
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15				
1	Conoces, ¿qué es mediación escolar?	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	Si	Si	No	Si	En relación a la pregunta que estudiantes coinciden que si conocen sobre el término.	Sin embargo 6, estudiantes dicen no conocer el término.	Tomando en cuenta los resultados de la mediación se consolida que: en este centro educativo no se pone en práctica la mediación a cabalidad para mejorar las relaciones entre alumnos como	El 60% (9 estudiantes) dicen conocer el término, pero no así el 40% (6 estudiantes) dicen no conocer del término.

																			también para mejorar el rendimiento académico en los estudiantes.	
2	Has participado alguna vez sobre la mediación escolar?	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Ocho estudiantes están de acuerdo que si han participado en la mediación escolar.	Pero siete dicen que no han participado en esta actividad.	La mayoría de los estudiantes dijeron que ellos apoyan la mediación ya sea aconsejando a los demás como también en los grupos de trabajos.	El 53% (8 estudiantes) dijeron que si han participado alguna vez en mediar problemas.
3	Considera usted importante se realice la mediación escolar en tu centro de escolar?	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Catorce estudiantes consideran importante que se realice mediación en el centro de estudio para mejorar la convivencia	Solo un estudiante está en desacuerdo sobre la pregunta realizada.	Se puede consolidar importante la respuesta de los estudiantes sobre la pregunta hecha dijeron que es importante que se practique la mediación en este centro de estudio.	El 93% (14 estudiantes) dijeron que es importante la mediación, no así 7% (un estudiante) no lo ve positivo el término.							

4	¿Cuándo existe un problema en la clase de Lengua y Literatura, el docente ha utilizado estrategias de mediación escolar para resolver la solución?	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Siempre	A veces	Solo cinco estudiantes confirman positivamente que el docente utiliza estrategia de mediación escolar para resolver los problemas.	Diez estudiantes reafirman que la profesora a veces y nunca utiliza estrategia para mediar los conflictos en el aula de clase.	Aquí se demuestra que la profesora no hace mediación escolar con sus estudiantes, no más que esporádicamente.	El 33% (5 estudiantes) contestaron que siempre la profesora utiliza estrategias de mediación sin embargo el 53% (8 estudiantes) dijeron que a veces, y un 13% (2 estudiantes) contestaron que nunca aplica estrategias de mediación escolar.
---	--	---------	---------	---------	---------	---------	---------	-------	---------	---------	---------	---------	-------	---------	---------	---------	--	--	---	--

5	Te gusta la clase de Lengua y Literatura ?	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Trece estudiantes contestaron que efectivamente le gusta la clase de Lengua y Literatura.	Solo dos estudiantes dicen que no les gusta como imparte la clase la profesora.	La inmensa mayoría dijeron que la clase de Lengua y Literatura era la favorita.	El 87% (13 estudiantes) dijeron que si les gusta la clase de Lengua y Literatura, no obstante el 13% (2 estudiantes) dicen que no les gusta la clase de Lengua y Literatura.
6	¿Cómo consideran el ambiente de la clase de Lengua y Literatura ?	Tranquila	Dinámica	Dinámica	Tranquila	Dinámica	Tranquila	Tranquila	Tranquila	Tranquila	Dinámica	Tranquila	Tranquila	Tranquila	Dinámica	Tranquila	Diez estudiantes tienen coincidencia que la clase de L y L es tranquila y cinco dinámica.		Con lo que respecta a esta interrogante se consolidó que, la docente desarrolla su clase en un clima tranquilo y que es dinámica en un menor porcentaje en relación a los encuestados.	El 67% (10 estudiantes) consideran tranquila la clase, por lo tanto un 33% (5 estudiantes) dijeron que la clase es dinámica.

7	Entiendes a tu docente cuando explica la clase de L y L?	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Nueve estudiantes tienen concordancia, que siempre le entienden a la profesora.	Seis alumnos dijeron que a veces comprenden a su docente.	Se puede apreciar en relación a los dos resultados obtenidos, que la profesora no trata de buscar solución en cuanto a sus alumnos que su conocimiento es tardío.	Un 60% (9 estudiantes) dicen que siempre entienden a la profesora no así con 40% (6 estudiantes) que a veces comprenden lo explicado por su docente.
8	¿Cómo es la comunicación entre usted y el docente?	Excelente	Excelente	Buena	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Buena	Buena	Excelente	Buena	Excelente	Excelente	Buena	Regular	Ocho estudiantes están de acuerdo que la comunicación es excelente, como también cinco estudiantes	Pero no fue así con dos estudiantes que contestaron que la comunicación es regular.	Se puede consolidar la comunicación como buena canalizando las categorías de excelente y bueno se comunican tanto los alumnos como el docente.	El 53% (8 estudiantes) consideran excelente la comunicación, como también el 33% (5 estudiantes) la miran buena, por lo contrario el 13% (2 alumnos) la miran regular.

9	Has tenido algún problema en la disciplina de Lengua y Literatura ?	A veces	A veces	A veces	Nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Seis estudiantes contestaron que el clima escolar es bueno y que nunca han tenido problemas en clase y con la docente.	En cuanto a las categorías de a veces hay 8 estudiantes y siempre tenemos un estudiante, que se juntan en un contraste con lo que respecta a la interrogante .	Por lo tanto está comprobado por los estudiantes y se unifica que en este centro de estudio hay mucha indisciplina y que no es regulada por el profesor.	Un 53% (8 estudiantes) dijeron que a veces, seguidamente un 7% (1 estudiante) dijo que siempre tiene problema, pero no así con 40% (6 estudiantes) que dijo nunca ha tenido problema en la clase de L y L.
---	---	---------	---------	---------	-------	---------	---------	---------	---------	---------	-------	-------	---------	-------	-------	-------	--	--	--	--

10	Entiendes que es rendimiento o académico?	No	Si	Catorce alumnos consultado sobre el interrogante anterior, coinciden que si conocen sobre el término.	En desacuerdo un estudiante que contestó, no conocer este interrogante o término.	Se puede consolidar con firmeza que la mayoría de los docentes conocen sobre la pregunta consultada.	El 93% (2 estudiantes) consideran excelente, con otro dato significativo esta el 27% (4 estudiantes) afirmaron muy buena, pero un 60% (9 estudiantes) dijeron que regular.														
12	Tu docente utiliza estrategias para mejorar el rendimiento o académico en la disciplina de Lengua y Literatura?	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Regular	A veces	Siempre	Diez estudiantes confirmaron que la docente siempre ha utilizado estrategias en el rendimiento o académico.	En lo que concierne a 5 estudiantes entre las categorías a veces y regular afirman que la docente no utiliza estrategias muy frecuentemente.	Analizando los tres resultados de encuestados se consolida que la profesora no utiliza estrategias de mediación con frecuencia para la solución del rendimiento académico.	Un 67% (10 estudiantes) que siempre utiliza estrategias, pero también, 27% (4 estudiantes) dijeron que a veces y un 7% (1 estudiante) que dijo que regular.							

1 3	Cuando tienes problemas en la clase de Lengua y Literatura comunicas a tu docente?	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Once discentes afirman y coinciden que si comunican al docente.	Pero cuatro estudiantes dijeron no comunicar al profesor.	Basados en los dos resultados, se pueden consolidar que la mayoría le comunica al docente.	En cuanto se refiere en los porcentajes se obtuvo que un 73% (11 estudiantes) dijeron que si comunican al docente, pero un 27% (4 estudiantes) dijeron que no.	
1 4	Son apoyados por el docente para obtener resultados exitosos en la disciplina de Lengua y Literatura ?	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Trece discentes coinciden que siempre son apoyados por el maestro.	Pero no así con dos estudiantes que contestaron que a veces los apoya el docente.	La mayoría de los educandos dicen que la docente los apoya.	El 87% (13 estudiantes) dicen que siempre son apoyados por el docente, no obstante el 13% (2 estudiantes) dijeron que a veces los apoya la docente.											

1 5	Tus padres te apoyan en las tareas asignadas por el docente en la clase de Lengua y Literatura ?	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Cuatro estudiantes coinciden en decir que siempre son apoyados por sus padres en las tareas de la escuela.	Por el contrario once alumnos dijeron que a veces y nunca son apoyados por los padres.	En síntesis la mayoría de los discentes confirman que no son apoyados por sus padres en la realización de sus tareas.	Un 20% (3 estudiantes) afirman que siempre son apoyados por los padres, también un 47% (7 estudiantes) consideran que a veces son apoyados por sus padres, sin embargo el 27% (4 estudiantes) dijeron que nunca.
--------	--	---------	---------	-------	---------	---------	-------	-------	---------	---------	---------	---------	---------	-------	---------	---------	--	--	---	--

1 6	¿Cómo te gusta trabajar en la clase de Lengua y Literatura ?	Solo	Solo	Pareja	Grupo	Grupo	Grupo	Solo	Pareja	Grupo	Grupo	Grupo	Pareja	Solo	Solo	Solo	Nueve estudiantes confirmaron coincidir que a ellos les gusta trabajar tanto en grupo como en pareja.	Pero seis alumnos opinaron diferente y se concretaron que solo es mejor.	Nueve de quince consolidan que resulta trabajar mejor en grupo y pareja.	Se constató que el 40% (6 estudiantes) afirman que les gusta trabajar en grupo, como también el 40% (6 estudiantes) dijeron que solos, pero el 20% (3 estudiantes) en pareja.
1 7	Son motivados por el docente en el proceso de enseñanza a aprendizaje de la clase de Lengua y Literatura.	A veces	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Se pudo identificar que 8 estudiantes coinciden que siempre son apoyados por el docente.	Pero 4 estudiantes dijeron que a veces son motivados como también 3 discentes contestaron, nunca somos apoyados por el docente.	Teniendo como resultado los tres resultados, se consolida que aún falta que la docente motive a todos sus estudiantes, para no tener fracasos académicos.	El 53% (8 estudiantes) dijeron estar motivados por sus docentes, un 27% (4 estudiantes) afirmaron que a veces, y un 20% (3 estudiantes) dijeron nunca han sido apoyados por el docente.

18	¿Cómo es evaluada la clase de Lengua y Literatura ?	Evaluación acumulativa	Ambos	Ambos	Examen parcial	Examen parcial	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos	Examen parcial	Ambos	Ambos	Evaluación acumulativa	Ambos	Ambos	Diez educandos confirmaron que la clase se evalúan ambos-los dos exámenes parciales como evaluación acumulativa.	Ninguna.	Se considera que el docente evalúa tanto en proceso como aplica en exámenes parciales.	Examen parcial el 20% (3 estudiantes) evaluación acumulativa, 13% (2 estudiantes), sin embargo el 67% (10 estudiantes) dijeron que ambos utilizan el docente.
----	---	------------------------	-------	-------	----------------	----------------	-------	-------	-------	-------	----------------	-------	-------	------------------------	-------	-------	--	----------	--	---

19	¿Quién te ha resuelto algunos problemas de la clase de Lengua y Literatura ?	Consejería escolar	Director	Docente de L y L	Docente guía	Docente de L y L	Docente guía	Docente de L y L	Docente de L y L	Docente guía	Docente de L y L	Docente de L y L	Director	<p>En cuanto a este interrogante se logró apreciar que 9 estudiantes dijeron que el profesor de L y L que les resuelve los problemas .</p> <p>Sin embargo con menor frecuencia dijo un alumno que les resuelve el consejero, dos dijeron que el director y tres dijeron que el profesor guía.</p> <p>Analizando las ideas de estudiantes como resultado de la encuesta la mayor parte de estudiantes dijeron que es la profesora de L y L que les resuelve los problemas</p>	<p>Un 60% (9 estudiantes) dijeron que es el profesor de L y L, quien soluciona los problemas , otro 20% (3 estudiantes) el docente guía, un 13% (2 estudiantes) el director, y un 7% (1 estudiante ) el consejero.</p>			
----	--	--------------------	----------	------------------	------------------	------------------	------------------	--------------	------------------	--------------	------------------	------------------	--------------	------------------	------------------	----------	--	--

ANEXO NO. 8

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN – MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM – MATAGALPA  
Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades



SEMINARIO DE GRADUACIÓN.  
TRIANGULACIÓN DE DATOS

N°	Preguntas	Indicador	Estudiantes	Docentes	Director	Grupo focal	Observación
1	<p>¿Qué es mediación escolar? ( para docente y director)</p> <p>¿Conoces sobre la mediación escolar? (estudiantes)</p> <p>¿Qué entiendes por mediación escolar? (padres de familia)</p> <p>El docente atiende las intervenciones de conflicto en el aula de clase con sus estudiantes</p>	<p>Mediación Escolar</p>	<p>El 66% (9 estudiantes) opinaron que si conocen sobre mediación escolar, no obstante el 34% (6 alumnos) consideraron que no saben sobre el término.</p>	<p>Es tratar de ponerse de acuerdo las pacíficamente personas que entran en conflicto personales por un motivo, mediante el docente o cualquiera que pertenezca a la comunidad educativa pueda ayudar a resolver el problema entre estudiante, entre padres y maestros o maestros estudiantes.</p>	<p>Es mediar la resolución de conflictos que hay entre los estudiantes y docentes y entre docentes mismos.</p>	<p>Es arreglar un problema a través del dialogo para llegar a un acuerdo en el aula de clase, porque sería terrible si no se pudiera mediar un conflicto, porque si no viviéramos en guerra.</p>	<p>Sin embargo durante la observación realizada fueron que mediante el proceso de desarrollo de la clase atiende a sus estudiantes cuando estos comentaron no entenderlo por lo que dedico tiempo, para una nueva explicación y de manera democrática los y las estudiantes se pusieron de acuerdo para distribuirse las partes del trabajo para cada uno para obtener mejor resultado</p>

	(observación)						
2	<p>Consideran importantes que se realice mediación escolar en el rendimiento académico en la disciplina de L y L (aplica para alumnos, docentes , padres de familia y director)</p>	Importancia	<p>En relación a la pregunta los estudiantes contestaron el 93% (14 estudiantes) dijeron que es importante, sin embargo el 7% (1 alumno) considero que no lo es.</p>	<p>Es importante que se hagan mediaciones respecto a la evaluación de la disciplina de Lengua y Literatura, ya que existen estudiantes que por otros motivos no puedan realizar algún trabajo, tarea o actividad en tiempo y forma, más cuando el padre se involucra y no quedaría mal en el estudiante que cumpla con su deber.</p>	<p>Pienso que sí, cuando un docente no te da solución a un estudiante respecto a las notas, un problema es que estrategias está usando el docente y que tal vez no son correctos o la indicada ameritando una nueva estrategia de mediación.</p>	<p>Por supuesto que es importante porque si no hubiera disciplina en el aula de clase, no respetaran al docente, es por eso que conviene que el docente y director practiquen la mediación cuando sea necesario para que los niños estén bien en clase.</p>	<p>No obstante en las observaciones, se logró apreciar que el docente presentó una actitud negativa al mediar con los estudiantes por no entregarles a tiempo la realización de las actividades orientado por ella misma, no considera importante la mediación para sus alumnos (resumen de un texto prescriptivo: manual).</p>
3	<p>Considera usted que realizar mediación permite alcanzar el enfoque de transformación curricular del Ministerio de Educación(MINED) para mejorar la calidad educativa (para docente, director)</p> <p>¿Cómo te gusta trabajar en la clase de L y L? (estudiantes)</p>	Enfoques	<p>El 40% (6 estudiantes) respondieron que individual, no así el 20% (3 estudiantes) dicen que en pareja. Al contrario el 40% (6 estudiantes) dijeron que les gusta trabajar en equipo.</p>	<p>Sí, porque el estudiante debe de tener un resultado significativo cumpliendo con los indicadores de logros de la disciplina, tomando el tema “Educar para la vida”, además que el estudiante sea independiente de sus propios conocimientos teóricos y prácticos, es decir los docentes somos solamente facilitadores de conocimientos.</p>	<p>Así mismo el director que se promueva la autonomía que a través de los conocimientos previos de los niños se encamina a consolidar conceptos por medio del trabajo de los docentes como facilitador y llevarlos a la reflexión para la resolución de problemas.</p>		<p>Mediante la observación el docente indico una actividad en donde los estudiantes aplican los niveles de comprensión lectora específicamente la interpretación de mensajes de textos informativos (la noticia).</p>

4	<p>¿Qué objetivos se aplican con la aplicación de la mediación escolar para mejorar el rendimiento académico? (para docentes, director y padres de familias)</p> <p>¿Cómo es la comunicación entre ustedes y el docente? (estudiantes)</p>	Objetivos.	<p>El 54% (8 estudiantes) dijeron que es excelente, el 33% (5 estudiantes) contestaron buena, pero no así el 13% (2 alumnos) contestaron que era regular.</p>	<p>El docente afirmo es fomentar la disciplina para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes, estudiantes y padres de familia, promover valores de convivencia, permite la confianza en el alumno para presentar sus inquietudes y sugerencias respecto a un conflicto sobre la clase y poder dar solución, mejora la educación.</p>	<p>En relación al director considera que conlleva a una buena convivencia pacífica, a legar o convenio o acuerdo para dar respuesta.</p>	<p>Así mismo el grupo focal dijeron que fomenta la comunicación y confianza en los hijos para expresarse con facilidad hacia su docente mejora las relaciones de compañerismo, con los docentes y con los padres de familias.</p>	<p>Sin embargo en las observaciones se demostró que los estudiantes no presentan una buena comunicación y respeto entre compañeros y la docente no es dinámica.</p>
5	<p>¿Quién consideras que puede ser mediadores para la resolución de conflictos respecto al rendimiento académico de la disciplina de L y L? (para docente, director y grupo focal)</p> <p>¿Quién te ha resuelto algún problema o</p>	<p>Componentes.</p> <p>Mediador</p> <p>Estrategias</p>	<p>El 53% (8 alumnos) afirma que el docente de L y L, mientras que el 20% (3 estudiantes) ha sido resuelto por el docente guía, sin embargo el 13% (2 estudiantes) fue resuelto por la consejería</p>	<p>Una vez analizado los instrumentos tanto al docente, director y padre de familia coinciden que es el profesor el que tiene que mediar el conflicto en el aula de clase, al igual que el guía, director, consejería e inclusive los del gobierno estudiantil y la última instancia el delegado.</p>	<p>Considero que la mediación escolar se puede realizar tanto el docente como el director como también los mismos padres.</p>	<p>Si, se puede apoyar al docente a resolver conflicto en el aula de clase pero una vez capacitado.</p>	<p>Con lo que respecta a la observación, se presentó un conflicto con una estudiante porque no podía realizar las actividades orientadas por no tener el libro de texto. El docente medió el caso sugirió integrarse en pareja para no afectar el proceso de aprendizaje del estudiante.</p>

	situación relacionado con la clase de L y L? (estudiantes).		escolar.				
6	<p>Has participado en alguna mediación de un conflicto relacionado a la evaluación de la clase de L y L? (estudiantes).</p> <p>¿Consideras que para hacer mediación escolar se deben seguir algunos pasos o parámetros? (para docentes, director y padre de familia)</p>	Fases de mediación escolar.	Los estudiantes respondieron que el 70% (7 alumnos) consideran que si, han participado en la mediación pero el 60% (9 estudiantes) dijeron que no.	Si hay problemas buscar la manera para solucionar el conflicto a través de mediador, este debe de acceder de forma positiva y escuchar con atención a los que tienen el conflicto y dejar a ellos que propongan ideas de solución.	Se debe de realizar con justicia y tranquilidad ponerse de acuerdo para llegar a una solución.	Si uno de mis hijos tiene problema ya sea con sus compañeros o maestro, buscar la persona indicada para solucionar el caso, pero también se puede capacitar a los estudiantes, docentes y director con respeto y tranquilidad hasta llegar a una solución.	Al docente se le presentó un caso en el aula de clase, en los grupos hubo irrespeto entre ellos mismos y se desintegraron del grupo dos niños no ayudaron, la profesora escuchó a uno y les ordenó el que no me entrega ese trabajo queda aplazado.
7	<p>Son apoyados por el docente para obtener resultado exitoso en la disciplina de L y L? (estudiante)</p> <p>Consideras que para realizar mediación deben de estar capacitadas las personas técnicamente y contar con la experiencia, para mejorar el rendimiento académico? (docente,</p>	Técnicas de la mediación escolar	De manera que el 47% (7 estudiantes) dijo que el docente no lo apoya en la clase sin embargo el 53% (8 estudiantes) confirmaron que si el docente les ayuda en esta asignatura.	Claro que sí, porque de esta manera podemos mejorar como docente para dar mejores soluciones a los problemas en la escuela, pero si el MINED, nos capacitaría con este tema sería excelente.	Sería lo ideal que recibiéramos capacitación más a fondo sobre este tema, para conocer los pasos y métodos de aplicación.	Claro, porque no habría injusticia por parte de algunos docentes que son radicales, y los chavalos se aplacental vez por un problema que ellos ni saben, además los docentes deben de dar más confianza y comunicación.	Se observó en la clase que, la profesora preguntó que si todos andaban los libros de textos, 7 alumnos no lo cargaban, contestando groseramente la docente, que se salieron del aula de clase, y que era demasiado perderán los puntos ya que con los libros harían un resumen.

	director y padres de familia)						
8	<p>Cuando el docente resuelve los problemas en la disciplina de L y L ¿Cuál es su actitud? (estudiantes)</p> <p>¿Qué principios se debe practicar para realizar mediación respecto al mejoramiento del rendimiento académico en la clase de L y L? (para docente, director y padres)</p>	Principios.	<p>Los estudiantes encuestados, el 60% (9 estudiantes) afirmaron que su actitud es positiva, no así el 40% (6 estudiantes) respondieron que su actitud es negativa.</p>	<p>No desacreditar</p> <p>Motivar</p> <p>Dar confianza</p> <p>Buen prestigio</p> <p>Comunicación.</p>	<p>Fomentar la paz confidencialidad dar seguridad buen prestigio pero sobre todo tener ética profesional.</p>	<p>Los padres de familias contestaron que es garantizar el respeto, la confianza, la motivación y el desarrollo de la profesión por parte del docente.</p>	<p>Se pudo constatar con la observación que el docente, intimida a sus estudiantes cuando van a trabajar en grupo sin utilizar un momento de instrucción sobre la actividad a realizar, poniendo de manifiesto el poder radical.</p>
9	<p>Te sientes satisfecho cuando tu docente te atiende tus inquietudes o dudas sobre la asignatura? (estudiantes)</p> <p>¿Qué beneficios facilita la aplicación de la mediación en la resolución de conflictos para mejorar el rendimiento académico en la disciplina de L y L? (para docente, director y padres)</p>	Ventajas	<p>El 80% (12 estudiantes) dijeron que sí; mientras el 20% (3 alumnos) no se sienten satisfecho con la atención.</p>	<p>Buscar las estrategias que sean de acuerdo al problema que se presente para solucionar y llegar a un acuerdo por ejemplo de rendición académica “El préstamo”, le doy un porcentaje para pasar la clase pero me lo repone en la próxima evaluación esto es por cualquier problema de inasistencia enfermedad esto permitirá en estudiante la motivación y la ayuda y flexibilidad.</p>	<p>Garantiza buenas relaciones educativas, compromisos buenas estrategias diplomas, la excelencia académica y despierta la confianza en toda la comunidad educativa.</p>	<p>Garantizar el respeto con todos y todas para que en la escuela nos miremos como una sola familia.</p>	<p>Por consiguiente en la observación, los y las estudiantes no se les realizan mediación con relación a la clase de Lengua y Literatura por lo que la profesora limita a los alumnos con normas que les impone.</p>
10		Rendimiento académico.	<p>Donde el 73% (11 alumnos) dijeron que si conocen sobre el</p>	<p>Son los resultados de la evaluación de proceso de forma cuantitativa o cualitativa sobre el aprendizaje de los</p>	<p>Es el grado aprendizaje significativo por los diferentes procesos</p>	<p>Consideran que son las notas de las diferentes asignaturas después</p>	<p>El docente no da a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas en</p>

	<p>Conoces ¿Qué es rendimiento académico? (estudiantes)</p> <p>¿Qué entiende por rendimiento académico? (para docentes, director y padre de familia).</p> <p>¿El docente da a conocer los resultados de los instrumentos de evaluación aplicados</p>		<p>rendimiento, por el contrario el 27% (4 estudiantes) confirmaron que no entienden sobre el término.</p>	<p>estudiantes por cada disciplina.</p>	<p>de evaluación a los estudiantes.</p>	<p>de cada evaluación parcial.</p>	<p>la clase.</p>
11	<p>¿Conoces el reglamento escolar? (estudiante)</p> <p>¿De qué manera tomas en cuenta las políticas educativas del ministerio de educación? (MINED) (DOCENTE)</p> <p>Persigues las políticas educativas en las metas propuestas por la institución? (Director)</p> <p>Consideras de calidad</p>	<p>Políticas educativas.</p>	<p>El 80% (12 estudiantes) dicen que conocen del término sin embargo el 20% (3 estudiantes) dijeron que no.</p>	<p>Si, se toman en cuenta al matricular al último niño/as al sistema educativo, en las distintas modalidades que existen en este centro.</p>	<p>Por supuesto que sí, las políticas son las que marcan los objetivos propuestos por el MINED (Ministerio de Educación). Para cumplir en el sistema educativo cada año.</p>	<p>Consideraron que sí, porque los docentes deben de estar capacitado para desempeñar bien su rol, de no ser así no matricularía a mis hijos en este centro</p>	<p>Se notó que no le dan atención los alumnos debido a la falta de dominio de grupo, y que no está conscientemente de que dar clase no es como desarrollar el plan sino un ser humano más para la vida.</p>

	<p>la educación que recibe su hijo por parte del docente? (padres de familia)</p> <p>El docente da atención individualizada a sus estudiantes.</p> <p>Si No</p>						
12	<p>Sabes ¿Cuál es tu rendimiento académico de la disciplina de L y L? (estudiante)</p> <p>¿Qué tipo de evaluación aplicas en la clase de L y L? (docente)</p> <p>¿Cuáles son las categorías que utiliza el docente para evaluar? (docente)</p> <p>¿Cuándo participas en reuniones evaluativas de tus hijos, los profesores te explican cómo evalúan la clase? (padres)</p>	Contexto Cognoscitivo	<p>El 73% (11 estudiantes) si saben su rendimiento, pero el 27% (4 estudiantes) dieron que no saben.</p>	<p>La profesora respondió que aplica a las evaluaciones sumativa, diagnostica y formativa, esta dependerá de cada indicador de logro y contenidos.</p>	<p>Utiliza por nivel de competencia como: alcanzadas y de proceso de formación que todo en la conducta y de proceso; AA, 90 a 100%; AS 76 a 89; AE 69 a 75; menos 59, nota mínima de aprobado 60.</p>	<p>Ellos explican que el proceso de evaluación se divide en cuatro cortes cada dos meses la nota de aprobado es de sesenta y noventa es excelencia académica para evaluar la profesora realiza pruebas escritas, trabajo grupo, exámenes escrito.</p>	<p>La profesora solamente dejó un trabajo para realizar en casa, no mencionó el valor específico, y si no lo entregaba perdía los puntos. La evaluación que realiza la docente durante la clase es Sumativa en acumulativos.</p>
13	<p>Cumples con tus tareas y trabajos asignados</p>	Contexto	<p>El 53% (8 estudiantes)</p>	<p>Ella expresó es bastante lento por lo que son muy</p>	<p>Es del 67% de aprobados con un</p>	<p>Dijeron que la conocen cuando el</p>	<p>Se refleja que los estudiantes no entregan en</p>

	<p>por el docente en tiempo y forma? (estudiantes)</p> <p>¿Cómo es el ritmo de aprendizaje de los estudiantes? (docente)</p> <p>¿Cómo es el rendimiento académico en los estudiantes del séptimo grado de la disciplina de L y L? (Director)</p> <p>¿Conoce usted la nota de su hijo en la disciplina de L y L? (padres de familia)</p>	actitudinal.	dijeron que siempre entregan los trabajos en tiempo y forma, no obstante el 47% (7 estudiantes) afirmaron que a veces	indisciplinados, se distraen y no tienen mucho interés.	estudiante de excelencia académica, considero que es muy bajo, debido que son repitentes, son indisciplinados y no son apoyados por los padres. Por lo general ese tipo de aula siempre quedan esos tipos de estudiantes	hijo se la comunica o cuando le entregan el boletín.	tiempo y forma sus tareas cuando el docente se las pidió. Por lo tanto se observó que el docente no tiene dominio de grupo y que no siempre recibe las tareas por lo que el estudiante pierde el interés y motivación por no tener un porcentaje específico.
14	<p>Son motivados los estudiantes por el docente en el desarrollo de la clase de L y L? (estudiantes)</p> <p>¿De qué manera estimula a sus estudiantes para mejorar su rendimiento académico en la disciplina L y L? (docente)</p> <p>Considera que los estudiantes están siendo motivados para lograr un rendimiento</p>	Motivación del rendimiento académico.	El 33% (5 estudiantes) dijeron que siempre, el 20% (3 estudiantes) consideraron que nunca, más el 37% (7 estudiantes) consideran que a veces los motiva durante el desarrollo de clase.	Ella dijo que a través de espacios de reflexión sobre valores de 5 minutos, así mismo dando confianza a los estudiantes para que puedan expresarse mejor.	El director expuso que existe poca comunicación, aunque ellos ven que se dan estímulos a los mejores alumnos, algunos docentes motivan a los alumnos otros no.	Conversando sobre la importancia de la educación, felicitándolos por sus esfuerzos y a veces le damos regalo.	Se determinó que el docente no implementa actividades motivadoras hacia los estudiantes para promover el interés y optimismo en la Lengua y Literatura, pero si lo hace de forma verbal con algunas palabras como: "póngase las pilas", "trate de cumplir con las tareas", "de usted depende salir bien en clase", "sean responsables, se concluye no es motivador.

	académico? (director)						
	¿Cómo motivas a tu hijo para mejorar su rendimiento académico? (padre de familia)						
15	<p>Tus padres te apoyan en las tareas asignadas por el docente en la disciplina de L y L? (estudiantes)</p> <p>De qué manera los padres de familia de sus estudiantes se integran para mejorar el rendimiento académico en la disciplina de L y L? (docente y director)</p> <p>Se involucra en las tareas escolares de sus hijos? (padres de familia)</p>	Contexto familiar	<p>Los estudiantes respondieron que el 27% (4 estudiantes) que a veces los apoyan, no fue así con el 53% (8 estudiantes) consideran que nunca les ayudan más el 20% (3 estudiantes) afirman que siempre les ayudan sus padres.</p>	<p>Con respecto a la pregunta el docente respondió que, algunos asisten a reuniones sobre todo las madres, pero la mayoría no lo hacen por poseer un bajo nivel académico y otros son tutores asignados porque los padres están en el extranjero.</p>	<p>Si los padres apoyan en jornadas de la escuela pero no a un cien por ciento, y en lo que corresponde no apoyan a sus hijos en tareas porque no tienen un nivel de escolaridad alto, sin embargo, dicen los padres que si los motivan para que se animen.</p>	<p>Casi no por el bajo nivel académico y ni como pagar a alguien que les ayude por falta de dinero, por lo tanto lo motivamos para que la realicen.</p>	<p>Se pudo identificar que los estudiantes no son responsables en el cumplimiento de sus tareas por la pobre motivación que hay entre el docente y la familia, como también por la falta de apoyo en la elaboración de sus tareas hasta se salen del aula sin permiso o no entran porque los padres no les dicen nada aunque se le aplique el reglamento escolar.</p>
16	<p>Entiendes a tu docente al impartir la clase? (estudiantes).</p> <p>¿Qué estrategias utiliza en la clase para lograr un aprendizaje significativo? (docente).</p>	Estrategias de aprendizaje	<p>El 67% (10 alumnos) consideran que siempre atienden al docente, mientras el 27% (4 estudiantes) dijeron que a veces, sin embargo un 6% (1 estudiante) dijo que nunca</p>	<p>Ella afirma que hace uso de materiales creativos como: papelógrafos, guía de trabajo, resúmenes, esquemas entre otras actividades.</p>	<p>El director reafirma que si las estrategias utilizadas por el docente son guías, exposiciones, esquemas, antologías, pizarra, materiales de medio, pero que el docente no es muy innovador e investigativo siempre está</p>	<p>Consideramos bueno el trabajo del docente, por lo que no tenemos un buen nivel de escolaridad, para apoyar a los hijos, lo que hacemos es motivarlo o que le ayude otro familiar.</p>	<p>La docente utilizó guías de trabajos y resúmenes. Donde se considera que no utiliza estrategias de aprendizajes variados.</p>

	<p>Considera que las estrategias utilizadas por el docente están dando resultados exitosos en los estudiantes (director)</p> <p>¿Cómo valores el trabajo del docente como facilitador de los conocimientos de tus hijos? (padres de familia)</p>		<p>atiende a las instrucciones de su docente.</p>		<p>pidiendo materiales al MINED para trabajar lúdicamente.</p>		
--	--	--	---	--	--	--	--

ANEXO NO. 9

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
 FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA  
 UNAN- FAREM – MATAGALPA



TABULACIÓN DE DATOS DE GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EL DOCENTE.

	.Indicador					Coincidencia	Discrepancia	consolidado	Porcentaje
1	El docente atiende las intervenciones de conflicto en el aula de clase con sus estudiantes Si_ No_	Si	no	si	si	Tres veces coincidieron de que si se daba a entender	Solo en una vez no se dio a entender	Mediante el proceso de desarrollo de la clase atendió solo una vez a sus estudiantes cuando estos comentaron no entenderlo por lo que dedico tiempo, para una nueva explicación y de manera democrática los y las estudiantes se pusieron de acuerdo para distribuirse las partes del trabajo para cada uno para obtener mejor resultado	75% Si 25% No
2	La actitud del docente para mediar sobre el conflicto para mejorar Rendimiento Académico Positiva __ Negativa__	Negativa	Positiva	Negativa	Negativa	Se coincide en tres formas negativas en que el docente no arregla problemas académicos	Solamente una vez resolvió un problema	Se logró apreciar que el docente presentó una actitud negativa al mediar con los estudiantes por no entregarles a tiempo la realización de las actividades orientado por ella misma (resumen de un texto prescriptivo: manual).	75% Negativa 25% Positiva

3	Utiliza el docente instrumentos de evaluación Sí ____ No ____	no	no	no	no			El docente orientó una actividad en donde los estudiantes aplican los niveles de comprensión lectora específicamente la interpretación de mensajes de textos informativos (la noticia).	
4	Existe participación oral en la clase de los y las estudiantes	no	si	no	no			Sin embargo en las observaciones se demostró que los estudiantes no presentan una buena comunicación y respeto entre compañeros y la docente no es dinámica.	
5	El docente es mediador de conflicto en la clase Sí ____ No ____							Con lo que respecta a la observación, se presentó un conflicto con una estudiante porque no podía realizar las actividades orientadas por no tener el libro de texto. El docente sugirió integrarse en pareja para no afectar el proceso de aprendizaje del estudiante.	
6	El docente da atención individualizada a sus estudiantes Sí No							Al docente se le presentó un caso en el aula de clase, en los grupos hubo irrespeto entre ellos mismos y se desintegraron del grupo dos niños no ayudaron, la profesora escuchó a uno y les ordenó el que no me entrega ese trabajo queda aplazado.	
7								Se observó en la clase que, la profesora preguntó que si todos andaban los libros de textos, 7 alumnos no lo cargaban, contestando groseramente la docente, que se salieron del aula de clase, y que era demasiado perderán los puntos ya que con los libros harían un resumen.	
8	Logra el docente al aplicar la mediación con un resultado positivo Sí ____ No ____							Se pudo constatar con la observación que el docente, intimida a sus estudiantes cuando van a trabajar en grupo sin utilizar un momento de instrucción sobre la actividad a realizar, poniendo de manifiesto el poder radical.	

9	Logra el docente aplicar mediación en los conflictos presentados para mejorar el rendimiento académico Si No							Por consiguiente en la observación, los y las estudiantes no se les realizan mediación con relación a la clase de Lengua y Literatura por lo que la profesora limita a los alumnos con normas que les impone.	
10	¿El docente da a conocer los resultados de los instrumentos de evaluación aplicados	NO	NO	NO	NO			El docente no da a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas en la clase.	
11	Logra el docente al aplicar la mediación con un resultado positivo Sí ___ No___	no	np	si	no			Se notó que no le dan atención los alumnos debido a la falta de dominio de grupo, y que no está conscientemente de que dar clase no es como desarrollar el plan sino un ser humano más para la vida.	
12	Utiliza el docente instrumentos de evaluación Sí ___ No___	no	no	no	si			La profesora solamente dejó un trabajo para realizar en casa, no mencionó el valor específico, y si no lo entregaba perdía los puntos. La evaluación que realiza la docente durante la clase es Sumativa en acumulativos.	
13	Entregan los discentes sus tareas en tiempo y forma Si No	no	si	No	no			Se refleja que los estudiantes no entregan en tiempo y forma sus tareas cuando el docente se las pidió. Por lo tanto se observó que el docente no tiene dominio de grupo y que no siempre recibe las tareas por lo que el estudiante pierde el interés y motivación por no tener un porcentaje específico.	

14	El docente motiva a los alumnos Sí ___ No___	no	si	no	si			Se determinó que el docente no implementa actividades motivadoras hacia los estudiantes para promover el interés y optimismo en la Lengua y Literatura, pero si lo hace de forma verbal con algunas palabras como: "póngase las pilas", "trate de cumplir con las tareas", "de usted depende salir bien en clase", "sean responsables, se concluye no es motivador	
15	Existe conflicto de los estudiantes con la clase Si No	si	si	si	no			Se pudo identificar que los estudiantes no son responsable en el cumplimiento de sus tareas por la pobre motivación que hay entre el docente y la familia, como también por la falta de apoyo en la elaboración de sus tareas hasta se salen del aula sin permiso o no entran porque los padres no les dicen nada aunque se le aplique el reglamento escolar.	
16	Utiliza el docente estrategias para regular el Rendimiento Académico	no	si	no	no			La docente utilizo guías de trabajos y resúmenes. Donde se considera que no utiliza estrategias de aprendizajes variado	



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**

**UNAN- FAREM –MATAGALPA**



**Plan de capacitación a docentes de Séptimo grado del colegio José Santos Zelaya del municipio de Matiguás, Matagalpa**

**Autores:**

**Br. Geraldine del Socorro Urrutia Vargas**

**Br. José Santos Moncada Orozco**

**Tutora:**

**M Sc. Karla Patricia Dávila**

# Plan de Capacitación

## Introducción

En la actualidad en los centros educativos se dan conflictos, entre los estudiantes por diversas situaciones, por lo que es importante que el docente actúe con responsabilidad, a la transformación de una convivencia más acogedora y dinámica en la escuela y que la mediación escolar sea el preámbulo para solucionar los conflictos tanto de alumnos, padres y docentes.

Para Díaz Barriga (2002), las estrategias son todas aquellas actividades que realiza el docente dentro del aula de clase y que tiene como objetivo el aprendizaje de los alumnos.

El siguiente plan de capacitación versa sobre el tema de Mediación escolar, tiene como propósito facilitar actividades que van en pro de mejorar la convivencia en el colegio José Santos Zelaya, como también incrementar los índices del Rendimiento académico en el centro, a través de capacitaciones a padres, docentes y estudiantes.

Así mismo restablecerá la confianza tanto en los docentes, estudiantes y padres de familia a través del diálogo, como un elemento comunicativo por excelencia, obviamente se sentirán más optimistas los estudiantes al ver que su palabra es tomada en cuenta.

Sin embargo esta propuesta servirá a los docentes a mejorar en el campo educativo, y que solo con su aplicación, garantizarán lograr las metas asignadas, pero con la incorporación de toda la comunidad educativa, ya que también juegan un papel importante en el ámbito educativo.

### Objetivos Generales:

Capacitar a toda la comunidad educativa del colegio José Santos Zelaya municipio de Matiguás, Matagalpa, sobre Mediación escolar para que cada quien aporte a la educación de este centro y que juntos puedan construir un clima de convivencia y de paz para promover la formación en valores y así alcanzar el éxito esperado.

### Objetivos Específicos

Llevar a cabo capacitaciones a docentes, estudiantes, padres de familia, consejo escolar y consejería de comunidad educativa, para unificar esfuerzo y que vaya en vía de mejorar las relaciones personales y aumentar los resultados del Rendimiento Académico.

Poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula de clase para recuperar la confianza de los estudiantes y enfrentar a un ambiente agradable y que los protagonistas sean los estudiantes.

Evaluar el proceso por parte de las autoridades competentes del colegio José Santos Zelaya.

Plan de capacitación a docentes, estudiantes y padres de familia del colegio José Santos Zelaya, sobre el tema Mediación Escolar para mejorar el Rendimiento Académico.

Nº	Actividades	Fechas	Recursos	Responsable	Participantes	Observación
1	Dar acompañamiento pedagógico más frecuentes a los docentes del colegio José Santos Zelaya del municipio de Matiguás, Matagalpa para regular y asesorar sobre las debilidades identificadas en el proceso de clase y que juntos busquen una solución a los problemas encontrados	De manera permanente, dos veces al mes.	Guías de autoestudio.	director	Docentes	
2	Capacitar a docentes sobre el rol que debe jugar en el aula de clase con los estudiantes y la comunidad educativa.	trimestral	Matriz de temas a impartir.	director	docentes	Para el desarrollo de estas capacitaciones se coordinara con Mi Familia.
3	Fortalecer a las consejerías de comunidades educativas, en cuanto a los conocimientos y funcionalidad en el centro educativo, para	Permanente una vez por mes.	Data show	director	Docentes, estudiantes y padres de familia.	Facilitar material en coordinación de la alcaldía.

	reducción de la violencia y restablecer la armonía entre estudiantes y docentes.					
4	Capacitar a todas las entidades educativas tales como: consejerías escolar, líderes comunitarios, consejo escolar, padres de familia, estudiantes e iglesias, sobre la temática responsabilidades compartidas.	Permanente todo el ciclo escolar.	Data show	Director y docentes	Comunidad educativa.	
5	Establecer lazos de confianza con los estudiantes a través del dialogo, resaltando la importancia de cumplir con sus tareas y trabajos asignados por el docente, cómo también la formación de valores y con esto formar seres humanos capaces de desenvolverse en la sociedad.	Una vez por mes	Paleógrafos Marcadores	docentes	estudiantes	
6	Dar a conocer la intención de la	Permanente	Pruebas escritas,	Docentes	Estudiantes	

	evaluación a los estudiantes desde el inicio del ciclo escolar y esto va permitir la objetividad de la evaluación.		exámenes y trabajos.			
7	Identificar los conflictos desde el inicio y evitar caos académicos en el aula de clase.	permanente	Presentación de videos sobre la convivencia.	docentes	estudiantes	
8	Realizar escuelas a padres para abordar temáticas de interés que fortalezca la calidad educativa de los estudiantes.	Permanente una por mes.	Paleógrafos, marcadores	docentes	Padres de familia.	
9	Apertura de un registro anecdótico para evidenciar los rasgos de cada estudiante para poder diagnosticar la conducta de los mismos, para darle su atención individual.	Permanente	Registro anecdótico	Docentes	Estudiantes	

## Ejemplo de mediación

Fase preliminar (sesión individual o conjunta)	<p>a) Se da a conocer a los mediados las características del proceso de Mediación (confidencialidad, imparcialidad, objetividad, flexibilidad...) y su alcance.</p> <p>b) Si las partes aceptan voluntariamente participar, se firma un acuerdo previo, estableciendo el tiempo máximo de ejecución del proceso y todos los aspectos colaterales (técnicas a implementar, honorarios) a considerar.</p>
Fase de encuentro dialogado (sesión conjunta)	<p>a) Se informa a los mediados del proceso como vehículo de resolución del conflicto, sus alternativas y las reglas de participación en la mediación (confidencialidad; sesiones conjuntas e individuales; el mediador solo podrá compartir con cada parte lo autorizado expresamente por la otra; el Mediador marcará los turnos y supervisará el buen funcionamiento de las sesiones conjuntas...).</p>
Fase de mediación (sesiones individuales)	<p>a) El/la mediador/a trabaja con cada mediador por separado, desplegando las siguientes pautas: encuadre del problema, fijación de objetivos, determinación de las contribuciones necesarias para resolver el problema, análisis de las soluciones intentadas y sistematización de la circularidad.</p> <p>b) La efectividad de la circularidad depende de la actitud y disposición personal del mediador para entender que lo que desea obtener está íntimamente conectado con lo que también quiere la otra parte, reconociendo el protagonismo recíproco de cada cual en la</p>

	mediación y el valor de respetar su punto de vista.
Fase de reflexión interna del equipo de mediación	a) El mediador o mediadores reflexiona/n y comparan las diversas posturas y sus diferencias, con la finalidad de dar paso a la construcción de una historia alternativa, heredera de la interdependencia desplegada entre todas ellas.
Fase de acuerdo (sesión conjunta)	a) Se procede a la narración de la historia alternativa y a la construcción del acuerdo. b) La sesión debe contemplar los siguientes aspectos: oír la revisión que las partes hacen de la historia alternativa (escucha activa); discusión sobre las ventajas e inconvenientes de cada opción; reconducción de las posiciones hacia una única posición común de consenso (reconstrucción de la historia alternativa) y redacción del subsiguiente acuerdo.

## **Ejemplo de mediación #2**

### **Paso 1**

#### **La evaluación**

El tutor o tutora evalúa la situación de conflicto y llega a la conclusión que puede mediar con su ayuda.

### **Paso 2**

#### **Pautando el proceso**

El mediador –en este caso tutor o tutora– respetuosamente plantea:

Mi interés es ayudarles a que puedan encontrar la solución al problema que ahora tienen. Tal como conversé antes con cada una de ustedes, les ofrezco mi apoyo para que resuelvan este conflicto.

Ustedes ya se conocen, tú eres Paty y tú eres Rosmery (mientras dice eso el tutor(a) debe mirar a cada una de las estudiantes). Trataré de apoyarlas, procurando que ustedes mismas puedan dialogar para resolver mejor esta situación. Este proceso es confidencial, es decir, que ninguna tiene que comentar lo que aquí conversemos. No voy a ponerme a favor de una o de otra. Ambas tendrán oportunidad de expresar sus puntos de vista, luego identificaremos los temas importantes sobre los cuales quieren conversar para entenderse, buscaremos posibles soluciones y al final trataremos de construir una solución al conflicto.

Si observo que las cosas no van bien dialogando juntos, entonces les pediré conversar con cada una por separado. Si no basta con esta reunión, nos volveremos a reunir para seguir conversando.

Antes de empezar, para que las cosas salgan bien, es necesario señalar algunas reglas o normas que debemos tener en cuenta en estas reuniones:

1. Estar dispuestas a resolver el conflicto y llegar a una solución.
2. Escuchar con atención, lo que implica no interrumpir cuando la otra esté hablando y respetar su turno.
3. Respetar a la otra persona. No insultarse ni agredirse.

4. Decir la verdad, no inventar o mentir sobre lo que ha sucedido.
5. Comprometerse a respetar el acuerdo al que lleguen, y cumplirlo.
6. Comprometerse a asistir a todas las reuniones que fueran necesarias.

¿Están de acuerdo con las reglas señaladas? (Se espera respuesta de los involucrados).

Si desean añadir alguna regla, pueden hacerlo (si hubiera alguna regla que no se entiende, se les explica el sentido que tiene y su importancia).

El relato por norma general lo inicia quien pidió la mediación; sin embargo, si la otra persona está muy inquieta y desea hablar, es conveniente permitirle que lo haga primero. Otra posibilidad es que ellos decidan quién comienza el relato.

### **Paso 3**

#### **Dialogando: Dime, ¿qué sucedió?**

El tutor o la tutora toma nota de lo más importante de la conversación, asiente con la cabeza y luego pregunta por ejemplo: “¿Cómo te hace sentir eso?”

Al final pregunta si tiene algo más que añadir.

Hará lo mismo con la otra parte, dedicándole el mismo tiempo que le dio a la primera. Se sugiere no más de cinco minutos.

### **Paso 4**

#### **Identificando el problema: “Tú mencionaste que...”**

En este paso se parafrasea lo que una parte ha dicho para demostrar que se ha entendido correctamente cómo sucedieron los hechos. Se formulan otras preguntas para aclarar dudas y se hace lo mismo con la otra parte.

Cada vez que se reciba información importante se parafrasea y además utilizará todas las herramientas de comunicación: escucha activa, preguntas, re enmarcación y mensajes en primera persona, hasta identificar el problema o los temas sobre los cuales los involucrados quieren pronunciarse.

Para identificar intereses se puede preguntar algo como: ¿Por qué quieres...? ¿Para qué lo quieres...? ¿Qué consigues con...?

También es importante preguntar qué creen que puede pasar si no llegan a un acuerdo. ¿Les conviene tratar de seguir intentando llegar a un acuerdo?

Cuando el docente tutor tiene suficiente información y ha identificado el problema o los temas, es conveniente listarlos en una pizarra o papelote donde los involucrados puedan verlos.

## **Paso 5**

### **Buscando soluciones**

En esta etapa los estudiantes se ponen de acuerdo en los temas que quieren

Abordar. El tutor(a) les pide hacer una “Lluvia de ideas”, a partir de la cual, tema por tema, hacen un listado de posibles soluciones.

¿Cómo piensas que puede resolverse tal tema?

¿Qué te gustaría que pasara?

Luego se pide a los(as) estudiantes que señalen las posibles soluciones que pueden empezar a analizar. Una vez hecha la lista se evalúan.

¿Cuáles son las ventajas de esta posible solución y cuáles las desventajas?

¿Cómo mejorarías esta propuesta? ¿Qué cambiarías de esta propuesta?

¿Qué pasa si no se llega a un acuerdo?

¿Qué es lo peor que puede pasar ahora?

¿Qué es lo mejor que puede pasar?

Es importante que el tutor(a), explore la relación entre las partes involucradas:

¿Cómo crees que será tu relación de ahora en adelante?

¿Cómo crees que pueda mejorar tu relación?

## **Paso 6**

### **El acuerdo**

Luego de que hayan evaluado las posibles soluciones y llegado a alguna que satisfaga a ambas, las estudiantes estarán en condiciones de concretar su acuerdo.

El tutor debe estar seguro de que ambas han expresado su voluntad y conocen el alcance de sus compromisos.

¿Tenemos una solución entonces?

¿Podemos firmar el acuerdo?

Una vez terminado exitosamente el proceso de mediación, sugerimos felicitar a los estudiantes por el trabajo realizado y motivarlos a cumplir con el acuerdo al que hayan llegado.

❖ Ejemplo para capacitar a los estudiantes

## **Tema: BUSCANDO MEJORES SOLUCIONES**

GRADO: Séptimo de secundaria.

ÁREA DE TUTORÍA: Convivencia Escolar, Personal Social.

¿QUÉ BUSCAMOS? : Que los estudiantes se ejerciten en la búsqueda de soluciones diversas y creativas a los conflictos.

MATERIALES: Pizarra, tizas, relato “Los amigos”.

## **PRESENTACIÓN (10')**

La tutora o el tutor solicitan a un estudiante que lea en voz alta la lectura “Los amigos”, y que los demás escuchen con atención.

### **LOS AMIGOS**

Isabel y Rafa son amigos, y a pesar de que se quieren mucho, a veces pelean.

Además de estudiar juntos en clase, se reúnen siempre para hacer sus tareas.

Isabel es muy cuidadosa con sus cosas y no le gusta que las toquen. Rafa es más juguetón y se distrae rápidamente cuando hacen las tareas.

Hace unos días, mientras Isabel hacía sus tareas del colegio, llegó Rafa y le hizo un dibujo en el cuaderno como broma. Isabel lo empujó muy fuerte, Rafa cayó al suelo y se golpeó.

Finalizada la lectura pregunta a los estudiantes:

- ¿Qué quería Isabel?
- ¿Qué quería Rafa?
- ¿Cuál era el conflicto?

## **DESARROLLO (30')**

El tutor comenta a sus estudiantes que una técnica que favorece la resolución de conflictos es la “Lluvia de ideas”, ya que a través de ella podemos proponer diversas soluciones y de esta forma encontrar la más adecuada.

Explica que mediante esta técnica vamos a intentar resolver el problema de Rafa e Isabel, de modo que les ayudemos a seguir siendo amigos. Para ello divide a los estudiantes en grupos y los invita a pensar en todas las opciones que se les ocurra para resolver la situación, escribiéndolas en un papel. Motiva a los estudiantes. Adaptando la historia, la sesión puede ser usada para el trabajo con los grados superiores de secundaria, para que sean creativos en las propuestas. También les señala que las ideas que propongan no deben ser evaluadas ni juzgadas mientras se desarrolla la técnica.

Luego, cada grupo elegirá una de las alternativas (la que considere mejor) y la presentará en forma de drama a sus compañeros y compañeras de aula.

## **CIERRE (5')**

El docente motiva a los estudiantes a comentar sobre cómo se han sentido durante la aplicación de la “Lluvia de ideas”, si fue fácil o difícil. Se refuerza lo enriquecedor de la experiencia.

Se hace notar que a través de la técnica utilizada han obtenido posibles soluciones al conflicto y, en consecuencia, tienen mayor posibilidad de encontrar una salida que permita que ambas partes involucradas “ganen” y queden satisfechas.

Concluyen indicando que:

- Un primer paso ante un conflicto es explorar todas las posibles soluciones antes de responder o escoger una en particular.
- También ayuda conversar sobre el conflicto con otra persona que tenga otros puntos de vista y nos ofrezca más posibilidades.

## **DESPUÉS DE LA HORA DE TUTORÍA**

Cada grupo debe escoger una noticia que evidencie un conflicto y preparar una “Lluvia de ideas” con posibles soluciones que se podrían aplicar.

Se puede pedir a los estudiantes que practiquen la técnica durante la semana cada vez que tengan oportunidad. En la siguiente sesión pueden conversar sobre cómo les fue.



**ANEXO NO.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN – MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM – MATAGALPA**



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN  
MATRIZ**

Interrogantes que no se triangularon

N°	preguntas	Docente
1		