

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA**

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA
FAREM**



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

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

Tema

Incidencia de la mediación escolar en estudiantes de educación secundaria, en estudiantes de educación secundaria, disciplina de Lengua y Literatura, departamento de Matagalpa y Jinotega, segundo semestre, 2015.

Subtema

Incidencia de la comunicación como proceso de Mediación Escolar en estudiantes de octavo grado A, Colegio Santa Teresita, Matagalpa, segundo semestre 2015.

Autoras

Br. Anacela Aguilar Carrasco
Br. Caren Elena Molinares Luna

Tutora

MSc. Karla Patricia Dávila Castillo

Febrero, 2016

"A la Libertad por la Universidad"

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA**

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA
FAREM**



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

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

Tema

Incidencia de la mediación escolar en estudiantes de educación secundaria, en estudiantes de educación secundaria, disciplina de Lengua y Literatura, departamento de Matagalpa y Jinotega, segundo semestre, 2015.

Subtema

Incidencia de la comunicación como proceso de Mediación Escolar en estudiantes de octavo grado A, Colegio Santa Teresita, Matagalpa, segundo semestre 2015.

Autoras:

Br. Anacela Aguilar Carrasco
Br. Caren Elena Molinares Luna

Tutora:

MSc. Karla Patricia Dávila Castillo

Febrero, 2016

“A la Libertad por la Universidad”

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
VALORACION DEL TUTOR.....	iii
RESUMEN.....	iv
I.INTRODUCCION.....	1
II. JUSTIFICACION.....	6
III. OBJETIVOS.....	8
IV. DESARROLLO.....	9
4. Mediación Escolar.....	9
4.1. Concepto.....	9
4.2. Enfoques de la mediación escolar.....	11
4.2.1. Conductista.....	11
4.2.3. Constructivista.....	11
4.2.4. Transformador.....	11
4.3. Objetivos de la mediación escolar.....	14
4.4. Componentes de la mediación escolar.....	16
4.5. Funciones de la mediación escolar.....	19
4.6. Importancia de la mediación escolar.....	21
4.7. Características de la mediación escolar.....	23
4.8. Tipos de mediación escolar.....	26
4.8.1. Mediación instantánea.....	26
4.8.2. Mediación externa.....	26
4.8.3. Mediación institucionalizada.....	26
4.8.4. Mediación realizada por iguales.....	27
4.8.5. Comediación.....	27
4.9. Fases de la mediación escolar.....	29
4.9.1. Premediación.....	29

4.9.2. Entrada.....	29
4.9.3. Cuéntame.....	31
4.9.4. Situar el conflicto.....	32
4.9.5. Busca soluciones.....	33
4.9.6. Acuerdo.....	35
4.10. Técnicas que se aplican en la mediación escolar.....	39
4.11. Principios de la mediación escolar.....	42
4.12. Ventajas de la mediación escolar.....	45
4.13. Comunicación escolar.....	48
4.13.1. Concepto.....	48
4.14. Elementos de la comunicación.....	52
4.14.1. Emisor.....	52
4.14.2. Receptor.....	52
4.14.3. Mensaje.....	52
4.14.4. Código.....	52
4.14.5. Canal.....	52
4.15. Tipos de comunicación.....	55
4.16. Comunicación Educativa.....	58
4.17. Funciones de la comunicación.....	59
4.17.1. Función informativa.....	59
4.17.2. Función regulativa.....	59
4.17.3. Función afectiva.....	59
4.18. Comunicación pedagógica.....	62
4.19. Características de la comunicación.....	66
4.20. La comunicación en el aula de clase.....	69
Alternativas de Comunicación en el proceso de mediación escolar.....	71
Estudio de Caso sobre la Incidencia de la Comunicación en el proceso de la Mediación Escolar.....	83

V.CONCLUSIONES.....	104
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	106
ANEXOS	

DEDICATORIA

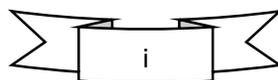
“Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia”. Proverbios 2:6

Dedicamos primeramente esta investigación a Dios, por permitirnos alcanzar una meta más en nuestra vida, por darnos sabiduría y entendimiento para concluir la carrera de Lengua y Literatura Hispánicas.

A nuestra familia, padre, madre, esposo e hijos por su comprensión incondicional y el apoyo moral brindado para poder culminar con éxito esta carrera, en especial a nuestros padres que siempre nos dieron una enseñanza en valores que nos fortalecieron para poder vencer y superar cada dificultad que se nos ha presentado en nuestras vidas.

A nuestras maestras y maestros, que durante estos cinco años compartieron sus ideas y sabios conocimientos, comprensión, consejos y la confianza que nos instaron a ser personas emprendedoras en esta sociedad cambiante.

**Anacela Aguilar Carrasco
Caren Elena Molinares Luna**



AGRADECIMIENTO

“Más vale adquirir sabiduría que oro; más vale adquirir inteligencia que plata”.
Proverbios 16:16.

Agradecemos infinitamente a Dios, por habernos dado la oportunidad de concluir con éxito la carrera de Lengua y Literatura Hispánicas, por darnos la vida, la inteligencia y la sabiduría para cumplir nuestros sueños.

A todas las maestras y maestros, y en especial a la tutora MSc. Karla Patricia Dávila Castillo, por haber compartido con nosotras su valioso tiempo, sus ideas y sabios conocimientos; lo cual nos permitió enriquecer nuestras capacidades, para ejercer con creatividad nuestro trabajo.

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

Especial agradecimiento al Colegio Santa Teresita, a su Directora Lic. María Félix Méndez y al personal docente que nos abrieron sus puertas para ejecutar nuestro trabajo investigativo, por todos ellos, estamos cumpliendo con nuestro objetivo y hemos alcanzado una meta más en nuestras vidas. Todo por un bien social a través de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN FAREM-Matagalpa.

**Anacela Aguilar Carrasco
Caren Elena Molinares Luna**

VALORACIÓN DE LA DOCENTE TUTOR

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”*.

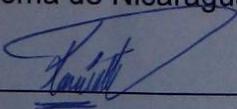
Subtema:

Incidencia de la comunicación como proceso de Mediación Escolar en estudiantes de octavo grado A, Colegio Santa Teresita, Matagalpa, segundo semestre 2015.

Presentado por:

- ***Br. Anacela Aguilar Carrasco***
- ***Br. Caren Elena Molinares Luna***

Considero que el trabajo investigativo antes citado, como requisito para optar al título de licenciadas 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

La siguiente investigación presenta el subtema: Incidencia de la comunicación en el proceso de mediación escolar, en los estudiantes de 8vo. Grado A del turno matutino, en la disciplina de Lengua y Literatura del Colegio Santa Teresita de Matagalpa, II semestre, 2015.

El propósito de esta investigación es analizar la incidencia de la comunicación en el proceso de mediación escolar, y de esta manera ofrecer una forma pacífica, para solucionar los conflictos entre los miembros de la comunidad educativa, basada en el diálogo y la negociación.

Se considera que es de gran importancia, porque orientará a estudiantes, docentes, directores y padres de familia sobre estrategias de comunicación que favorecerán a las soluciones de los conflictos que se presenten en el aula escolar.

Se concluye, que la mediación escolar se realizó de manera empírica y espontánea por parte de los miembros de este centro escolar, este proceso no fue planificado durante su aplicación, cabe señalar que las disputas presentadas se ocasionaron debido a la falta de valores, utilizando el diálogo como estrategia de solución a problemas; por tal razón el desarrollo de la comunicación fue práctico, llevándose a cabo de forma efectiva y asertiva entre la docente y los estudiantes, en donde se pudo observar los tipos y elementos de la comunicación, los cuales generaron buenas relaciones interpersonales, resolución y transformación de conflictos de una manera pacífica y un mejor aprendizaje en la convivencia.

Palabras Claves: Mediación, comunicación, conflictos, estrategias

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre “la incidencia de la comunicación en el proceso de mediación escolar, con los estudiantes de 8vo grado A del Colegio Santa Teresita”; que por su nivel de aplicación merece que tanto maestros, directores, consejeros estudiantiles, alumnos y padres de familia estén conscientes de su importancia en la resolución de conflictos.

Por consiguiente, la mediación constituye un proceso ordenado que se inicia con la pérdida de la capacidad negociadora de las personas y surge como una consecuencia lógica de una realidad compleja, en la que las relaciones de convivencia a nivel social, familia, laboral y escolar han sufrido variaciones muy profundas y rápidas en los últimos años.

Cabe destacar, que Boqué (2003) afirma que las formas clásicas de regulación de la convivencia no parece ser suficiente ante la diversidad de visiones en una situación de conflicto. Parece lógico pensar, que desde el ámbito educativo, los maestros y directores intentan dotar a sus alumnos y padres de familia sobre gestiones y nuevas dinámicas de convivencia actuales que exigen obtener los objetivos deseados y mantener las relaciones interpersonales como base de una convivencia pacífica, no violenta y respetuosa con los demás.

Desde tiempos antiguos la humanidad ha generado diferentes formas de solución de conflictos, desde lo formal a lo más informal; esto de acuerdo con las costumbres y creencias de cada país. La mediación ha existido desde hace muchas décadas; pero solo en el aspecto jurídico, en donde abogados y jueces han buscado soluciones a los conflictos en correspondencia con normas y leyes establecidas en cada institución y territorio.

Veiga (2008) señala que la mediación escolar surge en los Estados Unidos en 1960; implementada en las escuelas elementales y medias, justamente por ser

pioneros y remontarse a ese país, la historia de ésta, señala que diversos grupos como; docentes, padres de familia y religiosos se interesaron por transmitir su importancia, que resultaría al entrenar a niños, niñas y jóvenes en las distintas habilidades y técnicas de resolución pacífica de disputas escolares; muchos docentes trabajaron pero sus esfuerzos carecieron de una estructura adecuada; y al poco tiempo cayeron en desuso. Hace dos décadas después, la Asociación Educadora para la Responsabilidad Social comenzó a organizar estas inquietudes que se cristalizaron en 1984 con la creación de una segunda asociación de transcendencia internacional; La Academia Nacional para Mediadores en Educación (NAME). Su principal soporte se basaba en las experiencias mismas vividas en años anteriores en las escuelas. Los resultados fueron determinantes; la mediación mejora la educación y reduce el conflicto escolar. Varios años después, las estadísticas y los hechos ratificaron la veracidad de aquellas afirmaciones; las escuelas que más paz tienen son las que han experimentado algún problema y lo han llevado a la solución.

Por otra parte, Pérez (2003) plantea que en Europa, los países de Francia e Inglaterra desde los años 80, se han destacado por la implementación de una serie de programas de convivencias sociales; tendientes a la formación y entrenamiento, tanto de los estudiantes como de los docentes. España sobresale como líder en este proceso, a partir de 1993 en las provincias de Salamanca, Catalunya y Madrid, en donde se han puesto en práctica programas de mediación, que hasta hoy en día siguen existiendo; un ejemplo es el centro de investigación Gernika Gogoratuz (España) que busca la convivencia, la paz, el desarrollo de los derechos humanos y la transformación de conflictos.

Continuando, con Veiga (2008) expresa que los países más destacados en la mediación escolar en las últimas décadas en América Latina como son: Argentina, que va a la vanguardia desde las décadas de los 90, sus programas aún siguen vigentes y sobresalen personajes de gran renombre como: Ana Patricia Prawda.

Consecutivamente, enfatiza a Uruguay, ya que en este país en el año 2005 se creó un ciclo de Licenciatura llamado Gestión en Mediación Educativa para docentes, aplicándose dentro de la Universidad de la Concepción de este país; este programa fue aprobado por el ministerio de educación por la resolución N° 611, contando con una duración de dos años y su propósito se centraba en la capacitación de docentes.

Seguidamente, puntualiza que Ecuador en el año 2006, en su currículo educativo se implementó la mediación escolar a través de los ejes transversales, dentro del programa educativo abarcando así temáticas de convivencias, diálogos, resolución de conflictos, formación ciudadana y construcción de la cultura de paz. Otros países con programas de mediación escolar son: Chile, Paraguay y Brasil y en menor escala Colombia, Bolivia y algunos países de las Antillas.

Asimismo, asegura que en Centro América el país pionero fue Costa Rica a partir de 1998 tomando como iniciativa el establecimiento de una ley; que incorpora de manera obligatoria los contenidos relacionados con la resolución pacífica de las controversias en las diferentes disciplinas escolares. De igual manera Honduras en el año 2000, promulga su ley de mediación y arbitraje con el decreto N° 161; estableciendo que se podrá realizarse las conciliaciones en el ámbito de educación superior universitaria.

El Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (2011) realiza el primer proyecto de mediación escolar en Nicaragua a inicios del 2010, en el distrito V de Managua, se aplicó en los centros escolares donde se registró la mayor cantidad de situaciones conflictivas; estos centros fueron: Salvador Mendieta, Salomón Ibarra Mayorga y Filemón Rivera; se completó con fondos del programa de las Naciones Unidas para el desarrollo; centrándose en capacitaciones de estudiantes, docentes y padres de familia, sobre la importancia de resolver los problemas, mediante el diálogo.

De la misma manera, Ruíz (2015) asegura que las titulares de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC), y del Ministerio de Educación, firmaron un convenio de cooperación para impulsar la formación en materia de mediación escolar en cuatro centros educativos de Managua. El convenio firmado por la doctora María Amanda Castellón Tiffer, titular de la DIRAC y la licenciada Miriam Soledad Raudez Rodríguez, Ministra de Educación, con los institutos Rigoberto López Pérez, Miguel Ramírez Goyena, Miguel de Cervantes y Maestro Gabriel; dirigido a 120 miembros de la comunidad educativa entre docentes, padres de familia y estudiantes del séptimo y octavo grado.

Cabe destacar que el propósito de esta investigación es analizar la incidencia de la comunicación en el proceso de mediación escolar, y de esta manera ofrecer una forma pacífica, para solucionar los conflictos entre los miembros de la comunidad educativa, basada en el diálogo y la negociación.

Cabe destacar, que en el diseño metodológico, resaltan aspectos que han facilitado este estudio; con base, a su enfoque es cuantitativo, porque se empleó el método deductivo; en donde se aplicó una encuesta a estudiantes; también se recurrió a elementos cualitativos como la entrevistas, el grupo focal y la observación; siguiendo con su nivel de profundidad es descriptivo, puesto que, en él se analizó la documentación para determinar la incidencia de la comunicación en el proceso de mediación escolar y por su tiempo de realización es de orden transversal; ya que se desarrolló durante el II semestre del año 2015.

Por lo tanto, la población es de 826 estudiantes y 37 docentes. Para esta investigación se estudió una población de 33 estudiantes de 8vo grado A, una docente de Lengua y Literatura, la directora y padres de familia; por ser la muestra pequeña, ésta es del 100%. Los métodos y técnicas aplicados fueron; el teórico, en el cual se realizó análisis, síntesis, deducción, inducción, abstracción y concreción. Estos sirvieron para la interpretación de los resultados de la información obtenida, de igual manera, se empleó el método empírico, a través de la encuesta a

estudiantes, entrevistas a la docente y la directora, la técnica del grupo focal a padres de familia y la observación al ambiente áulico.

En relación, al procesamiento de los datos se efectuó, por medio de la tabulación manual, como es el caso de la encuesta aplicada a estudiantes; luego se hizo uso del programa de excel para la elaboración de gráficos, por otra parte los elementos cualitativos se razonaron por medio de una triangulación de análisis de datos; esto permitió que la investigación tuviera validez y que los datos suministrados fueran de gran utilidad, durante este seminario.

II. JUSTIFICACIÓN

Este estudio investigativo se fundamenta en la incidencia de la comunicación en el proceso de mediación escolar, porque es una temática poco conocida y desarrollada en los centros educativos, se realizó con los estudiantes de 8vo Grado “A” del Colegio Santa Teresita.

Con respecto, al propósito de la temática anterior, se analizó cómo influye la comunicación en el proceso de medicación escolar y de esta manera ofrecer una forma pacífica, para solucionar los conflictos entre los miembros de la comunidad educativa, basada en el diálogo y la negociación.

Por esta razón, su importancia es de alto nivel académico y formación integral; dado que la complejidad de las relaciones interpersonales actuales genera conflictos por la decadente comunicación que existe hoy en día. La gestión y resolución de problemas depende del clima de convivencia; de ahí que una excelente comunicación y la disponibilidad de las partes involucradas, conlleva a la obtención de valores y procedimientos que educan en la cultura de paz y consolida formas de actuaciones participativas y democráticas.

Asimismo, conviene decir, que por su impacto es trascendental, debido a que en investigaciones realizadas, existe muy poca información de la aplicación sobre este tema y se practica de manera empírica, por lo cual dificulta su desarrollo correcto. Por otra parte al capacitar a los docentes, directores, estudiantes y padres de familia; estarán mejor preparados para enfrentar situaciones conflictivas.

Por lo tanto, su utilidad permitirá que en el ambiente escolar se pueda mejorar la convivencia, la comunicación y bajar el número de conflictos, igualmente establecer una mejor relación entre los protagonistas.

En conclusión, esta investigación beneficiará a los estudiantes y docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, por consiguiente a padres de familia, discentes, maestros y directora del Colegio Santa Teresita, del municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa.

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la incidencia de la comunicación en el proceso de mediación escolar en estudiantes de octavo grado A, del Colegio Santa Teresita de Matagalpa, II semestre, 2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar el proceso de mediación escolar en los estudiantes de octavo grado A, Colegio Santa Teresita, Matagalpa, segundo semestre 2015.
2. Determinar el proceso de la comunicación en los estudiantes de octavo grado A, Colegio Santa Teresita, Matagalpa, segundo semestre 2015.
3. Valorar la incidencia que tiene la comunicación en el proceso de mediación escolar en los estudiantes de octavo grado A, Colegio Santa Teresita, Matagalpa, segundo semestre 2015.
4. Proponer alternativas de comunicación que faciliten el proceso de mediación escolar en los estudiantes de octavo grado A, Colegio Santa Teresita, Matagalpa, segundo semestre 2015.

IV .DESARROLLO

4. Medición Escolar

4.1. Concepto

El estudio de la temática de la Mediación Escolar, posee una conceptualización diversa; esto se debe a la congruencia de estudios realizados por diferentes autores.

Según Guzmán (2008), “la mediación es un método para resolver conflictos y disputas, basado en la confidencialidad, en las que las partes están asistidas por una tercera persona neutral, que facilita la comunicación y el diálogo”. (p.10).

Para Uranga (1998), “la mediación es una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un conflicto, sentarse juntos, voluntariamente, con una tercera parte neutral, hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa”. (p. 104).

Asimismo, Rodríguez (2001), considera que la mediación escolar “es un procedimiento de resolución de conflictos que consisten en la intervención de una tercer parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada por los implicados y sin poder de decisión, cuyo objetivo es que se llegue a un acuerdo, a través del diálogo.” (p. 112).

Por todo lo dicho anteriormente, se confirma que la medición escolar de acuerdo a su nivel de aplicabilidad es una técnica, una estrategia y un método que facilita resolver situaciones de conflicto de una forma participativa con el propósito de llegar a una solución, a través del razonamiento y el entendimiento de las partes en conflicto.

En relación, a la teoría se desarrolló un trabajo de campo con informantes claves, elegidos como muestra, entre ellos se encuentran la maestra, a la cual se le preguntó ¿Qué significaba la mediación escolar? A lo que ella expresó que era un método que se utilizaba para resolver conflictos, el cual brindaba la oportunidad de aclarar dudas, escuchar ambas partes del problema para buscar soluciones.

En referencia a lo mismo, se investigó a la directora, aduciendo que era un proceso, por el cual se solucionaban conflictos, en donde las partes llegaban a un acuerdo satisfactorio; y de esta experiencia se aprendía para la vida.

A continuación, se indagó a padres de familia a través de la técnica del grupo focal. ¿Qué era la mediación escolar? A lo que respondieron que era tratar de solucionar los problemas dentro de la escuela, ya sea con estudiantes, padres de familia o docentes.

Al observar la clase se presentaron situaciones de conflictos dentro del aula; que no eran de gravedad, por lo que la docente aplicó alternativas de solución inmediata; dichas estrategias no estaban plasmadas en planes, ni en el ideario del centro escolar investigado.

Recapitulando lo antes expresado, las partes investigadas tienen conocimiento del concepto de mediación escolar, pero al momento de aplicar los procedimientos (fases) y las técnicas de comunicación no están planificadas; por lo tanto, la docente actuó de forma espontánea, sin establecer un orden adecuado.

4.2. Enfoques de la mediación escolar

Según el criterio de varios autores la mediación escolar tiene diferentes enfoques, entre ellos sobresalen el conductista, constructivista, y transformativo.

4.2.1. Conductista

Resulta oportuno señalar, que el enfoque conductista propuesto por Torrego (2000), en el proceso de mediación escolar, el estudiante es participe de su propio aprendizaje mediante el acondicionamiento y se considera innecesario el estudio de los procesos mentales superiores para la comprensión de la conducta humana, la mediación es el proceso que acondiciona y establece cambios de conducta.

4.2.2. Constructivista

Smith (2002) establece que la mediación escolar “es constructivista porque promueve el aprendizaje significativo a través del procesamiento de la información que se produce en la realización de este proceso.”

4.2.3. Transformador

Bush y Folger (1996), 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.

Esto quiere decir, que durante la mediación, el aprendizaje de las partes se vuelve más relevante, la reflexión y el razonamiento son más eficaces, se establecen valores claves de cooperación, comunicación, respeto a la diversidad, responsabilidad, participación activa, así como también las habilidades comunicativas.

Entonces, la medición escolar favorece la presencia de elementos actitudinales, que permiten el desarrollo de la convivencia en sociedad, habilidades comunicativas como la escucha activa, capacidad de interpretación, y la asertividad de los implicados en el conflicto.

En relación, a los enfoques de la mediación escolar en la encuesta realizada a estudiantes, se les cuestionó ¿Tu docente en el aula de clase actúa como; un guiador a la solución del conflicto, un constructor de valores de convivencia, solidaridad y cooperación, o un transformador del conflicto, en una vivencia de experiencia?

En esta interrogante se obtuvieron los siguientes resultados: el 76% de los estudiantes que equivale a (25) encuestados expresaron, que la docente guía a la solución de conflicto y el 24% de los discentes, que corresponde a (ocho) indagados, adujeron que no; por otra parte el 94% de los alumnos, que igualan a (31) de los interrogados, manifestaron que construye valores de convivencia, solidaridad y cooperación, pero el 6% que se conforman con (dos) de los examinados, opinan que no; por último, el 73% de los consultados, que representan a (24) aprendices, afirmaron que la educadora transformaba el conflicto en vivencia de experiencia, en cambio el 27% de ellos que pertenecen a (9) de los interrogados, manifestaron que no. (Ver Gráfico # 1)

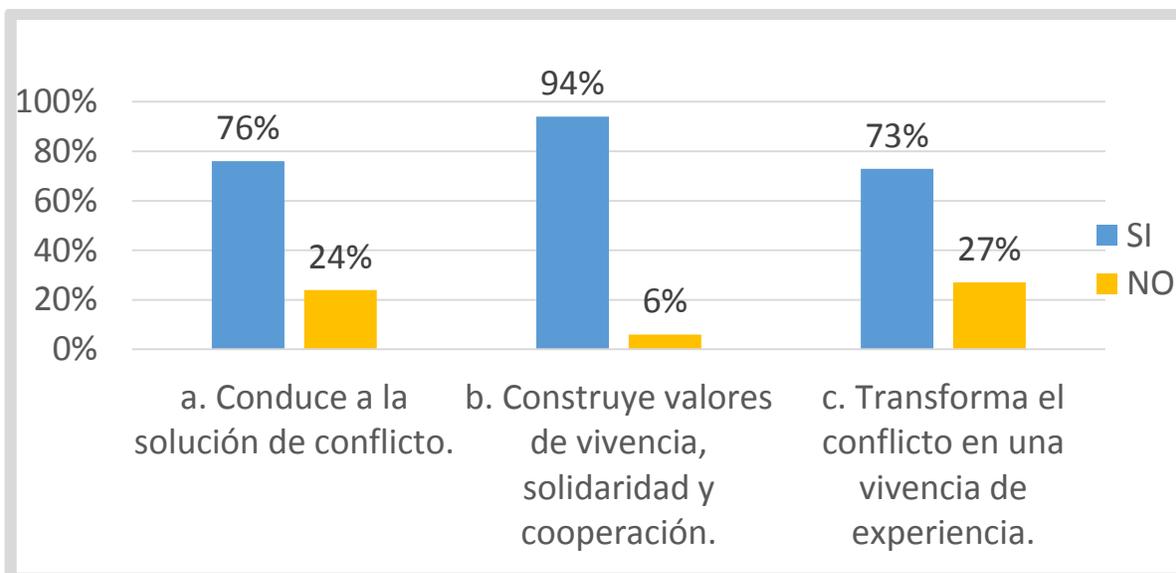


Gráfico N° 1. ¿La docente en el aula de clase actúa como; un guaiador a la solución del conflicto, un constructor de valores de convivencia, solidaridad y cooperación, o un transformador del conflicto, en una vivencia de experiencia?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Con base, a la entrevista realizada a la docente se le interrogó ¿Al resolver los conflictos en el aula de clase, actúas como una mediadora guaiadora, constructivista o una mediadora transformadora del conflicto?

A lo que ella respondió que era una mediadora constructivista porque solucionaba el conflicto, mediante el reconocimiento de la falta y las consecuencias que esta podría provocar. En donde el estudiante asumía su responsabilidad y proponía como solucionar el problema de manera voluntaria.

De igual manera, se entrevistó a la directora sobre ¿Qué tipo de enfoque utilizaba al resolver conflictos en su centro escolar? A lo que aseguró que aplicaba el enfoque constructivista y transformador, porque lo que se pretendía era que el alumno solucionara sus propios problemas y que de esta experiencia lograra crecer, como ser humano.

Por otra parte, se les preguntó a los padres de familia ¿Que si la docente de su hijo actuaba como un guaiador, constructor y transformador al resolver los

conflictos de sus estudiantes? A lo que ellos respondieron que la maestra trataba de guiarlos, para que ellos logran solucionar sus conflictos y a su vez fortalecer los valores de respeto, convivencia y fraternidad.

Es evidente, que la docente a través de la observación presentó muestra de guiar a los estudiantes, a través de la tolerancia y el respeto, transformó la actitud negativa durante el conflicto y luego se reflexionó sobre lo ocurrido en la clase, cambiando de esta forma la actitud desafiante por una más apacible.

De acuerdo a lo expuesto, por la comunidad educativa, se puede apreciar que las partes involucradas en este proceso conocen los tipos de enfoques, durante su aplicación; los cuales han permitido que el aprendizaje sea integral, en donde el estudiante pueda establecer cambios de conducta y a la vez promover el aprendizaje significativo para fomentar valores como el respeto, la tolerancia, la responsabilidad y la cooperación.

4.3. Objetivos de la mediación escolar

A continuación se dan a conocer los objetivos de la mediación escolar, señalados por Uranga (1998), en donde propone:

- Ayudar a resolver los conflictos a través del diálogo.
- Contribuir a crear un clima que favorezca la convivencia.
- Buscar estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta.
- Encontrar alternativas a las sanciones reglamentarias.
- Favorecer que haya una mayor responsabilidad en el alumnado.
- Promover la preocupación por los demás.
- Establecer mejor comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Disminuir el número de expedientes disciplinarios.

Según, el análisis de los objetivos anteriores, estos promueven la convivencia entre las personas en los centros educativos a través de la resolución de conflictos, diálogo, evitar la violencia, encontrar alternativas de solución, la responsabilidad y preocupación del alumno por los demás; así como establecer una mejor comunicación en el ámbito escolar.

En relación, con la encuesta realizada a los estudiantes se les interrogó ¿Considera usted que al resolver los conflictos en el aula de clase, se mejora el clima de convivencia social, escolar y la comunicación de todos tus compañeros?

Cabe agregar, que el 94% de los discentes, que representa a (31) de los interrogados, consideraron que al resolver los conflictos en el aula se mejora el clima de convivencia, pero el 6%, que igualan a (dos) estudiantes reiteraron que no. (Ver Gráfico # 2)

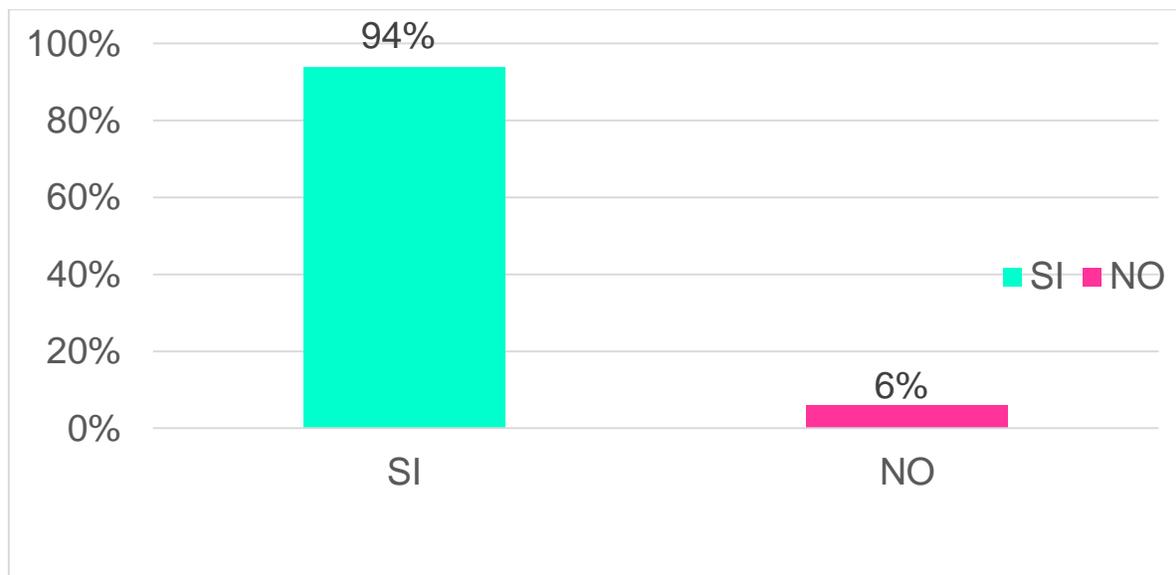


Gráfico N° 2. ¿Considera usted al resolver los conflictos en el aula, se mejora el clima de convivencia social, escolar y comunicación de todos los estudiantes?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Ante la situación planteada, en la entrevista realizada a la tutora, se le consultó: ¿Según su experiencia, cuáles son los objetivos de la mediación escolar? A lo que respondió que eran prevenir conflictos más grandes y mejorar las relaciones humanas.

Igualmente, al preguntar a la directora sobre ¿cuáles eran los objetivos de la mediación escolar? Contestó que eran tener un clima de paz, convivencia y tolerancia en el aula escolar, para establecer la comunicación entre los estudiantes y maestros, y así evitar las sanciones.

Al observar la clase de la disciplina de Lengua y Literatura, se comprobó que la educadora pone en práctica algunos objetivos de la mediación escolar; como resolver los conflictos mediante el diálogo, crear un mejor clima de convivencia y fortalecer la comunicación; pero al momento de la entrevista desconocía las terminologías.

Por tal razón, se puede afirmar que la docente y la directora mostraron habilidades para dar respuesta a las situaciones conflictivas presentadas en el momento de la clase; pese al desconocimiento de algunos conceptos; es obvio que este proceso se desarrolla de manera improvisada.

4.4. Componentes de la mediación escolar.

Léderach (1996), establece una serie de componentes en la mediación escolar, entre las cuales cabe destacar:

- Personas en conflicto
- Conflicto
- Mediador
- Circunstancias.
- Estrategias
- Propuestas de soluciones

- Acuerdos

Dichos componentes, si el mediador los sabe manejar y coordinar entre sí; estos forman una parte aceptable en la resolución de conflictos.

En relación a lo anterior, a través de la encuesta se indagó con los estudiantes; ¿Al solucionar los conflictos en el aula de clase, tu maestra busca un mediador, actúa como una mediadora, averigua las circunstancias, busca estrategias de solución, te permite expresarte y escribe los acuerdos?

Prosiguiendo, con el análisis de los datos, se obtuvieron los siguientes resultados: el 33% de los alumnos, que corresponde a (11) consultados, aseveraron que la educadora busca un mediador y el 67% de los discentes, que equivale a (22) investigados, aseguraron que no lo hacen; en cambio, el 70% de los estudiantes, que personifican a (23) encuestados, ratificaron que la docente actúa como mediadora y el 30% de los alumnos, que son (10) de los indagados, sostuvieron que no; por otra parte el 79% de los colegiales, que son (26) de los interrogados, expresaron que ella averigua las circunstancias y el 21%, que representan a (siete) de los inferidos, alegaron que no. Continuando con la investigación, el 79% de los discentes, que conciernen a (26) interrogados, argumentaron que buscan estrategias de solución y el 21% que recaen en (siete) analizados, corroboraron que no. Sumado a lo anterior, el 82% de los educandos, que incumben a (27) analizados, manifestaron que la maestra les permite expresarse y el 18% de estos, que son (seis) seleccionados, declararon que no. Para completar este estudio el 61% de los escolares, que responden a (20) encuestados, avalaron que la tutora escribe los acuerdos y el 39% que conciernen a (13) aprendices, afirmaron que no. (Ver Gráfico # 3)

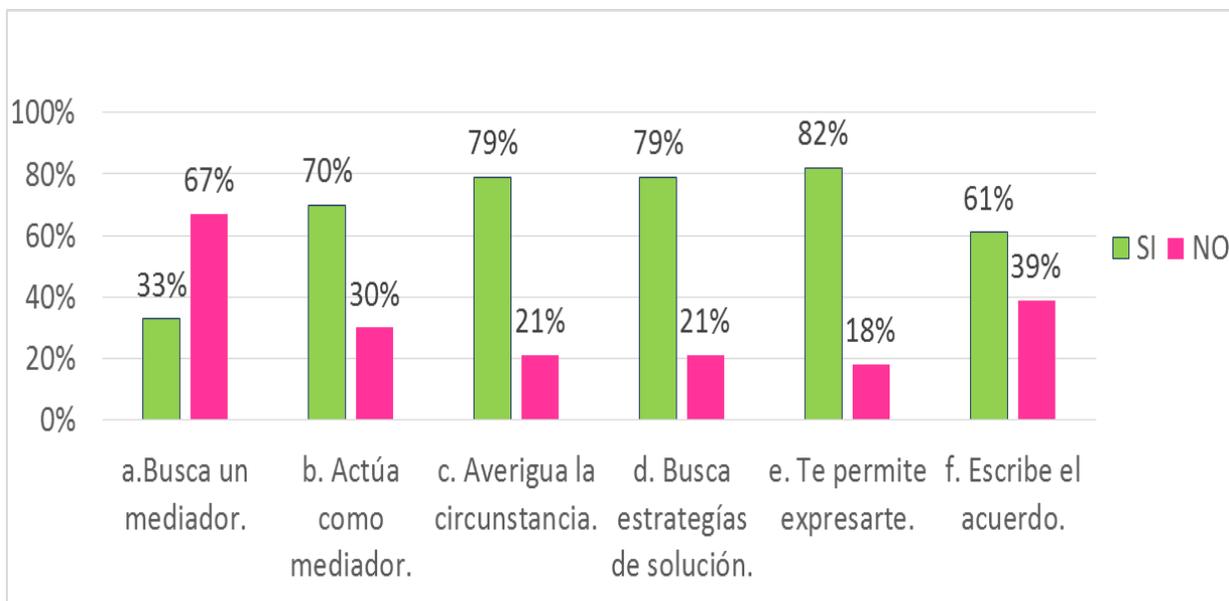


Gráfico N° 3. ¿Al Solucionar conflictos en el aula de Clases: busca un mediador, actúa como mediador, averigua las circunstancias, busca estrategias de solución, te permite expresarte y escribe el acuerdo?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Al entrevistar a la docente sobre ¿Cuáles eran los componentes de la mediación escolar que intervenían para resolver conflictos? A lo que ella contestó, eran los vínculos con las partes conflictivas y una buena resolución del mediador.

Por otra parte, se le cuestionó a la directora sobre la temática anterior; a lo que argumentó que eran las partes en conflicto, la propia situación, la persona que mediaba las disputas y los acuerdos a los que se llegaban.

De la misma manera, se interrogó a los padres de familia ¿Cuándo hay conflictos con sus hijos, existen componentes de la mediación escolar que favorecen la resolución del conflicto? Manifestaron que eran las partes del problema, el propio problema y los de consejería escolar que son la directora y dos maestros.

Al observar la clase se evidenció que durante el conflicto estaban presente algunos de los componentes de la mediación escolar, como el mediador desempeñado por la docente, las situaciones conflictivas, las partes del conflicto; es decir los estudiantes; en referencias, a los procedimientos (fases) no se reflejaron en su totalidad, por ejemplo, al momento de escribir y firmar los acuerdos no se realizó, solamente se escribían y firmaban en situaciones extremas, mucho menos la aplicación de todas las estrategias de comunicación específicas en el desarrollo del proceso.

Por las consideraciones anteriores, se estima que la docente, la directora y los padres de familia no dominan la temática sobre los componentes de la mediación escolar, pero en la práctica se manifestaron parcialmente en el momento de solucionar los conflictos entre estudiantes; cabe destacar, que no se distinguieron en su totalidad los procedimientos (fases) de este proceso, y de igual manera, la interacción de todas las estrategias de comunicación en su desarrollo; por otra parte se averiguó sobre el papel de la consejería escolar en dicho centro y se pudo observar que no existe y que en el momento de resolver se involucra al docente que este desocupado; es decir, que en el desempeño de este rol, no hay una persona en específico que lo realice.

4.5 Funciones de la mediación escolar.

Boqué (2005), la mediación escolar desempeña varias funciones de acuerdo a los modelos, tipos y fase de mediación, él establece que la mediación tiene:

- Función social
- Función colaborativa
- Función solidaria
- Función transformativa
- Función negociadora
- Función reflexiva
- Función comunitaria

- Función de convivencia
- Función conciliadora

A propósito de lo anterior, las funciones de la mediación fomentan habilidades y valores que los estudiantes deben ser capaces de poner en práctica en el momento de un conflicto, si estos no están conscientes, entonces el mediador deberá hacerles ver cuáles son las funciones que tiene una mediación.

En referencia, a las funciones de la mediación escolar se entrevistó a los estudiantes; ¿Las experiencias que se obtienen en la resolución de conflicto te ayudan en tu vida cotidiana?

A lo que aseveraron lo siguiente; el 70% de los alumnos que corresponden a (23) consultados, manifestaron que las experiencias que obtienen, les ayudan en su vida cotidiana y el 30% de esta muestra que son (10) discentes consideraron que no. (Ver Gráfico # 4)

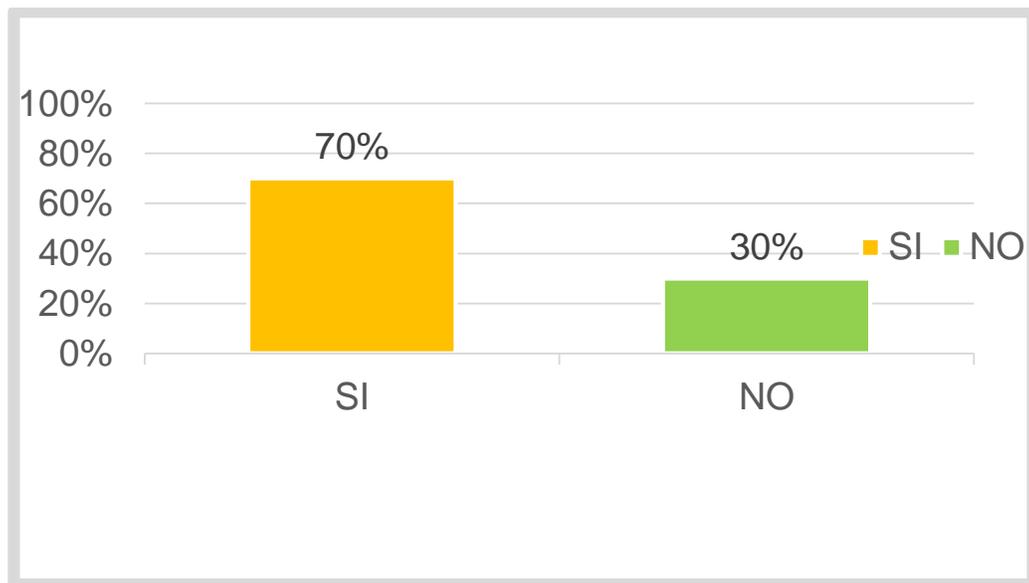


Gráfico N° 4. ¿Las experiencias que se obtienen en la resolución de conflicto te ayudan en su vida cotidiana?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Después de lo anterior expuesto, se le consultó a la docente sobre ¿Cuáles deben ser las funciones que se desarrollan en la mediación escolar? La educadora opinó que eran fomentar el buen clima afectivo en el colegio, la resolución de conflictos y prevenir el surgimiento de conflictos violentos.

Seguidamente, se les consultó a padres de familia ¿Cuáles cree usted que deberían de ser las funciones que desarrollen en la mediación escolar? Los padres consideraron que las funciones son evitar conflictos que trasciendan, mejorar las relaciones personales y tener mejor convivencia entre los estudiantes.

Al observar la clase se destacaron en su totalidad las funciones de la mediación; entre las que sobresalieron las funciones de convivencia, la conciliadora, la negociadora, la reflexiva y la transformativa, ya que al momento de llevar el conflicto a la posible solución se realizó de manera inmediata y las partes quedaron conforme.

Con respecto a lo expresado, se considera que la docente y los padres de familia tienen dominio de algunas funciones de la mediación escolar de forma empírica, pero desconocen ciertos conceptos y terminologías de esta temática.

4.6 Importancia de la mediación escolar.

Carballo(2007) afirma que la mediación escolar desempeña un papel muy importante en la resolución de conflictos, dado que propicia el paso de una visión paternalista de los mismos a la implicación personal; en donde sobresale la participación, el protagonismo de las partes, la toma de decisiones autónomas; constituyendo así un espacio de aprendizaje; donde se pone en juego elementos sociales y culturales de los protagonistas, como el cambio en las personas y los grupos, facilitando la redistribución del poder y el establecimiento de nuevas formas de comunicación y de diálogo.

Por las consideraciones anteriores, se confirma que la mediación busca resolver conflictos, pero a su vez, transformar al ser humano haciéndolo participe de sus errores, reconociendo las equivocaciones de él y de los demás, estableciendo un mejor diálogo y comunicación, la convivencia y la comprensión mutua entre las partes en conflicto.

Debido al aumento de conflictos en las escuelas; la mediación escolar es una herramienta que facilita la resolución de disputas, la presencia del educador formado en mediación constituye que este proceso sea viable, eficaz y que tenga veracidad. No todas las escuelas cuentan con profesionales capacitados en este contexto.

Por lo expuesto inicialmente, se investigó con la maestra ¿En qué radicaba la importancia de la mediación escolar en su aula de clase? Ella contestó que era brindar las herramientas para la prevención de la violencia escolar y mejorar las relaciones interpersonales.

Paralelamente, se le preguntó lo mismo a la directora, a lo que afirmó que la importancia de la mediación escolar radicaba en que permitía solucionar situaciones conflictivas en el ambiente áulico, y mejoraba la disciplina.

En referencia a lo anterior, se les consultó a padres de familia ¿Por qué era importante la mediación escolar? A lo que manifestaron que era importante, porque permitía que los problemas se resolvieran sin llegar a poner sanciones como la expulsión por días y el cambio de ambiente.

Con los datos expuestos, se determinó que tanto la docente, la directora y los padres de familia no estaban aislados sobre cuál era la importancia de la mediación escolar, ya que todas las partes coincidieron que lo más valioso de este

proceso consistía en la solución de los problemas y crear un ambiente de convivencia y fraternidad en la aula de clase y fuera de ella.

4.7 Características de la mediación escolar

Munné (2006) destaca las siguientes características de la mediación escolar:

- Vocabulario de las partes.
- Colaborativa entre los miembros del conflicto.
- Confidencialidad en el proceso.
- Tiene poder decisorio, se aportan soluciones por las partes en conflicto.
- Es un proceso sistemático.
- Es una estrategia pacífica, formadora y de comunicación.

Las partes en conflicto deben mediar de forma voluntaria, confidencial, pacífica y seguir una serie de pasos; en donde los miembros aporten las soluciones, aprendiendo a gestionar sus problemas y de esta forma sea un proceso formativo y educativo, que favorezca la comunicación y colaboración de los afectados.

En la educación, la mediación escolar contribuye a la resolución de conflictos, siempre y cuando se conozcan y se aplican correctamente sus características. En la actualidad muchos docentes no conocen este proceso, si bien es cierto que no se garantiza la no existencia de problemas, esto ayuda a afrontarlos, teniendo en cuenta la disposición de los afectados. Por otro lado, si los docentes son capaces de aplicar correctamente esta estrategia, el ambiente escolar es más ordenado, crea un nuevo espacio de comunicación, aprendizaje y desarrollo humano.

Con relación, a las características se le preguntó a los discentes ¿Al resolver conflictos, la docente actúa de forma neutral, presenta las partes, el hecho lo mantiene confidencial, ayuda a las partes a tomar decisiones?

En el análisis de esta interrogante se obtuvieron los siguientes resultados: el 64% de los estudiantes, que conciernen a (21) interrogados, expresaron que el docente actuaba de forma neutral y el 36% de ellos que equivalen a (12) encuestados, declararon que no. Siguiendo con este análisis el 45% de esta muestra, que responden a (15) consultados, sostuvieron que las partes se presentan en forma voluntaria y el 55%, que son (18) encuestados, confirmaron que no. Asimismo el 48% de los discentes que representan a (16) interrogantes, alegaron que el hecho es confidencial y el 52% de los alumnos que igualan a (17) indagados, testificaron que no. Por otra parte el 48% de los colegas, equivalentes a (16) analizados, expresaron que las partes toman decisiones y el 52% que pertenecen a (17) entrevistados, alegaron que no. (Ver Gráfico # 5)

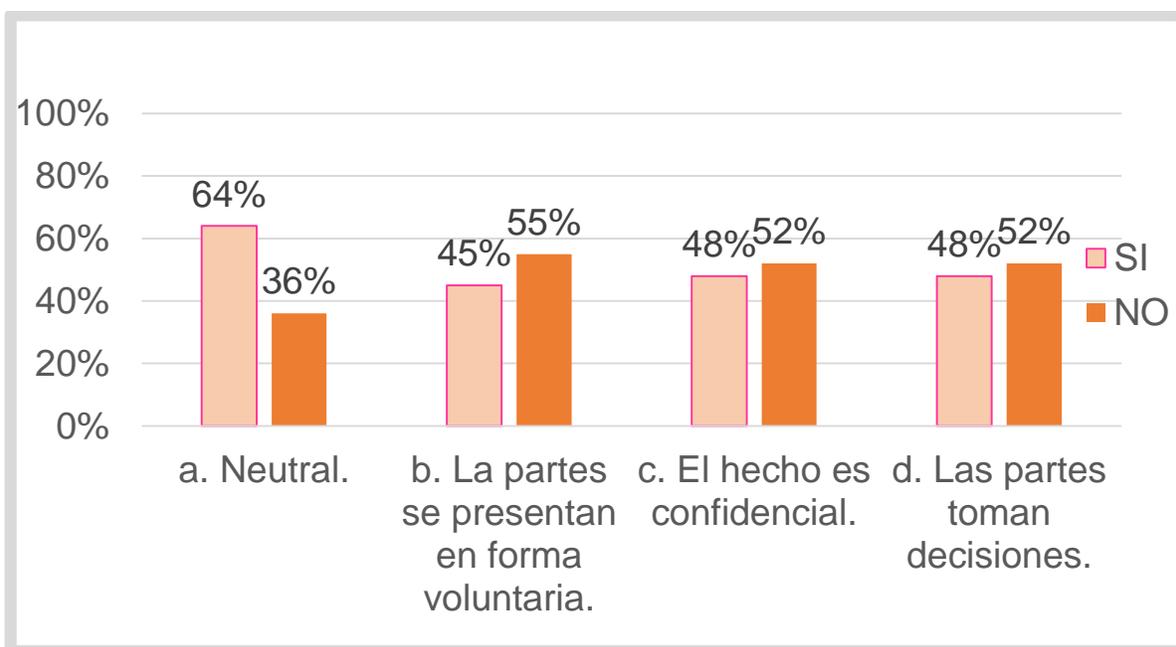


Gráfico N° 5. ¿Al resolver conflictos, la docente actúa de forma neutral, presenta las partes, el hecho lo mantiene confidencial, ayuda a las partes a tomar decisiones?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Al preguntar a la maestra ¿Por qué era importante tomar en cuenta las características de la mediación escolar al resolver los conflictos? Ella respondió que

era de gran relevancia; porque se obtenía mejores resultados en situaciones conflictivas y se daba lugar a la reflexión y al respeto a las diferencias de las personas.

Asimismo, se le consultó a la directora sobre este tema a lo que aclaró que desconocía en sí, cuáles eran las características, pero que el proceso de mediación escolar se realizaba al momento de resolver los conflictos.

Paralelamente, se interrogó a los padres de familia ¿Por qué cree usted que es importante que la mediación escolar sea voluntaria, colaborativa, confidencial, decisiva y neutral al resolver los conflictos de sus hijos? Ellos opinaron que era importante, ya que una persona que no estaba dispuesta a resolver un conflicto, no se podía llevar a la fuerza y los estudiantes deberían estar consciente de su dificultad; por lo cual era de suma relevancia que el proceso se realizara de forma voluntaria.

Al observar la clase se reflejaron las características de la mediación, durante el proceso se manifestaron las de mayor notabilidad como la voluntariedad, porque ninguna de las partes se llevó a la mediación de forma exigida; no se hizo comentario de lo sucedido de los involucrados con otras personas ajenas al conflicto, entonces se corroboró que fue confidencial, por otra parte las disputas se solucionaron de forma pacífica a través de dialogo. No obstante las partes encuestadas desconocieron conceptualizaciones y resolvieron los conflictos de manera empírica.

Según lo expuesto, se identificó que no hay dominio científico de las características de la mediación escolar y el proceso se realiza de manera experimental. Por otra parte en las mediaciones realizadas durante la clase de Lengua y Literatura se hicieron palpables las características, puesto que los conflictos se desarrollaron de forma confidencial, las partes llegaron al proceso voluntariamente y el diálogo permitió la resolución de los problemas.

4.8 Tipos de Medición Escolar

La incorporación de un sistema de mediación en un centro educativo deberá adaptarse a las posibilidades contextuales de cada realidad escolar.

Munné (2006), ante la situación planteada se propone tipos de mediación, de acuerdo a su voluntariedad y los miembros que participan de ella.

4.8.1 Mediación espontánea

Es una persona que ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las partes que lo han tenido.

4.8.2 Mediación externa

Es cuando existe un conflicto en el centro escolar y no hay personas que puedan solucionarlo, se recurre a una persona experta, fuera del centro, para intentar solucionarlo.

4.8.3 Mediación institucionalizada

Las personas que han tenido un conflicto recurren comunitariamente al servicio de mediación que tiene el centro, eligen a los mediadores e intentan buscar soluciones al problema. Esta mediación requiere la existencia de personas formadas en mediación escolar y que se responsabilicen de buscar una solución pacífica de los conflictos que se generan en el espacio escolar.

4.8.4 Mediación realizada por iguales

Una parte del alumnado del centro se ha formado para resolver conflictos a través de la mediación; cuando surge un problema entre dos alumnos, los mediadores se ofrecen para intentar resolver el conflicto de forma dialogada.

4.8.5 Comediación

Contiene aspectos de la mediación institucionalizada. Son dos personas de diferentes colectivos (puestos por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (un profesor y un alumno; un padre y un profesor).

Estos tipos de mediación serán efectivos siempre y cuando se escoja el correcto, para que los beneficios que se obtengan sean para todas las partes.

Hoy en día las escuela o centros educativos no están organizados; en nuestro país son poco los centros que cuentan con estos recursos, sin embargo se trata de dar soluciones a los conflictos.

De acuerdo a los conceptos expuestos se interrogó a los educandos ¿Cómo estudiante has realizado mediación escolar entre tus compañeros? Valorando el siguiente resultado, el 42% de los estudiantes, que representan a (14) encuestados, manifestaron haber realizado la mediación escolar, en cambio el 58% de los discentes, representado por (19) interrogados, reiteraron que no. (Ver Gráfico # 6)

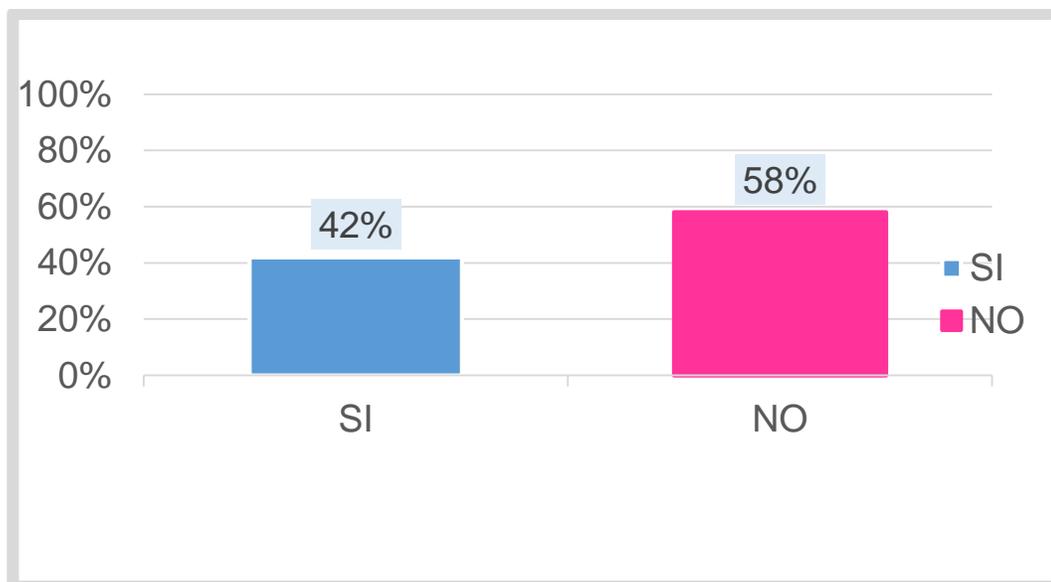


Gráfico N° 6. ¿Cómo estudiante has realizado mediación escolar entre tus compañeros?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Por tal motivo, se examinó a la maestra si había realizado mediaciones escolares. Seguidamente respondió que sí, en el aula de clase entre sus estudiantes, aduciendo que los niños contradecían o no están de acuerdo con el punto de vista de algún compañero y que ella debía intervenir para que respetaran la opinión de los compañeros.

También se tomó en cuenta la opinión de la directora a través de la entrevista sobre este aspecto, a lo cual aseveró que la mediación se podía realizar entre personas adultas, estudiantes, maestros y estudiantes, maestros y padres de familia, incluso la dirección y los maestros con los alumnos

Ante la situación planteada, se les preguntó a padres de familia ¿Qué tipo de mediación escolar habían realizado en el centro escolar de sus hijos? Respondiendo que ninguna, ya que los problemas se solucionan con la maestra y la directora y quienes lo realizaban eran ellas.

Se observó que la mediación se realizó entre la maestra y los estudiantes, este proceso no se efectuó de forma planificada ni cumpliendo con las diferentes características que poseen los tipos de dicho proceso.

Es evidente que se dio la mediación escolar entre la docente y los alumnos; ya que los problemas se solucionaron dentro del aula, en donde la educadora buscó alternativas para dar solución a las situaciones que se presentaron. A pesar que se resolvieron los conflictos; cabe destacar que no se manifestaron las características de los tipos de mediación, porque para que se aplique este proceso los mediadores deberían estar capacitados. Por otra parte se considera que las partes involucradas en esta investigación, no conocen los tipos de mediación.

4.9 Fases de la Mediación Escolar

Así Torrego (2000) prioriza las siguientes fases:

4.9.1 Premediación

Es la base en que se realiza una reunión por separado con las personas en conflicto, se busca una descarga emocional, se conoce el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.

4.9.2 Entrada

Se presentan las partes en conflicto, se explica las condiciones y normas para realizar la mediación. Ejemplo de esta fase (Premediación y entrada).

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

Mirando a cada una de las personas:

**¡Buenos días! Nos llamamos..... y somos
..... los (as) mediadores (as)**

Han decidido voluntariamente venir a mediación para solucionar el problema que tuvieron.

Sus nombres son.....

Para poder ayudarlos mejor, tenemos que establecer una serie de normas para esta sesión, que todos debemos respetar. Las normas son las siguientes:

- Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que han tenido.
- Mientras uno habla, el otro permanecerá en silencio escuchándolo. No se puede interrumpir el discurso de otra persona. Van a tener el mismo tiempo para intervenir.
- No está permitido: dar voces, insultarse o menospreciarse.
- No se consentirá ningún tipo de agresión.
- Lo que hablemos es totalmente confidencial y no deberá salir de este espacio.

Mirando a cada una de las personas:

¿Han entendido las normas?

Si estas normas no se cumplen en cualquier momento, podemos dar por finalizado el proceso.

Los (as) mediadores (as) comentarán algunos de los aspectos de su papel en el proceso de mediación:

- Nosotros no somos jueces, somos mediadores-as.
- No haremos juicios de valor ni de las personas ni de las opiniones.
- No vamos a decir lo que tienen que hacer.
- Nuestras intervenciones servirán para clarificar el problema.
- Trataremos de que lleguen a un acuerdo.
- Nosotros/as no vamos a definir la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejar sobre lo que tienen que hacer.
- Si lo creemos necesario, y todos estamos de acuerdo, podemos realizar alguna sesión individual con cada uno/a de nosotros/as.

4.9.3 Cuéntame: cada parte en conflicto relata lo sucedido. Ejemplo:

Cada una de las partes cuenta su versión del conflicto

Les daremos el tiempo necesario en una primera intervención. En las siguientes, se puede limitar el tiempo si vemos que se alarga mucho.

Se invitará a que cada una de las partes cuente lo sucedido, cómo lo ha vivido, los sentimientos que le produjo ésta situación, qué ha significado para él/ella...Intentando que lo cuente con Mensajes YO.

Dirigiéndose a una de las personas:

<p>Por favor..... Pueden contarnos lo que sucedió.....</p>

- Una vez que haya intervenido una persona, se le pedirá a la otra que haga lo mismo.

- Es muy importante que, en este momento, no se interrumpan, que escuchen el relato de la otra persona en silencio.

Persona 1	Persona 2

¿Quieren añadir alguna cosa más a lo que han contado?

4.9.4 Situar el conflicto

Se realiza el análisis del conflicto resaltando aspectos en común y se pide aclaraciones. Ejemplo:

Escucha activa/ Hacer preguntas/ Empatía

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

Mirar, asentir y mostrar interés: ESCUCHA ACTIVA

- **¿Nos puedes aclarar un poco más lo referido a...?: CLARIFICAR**
- **¿Lo que quieres decir con..... es que?: PARAFRASEAR**
(Preguntas abiertas para buscar sentimientos)
- **Por favor, dinos como te sentiste en el momento en que.....**
MENSAJES YO.
- **¿Entonces, en ese momento, sentiste que...?: REFLEJAR**
SENTIMIENTOS
- **¿Lo que quieres decir en resumen es que ..?: RESUMIR**
- **¿Cómo te sentirás tú, si a ti te hubiese pasado lo mismo? BUSCAR**
EMPATÍA
Paciencia; Creatividad; Replantear asuntos; Estructurar el Conflicto

4.9.5 Buscar soluciones: se les pide a las partes en conflicto posibles soluciones.

Persona 1	Persona 2

Los mediadores hacen un resumen de ambas posiciones y sobre todo de los intereses de cada parte, dejando clara la estructura del conflicto y los elementos positivos comunes. Nos informaremos de hasta dónde están dispuestos a llegar en el acuerdo cada una de las partes.

- **¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?**
- **¿Qué cosas deberían cambiar para ello?**
- **¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema?**
- **¿Estarías dispuesto a....?**
- **¿Qué podría pasar si no encontramos una solución?**
- **¿Se les ocurre alguna idea para solucionar esto?** (Posible LLUVIA DE IDEAS, si el proceso se estanca)

Se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos como: resaltar los puntos favorables a los que hayan llegado en la fase anterior; buscar intereses comunes y alejarse de posiciones inamovibles y ser creativos y pacientes en la búsqueda de soluciones.

4.9.6 Acuerdo: se redacta un acuerdo, para su firma. Ejemplo:

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

- **Entonces Tú..... Estarías dispuesto/a a..... y tú..... estarías dispuesto/a a.....** (Esperar respuesta)
- **¿Con eso piensan que quedaría solucionado el problema?** (Esperar respuesta)
- **¿Les parece bien a los dos esta solución?** (Esperar respuesta)
- **Bueno, el proceso ha resultado muy bien y los felicitamos a Ti..... y a Ti..... por el acuerdo al que han llegado.**
- **¿Les parece adecuado que redactemos el acuerdo y lo firmemos?** (Esperar respuesta)

ACUERDOS FINALES

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

EQUIPO DE MEDIACION ESCOLAR

Acuerdo de mediación

D/D ^a _____ y D/D ^a _____

El acuerdo que hemos llegado es al siguiente:

_____ _____ _____ _____

Firma: _____ **Firma:** _____

Si este acuerdo no se cumpliera por parte de alguno de los firmantes nos volveríamos a reunir con los mediadores para comprobar los motivos por los que no se ha cumplido e intentar llegar a un nuevo acuerdo.

Fecha de firma del acuerdo: _____

D/D^a _____ y D/D^a _____

Hemos mediado el conflicto y nos comprometemos: mantener la confidencialidad de todo el proceso y realizar un seguimiento del acuerdo.

Mediador: _____ Mediador: _____

(Nombre y firma)

(Nombre y firma)

Cabe señalar, que estas fases fueron establecidas por Léderach (1996) y reforzadas por Torrego (2000) para su proyecto de mediación escolar en la comunidad de Madrid, estas fases favorecen un orden procedimental que se debe llevar a cabo con cuidado y vigilancia por parte del mediador, destacando la perspectiva del trabajo de la convivencia y el desarrollo de la comunicación.

En tanto que, estas fases se apliquen en forma ordenada, consensuada y veraz, durante el proceso de mediación, los resultados serán efectivos, capaces de dar soluciones, y de transformar las partes en este conflicto, ya que muchos maestros están practicando esta herramienta, para disminuir la cantidad de conflictos en el ámbito escolar.

Por esta razón, se cuestionó a los estudiantes sobre si en la resolución de los problemas en el aula escolar, la docente llevaba a cabo las siguientes fases: la premediación, se presentaban las partes en conflicto, cada parte redactaba lo sucedido, se ubicaba el conflicto, se buscaban soluciones y se redactaban los acuerdos para su firma.

A lo que el 64% de los estudiantes, que se refiere a (21) entrevistados plantearon que la docente hace una premediación y el 36% de ellos, que equivalen a (12) interrogados, confirmaron que no. Por otro lado, el 52% de los escolares, que concuerdan con (17) consultados, relataron que se presentaron las partes en conflicto y el 48%, que concilian con (16) encuestados, reforzaron que no. Siguiendo con el estudio, el 64% de los aprendices, que corresponden a (21) indagados, argumentaron que cada parte relata lo sucedido, pero el 36%, equivalente a (12) investigados, avalaron que no. Con referente, a que la docente ubica el conflicto; el 52% de los alumnos, representados por (17) escrutados, sustentaron que lo hace y el 48%, referente a (16) examinados asentaron que no. Del mismo modo, el 91% de los educandos, constituidos por (30) informantes, manifestaron que la maestra busca solución y el 9% de ellos, conformado por (tres) entrevistados, opinaron que no. Para finalizar el 64% de los colegiales, consolidados por (21) analizados,

apoyaron que la profesora redactaba acuerdos, en cambio el 36% de los párvulos, que concuerdan con (12) sondeados, declararon que no. (Ver Gráfico 7)

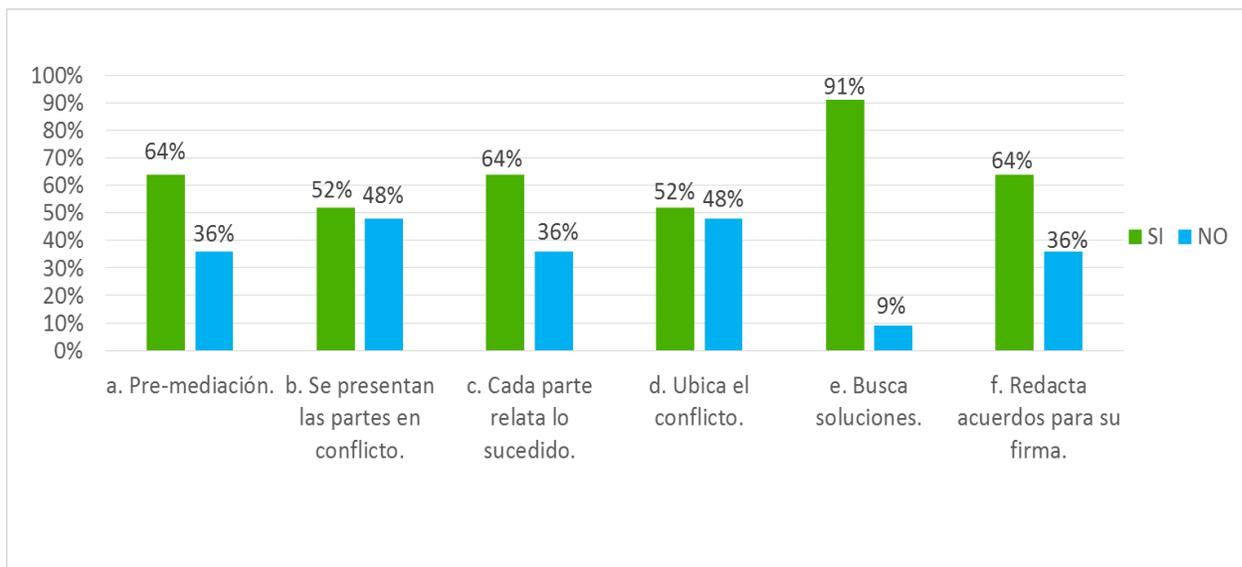


Gráfico N° 7. ¿En la resolución del problema en el aula escolar la docente lleva a cabo las siguientes fases: premediación, se presentan las partes en conflicto, cada parte relata lo sucedido, ubica el conflicto, busca soluciones y redacta acuerdos para su firma?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Con relación a lo anterior, se interrogó a la maestra ¿Qué fases debían desarrollarse en el proceso de mediación escolar? La profesora respondió que eran preparar el proceso de mediación, reunir las partes del conflicto, la intervención del mediador, ayudar a las partes a comunicarse, crear un clima de confianza, establecer los intereses y necesidades, generar ideas para resolver el conflicto, elaborar propuesta y formalizar el acuerdo.

Posteriormente, se consultó a la directora sobre las fases de la mediación escolar, a lo que afirmó que era un proceso ordenado y que no se podía desconocer las circunstancias, la problemática y las partes en conflicto.

De la misma forma, se preguntó a los padres de familia sobre si cuando había conflicto con sus hijos la docente aplicaba fases para llegar a una solución positiva. Ellos contestaron que sí, primero la educadora investigaba la situación, hablaba con los estudiantes en conflicto, dialogaba con ellos y con el consejo escolar, se sentaban las partes y relataban lo sucedido, luego llegaban a acuerdos, firmaban actas con los niños y padres de familia.

Al aplicar la guía de observación se comprobó que se establecían algunas de las fases de forma ordenada durante el proceso. Se comprobó que la fase de la premediación no estuvo presente en la mediación escolar; y los acuerdos se firmaron, solamente en los caso de mayor gravedad. No obstante se firmaron tarjetas de disciplina como medida para sancionar el conflicto.

Sintetizando lo expresado, se determinó que la docente, la directora y los padres de familia tenían dominio de algunas de las fases de la mediación escolar; lo que nos llevó a afirmar que la fase de la premediación y la firma de los acuerdos no estaban presente en la aplicación de los procedimientos. Conviene advertir que los estudiantes manifestaron que se realizaba la premediación, tomando como referencia el hecho de que la maestra investigaba en el grupo antes de hablar con las partes involucradas; por otra parte consideraron que se firmaban acuerdos; cabe oponer a esto que se referían a la firma de las tarjetas disciplinarias; pero con todas esas vicisitudes se resolvieron las problemáticas presentadas de manera empírica; esto debido a que los discentes establecieron una excelente comunicación al momento de conversar con ellos; mostraron voluntariedad para querer solucionar los problemas, así como también la capacidad de aceptación de su propios errores.

4.10 Técnicas que se aplican en la mediación escolar

Continuando con Torrego (2000) considera las siguientes técnicas para la resolución de conflictos:

- Dinámica de presentación de cada posición por el relato de las partes.
- La expresión de emociones.
- Recapitulación o paráfrasis por el mediador.
- Entrevista e intercambio de información.
- Puesta en común.
- Sugerencias sobre posibles soluciones
- Acuerdo y sentir de las partes, luego de la mediación.
- Discurso.
- Parafraseo.
- Preguntas.
- Escucha activa.
- Abogado del diablo.
- Torbellino de ideas

La aplicación de estas técnicas, permite que el proceso de mediación se desarrolle en orden, que las partes se sientan satisfechas por los resultados, este éxito se debe lograr con la capacidad y experiencia que tenga el mediador.

En los centros educativos este proceso no lleva este orden, por su desconocimiento, debido a la falta de un mediador preparado, la mediación no se desarrolla con veracidad.

A propósito de lo anterior, se le preguntó a los estudiantes ¿La docente al solucionar conflictos hace uso de técnicas cómo la dinámica de presentación, el uso de la empatía, la entrevista, la puesta en común, la escucha atenta, y la expresión de emociones?

En esta interrogante se obtuvieron los siguientes resultados; el 85% de los estudiantes, que representan a (28) encuestados, insistieron que la docente utiliza la dinámica de presentación y el 15% de ellos, constituidos por (cinco) de los consultados, acentuaron que no; en cambio el 27% de los alumnos, equivalente a

(nueve) interrogados, afirmaron que la docente hace uso de la empatía y el 73% de estos, representados por (24) de los examinados, corroboraron que no. Referente a la técnica de la entrevista, el 79% de los colegiales, conformados por (26) de los consultados, manifestaron que la maestra la aplica; pero el 21% de los aprendices, correspondiente a (siete) indagados, no lo aseguraron. Consistente con lo anterior el 76% de los educandos, constituidos por (25) de los analizados, plantearon que la educadora practica la puesta en común, mientras que el 24% que son (ocho) de los explorados, refutaron que no. Por otra parte el 52% de los escolares, compuesto por (17) de los investigados, reconocieron que la profesora aplica la escucha activa y el 48%, que representan a (16) estudiados, objetaron que no. Por último, el 76% de los discentes, establecidos por (25) escrutados, certificaron que se aplicó la expresión de emociones y el 24% que totalizan a (ocho) inquiridos lo negaron. (Ver Gráfico # 8)

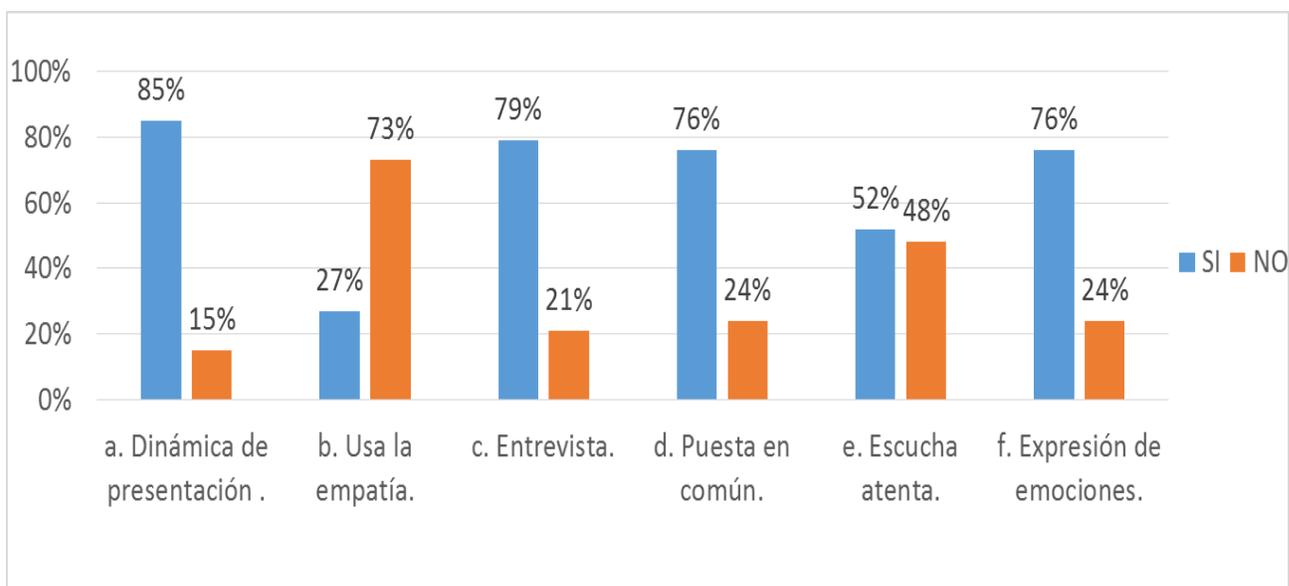


Gráfico N° 8. ¿La docente al solucionar conflictos hace uso de técnicas como dinámica de presentación, uso de la empatía, la entrevista, puesta en común, escucha atenta, y la expresión de emociones?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita

Del mismo modo, se le consultó a la maestra ¿Qué técnica utilizaba para la mediación de conflictos? Ella contestó que ponía en práctica la observación, la

neutralidad y el parafraseo y que estas técnicas favorecían el buen desempeño del proceso de mediación.

Igualmente, se entrevistó a la directora referente a este tópico, a lo que expresó que son muchas las técnicas que se pueden aplicar durante el proceso, pero que de acuerdo a su experiencia ha aplicado la entrevista, la reflexión, el intercambio de información, la puesta en común y las sugerencias sobre posibles soluciones.

Al aplicar la guía de observación se evidenció que la educadora utilizó algunas técnicas como la entrevista, la puesta en común, el intercambio de información, para gestionar conflictos en el centro escolar, sin seguir su debido proceso en lo que respecta al orden.

Por lo tanto, se determinó que se aplicaron algunas técnicas de comunicación, durante la mediación, se considera que se desconoce su correcta aplicación, en lo referente a la interacción con las fases de este proceso.

4.11 Principios de la mediación Escolar

Honing (1986) señala los principios básicos de la mediación escolar, entre los que sobresalen:

- Comprender y apreciar los problemas presentados por las partes.
- Revelar a las partes que el mediador conoce y entiende el problema.
- Crear dudas en las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas.
- Sugerir enfoques alternativos.
- Fortalecer la convivencia en sociedad.
- Fomentación de la solidaridad.

- Aumento de la responsabilidad.

Estos principios están en la posición en que los afectados junto al mediador deben conocer el conflicto, así como la posición del éste; de esta forma se pueden encontrar posibles soluciones al conflicto.

Muchas veces en las escuelas cuando se presentan conflictos en cualquier contexto, una de las partes no participa activamente; esto sucede cuando existe un conflicto y solo se escucha una de las partes afectadas; la otra queda sin resolver y solo se vuelve creíble uno de los miembros.

Es oportuno señalar que, se indagó con los alumnos; si al mediar un conflicto con su docente; cambiaba de opinión, era solidario, pedía disculpas si se había equivocado y era responsable al asumir las consecuencia.

Siguiendo con el análisis de esta interrogante, se obtuvieron los siguientes resultados: el 30% de los alumnos, que representan a (10) encuestados, plantearon que al mediar un conflicto cambian de opinión, pero el 70% de ellos que concuerdan con (23) de los consultados, no lo hacen. Por el contrario, el 45% que equivalen a (15) interrogados, afirmaron que son solidario, pero el 55% de los estudiantes, representados por (18) investigados, no lo afirmaron. De igual modo el 79% de los discentes, que corresponden a (26) indagados, expresaron que reconocen haberse equivocado y piden disculpa y el 21% de los escolares no lo avalaron. El 82% de los colegiales, que conciernen a (27) de los examinados, manifestaron que es responsable al asumir las consecuencias; en cambio el 18% de ellos, que competen a (6) seleccionados, afirmaron que no son responsables. (Ver Gráfico 9)

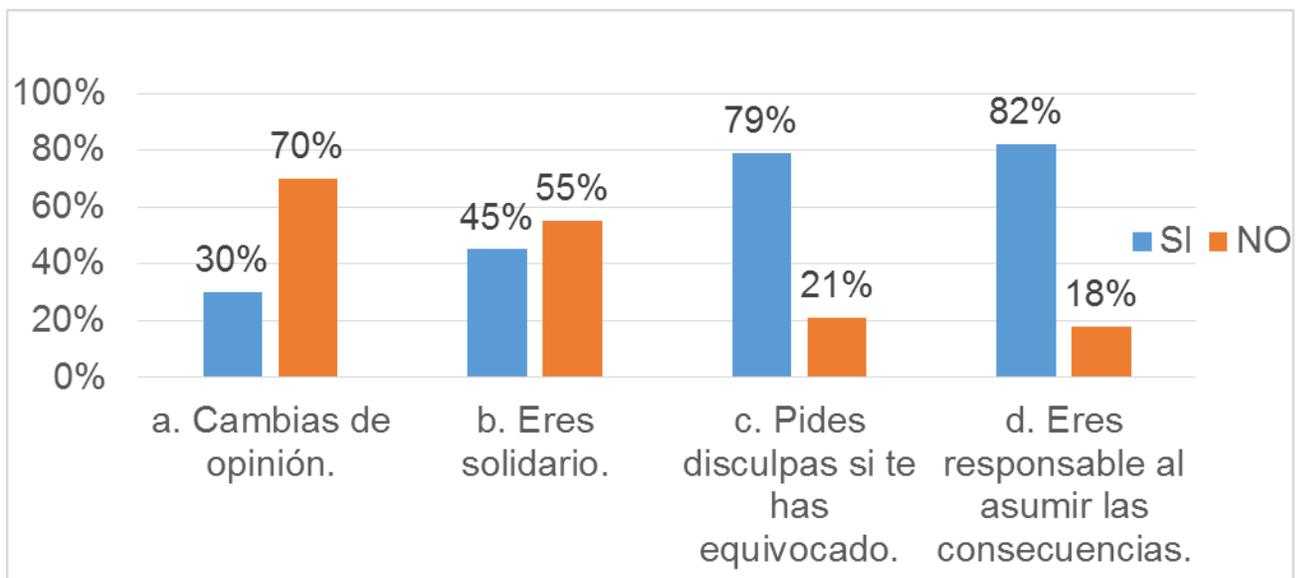


Gráfico N° 9. ¿Al mediar en conflicto con tu docente; cambias de opinión, eres solidario, pides disculpas si te has equivocado y eres responsable al asumir las consecuencias?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Por lo antepuesto, se entrevistó a la docente sobre cuáles eran los principios que se aplicaban en la mediación escolar. Ella contestó que eran la voluntariedad, la confidencialidad, la neutralidad, la responsabilidad y el protagonismo de las partes.

De la misma manera, se le consultó a la directora sobre esta premisa, a lo que adujo, que los principios de la mediación escolar eran buscar la convivencia de los agentes de la comunidad educativa, darles a conocer a las partes involucradas que se podían solucionar los conflictos por medio de acuerdos, siempre que las partes estuvieran en disposición de solucionar los conflictos.

Prosiguiendo, con el tema se le preguntó a padres de familia ¿Cree usted que la mediación escolar forma a sus hijos en la convivencia con los demás? Ellos manifestaron que sí, porque se daban cuenta que no estarían para siempre en conflicto con las demás personas, esto los hacía recapacitar sobre situaciones problemáticas y por ende se mejoraba la convivencia entre los niños y jóvenes.

Durante la observación de la clase, la docente y los estudiantes se relacionaron de manera amena, motivadora y de comprensión mutua; cada parte pidió disculpa por los errores cometido y se comprometieron a mejorar la actitud.

Estos principios aportaron a la mediación escolar elementos que favorecieron su proceso de aplicación, lo más relevante en cada uno de ellos es que permitió el desarrollo de las relaciones personales; todos ellos estaban encausados al bienestar psicosocial de las partes en conflicto, para que estos adquirieran conciencia de sus propios actos; al respecto se comprobó que los involucrados parcialmente los conocían; pero en la práctica fue notorio la existencia de ellos como la convivencia, la solidaridad y la responsabilidad.

4.12 Ventajas de la mediación Escolar

De acuerdo con Guzmán (2008) considera las siguientes ventajas en la mediación escolar:

- Es un proceso que se realiza con rapidez para bienestar de las partes.
- Se realiza en lugar y con personas confiables que no van a divulgar el conflicto.
- Es flexible porque ambas partes proponen soluciones para su bienestar.
- El mediador es imparcial a ambas partes para que la veracidad del proceso sea eficaz.
- El alumnado aprende a resolver conflictos de forma pacífica.
- Se trabaja valores como: la participación, el respeto y la comunicación.
- Los alumnos reflexionan sobre su conducta.
- Contribuye a ir eliminando las relaciones de dominio y sumisión entre sí.

Son muchas las ventajas que se obtienen de la aplicación de la mediación escolar, todas ellas favorecen la labor educativa del docente, y la del estudiantado, ya que crece como persona dentro de una sociedad.

En la actualidad podemos ver el aumento de conflictos entre vecinos, estudiantes, compañeros de trabajos, un mediador bien capacitado propone soluciones a favor de una mejor comprensión y para el desarrollo de una sociedad más sana.

Ante lo planteado, se indagó a los estudiantes si al resolver los conflicto, se presentaron ventajas como mejorar la comunicación, la convivencia, el ambiente es más positivo, la solidaridad, la reflexión en situaciones difíciles, aumenta el respeto y mejora el autocontrol.

A lo que ellos infirieron, que en un 76% de los alumnos, que corresponden a (25) interrogados, dijeron que con la mediación escolar, se lograba mejor la comunicación y el 24% de ellos que responden a (ocho) indagados, piensan que no. Por otro parte, el 76% de los escolares, que equivalen a (25) de los examinados, reiteraron que con la mediación escolar se mejoraba la convivencia, en cambio el 24% de los colegiales, asumidos por (ocho) entrevistados comentaron que no. Siguiendo con este estudio, el 82% de los aprendices, conciliados por (27) investigados, argumentaron, que se lograba un ambiente más positivo, pero el 18% de estos, equivalentes a (seis) consultados, no lo avalaron. A su vez, el 61% de los discentes, compuestos por (20) escrutados, alegaron que con la mediación escolar se logra mejorar la solidaridad, en cambio el 39% de los educandos, representados por (13) de los inquiridos, no están de acuerdo con esta opinión. De esta forma, conviene destacar que el 64% de los oyentes, que son (21) de los preguntados, exteriorizaron que se lleva a la reflexión en situaciones difíciles y el 36% no lo reforzaron. Además el 73% de los estudiantes, referidos por (24) cuestionados, opinaron que aumentaba el respeto, en cambio el 27% de estos, no lo consideraron. Finalmente, el 76% de los instruidos, alusivos a (25) informados, respaldaron que

existía mejor autocontrol de las partes involucradas, pero el 24%; consolidado por (ocho) analizados, afirmaron lo contrario. (Ver Gráfico 10)

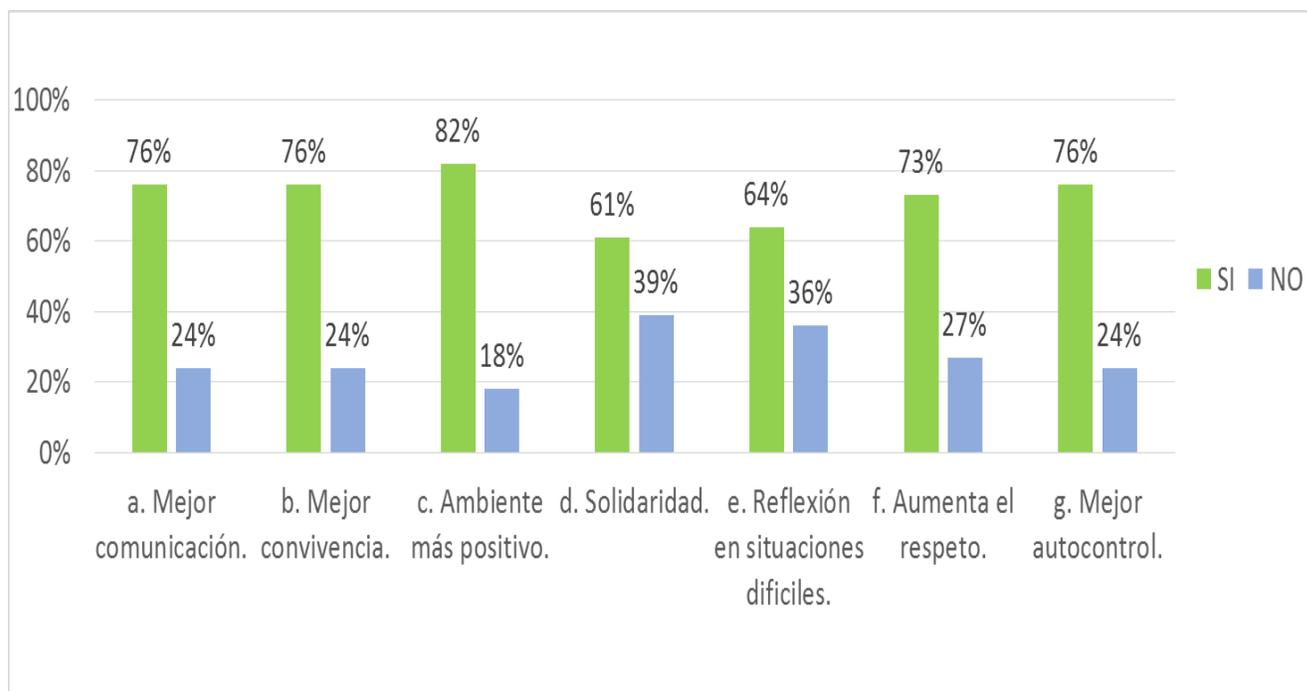


Gráfico N° 10. ¿A resolver conflicto, se presentan ventajas como mejorar la comunicación, la convivencia, el ambiente es más positivo, la solidaridad, la reflexión en situaciones difíciles, aumenta el respeto y mejora el autocontrol?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Por su parte, en la entrevista realizada, se interrogó a la maestra ¿Qué ventajas ofrece la mediación escolar en los centros educativos? Ella contestó que entre las ventajas sobresalían; mejorar las relaciones interpersonales, evitar conflicto de gravedad, encontrar respuestas más productivas antes los problemas, establecer la armonía entre estudiantes y maestros y promover una cultura de paz.

Por consiguiente, se le cuestionó a la directora sobre las ventajas de la mediación escolar, a lo que respondió, que era un proceso que se realizaba con rapidez para bienestar de las partes en determinado lugar y con personas confiables; que no divulgarían el conflicto, era flexible porque ambas partes

proponían soluciones para su bienestar, el alumnado aprendía a resolver conflictos de forma pacífica y se trabajaba valores como, la participación, el respeto y la comunicación, en donde los alumnos reflexionaban sobre su conducta.

De esta forma, se les solicitó el punto de vista de los padres de familia sobre las ventajas que ofrecía la mediación escolar en los centros educativos. Ellos respondieron que mejoraba el ambiente escolar, la confianza entre alumnos y docentes; los niños reflexionaban con las situaciones conflictivas.

Se observó que durante la resolución de conflictos sobresalieron ventajas como; mejorar la convivencia, exteriorización de emociones por parte de los estudiantes, el ambiente fue más positivo, se reflexionó sobre las dificultades presentadas.

Se considera, que la comunidad educativa tiene conocimiento sobre las ventajas de la aplicación del proceso de mediación escolar, valorando de forma positiva su desarrollo y facilitando un aprendizaje integral.

4.13 Comunicación Escolar

4.13.1 Conceptos

Actualmente, el término comunicación es muy debatido, diversos autores presentan conceptos variados:

Según Sequeiros (2012), la comunicación es un proceso mediante el cual se transmite y se recibe los mensajes, datos, opciones, trato, informaciones correspondientes entre personas para lograr una comprensión y acción. Toda comunicación se realiza de manera bidireccional, cuando uno habla y el otro escucha.

Asimismo Müller (1996), manifiesta que “la comunicación consiste en transmitir mensajes utilizando un código o lenguaje conocido por el emisor y receptor.”

Para Maldonado (2001), “la comunicación es el intercambio de ideas, necesidades, informaciones, deseos, entre dos o más personas.

Es decir, la comunicación es un proceso muy importante en la vida de los seres humanos, porque permite interactuar con las personas y a la vez transmitir o recibir mensajes a través de elementos que el emisor y receptor conocen; por lo tanto, sin la comunicación no sería posible establecer un puente para llegar a una comprensión y acuerdos entre los involucrados, ya que la comunicación es lo más común y natural que permite entendernos unos a otros.

En la vida cotidiana las personas emplean diversas formas de comunicación para transmitir mensajes de manera oral, escrita y no verbal de esta manera se produce un intercambio de mensajes entre seres humanos, permitiendo la actualización y el enriquecimiento de saberes y conocimientos propios de las personas.

Sequeiros (2012), piensa que, la comunicación escolar es un hecho concreto que se lleva a cabo en la vida cotidiana con los miembros de la comunidad educativa, donde existe la interacción de la educación y los factores históricos, culturales, sociales, comunicativos y cognitivos que se enmarcan en el proceso educativo.

Freire (1985), expresa que la comunicación y educación son dos procesos similares, horizontales y no autoritarios, en el cual los participantes del diálogo (maestros y alumnos) establecen entre si una interacción que los enriquece mutuamente, al transformarse constantemente en emisores y receptores de los mensajes y experiencias en busca del propósito educativo.

Cabe mencionar, que el proceso de interacción entre docente y estudiantes es fundamental, ya que tiene como finalidad establecer de manera pacífica el diálogo para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje, es decir se promueve la coparticipación de cada uno de los integrantes.

En la práctica este proceso es evidente, concreto y eficaz, ya que sin él no sería posible la cotransmisión de conocimientos, de esta forma se logra la participación activa de cada uno de los integrantes en las diferentes actividades educativas que se realizan en los centros escolares.

Por lo expuesto al inicio, se les preguntó a los estudiantes; sí, consideraban importante la buena comunicación entre docente y estudiante. El 94% de los estudiantes, que representan a (31) de los encuestados, consideraron importante este tópico, entre docentes y estudiantes, mientras que el 6% que equivale a (dos) indagados, aseveraron que no tiene importancia. (Ver Gráfico # 11)

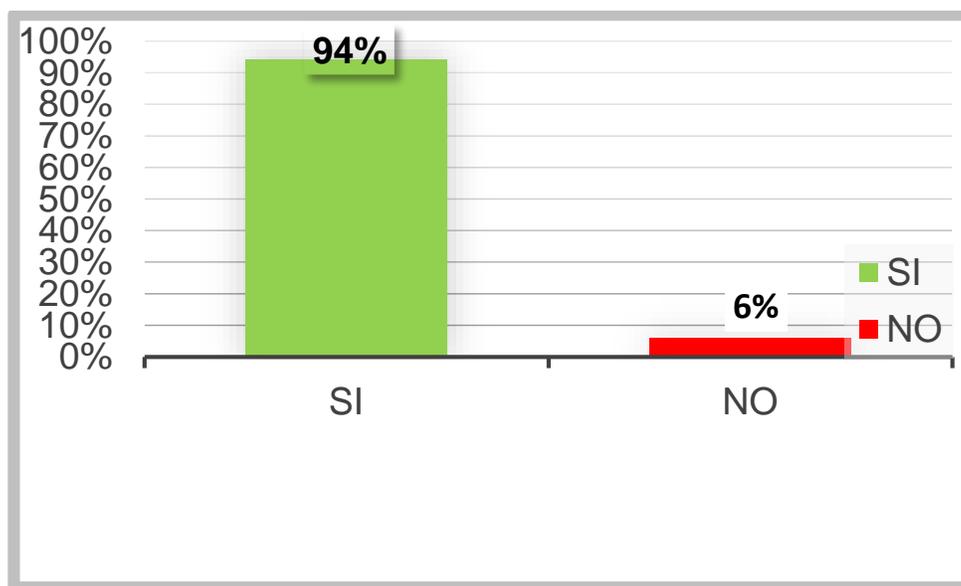


Gráfico N° 11. ¿Considera importante la buena comunicación entre docente y estudiante?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

En referencia a lo mismo, se indagó a los padres de familia ¿Cómo debe ser la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa? Ellos respondieron que debe ser cordial, comprensiva, de mucha tolerancia y respeto entre docentes y alumnos, padres de familia y docentes.

En relación, con la guía de observación se evidenció que la comunicación fue recíproca entre maestra y estudiantes, los discentes prestaron atención durante el proceso de enseñanza.

Finalmente, se deduce que hay consistencia entre lo que dicen los estudiantes, la docente y los padres de familia sobre la comunicación y se reafirmó durante el proceso con la interacción de las partes involucradas; esto debido a la buena práctica de técnicas comunicativas como la escucha activa que es fundamental entre cada individuo durante todo acto comunicativo; por esta razón, se considera que la comunicación es de gran importancia para las buenas relaciones interpersonales.

4.14 Elementos de la comunicación

Según Müller (1996), expresa que en todo proceso de comunicación deben existir los siguientes elementos de la comunicación:

4.14.1 Emisor: persona que emite el mensaje.

4.14.2 Receptor: persona o personas que reciben el mensaje.

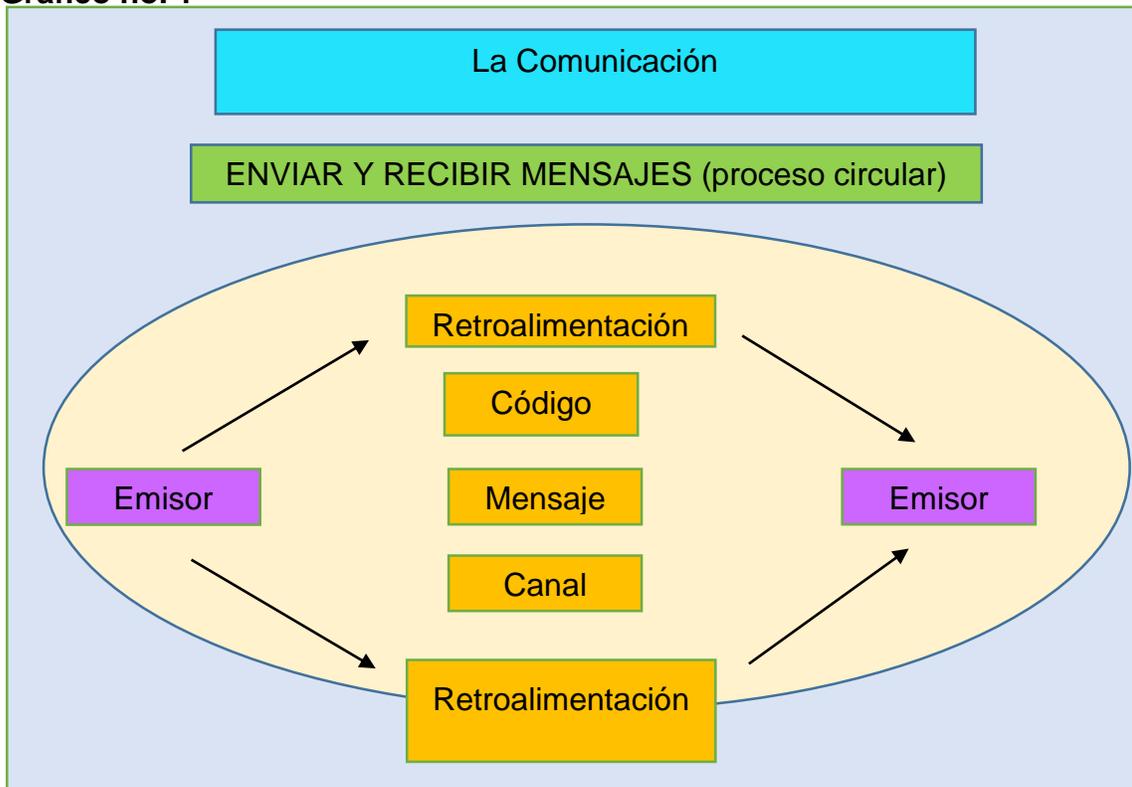
4.14.3 Mensaje: lo que el emisor transmite al receptor.

4.14.4 Código: sistema organizado de señales o de signos previamente conocidos por el emisor y el receptor.

4.14.5 Canal: medio que utiliza el emisor para transmitir su mensaje.

La comunicación es el proceso de enviar y recibir mensajes. Toda comunicación tiene los siguientes elementos:

Gráfico no. 1



Rubén Calcaterra (2002).

Por consiguiente, Hernández (2001), manifiesta que la fuente es alguna persona o grupo con un objetivo, una razón, idea o información para establecer contacto. El mensaje, es el que expresa información de la fuente; el codificador es el encargado de tomar ideas de la fuente y disponerlas en un código, para enunciar el objetivo del mensaje.

El canal es la vía, por el cual circula el mensaje y el receptor persona que recibe el mensaje. Así se produce la función de codificación para descifrar el mensaje y reconstruir la idea para que sea comprendida por el receptor.

Al interactuar con nuestros semejantes ponemos en práctica cada uno de los elementos comunicativos de manera ordenada para transferir mensajes; cabe destacar que la interacción entre emisor y receptor es de suma importancia; ya que se define como la interdependencia entre acción y reacción de los interactuantes. Es decir, la empatía que debe existir en el acto comunicativo para conseguir el objetivo propuesto.

Hoy en día, los seres humanos emplean diferentes medios o formas para comunicarse según sea la necesidad, ya que la evolución de la tecnología ha venido a favorecer las relaciones comunicativas con otras personas aun a larga distancia.

Concerniente, a la temática inicial se indagó a los estudiantes sobre si conocían los elementos de la comunicación en la disciplina de Lengua y Literatura.

Con respecto, a este tópico se obtuvo el siguiente resultado; el 61% de los discentes, que corresponde (20) interrogados, afirmaron que conocen los elementos de la comunicación, mientras que el 39% de los educandos, que equivalen a (13) encuestados, lo desconoce. (Ver Gráfico 12)

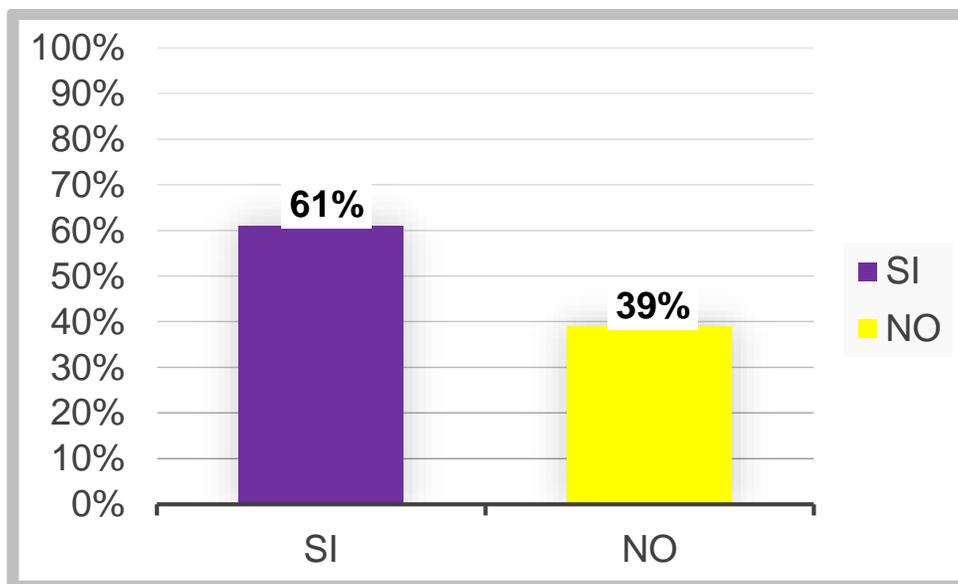


Gráfico N° 12. ¿Conoce los elementos de la comunicación en la disciplina de Lengua y Literatura?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Seguidamente, se le preguntó a la maestra ¿Conoce los elementos de la comunicación? Ella expresó, que los elementos eran el emisor, la persona que transmite la información y el receptor la que recibe la información y el mensaje era la información.

Al observar la clase, se percibió que en la relación docente y estudiante, se evidenciaron los elementos de la comunicación.

Por lo tanto, se consideró que existe dominio sobre los elementos de la comunicación y esto se reafirmó en el momento del aprendizaje; tanto la docente como los estudiantes mantuvieron una comunicación constante, ayudando a cada uno de los involucrados durante el proceso de enseñanza la obtención de un mejor rendimiento académico y un aprendizaje más significativo.

4.15 Tipos de Comunicación

Müller (1996), destaca que la comunicación verbal o lingüística puede ser de dos tipos: oral y escrita. La comunicación oral se realiza por medio de signos sonoros (fonemas) y se recibe e interpreta mediante el oído. La comunicación escrita se realiza mediante el uso de signos gráficos (grafemas) los cuales son percibidos por la vista.

El hombre es el único que realiza la comunicación verbal y no verbal. La comunicación verbal, es decir, la que se realiza por medio de las palabras posee doble articulación, consta de unidades secundarias o sonidos y de unidades primarias o palabras.

La comunicación no verbal, recurre a otro sistema de signos como: luces, sonidos, ruidos, colores, gestos, miradas, movimientos, imágenes y gráficos en los cuales no hay interacción de las palabras.

Sapiens (2002), define que “existen sistemas de comunicación integrado por signos gráficos o por gestos. Son lenguajes no verbales como el del código de circulación o la mímica, otros sistemas de comunicación están formados por palabras son lenguajes verbales”.

Los signos que constituyen los lenguajes no verbales no son palabras, son signos de distinta naturaleza, ya sean visuales, sonoros o una combinación de ambos. Significa entonces, que los tipos de comunicación por la actitud de los hablantes se puede interaccionar, aplicando estrategias y técnicas que ayuden a comprender el mensaje, por ejemplo: en la expresión oral es de gran importancia el conocimiento fonético y fonológico de las palabras; mientras que en la expresión escrita se necesita de la aplicación correcta de la ortografía y la sintáctica, y en combinación con la comunicación no verbal se fortalece el proceso de comunicación haciéndolo más ameno entendible y eficaz. Puede afirmarse que estos tipos de

comunicación no solo existen paralelamente, sino que se complementan y se ayudan para expresar sus más íntimos pensamientos, sentimientos y anhelos.

Se observa que en la realidad los seres humanos se comunican, aplicando los tipos de comunicación antes mencionados, con el propósito de intercambiar mensajes, esto es visible en las escuelas con enfoque constructivista, en donde los estudiantes son capaces de desarrollar y aplicar estas habilidades comunicativas.

Frente a las definiciones anteriores se le preguntó a los discentes ¿Cómo te comunicas con tus docentes y compañeros; por medio de la expresión oral, expresión escrita o la expresión no verbal?

Con lo antes mencionado, se alcanzaron los siguientes resultados: el 100% de los alumnos, que corresponde a (33) encuestados, manifestaron que se comunican de manera oral. Por otra parte, el 33% de los alumnos, equivalente a (11) indagados, afirmaron que se comunican de forma escrita y el 67% de los escolares, representado por (22) interrogados, no lo hace. Sumado a lo anterior, el 9% de los colegiales, constituido por (tres) consultados, sustentaron que se comunicaban de forma no verbal y el 91% de los educandos, conformado por (30) entrevistados, declararon que no. (Ver Gráfico 13)

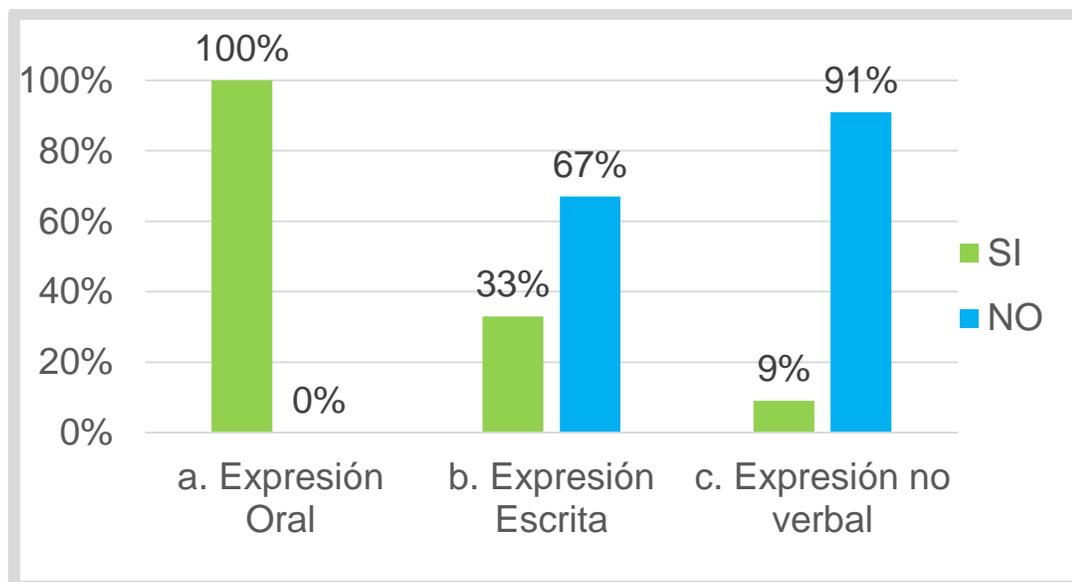


Gráfico N° 13. ¿Cómo te comunicas con tus docentes y compañeros; a través de la expresión oral, expresión escrita o la expresión no verbal?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Al preguntarle a la maestra ¿Qué tipo de comunicación conoce? Ella contestó que la comunicación verbal era la que se valía de la palabra para dar el mensaje, la no verbal, la que nos comunicábamos sin pronunciar palabras y la gráfica a través de informaciones.

Del mismo modo, se le interrogó a la directora ¿Qué tipo de comunicación conoce? A lo que consideró que la comunicación era oral, escrita y gestual.

Se investigó a padres de familia ¿De qué manera se comunica la docente y sus hijos? Ellos respondieron que lo hacían de forma oral, debido al proceso de enseñanza y aprendizaje, pero algunas veces lo hacen, a través de la expresión escrita como las cartas o al escribir mensajes por medio de los celulares.

Al aplicar la observación se evidenció que la docente y los estudiantes durante la clase utilizan la expresión oral, la docente responde a las inquietudes de los estudiantes y estos a su vez preguntan sobre sus dudas.

En la realidad son evidentes los tipos de comunicación entre docentes, estudiantes y padres de familia. Por lo tanto, la expresión oral es la que más prevalece durante la clase; ya que facilita el aprendizaje de una manera más rápida.

4.16 Comunicación Educativa

En la comunicación educativa, diversos autores presentan conceptos diferentes:

Para Sequeiros (2012), la comunicación educativa es un conjunto de principios orientados a optimizar el proceso educativo para este cometido será necesario recurrir a los principios de ciertas teorías: sociales, comunicativas, teorías educativas y de aprendizaje, un modelo alternativo de materialización en los diferentes niveles de educación incorporando nuestros saberes, conocimientos y práctica de interculturalidad para vivir bien.

Asimismo, Landívar (s.f.), define la comunicación educativa como el área donde ocurren los procesos de interacción propios de toda relación humana, en donde se transmiten y recrean todos los significados.

Con respecto a lo anterior, este proceso es esencial en la actividad educativa, porque permite establecer una buena comunicación entre profesores y alumnos, por ello facilita el intercambio de conocimientos que son de gran importancia para el desarrollo integral de la personalidad de cada uno de los individuos involucrados.

Es evidente, que la comunicación educativa hace posible la buena interacción con sus miembros, esto se puede observar en muchos centros escolares, en donde hay participación activa de todos los copartícipes, esto favorece el proceso de enseñanza y aprendizaje de los educandos.

Ante la situación planteada, en la entrevista realizada a la docente, se le preguntó ¿Qué es la comunicación educativa? Respondió que era aquella comunicación, en la cual estudiantes y maestros intercambiaban y compartían experiencias, sentimientos y conocimientos a través de una técnica propuesta por el maestro.

Por consiguiente, se indagó a los padres de familia, ¿Consideraba que la comunicación de los docentes con los estudiantes era educativa? Aseverando que sí, porque existía correspondencia entre lo que decía la maestra con lo que hacían los estudiantes en lo que respecta al aprendizaje.

Se reafirma a través de la observación realizada, ya que tanto la docente y los estudiantes tienen momentos en donde pueden expresarse, a través de la puesta en común durante la clase.

En resumen, se valora que la docente y estudiantes tienen momentos en donde pueden interactuar, es por ello que se afirma que los estudiantes, la docente y los padres de familia tienen conocimiento sobre este aspecto; y el proceso lo realizan de manera ágil, durante las experiencias que se presentan en la disciplina de Lengua y Literatura.

4.17 Funciones de la Comunicación

4.17.1 Función informativa

4.17.2 Función regulativa

4.17.3 Función afectiva

Según Lomov (1989), la función informativa abarca todo lo que significa dar y recibir información y es una de las vías más importantes de adquisición de la experiencia histórico-social y de conocimientos del mundo circundante tanto social como material; mientras la función reguladora tiene que ver con el intercambio de acciones entre los participantes en el proceso y la influencia que ejerce uno sobre

otro en la organización de su actividad; en cambio la función afectiva está relacionada con la esfera de las vivencias afectivas del hombre. Incluye toda la gama de emociones, sentimientos, vivencias que aparecen y se desarrollan en la comunicación y que se expresa.

Belloch (2012), agrega que las diversas funciones que tiene la comunicación son básicas para el desarrollo de la persona. Entre estas funciones están: la función informativa que a través de ella transmitimos la cultura, historia, experiencias, esta función es esencial en el ámbito educativo; y en la función reguladora la comunicación puede ser utilizada para regular la conducta de los demás y facilitar su adaptación a la sociedad. Por lo tanto, la función afectiva permite que mediante la comunicación nos relacionemos emocionalmente con los demás expresando nuestros sentimientos y afectos.

A propósito de lo antes planteado, para el logro de una efectiva comunicación, es de mucha importancia en el trabajo que realizan los docentes la utilización de las funciones antes expuestas, las cuales no podrían estar separadas una de la otra, ya que permiten la estabilidad emocional de las personas y el desarrollo de las buenas relaciones comunicativas en el aula de clase.

En efecto, la buena práctica de la comunicación establece de manera efectiva las relaciones interpersonales de los individuos que participan en dicho proceso, siendo ameno para la comprensión mutua entre seres humanos. Es observable en alguna escuela donde los docentes y alumnos practican la buena comunicación, lo que ha permitido la permanencia y el buen rendimiento académico de sus estudiantes, pero en los centros donde aún los docentes y escolares no logran establecer buenas relaciones interpersonales; ha tenido como consecuencia deserción o abandono del centro escolar por parte de los discentes.

Después de las consideraciones antepuestas, se indagó con los estudiantes a través de la interrogante ¿La docente se comunica con coherencia y claridad, en la disciplina de Lengua y Literatura?

Cabe agregar, que en la encuesta realizada a estudiantes, el 97% de los alumnos, representado por (32) encuestados, expresaron que el docente se comunica con coherencia y claridad y el 3% de ellos, que representa a (uno) de los investigados, manifestaron que no. (Ver Gráfico 14)

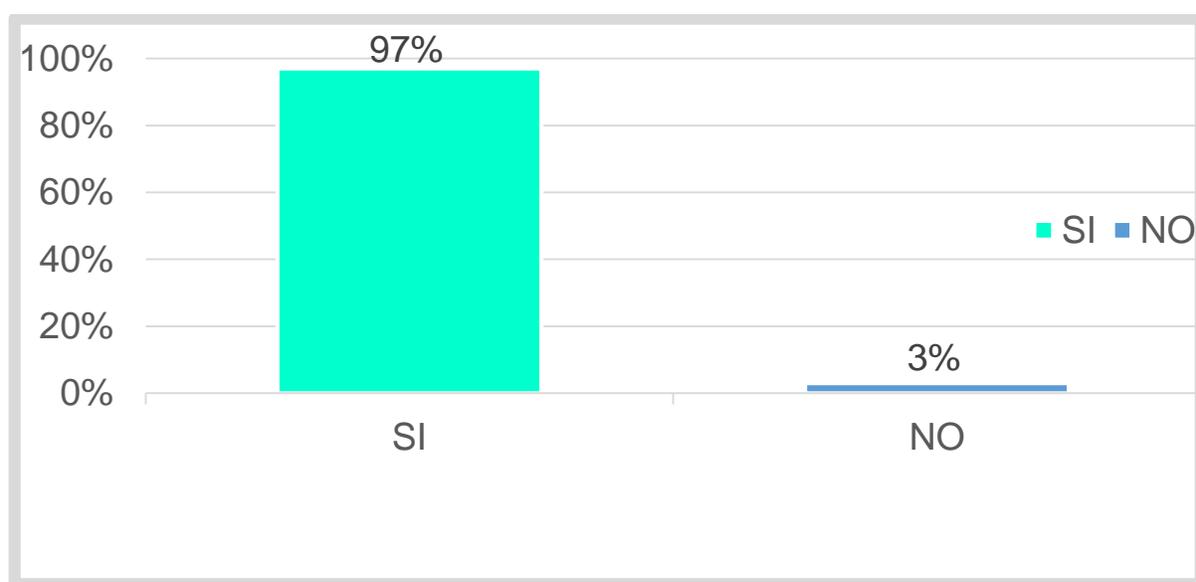


Gráfico N° 14. ¿La docente se comunica con coherencia y claridad en la disciplina de Lengua y Literatura?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Ante la situación planteada, a la docente se le interrogó sobre cuáles eran las funciones de la comunicación educativa. Ella respondió que eran compartir el conocimiento e intercambio de experiencias, aprendizaje mutuo, profundizar más en las necesidades e intereses de nuestros estudiantes para dar solución.

Sucesivamente, se le preguntó a la directora ¿Cuáles son las funciones de la comunicación educativa? A lo que opinó que las funciones de la comunicación eran

informar, por medio de la transmisión de conocimientos y mensajes; la función de controlar las diferentes acciones que realiza el ser humano y la afectiva como la que realizan las madres con sus recién nacidos.

A consideración de lo antes expuesto, se entrevistó a los padres de familia con respecto a cómo consideraba debería ser la comunicación en el aula de clases. A lo que respondieron que entre alumnos deben llevarse bien, con mucha comprensión y sobre todo tiene que haber diálogo, en donde se puedan ayudar unos a otros y con los maestros debe ser de respeto y confianza.

Al observar la clase se comprobó que estas funciones se ponen en práctica, pero la maestra desconoce la conceptualización de ellas.

Por lo expresado, se concluyó que los estudiantes, la docente y padres de familia no tienen claro, cuáles son las funciones de la comunicación educativa; pero en la realidad se determinaron que estas, se ponían en práctica en el aula de clase, ayudando a la docente a fortalecer los vínculos entre ellos.

4.18 La comunicación pedagógica

Kan kalik (1987), define “la comunicación pedagógica como un tipo especial de comunicación profesional, la del profesor y sus alumnos, tanto en el aula como fuera de ella que tiene lugar en el proceso de enseñanza y aprendizaje y posee determinadas funciones pedagógicas”.

Leontier (1979), manifiesta que la comunicación pedagógica es la comunicación del maestro con los escolares en el proceso de enseñanza, ya que crea las mejores condiciones para desarrollar la motivación del alumno y el carácter creador de la actividad docente, para formar correctamente la personalidad del alumno.

Ojalvo (1999), expresa que la comunicación pedagógica es un sistema de procedimientos y hábitos de acción recíproca socio psicológica del pedagogo y de los educandos cuyo contenido es el intercambio de información, ejercer influencia educativa, organizar las relaciones recíprocas con ayuda de los medios de comunicación.

Con referencia a lo anterior, la comunicación pedagógica tiene tres importantes consecuencias en la enseñanza-aprendizaje, la creación de un clima psicológico que favorezca el aprendizaje, la optimización de la actividad de estudio y el desarrollo de las relaciones entre maestros y estudiantes. Por lo tanto, el profesor debe actuar de manera imparcial, con empatía y aceptación sabiendo expresarse ante sus alumnos y aceptar las cualidades de cada uno de ellos, ya que comunicarse eficazmente es algo que le permite mantener las buenas relaciones entre interactuantes.

En la actualidad, es evidente en algunas escuelas del país, la práctica de la comunicación pedagógica donde el profesor y el alumno participan activamente en la solución de tareas y en la adquisición de nuevos conocimientos, logrando promover la formación integral armónica y permanente con orientación humanista y transformadora.

En relación a lo antes mencionado, se le preguntó a los estudiantes, ¿La docente en el aula de clases: escucha tus opiniones, respeta tus ideas, utiliza gestos desagradables, es sociable, permite crítica entre compañeros, evita conflictos entre estudiantes, utiliza un vocabulario adecuado para corregir y compara a los alumnos?

Analizando la información anterior, se obtuvieron los siguientes resultados: El 97% de los estudiantes, representado por (32) de los interrogados, manifestaron que la docente escuchaba sus opiniones y el 3% de ellos, que se referente a (un) investigado, opinaron que no. Siguiendo con el análisis, el 73% de los educandos, correspondiente a (24) de los informados, expresaron que la docente respetaba sus

ideas y el 27% correspondiente a (nueve) informados, alegaron que no. De igual manera, el 12% de los escolares, conformado por (cuatro) indagados, expresaron que la docente utiliza gestos desagradables para corregirlos; en cambio el 88% de ellos, consolidado por (29) examinados, aseguraron que no. Con respecto, al tópico, si la docente es sociable, el 79% de los colegiales, constituido por (26) entrevistados, confirmaron que la docente lo es; mientras el 21% que responde a (siete) escrutados, contradice esta afirmación. Asimismo, el 9% de los aprendices, afianzado por (tres) sondeados, manifestaron que la docente permite crítica entre los compañeros, pero el 91% compuesto por (30) analizados no lo sustentaron. Paralelamente, el 79% de los instruidos, estructurados por (26) investigados, expresaron que la docente evita conflicto entre estudiantes y el 21% de los informados, lo negaron. Por el contrario, el 85% de los alumnos, relacionado a (28) de los orientados, asintieron que la docente utiliza un vocabulario adecuado, y que el 15%, concerniente a (cinco) cuestionados, no lo respaldaron. Posteriormente, el 15% de los aleccionados, congruente a (cinco) de los tutelados, argumentaron que la docente los compara a los alumnos, en cambio el 85%, pertinente a (28) investigados, insistieron que no. (Ver Gráfico 15)

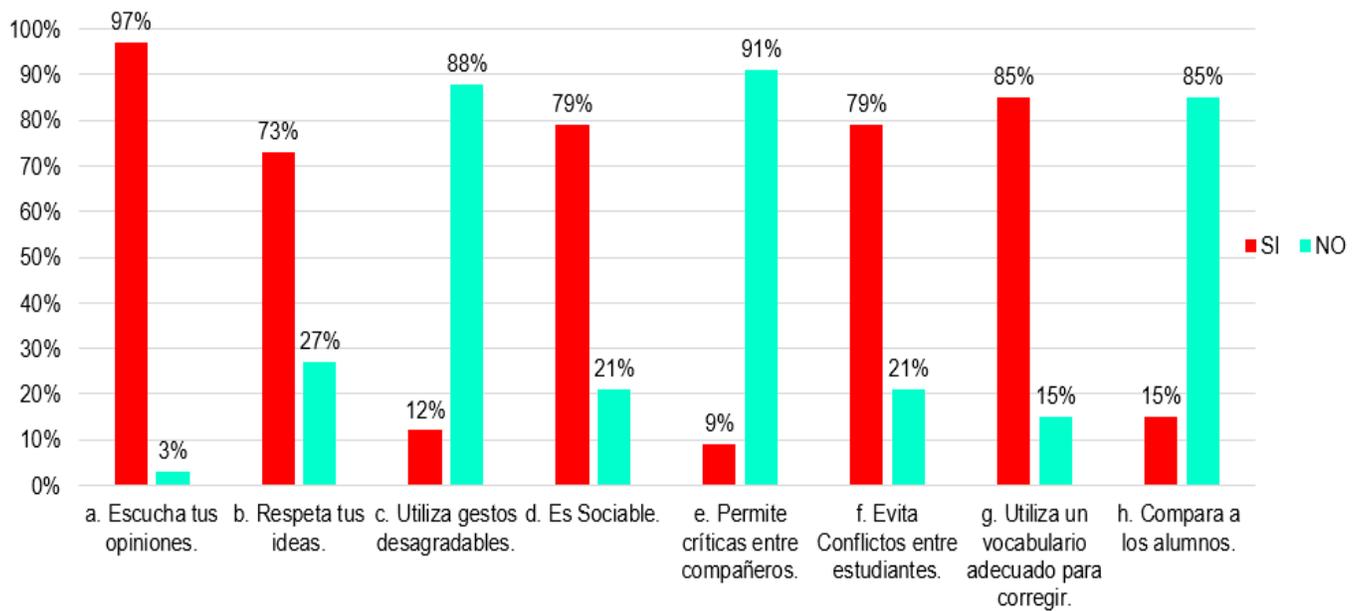


Gráfico N° 15. ¿La docente en el aula de clases: escucha tus opiniones, respeta tus ideas, utiliza gestos desagradables, es sociable, permite crítica entre compañeros, evita conflictos entre estudiantes, utiliza un vocabulario adecuado para corregir y compara a los alumnos?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Referente, a la entrevista se cuestionó a la docente ¿Qué es la comunicación pedagógica? Ella respondió que era aquella, por el cual, se planificaba y se desarrollaba actividades para satisfacer las necesidades afectivas y cognitivas de nuestros estudiantes.

Durante el desarrollo de la clase se observó que los estudiantes preguntaron con confianza y la docente volvió a explicar cuando ellos no entendían, hacían reflexiones sin ofender a los demás.

Sin lugar a dudas, se determinó que existe una buena interacción entre docente, y estudiantes, ya que durante el desarrollo de la clase se evidenció la práctica de la comunicación pedagógica, lo que facilitó las buenas relaciones, mejorando de esta forma el proceso educativo.

4.19 Características de la Comunicación

Ojalvo (1999), plantea las siguientes características:

- a) Es importante establecer una comunicación, tanto para el docente como para el alumno, permitiendo al profesor conocer mejor al alumno y cumplir con los objetivos planteados.
- b) Establecer una comunicación orientada hacia el interlocutor (los alumnos).
- c) Establecer una interacción personal con los alumnos, siendo ésta de suma importancia para la docencia.
- d) Establecer una interrelación con los alumnos, respetando su personalidad e independencia de tal manera que surja naturalmente su posición de líder en proceso pedagógico.
- e) Observar a los alumnos, percibir la expresión de los ojos, los gestos, comportamientos, conducta, estado de ánimo.
- f) Desarrollar una actitud empática para con los alumnos.
- g) Conversar y escuchar a los alumnos.
- h) Es importante tomar la iniciativa con los alumnos.
- i) Evitar las actitudes negativas hacia algunos alumnos, permitiendo una mejor interrelación con ellos.
- j) Evitar que la crítica sea un elemento dominante en el aula.
- k) Aprender a trasladar en la clase nuestras actitudes positivas hacia ellos.
- l) Aprender a analizar el proceso de comunicación, lo cual nos permite determinar las causas de los errores en la comunicación pedagógica.
- m) Evitar los conflictos y las barreras psicológicas.
- n) Es importante tener en cuenta nuestro propio lenguaje y evitar asumir modelos de otras personas.

Para que en el aula de clase se logre eficazmente la práctica de técnicas comunicativas, el docente debe promover acciones positivas en sus alumnos; además debe ser modelo de transmisión de valores, para lograr un cambio de actitudes en los educandos, es así como se logra un ambiente de confianza y respeto entre las personas involucradas en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Se observa en algunos centros educativos que hay docentes que promueven a sus estudiantes una enseñanza con enfoque constructivista humanista enfocando en ellos la promoción de la afectividad, equidad y respeto, lo que ha permitido mantener las buenas relaciones interpersonales, en cambio en otras escuelas no se evidencia la buena práctica de estrategias de comunicación, lo que ha provocado conflictos en el aula de clase.

A propósito de lo expuesto, se indagó con los estudiantes. ¿Cuándo hablas con la docente, te muestra: atención, respeto y tolerancia?

De acuerdo, con este contexto, se evidencian los siguientes resultados; el 94% de los escolares, equivalente a (31) de los encuestados, afirmaron que al hablar con la docente, ésta muestra atención y el 6% de ellos, que representan a (dos) de los entrevistados, manifestaron que no. Es significativo señalar, que el 82% de los alumnos, constituidos por (27) indagados, expresaron que la docente muestra respeto y el 18% formado por (seis) de los interrogados no están de acuerdo. Por último, el 55% de los discentes, equivalentes a (18) entrevistados, señalaron que al hablar con la docente les muestra tolerancia y el 45%, establecido por (15) consultados, argumentaron que no. (Ver Gráfico 16)

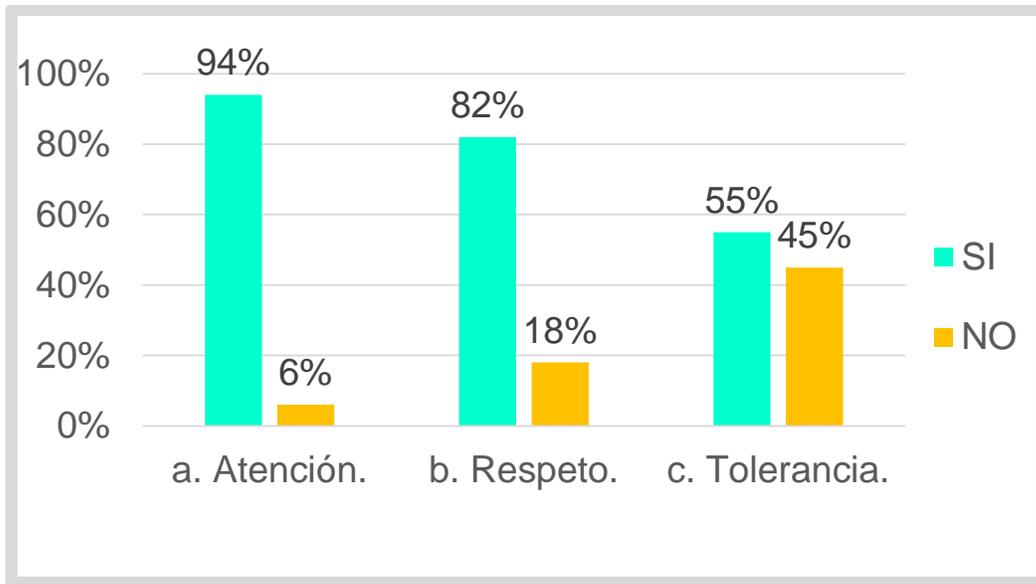


Gráfico N° 16. ¿Cuándo hablas con la docente, te muestra: atención, respeto y tolerancia?

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes de 8vo. Grado Colegio Santa Teresita.

Sobre lo anterior, también se entrevistó a la docente ¿Qué características se emplean para que exista una buena comunicación? Ella expresó que es conocer los intereses de nuestros estudiantes, respetar los estilos y ritmos de aprendizaje, el maestro debe tomar la iniciativa e involucrar a los estudiantes dándoles respuestas a las necesidades de estas.

Por lo consiguiente, se indagó a los padres de familia ¿Escucha a sus hijos cuando tienen problemas? Ellos manifestaron que sí, y que los apoyaban, algunas veces no tenían tiempo, pero trataban de estar más tiempo con ellos, es evidente que los padres de familia hacen un esfuerzo en apoyar a sus hijos en sus tareas, ya que la mayoría de los padres trabajan.

Del mismo modo, se comprobó que durante la observación, en el desarrollo de la clase, la docente siempre motiva y está pendiente de las necesidades pedagógicas de los estudiantes.

Durante el proceso de la mediación escolar, se evidenció la buena comunicación entre los involucrados, mostrando un ambiente de confianza, respeto, tolerancia, la cual permitió un ambiente armónico durante la clase.

4.20 La comunicación en el aula de clases

Para el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (s.f.), la comunicación eficaz referida a la posibilidad de expresarse tanto en forma verbal como no verbal y de un modo asertivo que, a la vez, respete el derecho de los demás sin renunciar al propio.

La habilidad de establecer una buena comunicación, es decir, una comunicación efectiva, entre dos o más personas no es algo que adquirimos espontáneamente requiere estar atento a las diferencias de percepciones, creencias, suposiciones y valores, entre otros. Que pueden estar afectando la calidad y/o la efectividad de nuestra comunicación.

Es decir, que en cualquier proceso comunicativo cada interactuante debe ser capaz de transmitir mensajes de manera afectiva y asertiva con actitudes que le permitan brindar cariño, confianza y seguridad, pero si este carece de técnicas comunicativas no logra la buena interacción; lo cual propicia mala comprensión de la información brindada.

Es evidente, que cada persona emplea sus propias formas de comunicación, lo que permite la comprensión del otro, a partir no solo de las emociones o sentimientos, sino también de sus expresiones no lingüísticas que lo complementan.

Partiendo de lo anterior, en la entrevista a la docente se le preguntó ¿La comunicación es afectiva y efectiva en el aula de clase? Por consiguiente, ella respondió que mediante la comunicación afectiva mejoraba la relación y beneficia a

los niños, conociéndolos mejor y se alcanzaba una comunicación efectiva porque se establecía un excelente diálogo.

Por otra parte, se interrogó a los padres de familia ¿Cómo era la comunicación entre hijos, padres de familia y docente? A la cual respondieron que era fraterna y cuando había problemas trataban de solucionarlos, a través del consejo escolar, aunque algunas veces hay padres que no son tan comprensivos.

Se observó que durante la clase la comunicación establecida entre la docente y sus estudiantes fue cordial y amistosa lo que permitió una buena comprensión por las partes.

Se reafirma, que la docente conoce las funciones de la comunicación que debe poner en práctica durante el desarrollo de la clase, tomando en cuenta que la comunicación afectiva y efectiva son de gran importancia en el proceso de mediación escolar y el desarrollo del aprendizaje, obteniendo como resultado personas con capacidad de transmitir valores de afectividad, respeto y comprensión hacia los demás.

ALTERNATIVAS DE COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE MEDIACION ESCOLAR

La comunicación es un proceso que posibilita el intercambio de significados entre personas; es un elemento imprescindible en la resolución y transformación de los conflictos. Es, de hecho, el vehículo para lograr el éxito en tanto que, dure el proceso, proporcionando recurso a las partes para que se puedan expresar entorno al problema. Es por ello que Calcaterra (2002), propone las siguientes alternativas de comunicación para agilizar la mediación escolar:

a) La escucha activa

Con este recurso el mediador abre el canal perceptivo-auditivo al acompañar su escucha con la palabra, los gestos, la postura y los movimientos. Es fundamental porque transmite la actitud de interés por lo que la parte dice, a la vez que cuida que las partes se escuchen. Se transmite al parafrasear, resumir, preguntar, legitimar, generar alternativas, colaborar en la evaluación de las opciones, al redactar los acuerdos o trabajar en los desacuerdos.

Para lograrla es necesario:

- Estar psíquicamente confortable.
- Eliminar distracciones.
- Establecer contacto visual.
- No emitir juicios.
- Preguntar con claridad.

Para aplicarla se requiere:

- Detener el deseo de ser el centro de la atención.
- Detener el deseo de sólo hablar.
- Detener el modo evaluativo y la emisión de juicios.

b) La lectura corporal

En situaciones de interacción, el lenguaje no verbal adquiere singular importancia. Éste se compone de los movimientos del cuerpo, de la cara, de la manos, la disposición espacial que asumen los cuerpos, la entonación de la voz, el ritmo y las inflexiones del discurso, y es un vehículo excelente para la transmisión de información acerca de las emociones y las actitudes, así como, en general, del estado de bienestar subjetivo de las personas. Aunque normalmente la producción del lenguaje no verbal por parte de las personas se realiza de manera no consciente, es posible lograr que el sujeto adquiriera conciencia de su comportamiento y que, de ese modo, lo controle y adecue su expresividad corporal a las condiciones objetivas de las diversas situaciones.

La comunicación no verbal tiene tres funciones:

- Gestión y control social inmediato.
- Apoyo y complemento de la comunicación verbal.
- Sustitución de la comunicación verbal.

Para el mejor desarrollo de su papel, el mediador debe considerar que los gestos se interpretan siempre en función del contexto y de la congruencia entre el lenguaje verbal y no verbal.

c) La reformulación de los problemas

La utilidad de este recurso radica en su capacidad para resignificar los problemas que las partes expresan en la mediación. Una vía para reformular una situación consiste en encontrar una metáfora acorde con el sistema de creencias de las partes, de modo que éstas tengan una perspectiva de su real dimensión.

Cuando el mediador reformula, debe tener en cuenta las construcciones que subyacen en las formulaciones de cada una de las partes.

d) El reencuadre de los hechos o contenidos del conflicto

Este recurso permite que el mediador cambie el sentido negativo que las partes incorporan al narrar los hechos o los contenidos del conflicto, y así pueda presentarlos con un tinte positivo que resuene en la historia de las partes.

Reflexione sobre cuáles podrían ser las reacciones iniciales de cada una de las partes, cuando el mediador intenta cambiar el sentido negativo de las narraciones por uno más positivo.

e) La recontextualización de la situaciones en conflicto

El mediador trabaja en la situación de conflicto poniéndola en contexto o cambiándolo. Es decir, cuando cierto discurso está “fuera de contexto”, el mediador intenta “poner los hechos en contexto”, proveyendo los requisitos de tiempo, modo y lugar o trayendo a escena la realidad circundante del conflicto.

El mediador debe lograr que el “texto” esté en contexto, es decir, que los datos expresados por las partes expresen la realidad.

f) La paráfrasis

Es la repetición sintética que el mediador hace de lo dicho por las partes, y en la que alude a las emociones, los hechos y las pretensiones relevantes. Se trata de expresar el relato en un lenguaje neutral. Éste es un recurso que evidencia a las partes que el mediador escucha de manera activa. Para ello, debe poner en boca de las partes lo que él dice (“usted dice que...”) y finalizar con un pedido de confirmación (“¿Entendí bien?”).

Eso facilita al mediador la reformulación de los problemas, la identificación de los puntos centrales, realzar algún punto del relato, así como ensayar reencuadres y recontextualizaciones. Las confirmaciones de las paráfrasis por las partes producen anclajes en el discurso a los que el mediador puede hacer

referencia si se desvía la atención del problema que se está tratando y, además, escuchar el problema de boca de una persona neutral, ayuda a la comprensión de la perspectiva del otro.

g) El resumen

Éste es un recurso muy útil para recobrar el control de una sesión, por ejemplo, cuando en una situación las partes se han enfrascado en una discusión estéril.

h) La formulación de preguntas

Realizar preguntas es uno de los recursos más útiles en la mediación, y hacerlo de forma eficaz implica saber escuchar las respuestas. El mediador debe cuidar que sus preguntas no generen una actitud defensiva en las partes.

El mediador hace preguntas para que:

- La información se amplíe a partir de las diferencias.
- Las partes se comuniquen.
- El mediador y las partes entiendan.
- Las partes decidan.

Hay distintas clases de preguntas que se pueden emplear en la mediación, entre ellas:

- Abiertas
- Cerradas
- Aclaratorias
- Confirmatorias
- Hipotéticas
- Confrontativas

Características de Preguntas abiertas y cerradas

Gráfico no. 2

Preguntas Abiertas	Preguntas Cerradas
 <ol style="list-style-type: none">1. No requieren una respuestas.2. Buscan información.3. Exploran intereses, necesidades y sentimientos.4. Evalúan hipótesis.5. Comienzan por: qué, quién, cómo, cuándo, dónde, para qué, por qué, cuál, de qué forma, cuánto, qué pasaría si, me podrías decir, entre otros.	 <ol style="list-style-type: none">1. Pocas opciones de respuesta: sí, no...2. Confirmar datos o aclarar información.3. Se utiliza el "parafraseo" de frases ya dichas para su confirmación o negación.

Rubén Calcaterra (2002).

i) Entrevista con cada una de las partes

Entre los objetivos de este recurso están los siguientes:

- Descubrir información adicional a la obtenida en las reuniones conjuntas.

- Tratar asuntos que resulten delicados para una parte o que requieran contar con un espacio propio para ser planteados y tratados sin la presencia de la otra parte.
- Darle a la parte una oportunidad más para expresarse.
- Discernir el origen del conflicto.
- Descubrir los intereses subyacentes.

j) Brainstorming o torbellino de ideas o tormenta de ideas

Es una técnica de grupo que parte del supuesto básico de que si se deja a las partes actuar en un clima totalmente informal y con absoluta libertad para expresar lo que se les ocurre, que no se critiquen las ideas que vayan exponiendo y que se sientan libres para imaginar las posibilidades que quieran, puede que aparezca una idea brillante y una posible solución aceptada por ambas partes en caso de mediación.

El torbellino de ideas tiene como función precisamente, crear ese clima informal permisivo al máximo, despreocupado, son críticas y estimular el libre vuelo de la imaginación en la búsqueda de alternativas.

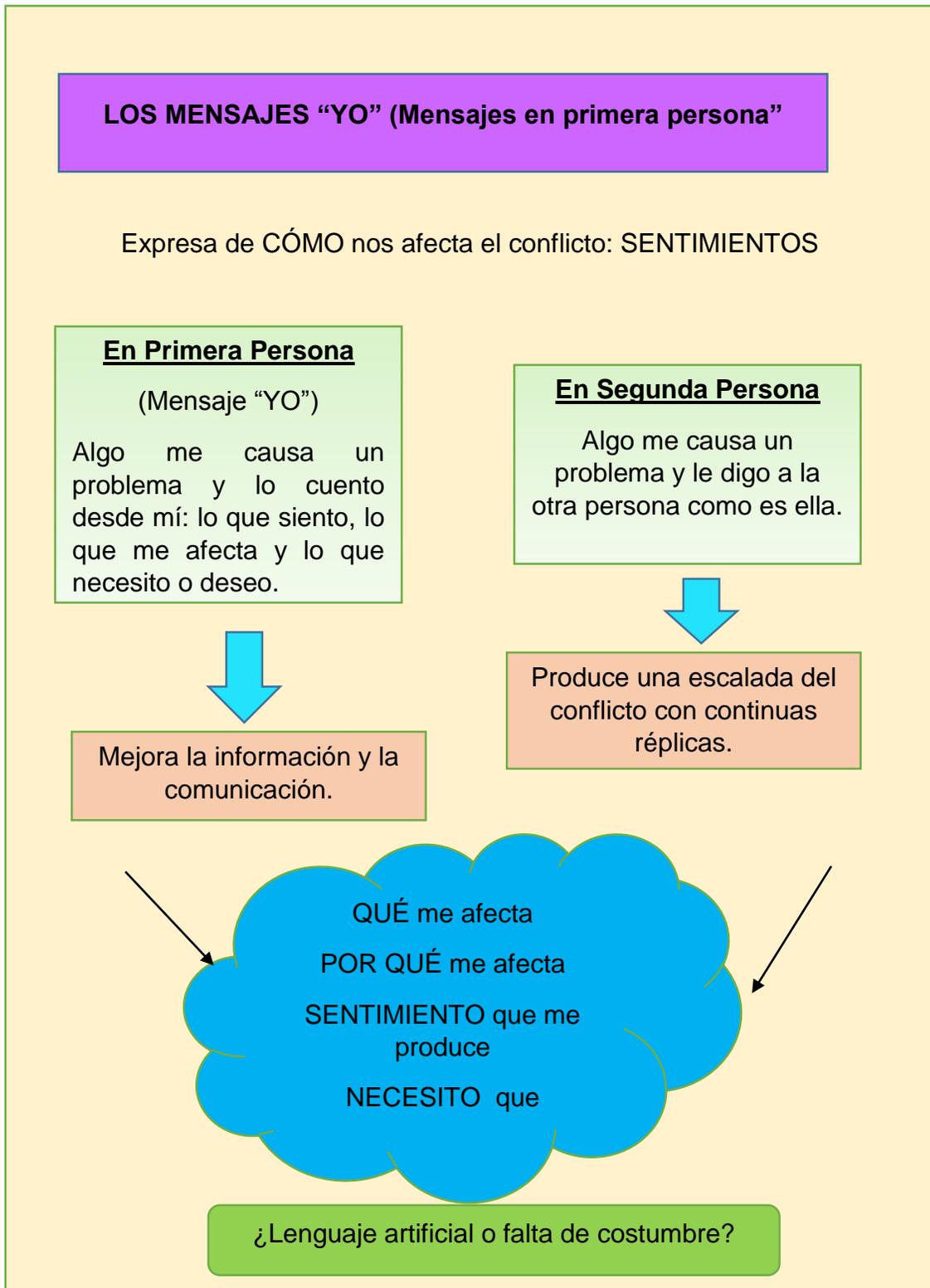
k) El mensaje YO (Mensaje en primera persona)

El mensaje YO se emplea para expresar nuestras necesidades y problemas, cuando deseamos expresar nuestros sentimientos y cuando deseamos sugerir cambios. Gracias a él, deberíamos conseguir que la persona que nos escucha piense en la situación en la que se produjo el conflicto desde nuestro punto de vista o desde nuestra percepción del mismo.

El mensaje YO tiene los siguientes componentes:

- Describe la situación.
- Describo las consecuencias o efectos que dicho comportamiento suele tener sobre ti o sobre la otra persona.
- Expresar los sentimientos.
- Necesidades, deseos.

Gráfico no. 3



María Elena Ordóñez (2016).

I) La asertividad (Respeto hacia la otra persona)

Ser asertivo implica expresar y defender con claridad nuestro punto de vista, nuestras ideas y sentimientos de manera respetuosa, intentando en todo momento ser entendidos y sin provocar una actitud defensiva en la otra persona.

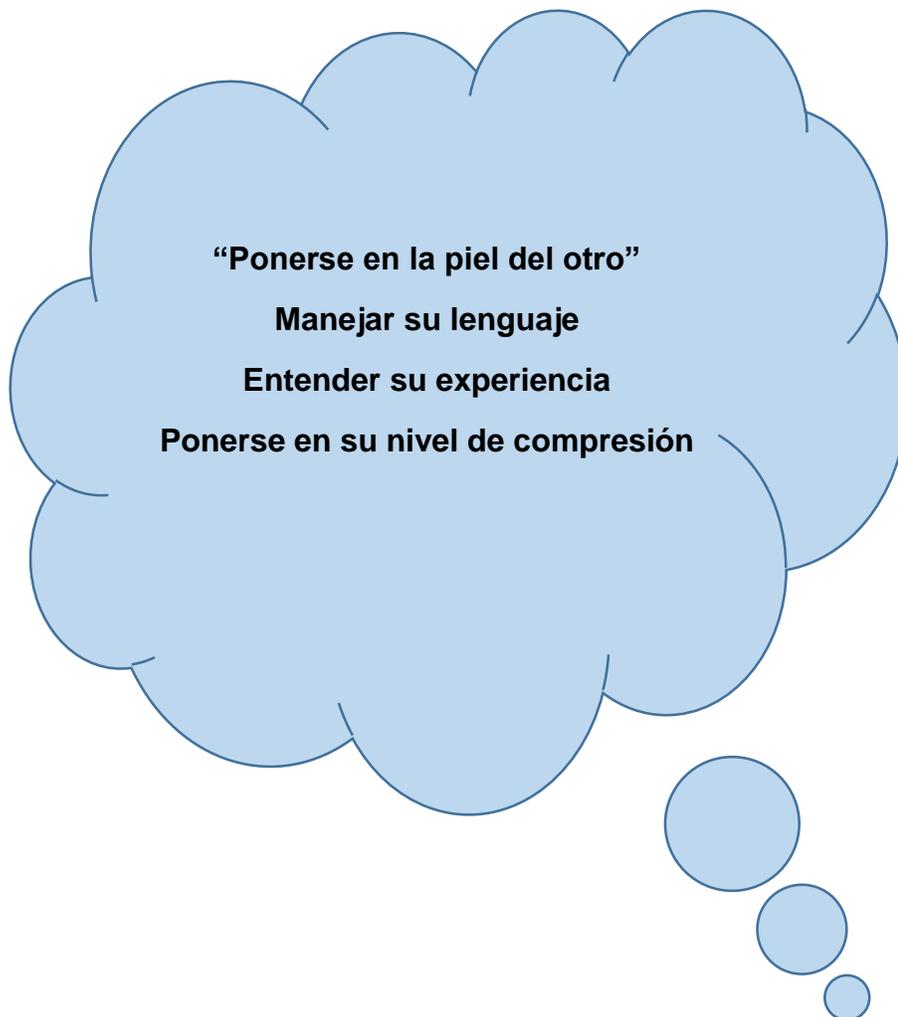
Acciones que demuestran asertividad

- **Técnica del “Disco rayado”:** repetir nuestro mensaje de forma convincente y reiterada, sin manifestar agresividad o violencia, acompañado de un lenguaje corporal relajado. Ejemplo:
-No, gracias, pero no.
- **Técnica del “Banco de niebla”:** para evitar entrar en un juego de provocaciones, podemos escuchar atentamente y admitir la opinión y las apreciaciones de la otra persona aunque no la compartamos. Ejemplo:
“Tienes mala cara”.
-“Si, es posible”.
-“Has estropeado la reunión”.
-“Tienes razón, la reunión no ha ido bien”.
- **El aplazamiento asertivo:** busca tiempo para dar la respuesta y aplazarla a otro momento en que uno se sienta capaz de responder con mayor control de la situación y con la mente más clara. Ejemplo:
-“Estoy hartito, has llegado tarde otra vez”.
-“Quizás este no es el mejor momento para discutir, pues la película ya ha empezado. Es mejor que hablemos después de ello con más calma”.

m) Empatía (Ponerse en lugar del otro)

Un elemento de especial relevancia en la resolución de los conflictos, es la capacidad de las personas que lo han tenido para ponerse una en la piel de la otra y conectar a nivel emocional, a nivel de sentimientos y sensaciones vividas en el conflicto.

La empatía no significa estar de acuerdo con el otro, sino llegar a entenderlo a nivel emocional y conseguir ponerse en su lugar, para ver el conflicto desde su punto de vista, desde lo que le ha llevado a actuar de esa forma. Pudiendo darse el caso que quizás habríamos actuado de la misma manera si hubiésemos sentido lo que él o ella sintieron.



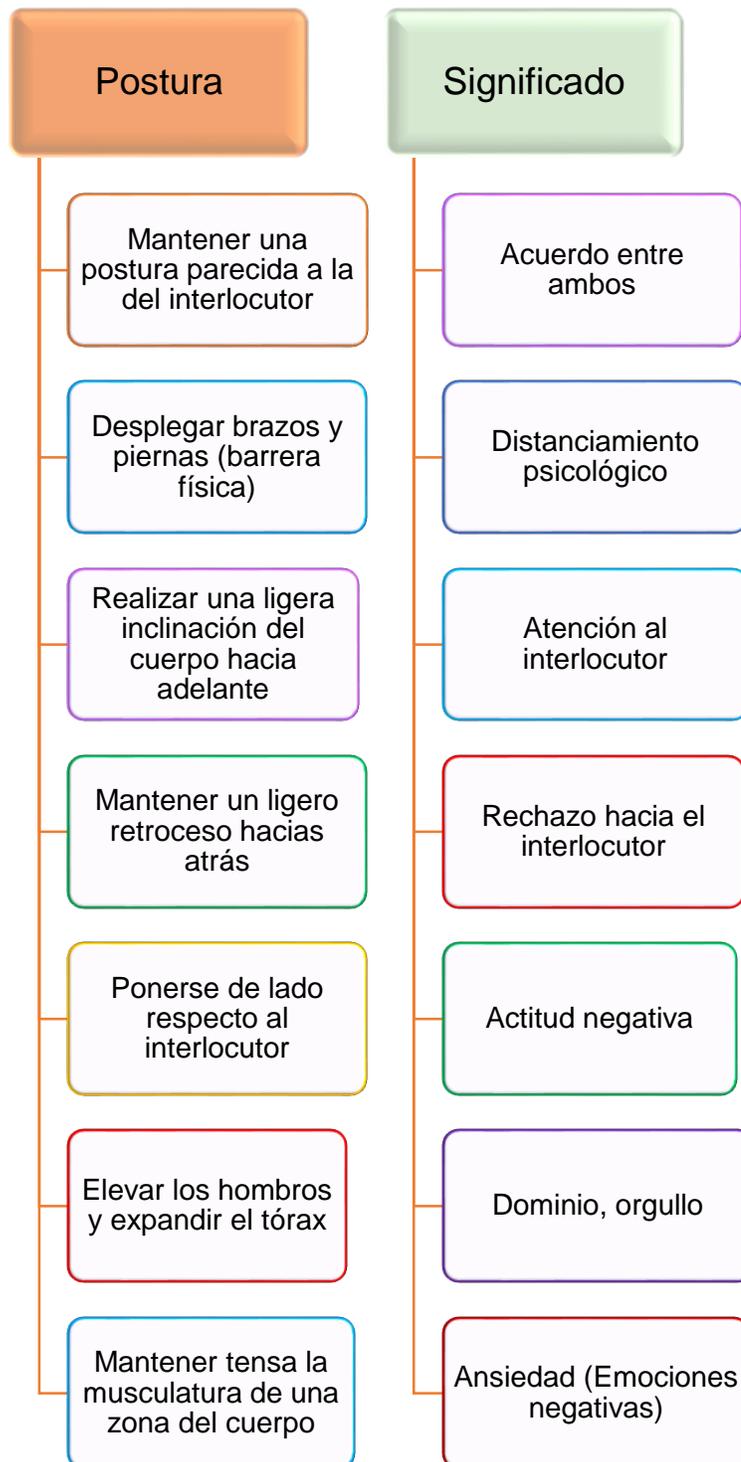
n) La comunicación no verbal

Los expertos en comunicación plantean que el 65% de nuestros mensajes es NO VERBAL, que el 28% está en el tono y otros aspectos paralelos (paralenguaje) y que sólo el 7% se corresponde con las palabras.

A través del canal de comunicación verbal estamos dando informaciones objetivas y frías, mientras que a través del lenguaje corporal estamos enviando a los demás nuestras actitudes y nuestros sentimientos en ese momento.

Las orientaciones corporales básicas transmiten determinadas actitudes y sentimientos, además de comunicar estados psicofisiológicos (ansiedad y cansancio):

Gráfico no. 4



Rubén Calcaterra (2002).

Estudio de Caso sobre la Incidencia de la Comunicación en el proceso de la Mediación Escolar

1. Biografía de los personajes

Te vamos a presentar a los personajes de nuestra historia. Son Sebastián y Camilo.



Sebastián



Camilo

Sebastián y Camilo son alumnos del colegio que estudian en el curso de 8vo A, los dos viven en la ciudad pero en barrios muy diferentes. Sus aficiones, sus gustos de música, sus amigos, sus vidas, son discrepantes.

Biografía de los protagonistas

Hay que realizar una biografía de Sebastián y de Camilo

Biografía de Sebastián	Biografía de Camilo
	

Son compañeros de curso, ni se llevan bien ni se llevan mal, se conocen y alguna vez les ha tocado trabajar juntos para realizar un trabajo de clase.

Pero... el otro día surgió un conflicto entre ellos

Sebastián y Camilo se pegaron

Responde a las siguientes preguntas:

¿Está bien lo que ha pasado entre Sebastián y Camilo?

Sí NO (Tachar la respuesta adecuada)

¿Es una forma adecuada de resolver los problemas? ¿Por qué?

SÍ

NO (Tachar la respuesta adecuada)

¿Cómo podrían solucionar el problema de otra manera?

¿Qué medidas debería tomar el centro educativo respecto al comportamiento de estos alumnos?

¿El centro educativo tiene otra manera de solucionar los problemas entre Sebastián y Camilo?

A continuación ofrecemos las versiones que sobre el conflicto han formulado cada uno de ellos en la dirección del centro escolar.

Versión de Sebastián:

El otro día al salir de la clase para ir al recreo tú me empujaste. Te dije que te detuvieras, que si no te iba a golpear. En aquel momento lo dejaste de hacer. Al entrar del recreo tú y dos de tus amigos se empezaron a meter conmigo. Primero fue insultándome y llamándome cabrón, niñaíta, mariquita, bajaste la voz, para que nadie los escuchara. Yo no les hice caso, pero ustedes entonces me volvieron a empujar y ya no eras tú solo, sino también tus amigos. Como yo estaba hasta las narices al empujarme tú, yo me volví contra ti y te empujé, con tan mala suerte que te diste contra el marco de la puerta y te hiciste un pequeño arañazo. Desde que empezamos el curso la has agarrado conmigo, ¡déjame en paz, ya de una vez!

Versión de Camilo:

Estoy hasta los mismísimos de que no cuentes la verdad. El jueves pasado lo que sucedió de verdad es que tú me empujaste y me hiciste una herida en la cabeza. Todavía después de estos días me duele.

Sí, es verdad que te empujé al salir al recreo, pero fue muy suave y sin hacerte daño. Otras veces te he empujado y no has dicho nada, lo hacemos todos los días, es normal. En el recreo fuimos a comprar algo para comer y al subir las escaleras con Chema y Roberto te vimos que ibas delante. Entonces Roberto me dijo que te volviera a empujar a ver si te golpeaba como antes. Estábamos de broma y fui a chocarme contra ti, pero te pusiste a hablar con la profesora de inglés y no lo pude hacer. Cuando volvías para clase y nosotros estábamos a la puerta, Roberto dijo: "mira, por ahí viene Sebastián, vamos tonto ahora si puedes". Entonces Roberto me empujó a mí y yo choqué contra ti y te empujé, y fue cuando tú te volviste como un energúmeno, me empujaste a lo bestia y me hiciste esta buena chuchuca, que aún me duele. Este como siempre va de bueno, seguro que le creen a él y todos se ponen de su parte.

Análisis del conflicto entre Sebastián y Camilo

Resumen del Conflicto		
Elementos para el análisis	Sebastián	Camilo
¿Qué hechos suceden? ¿Qué ha hecho cada persona?		
¿Qué tipo de relación es la que tienen los protagonistas?		
¿Qué sentimientos han tenido cada uno de los protagonistas del conflicto?		
¿Cómo responde cada uno de los protagonistas al conflicto?		
¿En qué contexto se manifiesta el conflicto?		
¿Qué consecuencias ha tenido para cada uno de los protagonistas el conflicto?		
¿Qué soluciones han presentado al conflicto?		

La comunicación en el conflicto de Sebastián y Camilo

La comunicación es “el proceso de enviar y recibir mensajes”. La comunicación es la base de las relaciones.

La comunicación

¿Crees que Sebastián y Camilo han utilizado la comunicación para resolver si conflicto?

Sí NO (Marcar la respuesta adecuada)

¿Por qué?

El proceso de comunicación entre Sebastián y Camilo ha podido tener algunos errores, veamos ahora los más frecuentes. Para describir algunos relacionados con el conflicto que estamos analizando.

ALGUNOS ERRORES DE LA COMUNICACIÓN

El emisor no tiene claro lo que quiere expresar

El emisor elige un código equivocado

El emisor utiliza mal el código

El receptor puede decodificar mal el mensaje y no entenderlo

El receptor presupone elementos que el emisor no ha dicho

El mensaje no está claro

El contexto no facilita la comunicación

Errores en la comunicación

¿Sebastián y Camilo han cometido errores en la comunicación?

Sí NO (Marcar la respuesta adecuada)

¿Qué errores han cometido Sebastián y Camilo a la hora de comunicarse respecto a algunos elementos que intervienen en la comunicación?

Emisor	
Receptor	
Código	
Mensaje	
Contexto	

Estrategias de Comunicación

La escucha activa

¿Sebastián y Camilo han utilizado la técnica de la escucha activa?

Sí NO (Marcar la respuesta adecuada)

¿Por qué?

Si no la han utilizado, ¿La podrían utilizar en otro momento?

Sí NO (Marcar la respuesta adecuada)

¿Cuándo?

Hacer escucha activa

¿Cómo pueden Sebastián y Camilo hacer la escucha activa?

Técnica de escucha activa	Sebastián	Camilo
Mostrar interés		
Clarificar los hechos		
Entender lo que ha pasado		
Conocer los sentimientos		

Mensaje YO

Mensajes yo en el conflicto entre Sebastián y Camilo

Mensaje YO de Sebastián	Mensaje YO de Camilo

La empatía

La empatía entre Sebastián y Camilo

Sebastián cree que Camilo	Camilo cree que Sebastián

La empatía

Mensajes Yo

La Entrevista

Lenguaje no verbal

“Ponerse en la piel del otro”

Manejar su lenguaje

Entender su experiencia

Ponerse en su nivel de comprensión

Escucha Activa

Torbellino de ideas

Preguntar

Comunicación no verbal

Sebastián y Camilo se comunican

Sebastián y Camilo se han comunicado de manera no verbal. Vamos a imaginar lo que pudo haber sucedido.

Comunicación no verbal que habrá enviado Sebastián a Camilo	
La mirada	
La sonrisa	
Los gestos	
La expresión facial	
La postura y la orientación corporal	
El contacto físico	
La distancia/proximidad	
La apariencia personal	

Comunicación no verbal que habrá enviado Camilo a Sebastián	
La mirada	
La sonrisa	
Los gestos	
La expresión facial	
La postura y la orientación corporal	
El contacto físico	
La distancia/proximidad	
La apariencia personal	

Pregunta

Preguntar a Sebastián y a Camilo

Se realizan preguntas abiertas y preguntas cerradas a Sebastián y Camilo con el fin de aclarar lo sucedido y buscar soluciones; para ello recordaremos sus versiones del conflicto.

Versión de Sebastián:

El otro día al salir de la clase para ir al recreo tú me empujaste. Te dije que te detuvieras, que si no te iba a golpear. En aquel momento lo dejaste de hacer. Al entrar del recreo tú y dos de tus amigos se empezaron a meter conmigo. Primero fue insultándome y llamándome cabrón, niñita, mariquita, bajaste la voz, para que nadie los escuchara. Yo no les hice caso, pero ustedes entonces me volvieron a empujar y ya no eras tú solo, sino también tus amigos. Como yo estaba hasta las narices al empujarme tú, yo me volví contra ti y te empujé, con tan mala suerte que te diste contra el marco de la puerta y te hiciste un pequeño arañazo. Desde que empezamos el curso la has agarrado conmigo, ¡déjame en paz, ya de una vez!

Tipo de pregunta		
Preguntas abiertas		
Preguntas cerradas		

Versión de Camilo:

Estoy hasta los mismísimos de que no cuentes la verdad. El jueves pasado lo que sucedió de verdad es que tú me empujaste y me hiciste una herida en la cabeza. Todavía después de estos días me duele.

Sí, es verdad que te empujé al salir al recreo, pero fue muy suave y sin hacerte daño. Otras veces te he empujado y no has dicho nada, lo hacemos todos los días, es normal. En el recreo fuimos a comprar algo para comer y al subir las escaleras con Chema y Roberto te vimos que ibas delante. Entonces Roberto me dijo que te volviera a empujar a ver si te golpeaba como antes. Estábamos de broma y fui a chocarme contra ti, pero te pusiste a hablar con la profesora de inglés y no lo pude hacer. Cuando volvías para clase y nosotros estábamos a la puerta, Roberto dijo: “mira, por ahí viene Sebastián, vamos tonto ahora si puedes”. Entonces Roberto me empujó a mí y yo choqué contra ti y te empujé, y fue cuando tú te volviste como un energúmeno, me empujaste a lo bestia y me hiciste esta buena chuchuca, que aún me duele. Este como siempre va de bueno, seguro que le creen a él y todos se ponen de su parte.

Tipo de pregunta	
Preguntas abiertas	
Preguntas cerradas	

Proceso de la Mediación Escolar

Entrada

Comienzo de la mediación de Sebastián y Camilo

Un ejemplo de inicio de una conversación en un proceso de mediación escolar es el siguiente:

Caren: ¡Buenos días! ¡Bienvenidos a la mediación! Me llamó Caren.

Anacela: ¡Buenos días! ¡Bienvenidos a la mediación! Yo me llamo Anacela, somos las mediadoras. ¿Ustedes se llaman?

Sebastián: Me llamo Sebastián.

Camilo: Me llamo Camilo

Caren: Las normas de la mediación son las siguientes:

Los mediadores somos neutrales.

Se establecerán turnos de la palabra para contar el problema que han tenido.

Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándolo.

No se puede interrumpir a la otra persona.

Van a tener el mismo tiempo para intervenir.

No está permitido: dar voces, insultarse, menospreciarse, utilizar golpes.

No se consentirá ningún tipo de agresión.

Lo que hablemos es totalmente confidencial y no deberá salir de este espacio.

Si estas normas no se cumplen en algún momento, podremos dar por finalizado el proceso. ¿Lo han entendido?

Sebastián: Sí

Camilo: Sí

Anacela: Nosotros no somos jueces, somos mediadoras.

No haremos juicios de valor ni de las opiniones.

No vamos a decir lo que tienen que hacer.

Nuestras intervenciones servirán para clarificar el problema.

Trataremos de que lleguen a un acuerdo.

Nosotros no vamos a definir la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejaros sobre lo que tienen que hacer.

Si lo creemos necesario, y todos estamos de acuerdo, podemos realizar alguna sesión individual con cada uno de ustedes.

Mirando a cada una de las personas:

¿Han entendido las normas?

Si estas normas no se cumplen en cualquier momento, podemos dar por finalizado el proceso.

Caren: Sebastián, por favor, explícanos qué ha pasado. Cada parte en conflicto relata lo sucedido. (Cuéntame)

Versión de Sebastián:

El otro día al salir de la clase para ir al recreo tú me empujaste. Te dije que te detuvieras, que si no te iba a golpear. En aquel momento lo dejaste de hacer. Al entrar del recreo tú y dos de tus amigos se empezaron a meter conmigo. Primero fue insultándome y llamándome cabrón, niñita, mariquita, bajaste la voz, para que nadie los escuchara. Yo no les hice caso, pero ustedes entonces me volvieron a empujar y ya no eras tú solo, sino también tus amigos. Como yo estaba hasta las narices al empujarme tú, yo me volví contra ti y te empujé, con tan mala suerte que

te diste contra el marco de la puerta y te hiciste un pequeño arañazo. Desde que empezamos el curso la has agarrado conmigo, ¡déjame en paz, ya de una vez!

Versión de Camilo:

Estoy hasta los mismísimos de que no cuentes la verdad. El jueves pasado lo que sucedió de verdad es que tú me empujaste y me hiciste una herida en la cabeza. Todavía después de estos días me duele.

Sí, es verdad que te empujé al salir al recreo, pero fue muy suave y sin hacerte daño. Otras veces te he empujado y no has dicho nada, lo hacemos todos los días, es normal. En el recreo fuimos a comprar algo para comer y al subir las escaleras con Chema y Roberto te vimos que ibas delante. Entonces Roberto me dijo que te volviera a empujar a ver si te golpeaba como antes. Estábamos de broma y fui a chocarme contra ti, pero te pusiste a hablar con la profesora de inglés y no lo pude hacer. Cuando volvías para clase y nosotros estábamos a la puerta, Roberto dijo: “mira, por ahí viene Sebastián, vamos tonto ahora si puedes”. Entonces Roberto me empujó a mí y yo choqué contra ti y te empujé, y fue cuando tú te volviste como un energúmeno, me empujaste a lo bestia y me hiciste esta buena chuchuca, que aún me duele. Este como siempre va de bueno, seguro que le creen a él y todos se ponen de su parte.

Se invitará a que cada una de las partes cuente lo sucedido, cómo lo ha vivido, los sentimientos que le produjo ésta situación, qué ha significado para él/ella...Intentando que lo cuente con **Mensajes YO.**

Dirigiéndose a una de las personas:

<p>Por favor..... Pueden contarnos lo que sucedió.....</p>

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

Persona 1	Persona 2
<p>El otro día al salir de la clase para ir al recreo tú me empujaste. Te dije que te detuvieras, que si no te iba a golpear.</p> <p>En aquel momento lo dejaste de hacer. Al entrar del recreo tú y dos de tus amigos se empezaron a meter conmigo.</p> <p>Primero fue insultándome y llamándome cabrón, niñita, mariquita, bajaste la voz, para que nadie los escuchara.</p> <p>Yo no les hice caso, pero ustedes entonces me volvieron a empujar y ya no eras tú solo, sino también tus amigos.</p> <p>Como yo estaba hasta las narices al empujarme tú, yo me volví contra ti y te empujé, con tan mala suerte que te diste contra el marco de la puerta y te hiciste un pequeño arañazo.</p>	<p>Estoy hasta los mismísimos de que no cuentes la verdad. El jueves pasado lo que sucedió de verdad es que tú me empujaste y me hiciste una herida en la cabeza. Todavía después de estos días me duele.</p> <p>Sí, es verdad que te empujé al salir al recreo, pero fue muy suave y sin hacerte daño. Otras veces te he empujado y no has dicho nada, lo hacemos todos los días, es normal.</p> <p>En el recreo fuimos a comprar algo para comer y al subir las escaleras con Chema y Roberto te vimos que ibas delante.</p> <p>Entonces Roberto me dijo que te volviera a empujar a ver si te golpeaba como antes.</p> <p>Estábamos de broma y fui a chocarme contra ti, pero te pusiste a hablar con la profesora de inglés y no lo pude hacer.</p> <p>Cuando volvías para clase y nosotros estábamos a la puerta,</p>

Desde que empezamos el curso la has agarrado conmigo, ¡déjame en paz, ya de una vez!

Roberto dijo: “mira, por ahí viene Sebastián, vamos tonto ahora si puedes”.

Entonces Roberto me empujó a mí y yo choqué contra ti y te empujé, y fue cuando tú te volviste como un energúmeno, me empujaste a lo bestia y me hiciste esta buena chuchuca, que aún me duele.

Este como siempre va de bueno, seguro que le creen a él y todos se ponen de su parte.

¿Quieren añadir alguna cosa más a lo que han contado?

Situar el conflicto

Mirar, asentir y mostrar interés: ESCUCHA ACTIVA

- **¿Nos puedes aclarar un poco más lo referido a...?: CLARIFICAR**
- **¿Lo qué quieres decir con..... es que?: PARAFRASEAR**
(Preguntas abiertas para buscar sentimientos)
- **Por favor, dinos como te sentiste en el momento en que.....**
MENSAJES YO.
- **¿Entonces, en ese momento, sentiste que...?: REFLEJAR**
SENTIMIENTOS
- **¿Lo que quieres decir en resumen es que ..?: RESUMIR**
- **¿Cómo te sentirás tú, si a ti te hubiese pasado lo mismo? BUSCAR**
EMPATÍA

Paciencia; Creatividad; Replantear asuntos; Estructurar el Conflicto

Buscar soluciones

Los mediadores hacen un resumen de ambas posiciones y sobre todo de los intereses de cada parte, dejando clara la estructura del conflicto y los elementos positivos comunes. Nos informaremos de hasta dónde están dispuestos a llegar en el acuerdo cada una de las partes.

- **¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?**
- **¿Qué cosas deberían cambiar para ello?**
- **¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema?**
- **¿Estarías dispuesto a....?**
- **¿Qué podría pasar si no encontramos una solución?**
- **¿Se les ocurre alguna idea para solucionar esto?** (Posible LLUVIA DE IDEAS, si el proceso se estanca)

Acuerdo

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

- **Entonces Tú..... Estarías dispuesto/a a..... y tú..... estarías dispuesto/a a.....** (Esperar respuesta)
- **¿Con eso piensan que quedaría solucionado el problema?** (Esperar respuesta)
- **¿Les parece bien a los dos esta solución?** (Esperar respuesta)
- **Bueno, el proceso ha resultado muy bien y los felicitamos a Ti..... y a Ti..... por el acuerdo al que han llegado.**
-
- **¿Les parece adecuado que redactemos el acuerdo y lo firmemos?** (Esperar respuesta)

ACUERDOS FINALES

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

EQUIPO DE MEDIACION ESCOLAR

Acuerdo de mediación

D/D ^a _____ y D/D ^a _____

El acuerdo que hemos llegado es al siguiente:

_____ _____ _____ _____

Firma: _____ **Firma:** _____

Si este acuerdo no se cumpliera por parte de alguno de los firmantes nos volveríamos a reunir con los mediadores para comprobar los motivos por los que no se ha cumplido e intentar llegar a un nuevo acuerdo.

Fecha de firma del acuerdo: _____

D/D^a _____ y D/D^a _____

Hemos mediado el conflicto y nos comprometemos: mantener la confidencialidad de todo el proceso y realizar un seguimiento del acuerdo.

Mediador: _____

Mediador: _____

(Nombre y firma)

(Nombre y firma)

V. CONCLUSIONES

Después, de haber analizado cuidadosamente la información obtenida. Se dan a conocer las siguientes conclusiones, a la que se llegaron durante esta investigación.

5.1 Se identificó que el proceso de mediación escolar aplicado con los estudiantes de octavo Grado “A” del Colegio Santa Teresita es de manera empírica y espontánea por parte de la comunidad educativa; éste no es planificado, ni posee estrategias específicas durante su desarrollo; los docentes no cuentan con capacitaciones; que les permitan efectuarlo con asertividad.

5.2 Se determina que el proceso de la comunicación es utilizado en los estudiantes de 8vo Grado “A; de una forma efectiva y afectiva entre la educadora y los alumnos; porque se estableció una interacción pacífica entre las partes, esto debido a la aplicación correcta de la transmisión de mensajes, los distintos niveles de la escucha, las estrategias y los requisitos para una buena comunicación.

5.3 Se considera que la incidencia de la comunicación en el proceso de mediación escolar, con los estudiantes de 8vo grado A, del colegio Santa Teresita es eficaz y eficiente; puesto que permitió la resolución de los conflictos de manera pacífica, basada en el diálogo y la negociación; a pesar de las debilidades presentadas como el desconocimiento de algunas terminologías en los tópicos investigados; por otra parte, en dicho centro escolar no existe un modelo de mediación, que permita que las técnicas de comunicación interactúen con las diferentes fases de este proceso.

5.4 De acuerdo al análisis de la investigación realizada se proponen alternativas de comunicación que permitan mejorar el proceso de mediación escolar en los estudiantes de 8vo. Grado A, tales como: escucha activa, hacer preguntas, empatía, el diálogo, la paráfrasis, la expresión de emociones, mensajes yo, y el

resumen; esto favorecerá que los estudiantes puedan dar su punto de vista de manera responsable y respetuosa; aceptando la opinión de los demás para llegar a acuerdos en situaciones conflictivas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Belloch, C. (2012). *Las tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje* . Universidad de Valencia. Material Docente. Recuperado el 22 de mayo de 2014 de: <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Boqué, M. (2003). *Cultura de la mediación y cambio social*. Barcelona : Gedisa.
- Boqué, M. (2005). *Cultura de mediación y cambio social: La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar*. Barcelona: Gedisa.
- Bush, R.A.B & Folger, J.P. (1996). *"La promesa de mediación"*. Estados Unidos: Granice.
- Calcaterra, R. A. (2002). *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa.
- Carballo, B. (2007). *La educación como práctica mediadora en las relaciones escuela-comunidad*. Salamanca: Amaru Ediciones .
- Freire, P. (1985). *Diálogo e interacción en el proceso pedagógico* . México : Caballito.
- Guzmán, M. P. (2008). *Violencia y Resolución de Conflictos*. Madrid: UNED.
- Hernández, R. (2001). *Mediación en el aula* . San José, Costa Rica: EUNED .
- Honing, W. (1986). *Educación Social y Cívica*. Madrid: Escuela Española.
- Kan kalik, V. (1987). *Comunicación pedagógica*. La Habana : CEPES.
- Landívar, T. (s.f.). *Revista Alternativa . Comunicación Educativa. Reflexiones para su construcción*. Univerisdad Nacional Centro de Buenos Aires .
- Léderach, J. (1996). *Mediación* . Madrid: Gernika.
- Leontier, A. (1979). *La comunicación pedagógica* . Moscú : Znanie .

- Lomov, B. (1989). *El problema de la comunicación en psicología* . La Habana : Ciencias Sociales .
- Maldonado, A. (2001). *Aprendizaje y comunicación* . México : Predice Hall .
- Ruíz Mendoza ,S. (30 de Julio de 2015). La Prensa. Obtenido de Programa de Mediación Escolar en cuatro institutos públicos: http://www.poderjudicial.gob.ni/prensa/notas_prensa_detalle.asp?id_noticia=6080
- Ministerio de educación, ciencia y tecnología. (s.f.). *Taller de difusión. Programa Nacional de Mediación Escolar*. Argentina: Presidencia de la Nación.
- Müller, M. (1996). *Curso básico de redacción. Comunicación escrita* . Costa Rica : Universidad de Costa Rica .
- Munné, M. (2006). *La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar: Tipos de mediación escolar*. Recuperado el 17 de mayo de 2014 de: <http://www.caritas.es/html>.
- Ojalvo, V. (1999). *Comunicación Educativa* . La Habana : CEPES, Universidad de la Habana .
- Pérez Crespo, M. J. (2003). Educación y Futuro. Investigación Aplicada y experiencias educativas, 91-100.
- Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. (2011). Informe Anual 2010. Nicaragua: Encor, S.A.
- Rodríguez, X. J. (2001). *Educación y Conflicto*. Madrid: Popular.
- Sapiens. (2002). *Gran Enciclopedia Sapiens*. España: Rotocayfo-Quebecor.
- Sequeiros, Q. (2012). *Comunicación Escolar*. Recuperado el 14 de junio de 2014 de: www.lapatriaenlinea.com/?t=lacomunicacion-en-aula-escolar¬a=102972
- Smith, S. (2002). *Conflict resolution and peer mediation in middle schools. Extending the process and outcome knowlegde base*.

Torrego, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.

Uranga, M. (1998). *Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar*. Barcelona : Graó .

Veiga, R. (24 de Febrero de 2008). Artículos de Mediación Escolar. Recuperado el 05 dw febrero de 2016 de www.mediate.com/ruben_veiga1.cfm

ANEXOS

ANEXO 1.

Operacionalización de las Variables

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA FAREM

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



Variable	Definición	Sub-variable	Indicador	Pregunta	Escala	Destinatario	Técnica
Mediación Escolar	La mediación es un método para resolver conflictos y disputas, basado en la confidencialidad, en las que las partes están asistidas por una tercera persona neutral, que facilita la comunicación y el diálogo.	Concepto de la Mediación Escolar		¿Qué significa mediación escolar?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Qué significa la mediación escolar?	Abierta	Directora	Entrevista
				¿Qué es la mediación escolar?	Abierta	Padres de Familia	Grupo Focal
				¿Existen conflictos y formas de resolverlos en el aula escolar?	Si () No ()	Docente	Observación

		Enfoques de la mediación escolar		<p>Tu docente en el aula de clase actúa de la siguiente forma:</p> <p>a. Guiador a la solución del conflicto.</p> <p>b. Constructor de valores de convivencia, solidaridad y cooperación.</p> <p>c. Transformador del conflicto en una vivencia de experiencia.</p>	<p>Cerrada</p> <p>Si () No()</p> <p>Si () No()</p> <p>Si () No()</p>	Estudiantes	Encuesta
				<p>¿Al resolver los conflictos en el aula de clase actúa como?</p> <p>Una mediadora conductista.</p> <p>Una mediadora constructivista</p> <p>Una mediadora transformadora.</p>	Abierta	Docente	Entrevista

				¿Qué tipo de enfoque utiliza al resolver conflictos en su centro escolar?	Abierta	Directora	Entrevista
				¿El docente de su hijo actúa como un guiador, constructor y transformador al resolver los conflictos de sus estudiantes?	Abierta	Padres de familia	Grupo Focal
				La docente conduce, construye y transforma las situaciones conflictivas al resolver los problemas de sus estudiantes.	Si () No ()	Docente	Observación
		Objetivos de la Mediación Escolar	<p>1. Ayudar a resolver los conflictos a través del diálogo.</p> <p>2. Contribuir a crear un clima que</p>	¿Considera usted que al resolver los conflictos en el aula de clase, se mejora el clima de convivencia social, escolar y la comunicación de	Cerrada Si () No ()	Estudiantes	Encuesta

			favorezca la convivencia. 3. Buscar estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta.	todos tus compañeros? Según su experiencia ¿Cuáles son los objetivos de la mediación escolar?	Abierta	Docente	Entrevista
			4. Encontrar alternativas a las sanciones reglamentarias. 5. Favorecer que haya una mayor responsabilidad en el alumnado.	Según su experiencia ¿Cuáles son los objetivos de la mediación escolar?	Abierta	Directora	Entrevista
			6. Promover la preocupación por los demás. 7. Establecer mejor comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.	¿Se ponen en práctica los objetivos de la mediación escolar?	Si () No ()	Docente	Observación

		Componentes de la mediación escolar.	1. Personas en conflicto.	Al solucionar los conflictos en el aula de clase la docente:	Cerrada	Estudiantes	Encuesta
			2. Conflicto.	a. Busca un mediador.	Si () No()		
			3. Mediador	b. Actúa como mediador.	Si () No()		
			4. Circunstancia	c. Averigua las circunstancias.	Si () No()		
			5. Estrategias.	d. Busca estrategias de solución	Si () No()		
			6. Propuestas de soluciones	e. Te permite expresarte	Si () No()		
			7. Acuerdos	f. Escribe los acuerdos	Si () No()		
				¿Cuáles son los componentes de la mediación escolar que intervienen para resolver conflictos?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Cuáles son los componentes de la mediación escolar que intervienen para resolver conflictos?	Abierta	Directora	Entrevista

				Cuándo hay conflictos con sus hijos, ¿existen componentes de la mediación escolar que favorecen la resolución del conflicto?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿Durante la mediación escolar se evidencian los elementos de este proceso?	Si () No()	Docente	Observación
		Funciones de la mediación escolar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Función social. 2. Función colaborativa. 3. Función solidaria. 4. Función transformativa. 5. Función negociadora. 6. Función reflexiva. 	¿Las experiencias que se obtienen en la resolución de conflicto te ayudan en tu vida cotidiana?	Cerrada Si () No()	Estudiantes	Encuesta

			7. Función comunitaria.	¿Cuáles cree usted deben de ser las funciones que se desarrollan en la mediación escolar?	Abierta	Docente	Entrevista
			8. Función de convivencia.				
			9. Función conciliadora	¿Cuáles cree usted que deberían de ser las funciones que se desarrollen en la mediación escolar?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿Durante la mediación escolar se evidencian las funciones de este proceso?	Si () No()	Docente	Observación
		Importancia de la mediación escolar.		¿En qué radica la importancia de la mediación escolar en su aula de clase?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿En qué radica la importancia que tiene la mediación en su centro escolar?	Abierta	Directora	Entrevista
				¿Por qué es importante la mediación escolar?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal

		<p>Características de la Mediación Escolar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vocabulario de las partes. 2. Colaborativa entre los miembros del conflicto. 3. Confidencialidad en el proceso. 4. Tiene poder decisorio, se aportan soluciones por las partes en conflicto. 5. Es proceso sistemático. 6. Es una estrategia pacífica, formadora y de comunicación 	<p>Al resolver conflictos la docente actúa de forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Neutral. 2. Las partes se presentan en forma voluntaria. 3. El hecho es confidencial 4. Las partes toman decisiones 	<p>Cerrada</p> <p>Si () No ()</p>	<p>Estudiantes</p>	<p>Encuesta</p>
			<p>¿Por qué es importante tomar en cuenta las características de la mediación escolar al resolver conflictos?</p>	<p>Abierta</p>	<p>Docente</p>	<p>Entrevista</p>
			<p>¿Por qué es importante tomar en cuenta las características de la mediación escolar al resolver conflictos?</p>	<p>Abierta</p>	<p>Directora</p>	<p>Entrevista</p>

				¿Por qué cree usted que es importante que la mediación escolar sea voluntaria, colaborativa, confidencial, decisiva y neutral al resolver los conflictos de sus hijos?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿La docente aplica las características de un mediador escolar?	Si () No()	Docente	Observación
		Tipos de Medición Escolar	1. Mediación espontánea. 2. Mediación externa. 3. Mediación institucionalizada 4. Mediación realizada por iguales. 5. Comediación	¿Cómo estudiante has realizado mediación escolar entre tus compañeros?	Cerrada Si () No ()	Estudiantes	Encuesta
				¿Cómo docente has realizado mediaciones escolares?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Cómo directora ha realizado mediaciones escolares?	Abierta	Directora	Entrevista

				¿Qué tipo de mediación ha realizado en el centro escolar de sus hijos?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿Se observó algún tipo de mediación escolar?	Si () No ()	Docente	Observación
		Fases de la Mediación Escolar	1. Premediación. 2. Entrada. 3. Cuéntame 4. Situar el conflicto. 5. Busca soluciones. 6. Acuerdo	En la resolución de los problemas en el aula escolar, la docente lleva a cabo las siguientes fases: a) Premediación b) Se presentan las partes en conflicto c) Cada parte relata lo sucedido d) Ubica el conflicto e) Busca soluciones f) Redacta acuerdos para su firma	Cerrada Si () No () Si () No () Si () No () Si () No ()	Estudiantes	Encuesta

				¿Qué fases deben desarrollarse en el proceso de mediación escolar?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Qué fases deben desarrollarse en el proceso de mediación escolar?	Abierta	Directora	Entrevista
				¿Cuándo hay conflictos con sus hijos la docente aplica fases para llegar a una solución positiva?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿La docente aplica las fases de mediación escolar al momento de resolver conflictos en el aula?	Si () No()	Docente	Observación
		Técnicas que se aplican en la mediación escolar.	Dinámica de presentación de cada posición por el relato de las partes. La expresión de emociones.	La docente al solucionar conflictos en clase hace uso de técnicas cómo: a. Dinámica de presentación	Cerrada Si () No ()	Estudiantes	Encuesta

			<p>Recapitulación o paráfrasis por el mediador.</p> <p>Entrevista e intercambio de información.</p> <p>Puesta en común.</p> <p>Sugerencias sobre posibles soluciones</p> <p>Acuerdo y sentir de las partes, luego de la mediación.</p> <p>Discurso.</p> <p>Parafraseo.</p> <p>Preguntas.</p> <p>Escucha activa.</p> <p>Abogado del diablo.</p> <p>Torbellino de ideas</p>	<p>b. Uso de la empatía.</p> <p>c. La entrevista.</p> <p>d. Puesta en común.</p> <p>e. Escucha atenta</p> <p>f. Expresión de emociones</p>	<p>Cerrada</p> <p>Si () No ()</p>	Estudiantes	Encuesta
--	--	--	---	--	---	-------------	----------

				¿Qué técnica utiliza para la mediación de conflictos?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Qué técnica utiliza para la mediación de conflictos?	Abierta	Directora	Entrevista
				¿La docente utiliza técnicas para la aplicación de la mediación escolar el centro educativo?	Si () No ()	Docente	Observación
		Principios de la mediación Escolar.	<p>1. Comprender y apreciar los problemas presentados por las partes.</p> <p>2. Revelar a las partes que el mediador conoce y entiende el problema.</p> <p>3. Crear dudas en las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas.</p>	Al mediar un conflicto con tu docente:	Cerrada	Estudiantes	Encuesta
				<p>a) Cambias de opinión</p> <p>b) Eres solidario</p> <p>c) Pides disculpas si te has equivocado</p> <p>d) Eres responsable al asumir las consecuencia</p>	Si () No ()		
				¿Cuáles son los principios que se aplican en la mediación escolar?	Abierta	Docente	Entrevista

			4. Sugerir enfoques alternativos.	¿Cuáles son los principios que se aplican en la mediación escolar?	Abierta	Directora	Entrevista
			5. Fortalecer la convivencia en sociedad.	¿Cree usted que la mediación escolar forma a sus hijos en la convivencia con los demás?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				La docente y los estudiantes se relacionan de manera amena, motivadora y de comprensión mutua	Si () No ()	Docente	Observación
		Ventajas y de la mediación Escolar	1. Es un proceso que se realiza con rapidez para bienestar de las partes. 2. Se realiza en lugar y con personas confiables que no van a divulgar el conflicto. 3. Es flexible porque ambas partes	A resolver conflictos se observan las siguientes ventajas: a) Mejor comunicación b) Mejor convivencia c) Ambiente más positivo d) Solidaridad e) Reflexión en situaciones difíciles	Cerrada Si () No () Si () No ()	Estudiantes	Encuesta

			proponen soluciones para su bienestar.	f) Aumenta el respeto	Si () No ()		
				g) Mejor autocontrol	Si () No ()		
			4. El mediador es imparcial a ambas partes para que la veracidad del proceso sea eficaz	¿Qué ventajas ofrece la mediación escolar en los centros educativos?	Abierta	Docente	Entrevista
			5. El alumnado aprende a resolver conflictos de forma pacífica	¿Qué ventajas ofrece la mediación escolar en los centros educativos?	Abierta	Directora	Entrevista
			6. Se trabaja valores como: la participación, el respeto y la comunicación.	¿Qué ventajas ofrece la mediación escolar en los centros educativos?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
			7. Los alumnos reflexionan sobre su conducta.	Se observan ventajas durante el proceso de mediación escolar.	Si () No ()	Docente	Observación
			8. Contribuye a ir eliminando las relaciones de dominio y sumisión entre sí				

La Comunicación Escolar	Es un proceso mediante el cual se transmite y se recibe los mensajes, datos, opciones, trato, informaciones correspondientes entre personas para lograr una comprensión y acción.	Concepto Importancia		¿Considera importante la buena comunicación entre docentes y estudiantes?	Cerrada Si () No ()	Estudiantes	Encuesta
				¿Sabe qué es la comunicación escolar?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Cómo debe ser la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿Existe buena comunicación entre docentes y estudiantes?	Cerrada Si () No ()	Docente	Observación
	Elementos de la Comunicación	Emisor Receptor Mensaje Código Canal		¿Conoce los elementos de la comunicación en la disciplina de Lengua y Literatura?	Cerrada Si () No ()	Estudiantes	Encuesta
				¿Conoce los elementos de la comunicación?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Conoce los elementos de la comunicación?	Abierta	Directora	Entrevista

				¿Cómo debe de ser la comunicación entre docentes y estudiantes?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal	
				¿El docente escucha las inquietudes de los estudiantes?	Si () No ()	Docente	Observación	
		Tipos de Comunicación	Comunicación Oral	¿Cómo te comunicas con tus docentes y compañeros? Expresión Oral	Cerrada	Estudiantes	Encuesta	
				Comunicación Escrita	Expresión Escrita			Si () No ()
				Comunicación no verbal	Expresión no verbal			Si () No ()
				¿Qué tipos de comunicación conoce?	Abierta	Docente	Entrevista	
				¿Qué tipos de comunicación conoce?	Abierta	Directora	Entrevista	
				¿De qué manera se comunica la docente y sus hijos?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal	
				¿El ambiente escolar muestra la existencia de un clima de diálogo?	Si () No ()	Docente	Observación	

		Comunicación Educativa		¿Cómo es la comunicación con tus docentes?	Cerrada Buena () Muy buena () Regular () Deficiente ()	Estudiantes	Encuesta
				¿Qué es la comunicación educativa?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Considera que la comunicación del docente con los estudiantes es educativa?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿Tanto estudiantes como la docente establecen una interrelación personal de comprensión mutua; durante el proceso enseñanza y aprendizaje en la disciplina de Lengua y Literatura?	Si () No ()	Docente	Observación
		Funciones de la Comunicación	Informativa Afectiva Regulativa	¿La docente se comunica con coherencia y claridad en la disciplina de Lengua y Literatura?	Cerrada Si () No ()	Estudiantes	Encuesta

				¿Cuáles considera usted son las funciones de la comunicación educativa?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Cuáles considera usted son las funciones de la comunicación educativa?	Abierta	Directora	Entrevista
				¿Cómo considera usted que debe de ser la comunicación en el aula de clases?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				Se evidencian las funciones de la comunicación en el desarrollo de la clase?	Si () No ()	Docente	Observación

		Comunicación Pedagógica		<p>¿La docente en el aula de clases:</p> <p>1. Escucha tus opiniones.</p> <p>2. Respeta tus ideas.</p> <p>3. Utiliza gestos desagradables.</p> <p>4. Es sociable.</p> <p>5. Permite críticas entre compañeros.</p> <p>6. Evita conflictos entre estudiantes.</p> <p>7. Utiliza un vocabulario adecuado para corregirlos</p> <p>8. Los compara con otras personas</p>	<p>Cerrada</p> <p>Si () No ()</p>	Estudiantes	Encuesta
--	--	-------------------------	--	--	--	-------------	----------

				¿Qué es la comunicación pedagógica?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Qué actitud tiene el docente cuando es visitado por usted?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿Los estudiantes preguntan con confianza y el docente vuelve a explicar cuando ellos no entienden?	Si () No ()	Docente	Observación
		Características de la comunicación		¿Cuándo hablas con la docente te muestra: 1. Atención	Cerrada Si () No ()	Estudiantes	Encuesta
				2. Respeto 3. Tolerancia	Si () No () Si () No ()		
				¿Qué características se emplean para que exista una buena comunicación?	Abierta	Docente	Entrevista

				¿Escucha a sus hijos cuando tienen problemas?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿Los estudiantes preguntan con confianza y el docente vuelve a explicar cuando ellos no entienden?	Si () No ()	Docente	Observación
		Comunicación en el aula de clases	Afectiva Efectiva	La comunicación en el aula de clases es armoniosa	Cerrada Si () No ()	Estudiantes	Encuesta
				¿La comunicación es afectiva y efectiva en el aula de clases con sus estudiantes?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿Cómo es la comunicación entre hijos, padres de familia y docentes?	Abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿En el aula se evidencia que la comunicación es afectiva y efectiva durante la clase de Lengua y literatura?	Si () No ()	Docente	Observación

ANEXO NO. 2
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM – MATAGALPA



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE 8VO. GRADO.

Objetivo:

Conocer el desarrollo de la comunicación y cómo influye en la mediación escolar en los alumnos de 8vo grado "A" del turno matutino del Colegio Santa Teresita, Matagalpa, II semestre, 2015.

Presentación:

Este instrumento responde a la investigación sobre la comunicación como proceso de mediación escolar. Su propósito es analizar cómo incide la comunicación durante el proceso de la mediación escolar en el estudiante de 8vo grado "A" del turno matutino del Colegio Santa Teresita, Matagalpa.

I. Datos generales:

Sexo: Femenino _____ Masculino _____

Edad: _____

II. **Marque con una x la respuesta que crea pertinente**

1. Tu docente en el aula de clases actúa como:

- a) Guiador a la solución de conflictos Si () No ()
- b) Constructor de valores de convivencia, solidaridad y cooperación. Si () No ()
- c) Transformador del conflicto en una vivencia de experiencia. Si () No ()

2. Considera usted que al resolver los conflictos en el aula, se mejora el clima de convivencia social, escolar y la comunicación de todos tus compañeros.

Si () No ()

3. Al solucionar los conflictos en el aula de clases, el docente:

- a) Busca un mediador Si () No ()
- b) Actúa como mediador Si () No ()
- c) Averigua la circunstancia Si () No ()
- d) Busca estrategias de solución Si () No ()
- e) Te permite expresarte Si () No ()
- f) Escribe el acuerdo Si () No ()

4. ¿Las experiencias que se obtienen en la resolución de conflictos te ayudan en tu vida cotidiana?

Si () No ()

5. Al resolver conflictos, la docente actúa de forma:

- a) Neutral Si () No ()
- b) Las partes se presentan en forma voluntaria Si () No ()
- c) El hecho es confidencia Si () No ()
- d) Las partes toman decisiones Si () No ()

6. ¿Cómo estudiante has realizado mediación escolar entre tus compañeros?

Si () No ()

7. ¿En la resolución de los problemas en el aula escolar la docente lleva a cabo las siguientes fases:

- a) Pre mediación Si () No ()
- b) Se presentan las partes en conflicto Si () No ()
- c) Cada parte relata lo sucedido Si () No ()
- d) Ubica el conflicto Si () No ()
- e) Busca soluciones Si () No ()
- f) Redacta acuerdos para su firma Si () No ()

8. Tu docente al solucionar conflictos en clases hace uso de técnicas como:

- a) Dinámica de presentación Si () No ()
- b) Uso de la empatía Si () No ()
- c) La entrevista Si () No ()
- d) Puesta en común Si () No ()
- e) Escucha atenta Si () No ()
- f) Expresión de emociones Si () No ()

9. Al mediar un conflicto con tu docente:

- a) Cambias de opinión Si () No ()
- b) Eres solidario Si () No ()
- c) Pides disculpas si te has equivocado Si () No ()
- d) Eres responsable al asumir las consecuencias Si () No ()

10. Al resolver conflictos se observan las siguientes ventajas:

- a) Mejor comunicación Si () No ()

- b) Mejor convivencia Si () No ()
- c) Ambiente más positivo Si () No ()
- d) Solidaridad Si () No ()
- e) Reflexión en situaciones difíciles Si () No ()
- f) Aumenta el respeto Si () No ()
- g) Mejor autocontrol Si () No ()

11. ¿Considera importante la buena comunicación entre docentes y estudiantes?

Si () No ()

12. ¿Conoce los elementos de la comunicación en la disciplina de Lengua y Literatura?

Si () No ()

13. ¿Cómo te comunicas con tus docentes y compañeros?

- a) Expresión Oral Si () No ()
- b) Expresión Escrita Si () No ()
- c) Expresión no verbal Si () No ()

14. ¿Cómo es la comunicación con tus docentes?

- a) Buena ()
- b) Muy buena ()
- c) Regular ()
- d) Deficiente ()

15. ¿El docente se comunica con coherencia y claridad en la disciplina de Lengua y Literatura? Si () No ()

16. La docente en el aula de clases

- a) Escucha tus opiniones. Si () No ()
- b) Respeta tus ideas. Si () No ()
- c) Utiliza gestos desagradables. Si () No ()
- d) Es sociable. Si () No ()
- e) Permite críticas entre compañeros. Si () No ()
- f) Evita conflictos entre estudiantes. Si () No ()
- g) Utiliza un vocabulario adecuado para corregirlos Si () No ()
- h) Los compara con otras personas. Si () No ()

17. Cuando hablas con el docente te muestra:

- a) Atención Si () No ()
- b) Respeto Si () No ()
- c) Tolerancia Si () No ()

18. La comunicación en el aula de clases es armoniosa. Si () No ()

ANEXO NO. 3

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN – MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM – MATAGALPA



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DOCENTE

Objetivo:

Obtener información sobre el proceso de comunicación en la mediación escolar que utiliza el docente de Lengua y Literatura, con estudiantes de 8vo grado del turno matutino del Colegio Santa Teresita, Matagalpa, II semestre 2015.

I. Datos Generales

1. Lugar: _____

2. Fecha: _____

3. Hora: _____

4. Sexo del entrevistado: _____

6. Nivel académico: _____

7. Años de servicios en la educación: _____

II. Conteste:

1. ¿Qué significa mediación escolar?
2. ¿Al resolver los conflictos en el aula de clases, actúas como una mediadora guiadora, constructivista o transformadora?
3. Según su experiencia, ¿Cuáles son los objetivos de la mediación escolar?
4. ¿Cuáles son los componentes de la mediación escolar que intervienen para resolver un conflicto?
5. ¿Cuáles cree usted deben de ser las funciones que se desarrollan en la mediación escolar?
6. ¿En qué radica la importancia que tiene la mediación escolar en su aula de clases?
7. ¿Por qué es importante tomar en cuenta las características de la mediación escolar al resolver conflictos?
8. ¿Cómo docente has realizado mediaciones escolares?
9. ¿Qué fases deben desarrollarse en el proceso de mediación escolar?
10. ¿Qué técnicas utiliza para la mediación escolar?
11. ¿Cuáles son los principios que se aplican en la mediación escolar?

12. ¿Qué ventajas ofrece la mediación escolar en los centros educativos?
13. ¿Sabe qué es la comunicación escolar?
14. ¿Conoce los elementos de la comunicación?
15. ¿Qué tipos de comunicación conoce?
16. ¿Qué es la comunicación educativa?
17. ¿Cuáles considera usted son las funciones de la comunicación educativa?
18. ¿Qué es la comunicación pedagógica?
19. ¿Qué características se emplean para que exista una buena comunicación?
20. ¿La comunicación es afectiva y efectiva en el aula de clases con sus estudiantes?

ANEXO NO. 4

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN – MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM – MATAGALPA



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA

Objetivo:

Obtener información sobre el proceso de comunicación en la mediación escolar que utiliza el docente de Lengua y Literatura, con estudiantes de 8vo grado del turno matutino del Colegio Santa Teresita, Matagalpa, II semestre 2015.

I. Datos Generales

1. Lugar: _____

2. Fecha: _____

3. Hora: _____

4. Sexo del entrevistado: _____

6. Nivel académico: _____

7. Años de servicios en la educación: _____

II. Conteste:

1. ¿Qué significa mediación escolar?
2. ¿Qué tipo de enfoque utiliza al resolver conflictos en su centro escolar?
3. Según su experiencia, ¿Cuáles son los objetivos de la mediación escolar?
4. ¿Cuáles son los componentes de la mediación escolar que intervienen para resolver un conflicto?
5. ¿En qué radica la importancia que tiene la mediación escolar en su centro escolar?
6. ¿Por qué es importante tomar en cuenta las características de la mediación escolar al resolver conflictos?
7. ¿Cómo directora has realizado mediaciones escolares?
8. ¿Qué fases deben desarrollarse en el proceso de mediación escolar?
9. ¿Qué técnicas utiliza para la mediación de conflictos?
10. ¿Cuáles son los principios que se aplican en la mediación escolar?
11. ¿Qué ventajas ofrece la mediación escolar en los centros educativos?
12. ¿Conoce los elementos de la comunicación?
13. ¿Qué tipos de comunicación conoce?
14. ¿Cuáles considera usted son las funciones de la comunicación educativa?

ANEXO Nº 5
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM – MATAGALPA



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

GRUPO FOCAL PARA PADRES DE FAMILIA DE 8VO GRADO “A”

I. Objetivo:

Obtener información sobre la comunicación en el proceso de mediación escolar con los padres de familia de los estudiantes de 8vo grado “A” del turno matutino, del Colegio Santa Teresita, Matagalpa.

I. Datos Generales

Centro escolar: _____

Fecha: _____

Hora: _____

II. Conteste

1. ¿Qué es la mediación escolar?
2. ¿La docente de su hijo actúa como un guiador, constructor y transformador al resolver los conflictos de sus estudiantes?
3. Cuando hay conflictos con sus hijos ¿Existen componentes en la mediación escolar que favorecen la resolución del conflicto?
4. ¿Cuáles cree usted que deberían de ser las funciones que se desarrollen en la mediación escolar?
5. ¿Por qué es importante la mediación escolar?
6. ¿Por qué cree usted que es importante que la mediación escolar se voluntaria, colaborativa, confidencial, decisiva y neutral al resolver los conflictos de sus hijos?
7. ¿Qué tipo de mediación ha realizado en el centro escolar de sus hijos?
8. ¿Cuándo hay conflictos con sus hijos la docente aplica fases para llegar a una solución positiva?
9. ¿Cree usted que la mediación escolar forma a sus hijos en la convivencia con los demás?
10. ¿Qué ventajas ofrece la mediación escolar en los centros educativos?
11. ¿Cómo debe de ser la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa?
12. ¿Cómo debe de ser la comunicación entre docentes y estudiantes?

13. ¿De qué manera se comunica el docente y sus hijos?
14. ¿Considera que la comunicación del docente con los estudiantes es educativa?
15. ¿Cómo considera usted que debe de ser la comunicación en el aula de clases?
16. ¿Qué actitud tiene el docente cuando es visitado por usted?
17. ¿Escucha a sus hijos cuando tienen problemas?
18. ¿Cómo es la comunicación entre hijos, padres de familia y docentes?

ANEXO NO. 6

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



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN
GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRIGIDA AL DOCENTE.**

OBJETIVO

Observar si el docente de Lengua y Literatura utiliza estrategias de comunicación en el proceso de mediación con los estudiantes de 8vo grado del colegio Santa Teresita, Matagalpa.

I. Datos generales

Centro escolar: _____

Fecha: _____

Hora: _____

Nivel académico: _____

Años de servicios en la educación: _____

II. Marque con una x la respuesta que crea pertinente.

Aspectos a observar	Si	No	Observaciones
1. Existen conflictos y formas de resolverlos en el aula escolar			
2. La docente conduce, construye y transforma las situaciones conflictivas al resolver los problemas de sus estudiantes.			
3. ¿Se ponen en práctica los objetivos de la mediación escolar?			
4. ¿Durante la mediación escolar se evidencian los componentes de este proceso?			
5. Durante la mediación escolar se evidencian las funciones de este proceso			
6. ¿La docente aplica las características de un mediador escolar?			
7. ¿Se observó algún tipo de mediación escolar?			
8. ¿La docente aplica las fases de mediación escolar al momento de resolver conflictos en el aula?			
9. ¿La docente utiliza técnicas para la aplicación de la mediación escolar en el centro educativo?			
10. La docente y los estudiantes se relacionan de manera amena, motivadora y de comprensión mutua.			
11. Se observan ventajas durante el proceso de mediación escolar.			

12. ¿Existe buena comunicación entre docentes y estudiantes?			
13. ¿El docente escucha las inquietudes de los estudiantes?			
14. ¿El ambiente escolar muestra la existencia de un clima de diálogo?			
15. ¿Tanto estudiantes como la docente establecen una interrelación personal de comprensión mutua; durante el proceso enseñanza y aprendizaje en la disciplina de Lengua y Literatura?			
16. Se evidencian las funciones de la comunicación en el desarrollo de la clase.			
17. ¿Los estudiantes preguntan con confianza y el docente vuelve a explicar cuando ellos no entienden?			
18. ¿Existe la motivación por parte del docente?			
19. ¿En el aula se evidencia que la comunicación es afectiva y efectiva durante la clase de Lengua y Literatura?			

Anexo # 7

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA FAREM
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**



Tabulación de datos de los datos de la encuesta

N°	Pregunta	Incisos	Si	No	Total	Porcentaje		Total de %	Análisis de Resultados
						Si	No		
1.	La docente en el aula de clases actúa como:	a)	25	8	33	76	24	100	El 76% de los estudiantes expresa que la docente en el aula de clases guía durante la solución de conflictos y el 24% dice que no.
	a) Guiador a la solución de conflictos	b)	31	2	33	94	6	100	El 94% de alumnos manifiesta que la docente en el aula de clases construye valores de convivencia, solidaridad y cooperación, pero el 6% opina que no,
	b) Constructor de valores de convivencia, solidaridad y cooperación.	c)	24	9	33	73	27	100	El 73% de estudiantes dice que la docente en el aula de clases transforma el conflicto en una vivencia de experiencia, en cambio el 27% opina que no.
1.	c) Transformador del conflicto en una vivencia de experiencia								
2.	Considera usted que al resolver los conflictos en el aula, se mejora el clima de convivencia social, escolar y la comunicación de todos tus compañeros.		31	2	33	94	6	100	El 94% de estudiantes, considera que al resolver los conflictos en el aula, se mejora el clima de convivencia social, escolar y la comunicación de todos los estudiantes, pero el 6% dice que no.

3.	Al solucionar los conflictos en el aula de clases, la docente: a) Busca un mediador b) Actúa como mediador c) Averigua la circunstancia d) Busca estrategias de solución e) Te permite expresarte f) Escribe los acuerdo	a)	11	22	33	33	67	100	El 33% de los alumnos dice que al solucionar los conflictos en el aula de clases, la docente busca un mediador y el 67% opina que no.
		b)	23	10	33	70	30	100	El 70% de los estudiantes opina que al solucionar conflictos en el aula de clase la docente actúa como un mediador, pero el 30% dice que no.
		c)	26	7	33	79	21	100	El 79% de los alumnos expresa que al solucionar conflictos en el aula de clase la docente averigua las circunstancias y el 21% dice que no.
		d)	26	7	33	79	21	100	El 79% de los estudiantes argumenta que al solucionar conflictos en el aula de clase la docente busca estrategias de solución y el 21% dice que no.
		e)	27	6	33	82	18	100	El 82% de los alumnos manifiesta que al solucionar conflictos en el aula de clase la docente les permite expresarse, pero el 18% que no se lo permite.
		f)	20	13	33	61	39	100	Un 61% de los estudiantes dice que al solucionar conflictos en el aula de clases la docente escribe acuerdos, sin embargo el 39% dice que no.
4.	¿Las experiencias que se obtienen en la resolución de conflictos te ayudan a tu vida cotidiana?		23	10	33	70	30	100	El 70% de los alumnos, manifiestan que las experiencias que se obtienen en la resolución de conflictos le ayudan en la vida cotidiana, pero el 30% opina que no.
5.	Al resolver conflictos, la docente actúa de forma: a) Neutral b) Las partes se presentan en forma voluntaria c) El hecho es confidencia	a)	21	12	33	64	36	100	El 64% de estudiantes expresa que a resolver conflictos la docente actúa de forma neutral y el 36% opina que no.
		b)	15	18	33	45	55	100	El 45% de los alumnos dice que al resolver conflictos las partes se presentan en forma voluntaria, pero el 55% dice que no.

	d) Las partes toman decisiones	c)	16	17	33	48	52	100	El 48% de los estudiantes manifiesta que al resolver conflictos el hecho es confidencial, pero el 52% piensa que no.
		d)	16	17	33	48	52	100	Un 48% de los alumnos expresa que al resolver conflictos las partes toman decisiones mientras que el 52% dice que no.
6.	¿Cómo estudiante has realizado mediación escolar entre tus compañeros?		14	19	33	42	58	100	El 42% de los estudiantes manifiesta haber realizado mediación escolar entre los compañeros, en cambio el 58% dice que no ha realizado mediación escolar.
7.	¿En la resolución del problema en el aula escolar el docente lleva a cabo las siguientes fases: a) Pre mediación b) Se presentan las partes en conflicto c) Cada parte relata lo sucedido d) Ubica el conflicto e) Busca soluciones f) Redacta acuerdos para su firma	a)	21	12	33	64	36	100	El 64% de estudiantes plantea que la resolución de problemas en el aula escolar, la docente hace una pre mediación, pero el 36% dice que no.
		b)	17	16	33	52	48	100	El 52% de los alumnos relata que en la resolución de problemas en el aula escolar, se presentan las partes en conflicto y el 48% que no.
		c)	21	12	33	64	36	100	El 64% de estudiantes argumenta que en la resolución de problemas en el aula escolar, cada parte relata lo sucedido, pero el 36% no lo hace.
		d)	17	16	33	52	48	100	El 52% de los alumnos expresa que en la resolución de problemas en el aula escolar, la docente ubica el conflicto y el 48% dice que no.
		e)	30	3	33	91	9	100	El 91% de los estudiantes manifiesta que en la resolución de problemas en el aula escolar, la docente busca soluciones, pero el 9% opina que no.
		f)	21	12	33	64	36	100	El 64% de los alumnos dice que en la resolución de problemas en el aula escolar, la docente redacta acuerdos para su firma, en cambio el 36% dice que no.

8.	Tu docente al solucionar conflictos en clases hace uso de técnicas como: a) Dinámica de presentación. b) Uso de la empatía. c) Entrevista. d) Puesta en común. e) Escucha atenta. f) Expresión de emociones.	a)	28	5	33	85	15	100	El 85% de los estudiantes expresa que la docente utiliza la dinámica de presentación y el 15% dice que no.
		b)	9	24	33	27	73	100	El 27% de los alumnos dice que la docente hace uso de la empatía, pero el 73% dice que no.
		c)	26	7	33	79	21	100	El 79% de los estudiantes manifiesta que la docente aplica la entrevista, pero el 21% dice que no.
		d)	25	8	33	76	24	100	El 76% de los alumnos argumenta que la docente practica la puesta en común, pero el 24% opina que no.
		e)	17	16	33	52	48	100	El 52% de los estudiantes plantea que la docente aplica la escucha atenta, en cambio el 48% dice que no.
		f)	25	8	33	76	24	100	El 76% de los alumnos dice que la docente aplica la expresión de emociones, pero el 24% dice que no.
9.	Al mediar un conflicto con tu docente: e) Cambias de opinión f) Eres solidario g) Pides disculpas si te has equivocado h) Eres responsable al asumir las consecuencias	a)	10	23	33	30	70	100	El 30% de los alumnos plantea que al mediar un conflicto con la docente cambia de opinión, en cambio el 70% dice que no.
		b)	15	18	33	45	55	100	El 45% de los estudiantes dice que al mediar un conflicto con la docente, es solidario, pero el 55% dice que no lo es.
		c)	26	7	33	79	21	100	El 79% de los estudiantes expresa que al mediar un conflicto con la docente reconoce haberse equivocado y pide disculpas, pero el 21% dice que no pide disculpas.
		d)	27	6	33	82	18	100	El 82% de los alumnos manifiesta que al mediar un conflicto con la docente es responsable a

									asumir las consecuencias, en cambio el 18% no lo es.
10.	Con la mediación escolar se logran cambios o ventajas como: a) Mejor comunicación b) Mejor convivencia c) Ambiente más positivo d) Solidaridad e) Reflexión en situaciones difíciles f) Aumenta el respeto g) Mejor autocontrol	a)	25	8	33	76	24	100	El 76% de los estudiantes dicen que con la mediación escolar se logra una mejor comunicación, pero el 24% dice que no se logra.
		b)	25	8	33	76	24	100	Otro 76% de los estudiantes argumenta que con la mediación escolar se mejora la convivencia, en cambio el 24% dice que no.
		c)	27	6	33	82	18	100	El 82% de los estudiantes plantean que con la mediación escolar se logra un ambiente más positivo, pero el 18% dice que no se logra.
		d)	20	13	33	61	34	100	El 61% de estudiantes argumenta que con la mediación escolar se logra la solidaridad, en cambio el 39% dice que no.
		e)	21	12	33	64	36	100	El 64% de estudiantes manifiesta que con la mediación escolar se lleva a la reflexión en situaciones difíciles y el 36% dice que no.
		f)	24	9	33	73	27	100	El 73% de los alumnos opina que con la mediación escolar se aumenta el respeto, en cambio el 27% dice que no aumenta el respeto.
		g)	25	8	33	76	24	100	El 76% de los estudiantes piensan que con la mediación escolar se logra mejorar el autocontrol, pero el 24% dice que no.
11.	¿Considera importante la buena comunicación entre docentes y estudiantes?		31	2	33	94	6	100	El 94% de los estudiantes considera importante la buena comunicación entre docentes y compañeros, y el 6% no.
12.	¿Conoce los elementos de la comunicación en la disciplina de Lengua y Literatura?		20	13	33	61	39	100	El 61% de los alumnos conoce los elementos de la comunicación, pero el 39% lo desconoce.

13.	¿Cómo te comunicas con tus docentes y compañeros?	a)	33		33	100		100	El 100% de los alumnos se comunica con sus docentes y compañeros de manera oral.
		b)	11	22	33	33	67	100	Un 33% de estudiantes se comunica de forma escrita y el 67% no lo hace de manera escrita.
		c)	3	30	33	9	91	100	El 9% de estudiantes se comunica de forma no verbal y el 91% no lo hace.
14.	¿Cómo es la comunicación con tu docente?	a)	10	23	33	30	70	100	El 30% de los estudiantes dice que la comunicación con sus docentes es buena, en cambio el 70% expresa que no.
		b)	4	29	33	12	88	100	Un 12% de alumnos manifiesta que la comunicación con sus docentes es muy buena y el 88% dice que no.
		c)	19	14	33	58	42	100	El 58% de estudiantes expresa que la comunicación con sus docentes es regular y el 42% dice que no.
		d)	2	31	33	6	94	100	El 6% de estudiantes opina que la comunicación con sus docentes es deficiente, pero el 94% dice que no lo es.
15.	¿La docente se comunica con coherencia y claridad en la disciplina de Lengua y Literatura?		32	1	33	97	3	100	El 97% de los alumnos expresan que la docente se comunica con coherencia y claridad en la disciplina de Lengua y Literatura, pero el 3% manifiesta que no.
16.	La docente en el aula de clases h) Escucha tus opiniones. i) Respeta tus ideas.	a)	32	1	33	97	3	100	El 97% de los estudiantes manifiesta que la docente en el aula de clase escucha sus opiniones y el 3% opina que no.
		b)	24	9	33	73	27	100	El 73% de estudiantes expresa que la docente respeta sus ideas, en cambio el 27% dice que no.

	<p>j) Utiliza gestos desagradables.</p> <p>k) Es sociable.</p> <p>l) Permite críticas entre compañeros.</p> <p>m) Evita conflictos entre estudiantes.</p> <p>n) Utiliza un vocabulario adecuado para corregir</p> <p>i) Los compara con otras personas.</p>	<p>c)</p> <p>d)</p> <p>e)</p> <p>f)</p> <p>g)</p> <p>h)</p>	<p>4</p> <p>26</p> <p>3</p> <p>26</p> <p>28</p> <p>5</p>	<p>29</p> <p>7</p> <p>30</p> <p>7</p> <p>5</p> <p>28</p>	<p>33</p> <p>33</p> <p>33</p> <p>33</p> <p>33</p> <p>33</p>	<p>12</p> <p>79</p> <p>9</p> <p>79</p> <p>85</p> <p>15</p>	<p>88</p> <p>21</p> <p>91</p> <p>21</p> <p>15</p> <p>85</p>	<p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p>	<p>El 12% de estudiantes expresa que la docente utiliza gestos desagradables, pero el 88% dice que no.</p> <p>El 79% de alumnos dice que la docente es sociable, mientras el 21% opina que no.</p> <p>El 9% de estudiantes manifiesta que la docente permite críticas entre compañeros, pero el 91% opina que no.</p> <p>El 79% de los alumnos expresa que la docente evita conflictos entre estudiantes, y el 21% dice que no.</p> <p>El 85% de estudiantes manifiesta que la docente utiliza un vocabulario adecuado, mientras que el 15% dice que no.</p> <p>El 15% de alumnos dice que la docente compara con otras personas, en cambio el 85% dice que no.</p>
17.	<p>Cuando hablas con el docente te muestra:</p> <p>d) Atención</p> <p>e) Respeto</p> <p>f) Tolerancia</p>	<p>a)</p> <p>b)</p> <p>c)</p>	<p>31</p> <p>27</p> <p>18</p>	<p>2</p> <p>6</p> <p>15</p>	<p>33</p> <p>33</p> <p>33</p>	<p>94</p> <p>82</p> <p>55</p>	<p>6</p> <p>18</p> <p>45</p>	<p>100</p> <p>100</p> <p>100</p>	<p>El 94% de los alumnos dice que al hablar con la docente, éste les muestra atención y el 6 % opina que no.</p> <p>El 82% de los estudiantes expresa que al hablar con la docente les muestra respeto, mientras que el 18% dice que no.</p> <p>El 55% de estudiantes manifiesta que al hablar con la docente les muestra tolerancia y el 45% opina que no.</p>

Anexo # 8

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA FAREM
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



Matriz de análisis de datos

Apartados	Encuesta (Estudiantes)	Entrevista (Docente)	Entrevista (Directora)	Grupo focal (Padres de familia)	Observación (Ambiente áulico)
Mediación Escolar		¿Qué significa la mediación escolar? Ella expresó que era un método que se utilizaba para resolver conflictos, que brindaba la oportunidad de aclarar dudas, escuchar ambas partes del problema y para buscar soluciones.	¿Qué significa la mediación escolar? Ella contestó que es un proceso, por el cual se solucionan conflictos, en donde las partes llegan a un acuerdo satisfactorio; y de esta experiencia se aprende para la vida.	¿Qué es la mediación escolar? A lo que respondieron que era tratar de solucionar los problemas dentro de la escuela, ya sea por parte de los estudiantes, padres de familia o docentes.	Al observar la clase se presentaron situaciones de conflictos dentro del aula; que no eran de gravedad y la docente aplicó alternativas de solución inmediata.

<p>Enfoques de la Mediación Escolar</p> <p>1. Conductista 2. Constructivista 3. Transformador</p>	<p>¿Tú docente en el aula de clase actúa de la siguiente forma?</p> <p>1. Guiador a la solución del conflicto, 2. Constructor de valores de convivencia, solidaridad y cooperación, 3. Transformador del conflicto en una vivencia de experiencia.</p> <p>En esta interrogante se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>1. El 76% de los estudiantes expresaron que la docente conduce a la solución de conflicto y el 24% que no.</p>	<p>¿Al resolver los conflictos en el aula de clase actúas cómo?</p> <p>1. Un mediador conductista. 2. Un mediador constructivista 3. Un mediador transformador.</p> <p>Al observar la clase se presentaron situaciones de conflictos dentro del aula; que no eran de gravedad y la docente aplicó alternativas de solución inmediata.</p>	<p>¿Qué tipo de enfoque utiliza al resolver conflictos en su centro escolar?</p> <p>A lo que respondió que aplicaba el enfoque constructivista y transformador, porque lo que se pretendía era que el alumno solucionara sus propios problemas y que de esta experiencia logrará crecer,</p>	<p>¿La docente de su hijo actúa como un guiador, constructor y transformador al resolver los conflictos de sus estudiantes?</p> <p>A lo que ellos respondieron que la maestra trataba de guiarlos, para que ellos lograran solucionar sus conflictos y a su vez fortalecer los valores de respeto, convivencia y fraternidad.</p>	<p>A través de la observación presentó muestra de guiar a los estudiantes, a través de la tolerancia y el respeto, transformó la actitud negativa durante el conflicto y luego se reflexionó sobre lo ocurrido en la clase, cambiando de esta forma la actitud desafiante por una más apacible.</p>
--	---	---	--	---	---

	<p>2. El 94% manifiesta que construye valores y el 6% opina que no</p> <p>3. El 73% dice que transforma el conflicto en vivencia de experiencia en cambio el 27% dice que no.</p>		<p>como ser humano.</p>		
--	---	--	-------------------------	--	--

<p>Objetivos de la Mediación Escolar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ayudar a resolver los conflictos a través del diálogo. 2. Contribuir a crear un clima que favorezca la convivencia. 3. Buscar estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta. 4. Encontrar alternativas a las sanciones reglamentarias. 5. Favorecer que haya una mayor responsabilidad en el alumnado. 	<p>¿Considera usted que al resolver los conflictos en el aula de clase, se mejora el clima de convivencia social, escolar y la comunicación de todos tus compañeros? Cabe agregar que el 94% de los discentes considera que al resolver los conflictos en el aula se mejora el clima de convivencia, pero el 6% dice que no.</p>	<p>¿Cuáles son los objetivos de la mediación escolar? A lo que respondió que eran prevenir conflictos más grandes y mejorar las relaciones humanas.</p>	<p>¿Cuáles son los objetivos de la mediación escolar? Contestó que eran tener un clima de paz, convivencia y tolerancia en el aula escolar, para establecer la comunicación entre los estudiantes y maestros, y así evitar las sanciones.</p>		<p>Al observar las clases se comprobó que la educadora pone en práctica los objetivos de la mediación escolar; pero desconoce su terminología.</p>
--	--	---	---	--	--

<p>6. Promover la preocupación por los demás.</p> <p>7. Establecer mejor comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.</p>					
<p>Componentes de la mediación escolar.</p> <p>1. Personas en conflicto</p> <p>2. Conflicto</p> <p>3. Mediador</p> <p>4. Circunstancias.</p> <p>5. Estrategias</p> <p>6. Propuestas de soluciones</p> <p>7. Acuerdos</p>	<p>Al solucionar los conflictos en el aula de clase la docente:</p> <p>a) Busca un mediador</p> <p>b) Actúa como mediadora</p> <p>c) Averigua las circunstancias</p> <p>d) Busca estrategias de solución</p> <p>e) Te permite expresarte</p> <p>f) Escribe los acuerdo</p>	<p>¿Cuáles son los componentes de la mediación escolar que intervienen para resolver conflictos?</p> <p>Ella contestó, eran los vínculos con las partes conflictivas y una buena resolución del mediador.</p>	<p>¿Cuáles son los componentes de la mediación escolar que intervienen para resolver conflictos?</p> <p>contestó que eran las partes en conflicto, la propia situación, la persona que sirve para</p>	<p>¿Cuándo hay conflictos con sus hijos, existen componentes de la mediación escolar que favorecen la resolución del conflicto?</p> <p>Manifestaron que son las partes del problema, el propio problema y los de</p>	<p>Al observar la clase se evidenció que durante el conflicto están presente los componentes de la mediación escolar.</p>

	<p>Se obtuvo los siguientes resultados:</p> <p>a) Busca un mediador, el 33% dice que busca un mediador y el 67% dice que no lo hacen.</p> <p>b) Actúa como mediador, el 70% de los estudiantes opina que el docente actúa como mediador y el 30% que no.</p> <p>c) El 79% expresa que averigua las circunstancias y el 21% que no.</p> <p>d) El 79% argumenta que busca estrategias de solución y el 21% que no.</p> <p>e) El 82% manifiesta que le</p>		<p>mediar y los acuerdos a los que se llegan.</p>	<p>consejería escolar que son la directora y dos maestros.</p>	
--	---	--	---	--	--

	<p>permite expresarse y el 18% que no.</p> <p>f) El 61% afirma que escribe acuerdos y el 39% que no.</p>				
<p>Funciones de la mediación escolar.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Función social 2. Función colaborativa 3. Función solidaria 4. Función transformativa 5. Función negociadora 6. Función reflexiva 7. Función comunitaria 8. Función de convivencia 9. Función conciliadora 	<p>¿Las experiencias que se obtienen en la resolución de conflicto te ayudan en tu vida cotidiana?</p> <p>A lo que aseveraron, el 70% de los alumnos manifiestan que las experiencias se obtienen, le ayudan en su vida cotidiana y el 30% consideraron que no.</p>	<p>¿Cuáles deben ser las funciones que se desarrollan en la mediación escolar?</p> <p>La educadora opinó que eran fomentar el buen clima afectivo en el colegio, la resolución de conflictos y prevenir el surgimiento de conflictos violentos.</p>		<p>¿Cuáles cree usted que deberían ser las funciones que se desarrollan en la mediación escolar?</p> <p>Los padres consideraron que las funciones son evitar conflictos que trasciendan, mejorar las relaciones personales tener mejor convivencia</p>	<p>Al observar la clase no se evidencia en su totalidad la aplicación de las funciones de la mediación.</p>

				entre los estudiantes.	
Importancia de la mediación escolar.		<p>¿En qué radica la importancia de la mediación escolar en su aula de clase?</p> <p>Ella contestó que era brindar las herramientas para la prevención de la violencia escolar y mejorar las relaciones interpersonales.</p>	<p>¿En qué radica la importancia de la mediación escolar en su centro escolar?</p> <p>A lo que afirmó que la importancia de la mediación escolar radica en que permite solucionar situaciones conflictivas en el ambiente áulico, y de esta forma mantener la disciplina.</p>	<p>¿Por qué es importante la mediación escolar?</p> <p>A lo que manifestaron que era importante, porque permite que los problemas se resuelvan, sin llegar a poner sanciones como la expulsión por días y el cambio de ambiente.</p>	

Características de la mediación escolar	¿Al resolver conflictos, la docente actúa de forma?	¿Por qué es importante tomar en cuenta las características de la mediación escolar al resolver conflictos?	¿Por qué es importante tomar en cuenta las características de la mediación escolar al resolver conflictos?	¿Por qué cree usted que es importante que la mediación escolar sea voluntaria, colaborativa, confidencial, decisiva y neutral al resolver los conflictos de sus hijos?	Al observar la clase se evidencian las características de la mediación, pero se desconoce su conceptualización y se resuelve los conflictos de manera empírica.
1. Vocabulario de las partes.					
2. Colaborativa entre los miembros del conflicto.	1. Neutral 2. Presenta las partes	Ella respondió muy importante porque se obtienen mejores resultados y da lugar a la reflexión y al respeto a las diferencias de las personas.	A lo que aclaró que desconocía en sí, cuáles eran las características, pero que el proceso de mediación escolar se realizaba al momento de resolver los conflictos.	Ellos opinaron que una persona que no estaba dispuesta a resolver un conflicto, no se podía llevar a la fuerza y los estudiantes tienen que estar consciente de su	
3. Confidencialidad en el proceso.	3. El hecho lo mantiene confidencial				
4. Tiene poder decisorio, se aportan soluciones por las partes en conflicto.	4. Ayuda a las partes a tomar decisiones				
5. Es proceso sistemático.	Obteniendo el siguiente resultado:				
6. Es una estrategia pacífica, formadora y de comunicación.	a) El 64% expresa que el docente actúa de forma neutral y el 36% que no				
	b) El 45% dice que las partes se presentan en forma				

	<p>voluntaria y el 55% dice que no.</p> <p>c) El 48% manifiesta que el hecho es confidencial y el 52% opina que no.</p> <p>d) El 48% expresa que las partes toman decisiones y el 52% piensan que no.</p>			<p>dificultad; por lo cual es de suma importancia que el proceso se realice de forma voluntaria.</p>	
<p>Tipos de Medición Escolar.</p> <p>1. Mediación espontánea</p> <p>2. Mediación externa</p> <p>3. Mediación institucionalizada</p> <p>4. Mediación realizada por iguales</p> <p>5. Comediación</p>	<p>¿Cómo estudiante has realizado mediación escolar entre tus compañeros?</p> <p>El 42% de estudiantes manifiesta haber realizado mediación escolar, en cambio el 58% dijo que no.</p>	<p>¿Cómo docente has realizado mediaciones escolares?</p> <p>Respondió que sí, en el aula de clase entre sus estudiantes, aduciendo que los niños refutaban o no están de acuerdo con el punto de vista de algún compañero</p>	<p>¿Cómo directora ha realizado mediaciones escolares?</p> <p>Aseveró que la mediación se podía realizar entre personas adultas, estudiantes, maestros y estudiantes, maestros y</p>	<p>¿Qué tipo de mediación ha realizado en el centro escolar de sus hijos?</p> <p>Respondiendo que ninguna, ya que los problemas se solucionan con la maestra y la directora y quienes lo</p>	<p>Se observó que se realizó la mediación entre maestra y estudiantes.</p>

		y que ella debía intervenir para que respetaran la opinión de los compañeros.	padres de familia, incluso la dirección y los maestros con los alumnos	realizaban eran ellas.	
Fases de la Mediación Escolar 4.9.2. Premediación 4.9.3. Entrada 4.9.4. Cuéntame 4.9.5. Situar el conflicto. 4.9.6. Busca soluciones 4.9.7. Acuerdo	<p>En la resolución de los problemas en el aula escolar, la docente lleva a cabo las siguientes fases:</p> <p>a) Premediación. b) Se presentan las partes en conflicto. c) Cada parte relata lo sucedido. d) Ubica el conflicto. e) Busca soluciones. f) Redacta acuerdos para su firma.</p> <p>El 64% de los estudiantes plantea que el docente hace una</p>	<p>¿Qué fases deben desarrollarse en el proceso de mediación escolar?</p> <p>Respondió que eran preparar el proceso de mediación, reunir las partes del conflicto, intervención del mediador, ayudar a las partes a comunicarse, crear un clima de</p>	<p>¿Qué fases deben desarrollarse en el proceso de mediación escolar?</p> <p>A lo que afirmó que es un proceso ordenado y que no se puede desconocer las circunstancias, la problemática y no se pueden</p>	<p>¿Cuándo hay conflictos con sus hijos la docente aplica fases para llegar a una solución positiva?</p> <p>Ellos contestaron que sí, primero la educadora averigua la situación, habla con los estudiantes en conflicto, dialogan con</p>	<p>Al aplicar la guía de observación se comprobó que se establecen de forma ordenada, las fases de mediación escolar durante el proceso, lo que facilitó la pronta solución de conflictos,</p>

	<p>Premediación, y el 36% dice que no, el 52% relata que se presentan las partes en conflicto y el 48% que no. El 64% argumenta que cada parte relata lo sucedido, pero el 36% no. El 52% expresa que el docente ubica el conflicto y el 48% que no. El 91% manifiesta que la maestra busca solución y el 9% opina que no. El 64% dice que la profesora redacta acuerdos, en cambio el 36% dice que no.</p>	<p>confianza, establecer los intereses y necesidades, generar ideas para resolver el conflicto, elaborar propuesta y formalizar el acuerdo</p>	<p>enfrentar las partes.</p>	<p>ellos y con el consejo escolar, se sientan las partes y dan a conocer lo sucedido, luego llegan a acuerdos, firman actas con los niños y padres de familia.</p>	
<p>Técnicas que se aplican en la mediación escolar.</p> <p>1. Dinámica de presentación de</p>	<p>¿La docente al solucionar conflictos hace uso de técnicas como dinámica de presentación, uso de la</p>	<p>¿Qué técnica utiliza para la mediación de conflictos?</p>	<p>¿Qué técnica utiliza para la mediación de conflictos? a lo que expresó</p>		<p>Al aplicar la guía de observación se evidenció que la educadora utilizó algunas</p>

<p>cada posición por el relato de las partes.</p> <p>2. La expresión de emociones.</p> <p>3. Recapitulación o paráfrasis por el mediador.</p> <p>4. Entrevista e intercambio de información.</p> <p>5. Puesta en común.</p> <p>6. Sugerencias sobre posibles soluciones</p> <p>7. Acuerdo y sentir de las partes, luego de la mediación.</p> <p>8. Discurso.</p> <p>9. Parafraseo.</p> <p>10. Preguntas.</p> <p>11. Escucha activa.</p> <p>12. Abogado del diablo.</p> <p>13. Torbellino de ideas</p>	<p>empatía, la entrevista, puesta en común, escucha atenta, y la expresión de emociones?</p> <p>En esta interrogante se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>a) el 85% de los estudiantes, afirman que la docente utiliza la dinámica de presentación y el 15% de ellos, dicen que no; b) El 27% de los alumnos, afirmaron que la docente hace uso de la empatía y el 73% de estos, corroboraron que no.</p> <p>c) El 79% de los colegiales, manifestaron que la maestra la aplica la entrevista; pero el</p>	<p>Ella contestó que ponía en práctica la observación, la neutralidad y el parafraseo y que estas técnicas favorecen el buen desempeño de proceso de mediación.</p>	<p>que son muchas las técnicas que se pueden aplicar durante el proceso, pero que de acuerdo a su experiencia ha aplicado la entrevista, la reflexión, intercambio de información, puesta en común y las sugerencias sobre posibles soluciones.</p>	<p>técnicas para gestionar conflictos en el centro escolar, sin seguir su debido proceso en lo que respecta al orden.</p>
---	---	---	---	---

	<p>21% de los aprendices, no lo aseguraron.</p> <p>d) El 76% de los educandos, plantean que la educadora practica la puesta en común, mientras que el 24% que no.</p> <p>e) El 52% de los escolares, reconocieron que la educadora aplica la escucha activa y el 48%, objetaron que no.</p> <p>f) El 76% de los discentes, certificaron que se aplicó la expresión de emociones y el 24% lo negaron.</p>				
<p>Principios de la mediación Escolar.</p>	<p>¿Al mediar el conflicto con tu docente?</p>	<p>¿Cuáles son los principios que se aplican en la</p>	<p>¿Cuáles son los principios que se aplican</p>	<p>¿Cree usted que la mediación escolar forma a</p>	<p>Durante la observación de la clase, la docente</p>

<p>1. Comprender y apreciar los problemas presentados por las partes.</p>	<p>a) Cambias de opinión b) Eres solidario c) Pides disculpas si te has equivocado</p>	<p>mediación escolar? Ella contestó que eran la</p>	<p>en la mediación escolar? A lo que</p>	<p>sus hijos en la convivencia con los demás? Ellos</p>	<p>y los estudiantes se relacionan de manera amena, motivadora y de comprensión</p>
<p>2. Revelar a las partes que el mediador conoce y entiende el problema.</p>	<p>d) Eres responsable al asumir las consecuencia</p>	<p>voluntariedad, la confidencialidad, la neutralidad, la responsabilidad y el protagonismo</p>	<p>adujo, que los principios de la mediación escolar son buscar la</p>	<p>manifestaron que sí, porque se dan cuenta que no pueden estar en</p>	<p>mutua.</p>
<p>3. Crear dudas en las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas.</p>	<p>Obteniendo los siguientes resultados: a) El 30% de los alumnos plantean que al mediar un conflicto cambian de opinión y el 70% no lo hace.</p>	<p>de las partes.</p>	<p>convivencia de los agentes de la comunidad educativa, darles a</p>	<p>conflicto con los demás, lo hace recapacitar de las situaciones, problemas,</p>	
<p>4. Sugerir enfoques alternativos.</p>	<p>b) El 45% es solidario, pero el 55% no.</p>		<p>conocer a las partes involucradas</p>	<p>mejora la convivencia</p>	
<p>5. Fortalecer la convivencia en sociedad.</p>	<p>c) El 79% expresa que reconoce haberse equivocado y pide disculpa y el 21% dice que no.</p>		<p>que se pueden solucionar los conflictos y se pueden llegar a acuerdos siempre que las partes</p>	<p>entre los niños y jóvenes.</p>	

	d) El 82% manifiesta que es responsable al asumir las consecuencias en cambio el 18% no es responsable.		estén en disposición de solucionar los conflictos.		
<p>Ventajas de la mediación Escolar</p> <p>1. Es un proceso que se realiza con rapidez para bienestar de las partes.</p> <p>2. Se realiza en lugar y con personas confiables que no van a divulgar el conflicto.</p> <p>3. Es flexible porque ambas partes proponen soluciones para su bienestar.</p> <p>4. El mediador es imparcial a ambas partes para que la</p>	<p>¿A resolver conflicto se observan las siguientes ventajas:</p> <p>a) Mejor comunicación</p> <p>b) Mejor convivencia</p> <p>c) Ambiente más positivo</p> <p>d) Solidaridad</p> <p>e) Reflexión en situaciones difíciles</p> <p>f) Aumenta el respeto</p> <p>g) Mejor autocontrol</p> <p>a) El 76% de los estudiantes dice que con la mediación escolar, se logra</p>	<p>¿Qué ventajas ofrece la mediación escolar en los centros educativos?</p> <p>Ella contestó que entre las ventajas sobresalían; mejorar las relaciones interpersonales, evitar conflicto de gravedad, encontrar respuestas más productivas antes los problemas,</p>	<p>¿Qué ventajas ofrece la mediación escolar en los centros educativos?</p> <p>Que era un proceso que se realizaba con rapidez para bienestar de las partes, en determinado lugar y con personas confiables que no van a</p>	<p>¿Qué ventajas ofrece la mediación escolar en los centros educativos?</p> <p>Ellos respondieron que mejora el ambiente escolar, la confianza entre alumnos y docentes; los niños reflexionan con</p>	<p>Se observó que durante la resolución de conflictos sobresalieron ventajas como; mejor convivencia, exteriorización de emociones por parte de los estudiantes, el ambiente fue más positivo, se reflexionó sobre las dificultades presentadas.</p>

<p>veracidad del proceso sea eficaz.</p> <p>5. El alumnado aprende a resolver conflictos de forma pacífica.</p> <p>6. Se trabaja valores como: la participación, el respeto y la comunicación.</p> <p>7. Los alumnos reflexionan sobre su conducta.</p> <p>8. Contribuye a ir eliminando las relaciones de dominio y sumisión entre sí.</p>	<p>mejor la comunicación, el 24% de la población piensa que no.</p> <p>b) El 76% argumenta que con la mediación escolar: mejora la convivencia, en cambio el 24% dice que no.</p> <p>c) El 82% plantea que se logra un ambiente más positivo, pero el 18% dice que no.</p> <p>d) El 61% argumenta que con la mediación escolar se logra mejorar la solidaridad, en cambio el 39% afirma que no.</p> <p>e) El 64% manifiesta que se lleva a la reflexión en situaciones difíciles y el 36% no.</p>	<p>establecer la armonía entre estudiantes y maestros y promover una cultura de paz.</p>	<p>divulgar el conflicto, era flexible porque ambas partes proponen soluciones para su bienestar, el alumnado aprende a resolver conflictos de forma pacífica y se trabaja valores como, la participación, el respeto y la comunicación, en donde los alumnos reflexionan sobre su conducta.</p>	<p>las situaciones conflictivas.</p>	
---	---	--	--	--------------------------------------	--

	<p>f) El 73% opina que aumenta el respeto en cambio el 27% dice que no.</p> <p>g) El 76% piensa que se logra mejorar el autocontrol, pero el 24% dice que no.</p>				
<p>Comunicación Escolar</p>	<p>¿Considera importante la buena comunicación entre docente y estudiante?</p> <p>El 94% de los encuestados consideran importante entre docentes y estudiantes, mientras que el 6% dicen que no.</p>			<p>¿Cómo debe ser la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa?</p> <p>Ellos respondieron que debe ser cordial, comprensiva, de mucha tolerancia y respeto entre docentes y</p>	<p>Con la guía de observación se evidencia que la comunicación es recíproca entre maestra y estudiantes, los estudiantes prestan atención durante el proceso de enseñanza.</p>

				alumnos, padres de familia y docentes.	
Elementos de la comunicación 1. Emisor: 2. Receptor. 3. Mensaje. 4. Código. 5. Canal.	¿Conoce los elementos de la comunicación en la disciplina de Lengua y Literatura? Se obtuvo el siguiente resultado; el 61% de los estudiantes conocen los elementos de la comunicación, pero el 39% lo desconoce.	¿Conoce los elementos de la comunicación? Ella expresó, que los elementos eran; el emisor, el que transmite la información y el receptor el que recibe la información, el mensaje es la información.			Al observar la clase, se percibió que en la relación docente y estudiante, se evidencian los elementos de la comunicación.
Tipos de Comunicación 1. La comunicación oral 2. La comunicación escrita.	¿Cómo te comunicas con tus docentes y compañeros? a) Expresión Oral b) Expresión Escrita c) Expresión no verbal	¿Qué tipo de comunicación conoce? Ella contestó que la comunicación verbal se valía de la palabra para	¿Qué tipo de comunicación conoce? A lo que consideró que la comunicación	¿De qué manera se comunica el docente y sus hijos? Ellos respondieron que lo hacían de	Al aplicar la observación se evidenció que la docente y los estudiantes durante la clase utilizan la

	<p>Se obtuvo el siguiente resultado:</p> <p>a) El 100% de los alumnos (as) se comunican de manera oral.</p> <p>b) El 33% se comunica de forma escrita y el 67% no lo hace.</p> <p>c) El 9% de forma no verbal y el 91% no.</p>	<p>dar el mensaje, la no verbal era la que nos comunicábamos sin pronunciar palabras y la gráfica a través de informaciones.</p>	<p>era oral, escrita y gestual.</p>	<p>forma oral, debido al proceso de enseñanza y aprendizaje, pero algunas veces lo hacen, a través de la expresión escrita como las cartas o al escribir mensajes por medio de los celulares.</p>	<p>expresión oral, la docente responde a las inquietudes de los estudiantes y estos a su vez preguntan sobre sus dudas.</p>
<p>Comunicación Educativa</p>		<p>¿Qué es la comunicación educativa? Ella contestó que la comunicación verbal se valía de la palabra para dar el mensaje, la no verbal era la</p>		<p>¿Considera que la comunicación de los docentes con los estudiantes es educativa? Sí, porque existe correspondencia entre lo que dice</p>	<p>A través de la observación realizada, ya que tanto la docente y los estudiantes tienen momentos en donde pueden expresarse, a través de la</p>

		que nos comunicábamos sin pronunciar palabras y la gráfica a través de informaciones.		la maestra con lo que hacen los estudiantes en lo que respecta al aprendizaje.	puesta en común durante la clase.
Funciones de la Comunicación 1. Función informativa 2. Función regulativa 3. Función afectiva	¿La docente se comunica con coherencia y claridad, en la disciplina de Lengua y Literatura? Cabe agregar que en la encuesta realizada a estudiantes el 97% de los alumnos expresaron que el docente se comunica con coherencia y claridad y el 3% manifestó que no	¿Cuáles considera usted son las funciones de la comunicación educativa? Respondiendo que eran compartir el conocimiento e intercambio de experiencias, aprendizaje mutuo, profundizar más en las necesidades e	¿Cuáles considera usted son las funciones de la comunicación educativa? A lo que opinó que las funciones de la comunicación eran informar, por medio de la transmisión de conocimientos y mensajes; la función de controlar las	¿Cómo considera usted debe ser la comunicación en el aula de clases? A lo que respondieron que entre alumnos deben llevarse bien, con mucha comprensión y sobre todo tiene que haber diálogo, en donde se	Al observar la clase se comprobó que estas funciones se ponen en práctica, pero la maestra desconoce la conceptualización de ellas.

		intereses de nuestros estudiantes para dar solución.	diferentes acciones que realiza el ser humano y la afectiva como la que realizan las madres con sus recién nacidos.	puedan ayudar unos a otros y con los maestros debe ser de respeto y confianza.	
La comunicación pedagógica	La docente en el aula de clases: 1) Escucha tus opiniones 2) Respeta tus ideas 3) Utiliza gestos desagradables 4) Es sociable 5) Permite crítica entre compañeros 6) Evita conflictos entre estudiantes 7) Utiliza un vocabulario para corregir	¿Qué es la comunicación pedagógica? Ella respondió es aquella, por el cual, se planifica y se desarrolla actividades para satisfacer las necesidades afectivas y cognitivas de nuestros estudiantes.			Durante el desarrollo de la clase se observó que los estudiantes preguntan con confianza y el docente vuelve a explicar cuando ellos no entienden, hacen reflexiones sin ofender a los demás.

	<p>8) Los compara con otras personas. Se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none">a) El 97% de los estudiantes manifiesta que el docente escucha sus opiniones y el 3% opina que no.b) El 73% expresa que el docente respeta sus ideales y el 27% dice que no.c) El 12% expresa que el docente utiliza gestos desagradables para corregir en cambio el 88% no.d) El 79% opina que el docente es sociable mientras el 21% dice que no.				
--	---	--	--	--	--

	<p>e) El 9% manifiesta que el docente permite crítica entre los compañeros pero el 91% no.</p> <p>f) El 79% expresa que el docente evita conflicto entre estudiantes y el 21% no.</p> <p>g) El 85% piensa que el docente utiliza un vocabulario adecuado mientras que el 15% dice que no.</p> <p>h) El 15% argumenta que el docente los compara con otras personas, en cambio el 85% dice que no.</p>				
<p>Características de la Comunicación</p> <p>o) Establecer una comunicación orientada, así el</p>	<p>Cuando hablas con el docente, te muestra:</p> <p>a) Atención</p> <p>b) Respeto</p> <p>c) Tolerancia</p>	<p>¿Qué características se emplean para que exista una buena comunicación?</p>		<p>¿Escucha a sus hijos cuando tienen problemas?</p>	<p>Se comprobó que durante la observación, en el desarrollo de la clase, la docente</p>

<p>interlocutor (los alumnos).</p> <p>p) Establecer una interacción personal con los alumnos, siendo esta de suma importancia para la docencia.</p> <p>q) Establecer una interrelación con los alumnos, respetando su personalidad e independencia de tal manera que surja naturalmente su posición de líder en proceso pedagógico.</p> <p>r) Observar a los alumnos, percibir la expresión de los ojos, los gestos,</p>	<p>d) conversa</p> <p>a) El 94% de los estudiantes dice que al hablar con el docente, éste muestra atención y el 6% que no.</p> <p>b) El 82% expresa que el docente demuestra respeto y el 18% piensa que no.</p> <p>c) El 55% manifiesta que al hablar con el docente le muestra tolerancia y el 45% argumenta que no.</p>	<p>Ella expresó que es conocer los intereses de nuestros estudiantes, respetar los estilos y ritmos de aprendizaje el maestro debe tomar la iniciativa e involucrar a los estudiantes dándoles respuestas a las necesidades de estas.</p>		<p>Ellos manifestaron que sí, y que los apoyaban, algunas veces no tenían tiempo, pero trataban de estar más tiempo con ellos, es evidente que los padres de familia hacen un esfuerzo en apoyar a sus hijos en sus tareas, ya que la mayoría de los padres trabajan.</p>	<p>siempre motiva y está pendiente de las necesidades pedagógicas de los estudiantes.</p>
--	---	---	--	---	---

comportamientos, conducta, estado de ánimo.

- s) Desarrollar una actitud empática para con los alumnos.
- t) Conversar y escuchar a los alumnos.
- u) Es importante tomar la iniciativa con los alumnos.
- v) Evitar las actitudes negativas hacia algunos alumnos, permitiendo una mejor interrelación con ellos.
- w) Evitar que la crítica sea un elemento dominante en el aula.

<p>x) Aprender a trasladar en la clase nuestras actitudes positivas hacia ellos.</p> <p>y) Aprender a analizar el proceso de comunicación, lo cual nos permite determinar Las causas de los errores en la comunicación pedagógica.</p> <p>z) Evitar los conflictos y las barreras psicológicas.</p> <p>aa) Es importante tener en cuenta nuestro propio lenguaje y evitar asumir modelos de otras personas.</p>					
---	--	--	--	--	--

<p>La comunicación en el aula de clases</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Afectiva. 2. Efectiva 		<p>¿La comunicación es afectiva y efectiva en el aula de clase?</p> <p>Ella respondió que mediante la comunicación afectiva mejora la relación y beneficia a los niños, conociéndolos mejor y se logra la comunicación afectiva porque se logra el objetivo propuesto.</p>		<p>¿Cómo es la comunicación entre hijos, padres de familia y docente?</p> <p>Ellos respondieron que era fraterna y cuando había problemas trataban de solucionarlos, a través del consejo escolar, aunque algunas veces hay padres que no son tan comprensivos</p>	<p>Se observa que durante la clase la comunicación establecida entre la docente y sus estudiantes es cordial y amistosa lo que permite una buena comprensión por las partes.</p>
--	--	--	--	--	--

