

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



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 como estrategia de solución de conflictos en estudiantes de Séptimo Grado “B”, departamento de Matagalpa y Jinotega, segundo semestre 2015.

Subtema:

Incidencia de mediación escolar como estrategia de solución de conflictos en estudiantes de Séptimo Grado “B” escuela Rubén Darío, Abisinia, El Cuá, Jinotega, segundo semestre 2015.

Autoras:

Br. Lucía del Carmen Larios Juárez

Br. Xiomara Velázquez Velázquez

Tutora:

MSc. Karla Patricia Dávila Castillo

Febrero, 2016

“A la Libertad por la Universidad”

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
VALORACIÓN DEL TUTOR O TUTORA.....	iii
RESUMEN.....	iii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.JUSTIFICACIÓN.....	4
III.OBJETIVOS.....	5
IV DESARROLLO	
4.1. Mediación Escolar	
4.1.1. Concepto.....	6
4.1.2. Enfoques.....	8
4.1.3. Objetivos.....	10
4.1.4. Componentes.....	13
4.1.5. Función.....	17
4.1.6. Importancia.....	18
4.1.7. Características.....	19
4.1.8. Tipos.....	21
4.1.9. Fases.....	22
4.1.10 Claves y Recursos.....	23
4.1.11. Principios.....	24
4.1.12. Ventajas.....	25

4.1.13. Modelos.....	28
4.2. Conflictos Escolares	
4.2.1. Concepto.....	29
4.2.2. Factores.....	32
4.2.3. Tipos.....	34
4.2.4. Reglas.....	36
4.2.5. Niveles.....	38
4.2.6. Procesos.....	38
4.2.7. Alternativas.....	39
Propuesta de opciones.....	44
V CONCLUSIONES.....	48
VI BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXOS	

DEDICATORIA

“Sé fuerte para avanzar, sé valiente para triunfar”

Este trabajo investigativo lo dedicamos a nuestros padres, quienes nos dieron la oportunidad de vivir y conocer cosas maravillosas que tiene este mundo y regalarnos una familia maravillosa, es por ellos que hemos adquirido la perseverancia a través de la fortaleza que han tenido y han sido el mejor modelo a seguir.

Además, a todas aquellas personas, quienes nos han brindado su apoyo en el transcurso de estos cinco años de luchas, por conseguir un futuro en nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

“Agradece y ama a quienes te han ayudado a tu crecimiento”

Esta investigación que realizamos como equipo de trabajo, agradecemos infinitamente a Dios, por darnos vida, sabiduría y sobretodo fortaleza para cumplir con esta meta.

A nuestros padres, por brindarnos comprensión, amor, apoyo, confianza para salir adelante y ser alguien en la vida.

A nuestras maestras, por dedicar su tiempo y ser parte de este arduo trabajo que marcará una historia más de nuestras vidas, especialmente a nuestra tutora M Sc. Karla Patricia Dávila Castillo.

A nuestra Facultad Universitaria, UNAN FAREM MATAGALPA, por habernos otorgado el privilegio de profesionalizarnos en esta institución.

A nuestros compañeros de carrera, por su apoyo incondicional durante el proceso de este trabajo.

RESUMEN

Se investigó el tema Mediación Escolar como estrategia de solución de conflictos en los estudiantes de Séptimo “B”, turno matutino en la disciplina de Lengua y Literatura, Centro Escolar Rubén Darío, municipio el Cuá, durante el segundo semestre de 2015.

El objetivo general fue analizar la mediación escolar como estrategia de solución de conflictos en los estudiantes y centro escolar ya mencionados.

En el presente estudio se realizaron dos tipos de enfoques: cuantitativo, porque se partió del método deductivo, el cual sirvió de base en la realización de la encuesta y cualitativo, mediante la aplicación de instrumentos como: entrevista y observación.

Esta temática descriptiva es importante, se basa en alternativas comunicativas. Además su finalidad es promover la solución de un conflicto, aumentar la capacidad de toma de decisiones, mejorar la autoestima, la responsabilidad ante problemas y favorecer la convivencia en la escuela.

Después de realizar un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos producto de los instrumentos aplicados, se concluye que:

Se identificó el proceso de mediación ante un conflicto. Se determinaron los conflictos escolares más sentidos: golpes, amenazas e insultos. Se valoró la mediación escolar como estrategia de solución de conflictos, una estrategia eficaz para dar respuesta a un problema escolar.

Se propusieron alternativas como: capacitaciones, vídeos, preparación de un espacio, la práctica de mediación externa, la sensibilización de los círculos pedagógicos y que éste tema se asigne en las investigaciones documentales.

Palabras clave: Mediación, conflicto, alternativas y resolución.

I. INTRODUCCIÓN

“La Mediación Escolar es considerada como la mejor estrategia a la hora de enfrentamientos entre los integrantes del entorno escolar”.

La presente investigación que lleva como título Mediación Escolar, en los estudiantes de Educación Secundaria Regular Básica, disciplina de Lengua y Literatura, departamento de Jinotega, segundo semestre 2015.

Concretamente el subtema: Mediación Escolar como estrategia de solución de conflictos en los estudiantes de Séptimo “B”, turno matutino de Educación Secundaria Regular Básica, disciplina de Lengua y Literatura, Centro Escolar Rubén Darío, Abisinia, municipio el Cuá, segundo semestre 2015.

Es por ello que, se abordó la problemática que existe actualmente en los estudiante de Séptimo grado “B”, del centro escolar antes mencionado, en la función de Mediación Escolar como estrategia de solución de conflictos: golpes, amenazas, esconder cosas, insultos, hablar mal de alguien, ignorar a alguien y no dejar participar en alguna actividad.

Por este motivo, se realizó una cuidadosa investigación de los antecedentes de Mediación Escolar a nivel nacional e internacional, el cual abordamos a continuación: En 1993 surge la primera propuesta en Germanika (país Vasco). En 1996 se aplica en los primeros centros de Catalunya. En 1997 se realiza un curso de formación de profesorado de toda España en Madrid. En 1998 se inicia un programa piloto en diez institutos de secundaria en la ciudad de Madrid. (Gómez, 2011).

De la misma manera, Francia es otro de los países que más ha destacado la implementación de una serie de programas de convivencia social tendientes a la información y entrenamiento tanto de los estudiantes como de los docentes. (Rodríguez, 2002)

Habría que decir también, que en EE. UU surgió la mediación en educación a finales de la década de los 60. Grupos religiosos y movimientos

por la paz enseñaron a niños y jóvenes habilidades para la resolución de conflictos (en adolescentes RC) de forma no violenta y el profesorado comenzó a incorporarlo. (Gómez, 2011).

Por consiguiente, a principio de la década de los 80 comenzaron a coordinarse los esfuerzos y algunos programas de mediación comunicativa intentaron replicar el éxito, en la comunidad, en la escuela, enseñando a los estudiantes a mediar en los conflictos de sus compañeros. Esta transferencia de la comunicad a la escuela se realizó sobre cuatro supuestos. (Cohen, 1995).

Paralelamente, en toda Latinoamérica se ha practicado y se practican varias experiencias piloto. Casi todas resultaron exitosas, pero la mayoría, con la salvedad de honrosa excepciones, de transitoria duración. Argentina hace vanguardia entre los países de América del sur. (Rodríguez, 2002).

También, la mediación en Chile surge al igual que otros países como EE. UU, Canadá, España y Argentina, como respuesta al conflicto social que necesita una solución más amigable, efectiva y como una manera de otorgar la posibilidad de que los mismos involucrados en el problema que los aqueja, den solución de manera colaborativa y no adversaria a sus intereses en disputas. (Correa, 2009).

Asimismo, el vecino país Costa Rica tomó la iniciativa de sancionar una ley que incorpora de manera obligatoria los contenidos realizados con la resolución pacífica de controversias a los diferentes currículos escolares. (Rodríguez, 2002).

Es así que, el proyecto de mediación escolar en Nicaragua inició en el colegio Doris María Morales Tijerino, en 2013 y está previsto que este año sean capacitados 90 formadores, entre estudiantes, docentes y padres de familia de diferentes centros. (Espinoza, 2013).

Es necesario recalcarque, en la UNAN FAREM MATAGALPA existe un trabajo investigativo que destaca Manifestaciones de Bullyng y mediación educativa, en el cual se encontró agresión física y verbal, los que se identificaron como los más predominantes. Se descubrió que la mediación educativa se realiza de manera empírica y no sigue procedimientos

estandarizados para estos casos de manifestaciones de Bullying. (Argueda, 2014).

Cabe señalar que, el diseño metodológico con que se trabajó para la realización del proceso de análisis de datos de la información fue el siguiente:

Se utilizó un enfoque cuantitativo donde se trabaja con la graficación una vez tabulada la encuesta procediéndose a plasmar los resultados en gráficos a través de los trabajos de Excel y cualitativo, porque se usó elementos como la entrevista y la observación.

Se debe agregar que, este trabajo es descriptivo con un tipo de estudio Transversal, porque se realizó en el segundo semestre del 2015. Y las variables en estudio fueron: mediación escolar y conflictos escolares. Donde se trabajó con una población estudiantil de 20 estudiantes, 11 del sexo masculino y 9 sexo femenino; tomándose el mismo número como muestra. Al mismo tiempo un docente de Lengua y Literatura que atendía a los estudiantes y el director de dicho centro educativo.

Puede afirmarse que, se utilizó los siguientes métodos: el teórico, ya que parte de una base que es contrastada con la práctica de la población en objeto de estudio que se realizó a través encuestas y entrevista; el empírico, fue la obtención de la información a través de los siguientes instrumentos: Guía de observación (con 12 indicadores).

El procedimiento de análisis e información se llevó a cabo a través de:

Encuesta: se procesó en tablas en Excel.

Entrevista: se procesó a través de preguntas abiertas.

Observación: a través de visitas, por tres ocasiones en el centro de estudio elegido.

II. JUSTIFICACIÓN

Se investiga la mediación escolar como estrategia de solución de conflictos en Estudiantes de Séptimo Grado “B” escuela Rubén Darío, Abisinia, el Cuá – Jinotega, Segundo Semestre 2015.

He aquí el propósito de profundizar en esta estrategia los diferentes conflictos, identificarlos y sugerir alternativas que ayuden a que el proceso mediático alcance su finalidad.

Es significativa la importancia que tiene esta investigación, porque se enfoca en uno de los ámbitos más difíciles de la sociedad, como es el escolar, donde directa e indirectamente cualquiera se integrará en algún momento de la vida, como alumno o padre de familia.

Sin duda este trabajo investigativo logrará involucrar más a los padres de familia en el desarrollo escolar de sus hijos, para que los docentes reconozcan el compromiso y la responsabilidad que pesa en sus hombros, lograr que el estudiante se vuelva activo, reconozca sus faltas, se convierta en un líder que ayude y apoye a sus compañeros.

El resultado de esta investigación será útil para mejorar las relaciones escolares y concientizar a todos los involucrados en el entorno escolar a desarrollar la capacidad de diálogo y comunicación. También la mediación escolar se utiliza en la actualidad, generalmente en la solución de conflictos ligados al contexto escolar, puesto que es imposible evitar enfrentamientos por puntos de vistas diferentes de los afectados.

Este trabajo investigativo beneficiará tanto a docentes, padres de familia, estudiantes y directivos; es necesario que investigaciones como esta se lleven a cabo para profundizar sobre temas de interés y que son en cierta forma desconocidos.

III. OBJETIVOS

3.1. General:

3.1.1. Analizar la mediación escolar como estrategia de solución de conflictos en estudiantes de Séptimo Grado “B” escuela Rubén Darío, Abisinia, el Cuá – Jinotega, segundo semestre 2015.

3.2. Específicos:

3.2.1. Determinar los conflictos en estudiantes de Séptimo Grado “B” escuela Rubén Darío, Abisinia, el Cuá – Jinotega, Segundo Semestre 2015.

3.2.2. Identificar la mediación escolar en estudiantes de Séptimo Grado “B” escuela Rubén Darío, Abisinia, el Cuá – Jinotega, Segundo Semestre 2015.

3.2.3. Valorar la mediación como estrategia de solución de conflictos en estudiantes de Séptimo Grado “B” escuela Rubén Darío, Abisinia, el Cuá – Jinotega, Segundo Semestre 2015.

3.2.4. Proponer alternativas que contribuyen al mejoramiento de la mediación escolar en la solución de conflictos en estudiantes de Séptimo Grado “B” escuela Rubén Darío, Abisinia, el Cuá – Jinotega, Segundo Semestre 2015.

IV. DESARROLLO

La mediación escolar es una propuesta educativa comprometida con el desarrollo integral de la persona, de su capacidad de vivir con autonomía y con solidaridad, interpretando las razones y los sentimientos que fundamentan las necesidades humanas y los conflictos entre las personas y comprometiéndose colaborativamente a su satisfacción.

La Mediación Escolar es una estrategia que promueve la cultura de la paz y de la no violencia dentro de los centros escolares de educación primaria y secundaria. En la actualidad, muchos centros toman en cuenta la mediación escolar como método para la resolución de conflictos. En estos centros existen formadores que instruyen a otros miembros de la comunidad educativa como son profesores, padres y alumnos. Pues bien, dentro del proceso de formación de mediadores, se considera oportuno destacar el dominio científico y metodológico de la práctica mediación escolar.

4.1. Mediación Escolar

4.1.1 Concepto

Para Burbules, (1999) la mediación escolar “es una herramienta para el diálogo, el encuentro interpersonal y la búsqueda de soluciones pacíficas a los conflictos que surjan en el centro escolar”.

Se considera que la Mediación Escolar es un método para resolver conflictos que supone un tercer neutral que puede ayudar a los disputantes de forma cooperativa de manera tal que puedan resolver el problema (Sánchez, 2012).

La mediación es un instrumento que utiliza el diálogo como la mejor forma de solución y promueve el encuentro del ser humano consigo mismo llevándolo a reflexionar sobre su comportamiento y reconozca sus errores para tener buenas relaciones con los que le rodean. También la mediación busca la solución a los conflictos que se generan en la escuela, producto dificultades

interactivas de los elementos básicos de este ambiente (alumnos, docentes, padres de familia).

Se ha determinado en los últimos años que en los centros de estudio, no existe una buena comunicación entre los docentes y estudiantes, estudiante – estudiante; a causa de esto nacen múltiples diferencia entre los protagonistas, esto lo demuestran las cifras que reportan las consejerías escolares, además es vivenciado por los y las televidentes en las diferentes noticias que presentan los canales nacionales e internacionales.

La teoría que sustenta la temática en estudio, conduce de forma prudencial a ejecutar un proceso de indagación del cual es sujeto la escuela Rubén Darío del municipio del Cuá, departamento de Jinotega, para ello se determinó la participación de un total de 20 estudiantes, a ellos se les aplicó una encuesta con preguntas cerradas, éstos respondieron exhaustivamente de acuerdo a sus saberes. Además se empleó entrevista al docente de Lengua y Literatura y al director, quienes fueron claves en este estudio.

Sin embargo, el grupo focal instrumento cualitativo, a través del cual se pretendía obtener la opinión de padres de familia, respecto a este tema de investigación, no pudo realizar por el motivo de trabajo de éstos. Pues, Abisinia es una zona cafetalera y lamentablemente la aplicación de instrumentos se hizo en plena temporada de corte de café. Se les convocó dos veces y no asistieron.

En relación al tema de investigación se les preguntó a los estudiantes ¿Conoce el significado de Mediación escolar?, donde 17 estudiantes (85%) afirmaron conocer el significado de mediación y 3 encuestados (15%) expresaron que es un término desconocido. Lo que se demuestra en la siguiente gráfica: Anexo **(Ver gráfico N° 1)**

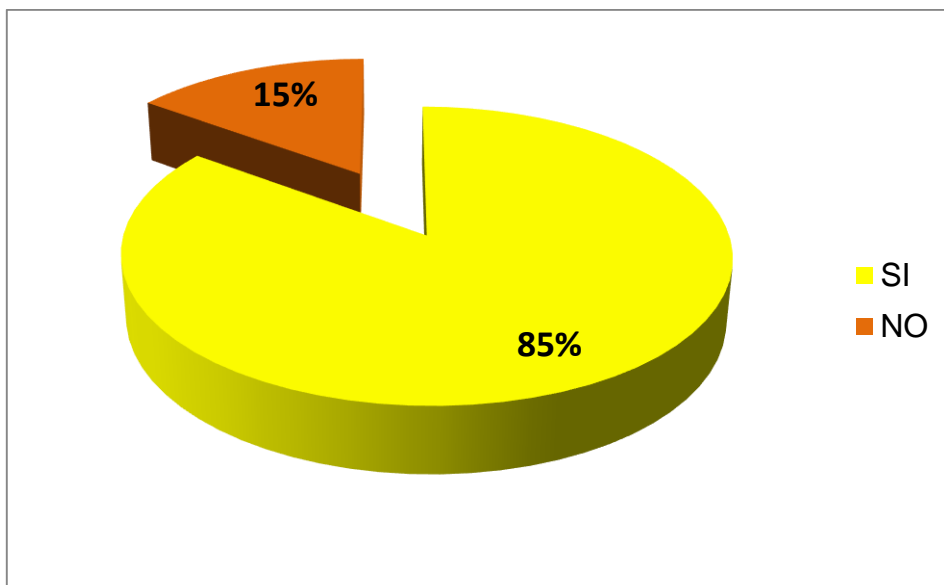


Gráfico N° 1 ¿Conoce el significado de Mediación Escolar?

Fuente: Encuesta a estudiantes del 7° grado "B" Centro Escolar Rubén Darío

Al preguntarle al docente sobre el significado de mediación escolar, contestó: es la búsqueda de solución ante un problema presentado. En tanto, el director respondió que la mediación escolar son los acuerdos que asumen ambas partes ante un conflicto y tengan oportunidades de llegar a compromisos satisfactorios.

Para lograr respuestas a la encuesta aplicada a los educandos, se realizó un conversatorio antes de destinar el instrumento, en donde se explicó el término de mediación escolar y sus aspectos más importantes, en el cual éstos asimilaban rápidamente y se dieron cuenta que es un proceso que ha existido siempre.

No cabe duda que la mediación escolar no solo es una herramienta de búsqueda de solución de conflictos, sino que conlleva a una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de paz y consolida las formas de actuación participativa y democrática en la gestión de problemas.

4.1.2. Enfoques

Son muchos los enfoques utilizados en los programas de mediación, que van desde aquellos orientados a la eliminación de conductas violentas sólo del alumnado, con actuaciones como la organización de espacios individuales para

realizar el seguimiento de los alumnos más difíciles, el trabajo a nivel del grupo de clase, recogida de información por parte del profesorado sobre los conflictos más frecuentes y significativos, y la celebración de reuniones de profesores que atienden una misma aula.

Con respecto al primer punto estas propuestas son las más integradas que aúnan programas curriculares de mediación en el centro educativo (aprendizaje y comprensión teórica de su conflicto y su gestión), junto con programas de mediación entre compañeros sumados ambos a programas con implicación directa de familias y profesorado y programas de conflictos con participación de otras personas del entorno más cercano del centro. Estos enfoques pueden ser:

Boqué (2003), considera que existen varios tipos de enfoques, y éstos son los más destacados en la participación de la solución de conflictos:

- 4.1.2.1. Enfoque Conductista: Basado en la comunicación; la mediación permite mediar y transformar los conflictos que existen en los contextos educativos.
- 4.1.2.2. Enfoque Constructivista: Propone el diseño y puesta en marcha de un programa de mediación entre pares (el mediador es un par de las partes en conflicto), focalizado en los alumnos, que permite la educación, ante situaciones emergentes de conflicto, ofrecer una instancia formativa para su tratamiento, de un modo constructivo y no violento, basado en el diálogo y la cooperación.
- 4.1.2.3. Enfoque Transformador: Proviene de la sociología y tiene por objetivo transformar el conflicto, las relaciones y las personas, en base a la cooperación y la reconciliación. Busca el cambio social.

El enfoque conductista, se basa en la comunicación, para lograr acuerdos, todo proceso debe tener un pilar fuerte como éste.

Se desarrolla una mediación escolar y el conflicto es grave, pero los involucrados se comunican y se interrelacionan positivamente, este gran paso ayuda a que el proceso no tarde y que el acuerdo se logre rápidamente.

En tanto, el enfoque constructivista, expone un esquema de un programa de mediación, donde el principal elemento es el alumno, porque éste es el que a menudo es una de las partes del conflicto escolar y donde se sugiere a tal como mediador, es así que se pretende lograr el diálogo y la cooperación del estudiante, instruyéndolo formativamente.

Exactamente, el enfoque transformador busca la transformación del problema, si se esperaba que tal conflicto causara diferencias irreconciliables, con la cooperación de los afectados se puede cambiar esta posibilidad y por el contrario que al final surjan nuevas y buenas relaciones.

Hoy en día a veces se empiezan discusiones acaloradas sobre un tema extraescolar, en la mayoría de las veces ocurren en las secciones de clase. El profesor interviene e insta a sus alumnos a reconocer su equivocación y les recuerda que la amistad vale más que cualquier tema.

4.1.3. Objetivos

Según Lungman, (1996) los objetivos de la mediación escolar son:

- 4.1.3.1. Construir un sentido más fuerte de cooperación y compromiso con la escuela.
- 4.1.3.2. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- 4.1.3.3. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas.
- 4.1.3.4. Mejorar las relaciones entre el estudiante y el maestro.
- 4.1.3.5. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo.
- 4.1.3.6. Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación.
- 4.1.3.7. Favorecen el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo.

La mediación escolar tiene objetivos que buscan la construcción de un sentido más fuerte de cooperación, hacer más que todo que el centro escolar se convierta en una especie de alianza donde alumnos, padres y docentes

trabajen conjuntamente para evitar conflictos y de haberlos, encontrar una rápida solución.

Es oportuno decir que, otro objetivo de la estrategia mediática, es mejorar el entorno escolar, el ambiente del aula, porque es frecuente que haya diferencias entre el alumno y el docente, muchas veces esto se debe a que el profesor hace de su clase un territorio de lucha, en que los alumnos muy lejos de la lección se confunden y no hay accesibilidad. También la mediación busca la mejor relación entre estudiantes que son los más propensos a tener conflictos.

Además, se debe desarrollar en docentes y estudiantes el pensamiento crítico y la habilidad para solucionar conflictos. Éstos deben preguntarse así mismo, autoevaluarse y reconocer como son, en qué fallan, tratar de convertirse en mediadores, tener destrezas y actitudes que sirvan al momento de un conflicto.

Con sano criterio, la mediación procura mejorar la relación entre educador y educando, de esto depende el clima saludable en el salón de clases y favorece el aprendizaje mutuo y colectivo. Aumenta la participación estudiantil y así desarrolla el liderazgo, la responsabilidad de sentirse comprometidos con el cambio, de saber que son piezas esenciales en el ambiente escolar.

Se admite que, otro objetivo mediático es resolver conflictos menores antes de que éstos se conviertan en mayores, es más fácil solucionar un problema cuando no ha alcanzado niveles, donde una solución se vuelve casi imposible. Donde el diálogo resuelve las diferencias.

Conviene, sin embargo advertir que, la autoestima es sumamente importante para evitar conflictos. El incremento de ésta es prioritario en los miembros del ambiente escolar. El docente debe propiciar este valor que vuelve al ser humano un individuo mejor, aunque los padres de familia son responsables de la autoestima de sus hijos, fruto de ello se verá en la escuela. Cabe señalar que los estudiantes pueden mejorar la autoestima de sus compañeros.

En cierta escuela, entre algunos estudiantes se está desarrollando el proceso de mediación, donde implícitamente se espera lograr varios objetivos, que el individuo al finalizar este proceso o durante éste, adopte un compromiso de mejorar, para que un futuro no sea una persona conflictiva, y a través de esto enriquecer en el espacio en el que convive.

Por esta razón, el estudiante al ser partícipe de mediación aprende a autoevaluarse y autocriticarse, así descubre en que ha fallado; ésta acción permite interactuar estudiante – docente para aumentar la capacidad que tiene cada discente al ser líder y ser portador de soluciones cuando se presenten pequeños conflictos y la mejor forma de lograr confianza e incrementar el autoestima en los estudiantes es que los represente un mismo estudiante.

En la encuesta efectuada se verificó que la mayoría de los discentes, es decir, 16 estudiantes (80%) consideran importante los objetivos de la mediación escolar y cuatro estudiantes (20%) creen que a veces es importante que la mediación cumpla con sus objetivos. Anexo (**Ver gráfico N° 2**)

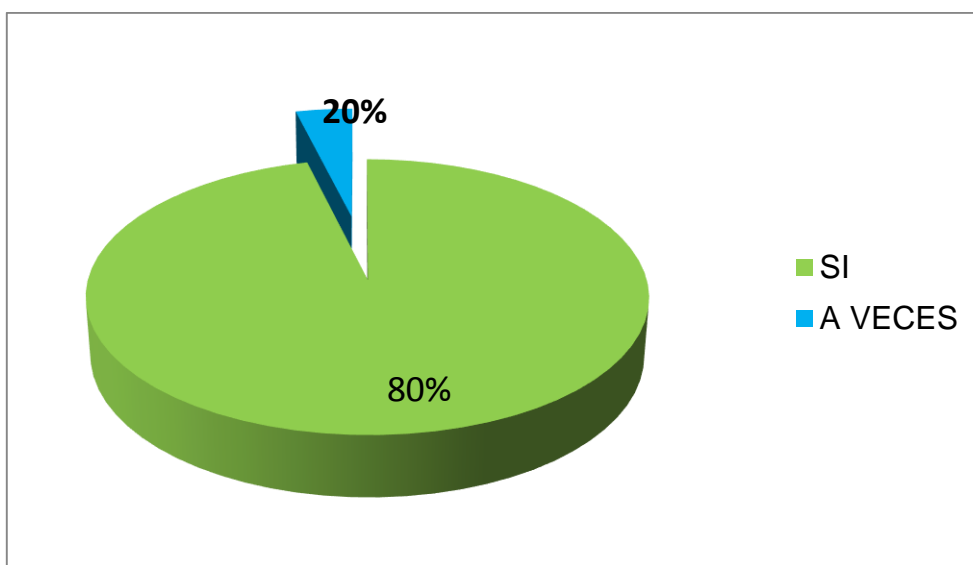


Gráfico N° 2 ¿Cree que es importante mediar?

Fuente: Encuesta a estudiantes del 7° grado “B” Centro Escolar Rubén Darío

Se efectuó entrevista al didáctico y se le preguntó: ¿Cuál piensa usted que es el objetivo de la mediación escolar? A la cual contestó: que es dar solución a

un problema y mantener un ambiente de amistad y compañerismo en el aula de clase.

Mientras tanto, el director expuso que es dar respuestas a los conflictos que a diario se presentan en las aulas de clases, logrando tener aulas amistosas, en un ambiente de tranquilidad y paz.

En lo observado se logró verificar que en el ambiente áulico no se cumplen los objetivos de la mediación escolar, dado que el comportamiento de los estudiantes no es igual y esto impide la relación entre ellos; recapitulando lo anterior, se encontró coincidencia en las respuestas de las fuentes consultadas.

De acuerdo a lo anterior, el objetivo de la mediación escolar es proponer alternativas que mejoren las relaciones entre los elementos del contexto áulico ante un conflicto.

4.1.4. Componentes

En este aspecto se determinan una cantidad de componentes que sostienen la generalización de la mediación escolar y para ello se presentan los siguientes:

4.1.4.1. Conflictos

Higton. (1995), afirma que el conflicto “forma parte de la convivencia humana y constituye una fuente de aprendizaje, desarrollo y maduración personal, ya que la persona debe poner en marcha una serie de mecanismos para que favorezcan su resolución.

Se debe vivir con la convicción que el individuo es un ser de naturaleza conflictiva, siempre estará asociado con el resto de la sociedad, porque el ser humano no puede vivir al margen de otros para su desarrollo, ya que necesita relacionarse con otras personas, es ahí donde se generan diversos conflictos.

En la actualidad los estudiantes que no hacen tarea por lo general optan por pedir prestada la tarea a sus compañeros más aplicados, pero cuando éstos responden negativamente existe discordia entre ellos.

4.1.4.2. Partes en Conflictos.

Álvarez. (1995) afirma que las partes en conflicto son las siguientes:

4.1.4.2.1. Mediación de pares: “Es conformada por alumnos capacitados, que intervienen en conflictos.”

4.1.4.2.2. Mediación entre docentes o tutores: “Segunda instancia a la que se recurre si no se arriba a una solución o porque el conflicto no era pertinente para ser tratado por la mediación de pares”.

4.1.4.2.3. Mediación de directivos o supervisores: “Instancia superior a la que se recurre de acorde a la problemática o porque las dos instancias anteriores no han llegado a la solución del conflicto”.

Las personas involucradas en un conflicto escolar son estudiante – estudiante (pares), docente – estudiante y tutores – directores – supervisores, al ser parte del ambiente escolar estos difieren, porque la mayoría de veces la visión que se tiene de las cosas no es la misma, donde cada uno defiende su postura.

4.1.4.3. Mediador

Brandoni. (1999). Dice: “El mediador contribuye a evitar la violencia, fortalece capacidades de diálogo, facilita las habilidades de Expresión – Comunicación y Comprensión, da la oportunidad de ejercitar un juicio propio, reflexivo y flexible, aprende a comunicar ideas comprensibles para el otro.”

Habría que decir también, que el mediador es la pieza fundamental de la mediación escolar, un individuo que tiene múltiples cualidades y sobre todo debe ser neutral a la hora de enfrentar diferentes puntos de vista de los implicados en el conflicto. Éste debe presentar transparencia, comprensión, tolerancia, seguridad, paciencia y voluntariedad. El responsable puede ser un estudiante o un docente, él no decide, no resuelve, no juzga ni aconseja, son los participantes quienes deciden, ya que el mediador solo conduce el proceso, manteniendo con cada uno de los participantes una relación sin favoritismo.

A diario, en los centros educativos surgen discusiones entre estudiantes, pero el mediador debe tomar alternativas para mostrarse neutral ante cualquier conflicto, de modo que se solucione sin preferencia por ninguna de las partes.

4.1.4.4. Ambiente Escolar

Para Correa (2009) “es ampliamente reconocido que el ambiente del centro escolar tiene gran impacto en la motivación, desarrollo académico y personal de los alumnos”.

- 4.1.4.4.1. La integración: responde a que todos somos iguales.
- 4.1.4.4.2. El compromiso: es aprovechar la oportunidad que se tiene para una buena formación.
- 4.1.4.4.3. El profesor: es uno de los principales responsables de un buen ambiente.
- 4.1.4.4.4. El respeto: este es un gran apartado, dado a que se refiere tanto a los compañeros, como a los profesores y a todo el personal del centro educativo.
- 4.1.4.4.5. La conflictividad: es uno de los aspectos más negativos a la hora del rendimiento escolar.

El círculo escolar es el área donde el estudiante forma su carácter y desarrolla muchas habilidades que a lo largo de su vida irá perfeccionando. El docente es pieza clave en el panorama escolar, de éste depende que se desarrolle un ambiente positivo o conflictivo con sus estudiantes, generando respeto en el espacio escolar.

En nuestro país la mayoría de los docentes orientan trabajos grupales, en el que insta a sus estudiantes el respeto de las diferentes opiniones en base al tema, para lograr así un aprendizaje social; apoyado de esto fomenta el compañerismo y una buena formación como individuo socialmente activo.

4.1.4.5. Estrategias

Según Lungman (1996) existen básicamente cinco estrategias frente a las situaciones conflictivas:

4.1.4.5.1. La retirada: supone una renuncia a los objetivos y a la relación.

4.1.4.5.2. La fuerza: asegurar el objetivo, olvidando la relación.

4.1.4.5.3. La afabilidad: priorizar la relación renunciando al objetivo.

4.1.4.5.4. El compromiso: conservar parte de los objetivos para mantener la relación.

4.1.4.5.5. La negociación integrada: buscar el acuerdo que contemple los objetivos de ambas partes, que propicie una excelente relación.

Exactamente, las estrategias de mediación han de ir acompañadas de otras iniciativas que apoyen, amplíen o promulguen la participación, la responsabilidad y organización. Es importante la organización para llevar una provechosa participación en la escuela. Además la mediación permite estrategias, en lo cual los débiles pueden alzar su voz, puede existir mucha participación y soluciones no violentas de los miembros de la escuela y especialmente de los alumnos. Al mismo tiempo la escuela incorpora la solidaridad y la tolerancia como valores en acción y como objetivos educativos a conseguir.

En efecto, la mediación escolar como toda técnica tiene sus estrategias y no está regida básicamente por reglas que tienen que ser obligatoriamente cumplidas; más bien es un proceso informal que requiere de estrategias sencillas que tienen como finalidad la solución del conflicto.

En la actualidad el resultado de exámenes semestrales, presentan deficiencias la mayoría de los alumnos, de igual manera bastante preocupación por el docente; en los ítems de mayor puntaje generalmente fallan los estudiantes y hay docentes que reconocen que éstos tenían un valor exagerado, el docente llega a un acuerdo con sus alumnos y le es asignado un menor calificación en tal ejercicio.

4.1.4.6. Ámbitos

Para Viñas (2004) la mediación escolar está presente en los siguientes ámbitos:

- 4.1.4.6.1. La familia: esencial, por las graves dificultades que atraviesa en la actualidad. Otro obstáculo de las familias es la inseguridad (competitiva ante solidaridad), la competencia desleal de la televisión y el debilitamiento de la figura del padre, relacionada con la delincuencia juvenil.
- 4.1.4.6.2. La sociedad: hace presión a través de ídolos, el tiempo libre y sobre todo la televisión, que propaga contravalores como la violencia, la venganza o la pornografía y propone como valores supremos el éxito fácil, el dinero y la belleza física.
- 4.1.4.6.3. La escuela: se debe promover una coherencia entre la escuela, la familia y la sociedad. El educador siempre presenta un modelo de vida a seguir, si el modelo no es aceptado por los escolares, elige otros más mediáticos (deportistas, famosos...). En este trabajo de educar en valores es fundamental el diálogo.

La familia es la parte fundamental en la formación del niño o niña (estudiante). El alumno se forma en educación en su hogar y llega a la escuela a demostrar lo que ha aprendido en su núcleo familiar.

En la realidad se afirma que el ser humano es producto de la sociedad en la que vive, termina por contaminarse con todo lo que a él llega, es una esponja que absorbe y si no está formado en valores, fácilmente se dejará dominar por todo lo malo que recibe y ve.

4.1.5. Función

4.1.5.1. Función Social

Para Boqué (2003) “la mediación realiza una función social con efectos a corto, a medio y a largo plazo”. Su función con efectos a corto plazo es contribuir a la resolución de un determinado conflicto, la función a medio plazo es la relacionada con su contribución a la adquisición y desarrollo de las competencias básicas por parte del alumnado y a largo plazo la mediación puede ser motor de cambio social.

Lo que es más importante, la función social de la mediación escolar ayuda a resolver conflictos, desarrolla la capacidad de mediar del estudiantado

convirtiéndolos en líderes y a largo plazo la conciliación se convierte en el vehículo que genera cambios para el bienestar escolar, donde todos los que conviven en este espacio tengan la responsabilidad de progresar y ser mejores.

En nuestra actualidad se realiza mediación donde el resultado inmediato de ésta es la solución del conflicto; en la cual los estudiantes al involucrarse se vuelven activos y adquieren compromisos, en un futuro próximo esta actividad logra que tanto estudiante como docente se conviertan en los portadores del cambio.

4.1.6. Importancia

Según Eroski (2005) “La mediación escolar busca una solución pacífica y dialogada al problema, sin recurrir a castigos que, a menudo, potencian las conductas violentas. Así se muestra a los jóvenes que los desacuerdos se solucionan hablando”.

Por ello, se deduce que este método es beneficioso, en todo el sentido de la palabra, puesto que no solo sirve para mejorar el ambiente del centro escolar, sino también para fomentar en los estudiantes valores como la tolerancia, el respeto y la empatía, algo que le servirá para gestionar debidamente los problemas que tengan a lo largo de su vida. Todo ello redundará en un desarrollo de la inteligencia emocional del individuo.

Por consiguiente, la importancia de la mediación radica en que es una estrategia que pone en práctica el diálogo, ya que éste es el arma más eficaz para la buena convivencia que logra soluciones a conflictos que pueden presentarse en el entorno escolar. También permite que el estudiante desarrolle sus capacidades motivado por el ambiente lleno de optimismo y valores del cual es partícipe.

En la encuesta realizada se le consultó a los discentes sobre ¿Considera usted importante que el docente debe promover constantemente la mediación escolar en Lengua y Literatura? El cual 18 estudiantes (90%) consideran importante la mediación escolar en dicha asignatura y 2 alumnos (10%) respondieron que a veces se promueve continuamente el acto mediático. **(Ver gráfico N° 3)**

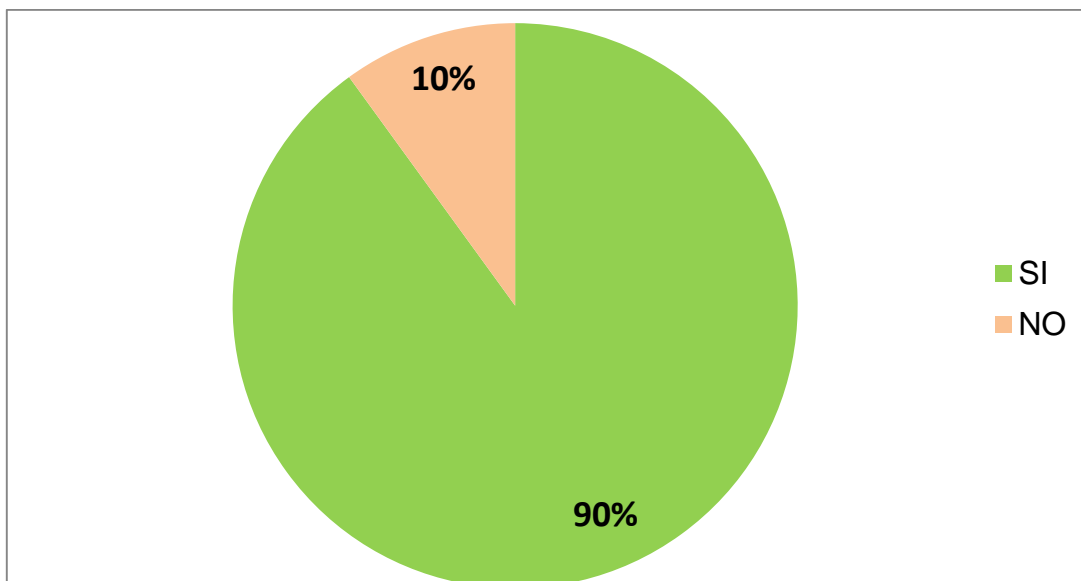


Gráfico N° 3 ¿Considera importante que el docente debe promover contantemente la mediación en Lengua y Literatura?

Fuente: Encuesta a estudiantes del 7° grado "B" Centro Escolar Rubén Darío

Por lo cual en la entrevista se le preguntó al didáctico: ¿Por qué es importante la mediación escolar en la asignatura de Lengua y Literatura? A lo que contestó: es importante porque nos ayuda a tener integración positiva de los estudiantes, mejor vínculo de amistad y compañerismo en el aula de clase.

Del mismo modo, en la entrevista al director aseguró que la mediación escolar en Lengua y Literatura es importante ya que a los implicados les permitirá una educación en valores y diferentes habilidades de comunicación.

Para simplificar, podríamos decir que en las observaciones realizadas, hay escasez de valores, lo que ha permitido el origen de diferencias, no solo en estudiantes, sino con todo el personal educativo.

Dentro de este contexto con la mediación escolar se debe promover y desarrollar habilidades importantes como el diálogo, el respeto a la opinión de otros y por último apaciguar el ambiente pesado en la escuela.

4.1.7. Características

Según Bush y Folger (1996) la mediación escolar establece las siguientes características:

- 4.1.7.1. Voluntaria: La personas llegan a ella porque así lo han decidido para alcanzar acuerdos.
- 4.1.7.2. Colaborativa: Promueve la colaboración y apoyo permanente entre la persona mediadora y ambas partes.
- 4.1.7.3. Confidencial: Los informes que se elaboran a lo largo del proceso de mediación tienen carácter reservado.
- 4.1.7.4. Decisivo: Ayuda a las partes en el proceso de adoptarla, actúa como catalizador entre ellas.
- 4.1.7.5. Neutralidad: Ayuda a alcanzar los acuerdos sin importar solución alguna, ni medida concreta ni influye en el contencioso de las mismas.”

Los involucrados en el conflicto deben participar de forma voluntaria y no obligada; es preferible que el proceso de mediación sea discreto y que no integren muchas personas para guardar el carácter privado. En la mediación pueden participar los alumnos, docentes y padres de familia, principales componentes del ambiente escolar.

Suele decirse que esta estrategia mediática es decisiva porque su finalidad es lograr un acuerdo que beneficie a todo por igual con la toma de decisiones, también se caracteriza principalmente por ser imparcial y no adopta preferencias por alguna de las partes, sino que analiza el conflicto para llegar a una solución.

En nuestro país en la escuela ocurren incidentes entre estudiantes, los involucrados voluntariamente solicitan ayuda a un profesor para que éste le sirva de mediador. Cuando inicia este proceso de mediación las dos partes en conflicto dejan a un lado las diferencias, conjuntamente buscan una solución que favorezca a todos. Esta actividad se realiza en varias sesiones donde los afectados y mediador (profesor) cuidan la privacidad y los detalles para evitar que las otras personas se involucren o tomen partido.

El mediador insta a las partes en conflicto, su participación es decisiva (toma de decisiones), aunque actúa de manera imparcial y no crear soluciones que beneficie a una y perjudique a otra, sino que todos salgan favorecidos.

4.1.8. Tipos

Según Torrego (2000) los tipos de mediación escolar son los siguientes

- 4.1.8.1. Mediación Espontánea: una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que lo han tenido.
- 4.1.8.2. Mediación Externa: cuando existe un conflicto en el centro y no hay personas que puedan solucionarlo, se recurre a alguna persona experta, fuera del centro, para llegar a un acuerdo.
- 4.1.8.3. Mediación Institucionalizada: las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al servicio de mediación que tiene el centro. Eligen a los mediadores – as, e intentan buscar un acuerdo para solucionar el problema. Esta mediación requiere la existencia de personas formadas en mediación.
- 4.1.8.4. Mediación realizada por pares: es una parte del alumnado del centro que se ha formado para resolver los conflictos a través de la mediación; cuando surge un problema entre dos alumnos, los mediadores se ofrecen para resolver el conflicto de forma dialogada.
- 4.1.8.5. Mediación Interna: contiene aspectos de la mediación institucionalizada. Son dos personas de diferentes colectivos (puestas por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (un profesor y un alumno, un padre y un profesor, entre otros).

En la mediación escolar se pueden encontrar varios tipos:

La mediación espontánea es cuando un individuo tiene la capacidad de ofrecer ayuda a los afectados inmediatamente que observa una problemática. Mientras que la mediación externa es cuando este proceso amerita la actuación de personas fuera del centro (psicólogo). En cambio la mediación institucionalizada requiere de personas expertas en el tema, ésta incluye a todos los miembros del centro. Por otra parte la mediación realizada por pares es la que involucra generalmente a los estudiantes y la mediación interna permite la participación de los protagonistas del núcleo escolar.

Y como siempre, en las escuelas se originan conflictos a raíz de que un alumno es agresivo con sus compañeros, quienes se cansan de ser agredidos

y terminan dándole una golpiza. El profesor descubre al entrevistar al afectado que éste tiene que ser atendido por un experto en problemas psicológicos, puesto que el niño sufre maltrato familiar.

4.1.9. Fases

Según Boqué (2003), las fases de la mediación escolar son:

- 4.1.9.1. Premediación: Esta fase deberá constituir una descarga de emociones, sentimientos y posiciones de la persona que acude a los mediadores, que intentaran en todo momento realizar una escuela activa y que además sea evidente; de manera que la persona con el conflicto se sienta escuchada en todas sus demandas.
- 4.1.9.2. Entrada: Es la que se presenta y acepta las normas.
- 4.1.9.3. Cuéntame: Se interesan por la naturaleza del conflicto, escuchan de manera activa a las personas afectadas y nunca se posicionan por ninguna de las dos partes.
- 4.1.9.4. Situar el conflicto: Tiene como objetivo ahondar en la naturaleza del conflicto. Es el momento de enfocarlo desde diversos puntos de vista.
- 4.1.9.5. Vías de solución: Llega el momento de poner sobre la mesa todas las ideas que surgen durante la mediación escolar.
- 4.1.9.6. Acuerdos: En este momento de la mediación se fija una fecha para revisar en qué estado se encuentra el conflicto, para así llevar a cabo las acciones que sean pertinentes y cerrar el acuerdo.

Se debe saber qué personas solicitan una mediación escolar y porqué, es preciso tener información sobre los involucrados; también explicarles de que trata el proceso. El inicio está relacionado con el espacio en que se desarrollará la mediación, la cual amerita un buen clima, un lugar lleno de confianza. Es necesario para una buena intercesión conocer los puntos de vista de las personas interesadas porque unos tienen una visión que la otra parte en la mayoría de casos no comparte. En los intereses se intenta que los afectados se pongan en el lugar del otro y reconozcan su responsabilidad en el conflicto.

Por otro lado, las opciones durante el proceso de la mediación es cuando en colaboración todos sugieren ideas, para lograr la finalidad de mediar y es así que se descubrirá cuáles son aptas y cuales desechables. Llega el momento de pactar, evidentemente ya se llegó a acuerdos y es hora de fijar una fecha para evaluar cómo va desarrollándose el proceso.

Cabe aclarar que, en la fase anterior los interesados se han puesto de acuerdo y deben responsabilizarse del buen funcionamiento del pacto. El cierre de la mediación es darse cuenta como mediador o involucrado qué se ha logrado y qué no ha sido beneficioso, esto siempre es al final de una o varias sesiones o diálogos.

En la realidad los estudiantes pueden participar como mediador, ellos se preparan para escuchar diferentes puntos de vista para la situación, donde habrá una variedad de sentimientos, se entra al proceso y se conocen las normas a seguir, se prosigue a escuchar las versiones del hecho de cada parte afectada.

Del mismo modo, se indaga sobre el origen del problema, los factores que lo provocaron, llega el momento de presentar todas las ideas que se lograron en consenso y se fija la fecha para la próxima sesión de mediación en la que se tiene previsto ver qué progresos se han logrado y así finalizar el proceso.

4.1.10. Claves y recursos

Para Ortega, (2000) la mediación escolar cuenta con los siguientes recursos, como:

Folletos o carteles, fichas para facilitar la mediación, fichas para los mediadores (se recogen los conflictos que se sometan a la mediación, registro de los acuerdos alcanzados por las partes, mural para informar de las actividades del programa de mediación, buzón de mediación, foro interactivo de mediación, material fotocopiable del taller.

Como todo proceso, la mediación escolar requiere de materiales para ser llevada a cabo, con el fin de lograr la comodidad y la eficacia de la sesión

mediativa para que los afectados tengan la posibilidad de expresar por escrito y oralmente sus ideas, también para que haya evidencia de que ésta actividad se realizó.

En las escuelas se debería dar el proceso de mediación entre alumnos, durante transcurre dicha actividad ambas partes escriben sus ideas en notas que se asignan para que al final las depositen en el buzón.

4.1.11. Principios

Según Lungman, (1996) los principios de la mediación escolar, son los siguientes:

- 4.1.11.1. Comprender y apreciar los problemas presentados por las partes.
- 4.1.11.2. Revelar a las partes que el mediador conoce y entiende los problemas.
- 4.1.11.3. Crear dudas en las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas.
- 4.1.11.4. Sugerir enfoques alternativos.

La mediación se basa en principios que tienen como base la comprensión y apreciación del caso presentado, es decir procura entender el problema, conocerlo, apreciarlo, así generar confianza y no hostilidad.

Es preciso aclarar, que el mediador hace ver a las partes en conflicto que conoce cada detalle y que entiende el porqué del conflicto; que está de parte de todos y no solo de uno.

También, el mediador como figura clave en el proceso debe concientizar, proponer a los involucrados que analicen su punto de vista o la visión que tienen del asunto, puesto que es necesario para descubrir que en gran parte hay culpabilidad y están equivocados o por el contrario que tienen razón.

Conocidas las versiones de cada parte se debe consensuar posibles alternativas para lograr una solución, este principio requiere en total acuerdo de las partes interesadas, ya que ellos son los que proponen y disponen las alternativas; aunque el mediador sugiere enfoques que ayuden a solucionar el problema.

En el aula de clase hay un estudiante tímido, sus compañeros abusan de él burlándose y no lo dejan participar en las actividades del centro, se conoce el origen de la problemática, el alumno que sirve como mediador informa a los implicados que domina información relevante sobre el tema del conflicto y entiende la naturaleza de éste, insta a los involucrados en el desacuerdo que analicen su versión del hecho y descubran verdaderamente si están equivocados para luego en colaboración planteen alternativas para la resolución del problema del cual son protagonistas.

4.1.12. Ventajas

Para Brandoni (1999) la mediación escolar presenta las siguientes ventajas:

- 4.1.12.1. Rapidez: el proceso de la mediación es rápido, en el preciso momento que el conflicto está latente, está en su clímax.
- 4.1.12.2. Confidencialidad: este proceso se llevará de forma muy privada que sólo los interesados conozcan los detalles y que los mediadores sean discretos.
- 4.1.12.3. Informalidad: como todo proceso la mediación tiene una estructura, pero no por eso consta de normas estrictas o parámetros que deben cumplirse con exigencia, más bien al ser informal se vuelve ameno, relajado y creativo.
- 4.1.12.4. Flexibilidad: cuando decimos que la mediación es flexible es porque las partes involucradas construyen la solución, es infructuosa que alguien que no tenga relación con el conflicto y sea ajeno al tema intente buscar una medida.
- 4.1.12.5. Neutralidad: la o las personas que ejercen el cargo de mediador deben ser neutral, no estar de parte de una de las partes en conflicto, tampoco hacer comentarios que beneficien a uno y perjudiquen al otro. Este busca el bien de todos en común.

La escuela muestra a las personas que se interesan por el bienestar de los estudiantes, de los docentes y de los padres de familia, que está pendiente de la actividad escolar y sus posibles diferencias. Cada persona es motivo de atención.

Además, ofrecen el seguimiento de disputas cuando éstas no ameritan un proceso más complicado, es decir cuando un conflicto no es de gravedad y se puede solucionar rápidamente, si por el contrario el problema adquiere un nivel más relevante, la mediación se convierte en una posibilidad, en una vía para que las diferencias salgan a flote y se den a conocer.

Sin duda, una ventaja esencial de la mediación escolar es que los que callan, es decir, las víctimas, tienen la libertad para hablar y expresar sus inquietudes, tienen voz y voto. Sobre todo no se les echará de menos, ni se les ignorará, esta ventaja favorece la igualdad entre individuos y disminuye la discriminación escolar.

Sería prudente, que cuando se desarrolle el proceso de mediación los participantes se impregnen de esta actividad. Al identificarse cada individuo implicado en el acto mediático, los acuerdos tomados conjuntamente tendrán más tiempo de viabilidad y no caducarán con facilidad.

En la realidad nacional al momento que el docente realiza los conocimientos previos, hay opiniones contradictorias por los estudiantes en cierta temática abordada, el pedagogo interviene con brevedad al evitar que los puntos de vista diferentes provoquen un conflicto, él guarda los detalles de este hecho y no comenta nada al respecto con sus colegas, la acción del maestro no está apegada a normas, porque su carácter urgente no lo permite y nadie mejor que el maestro que es el más cercano a las partes en disputa y no adopta preferencias por ninguna.

De acuerdo con lo anterior se pudo comprobar a través de la encuesta realizada a los estudiantes, mediante la pregunta cerrada: ¿Cree que la mediación escolar tiene ventajas?

Donde 13 estudiantes (65%) afirmaron que tiene ventajas y siete estudiantes (35%) dijeron que a veces se aplican éstas; lo que se presenta a continuación en el siguiente gráfico. **(Ver gráfico N° 4)**

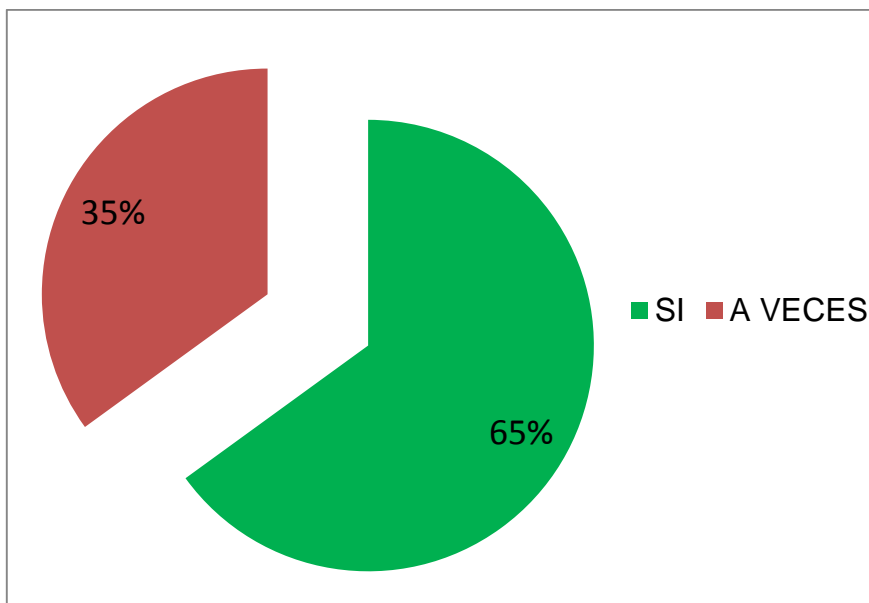


Gráfico N° 4 ¿Cree que la mediación escolar tiene ventajas?

Fuente: Encuesta a estudiantes del 7° grado "B" Centro Escolar Rubén Darío

Al respecto de nuestro tema investigativo se realizó entrevista al pedagogo, con la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las ventajas que se cumplen al hacer un acto mediático? Éste afirma que la única ventaja que se efectúa es la confidencialidad. En relación a esto el director contestó, que la confidencialidad y la neutralidad son las ventajas más presente en la acción mediática.

Por el contrario, a lo expuesto por nuestras fuentes, se descubre que ellos desconocen las ventajas que engloba la mediación escolar, factor que dificulta el desarrollo de este proceso comunicativo, porque no se trata de una estrategia que se implemente de forma empírica, sino, que tanto estudiante, docente y director deben estar bien informados sobre todo lo que se relaciona a esta temática tan importante en el ámbito escolar.

Sin embargo, se evidenció que no solo la confidencialidad y neutralidad como lo aseguran nuestros informantes se cumplen en el proceso mediático, también hacen presencia la rapidez, la informalidad y la flexibilidad que suponen el éxito ante una situación conflictiva.

4.1.13. Modelos

Según Prada de Prado (2007) los modelos de la mediación escolar son:

- 4.1.13.1. Escuela Tradicional: realiza un trabajo del método como único objetivo de llevar a las partes a un acuerdo. Para esta escuela el conflicto es la contraposición de opciones y utiliza una metodología de solución.
- 4.1.13.2. Escuela Circular Narrativa: trabaja fundamentalmente el reconocimiento de la discordia, a través de un intercambio de información. Para esta escuela el individuo es parte de un sistema y el conflicto es un proceso mental, fruto de la perspectiva escogido por el individuo. Utiliza una metodología de reflexión. Este método proviene de la psicología.
- 4.1.13.3. Escuela Transformativa: se centra en transformar el conflicto, las relaciones, los individuos y provocar cambios sociales. Para esta escuela la situación conflictiva es un hecho inherente al ser humano, que requiere soluciones inherentes al mismo con potencial humano. Su trabajo se centra en la reconstrucción de relaciones, utiliza una metodología de transformación. Esta escuela proviene de la psicología.

El objetivo de este método (tradicional) es el de lograr una solución del conflicto, que las partes establezcan alternativas; que colaboren para llegar a un acuerdo en el que salgan favorecidos todos. Es importante que los afectados reconozcan su responsabilidad y estén sujetos al cambio en pro de beneficiar tanto así mismo como a los demás protagonistas del hecho.

Al igual que lo anterior, el modelo circular se basa fundamentalmente en reconocer, descubrir las causas del conflicto. Esto se logra a través de la obtención de información de los implicados que proporcionan los datos. Esta escuela promueve la reflexión del individuo, puesto que los implicados ven muchas veces las situaciones de diferentes maneras contrarias a la visión de otros, es producto de esto las dificultades con personas que no comparten el mismo punto de vista.

En cambio, en la escuela transformativa el conflicto es inherente del ser humano, esto es igual a decir que éste es de naturaleza conflictiva, siempre su vida y sus relaciones estarán atadas a las diferencias. Es por eso mismo que él provoca el problema y es el único que puede solucionarlo. Para lograr este fin debe reconstruir sus relaciones personales.

En la actualidad, cuando se desarrolla un proceso de mediación por lo general se toman modelos diferentes. Hay un conflicto y lo único que interesa es encontrar una solución (escuela tradicional), en cambio en el mismo problema se puede ver el hecho como una consecuencia de que el individuo (estudiante – docente) tienen opiniones que difieren con respecto a una situación (circular narrativa), por otro lado el desacuerdo es visto como algo inseparable del ser humano (transformativa).

4.2. Conflictos escolares

Fruto de la convivencia en las escuelas es habitual que surjan con cierta frecuencia problemas entre las personas que forman parte de la comunidad educativa. La mediación en conflictos es una interesante manera de solucionar estas situaciones, ya que además de hacerlo nos permitirá que los implicados trabajen la educación en valores y diferentes habilidades de comunicación.

4.2.1. Concepto

Para Álvarez. (1995) “el conflicto es parte en todas nuestras instituciones educativas. Existe en las aulas, en los comedores, en las salas de profesores, en los patios. Es un hecho básico de la vida y una actividad constante para aprender. Éstos nos afectan, en todas las edades, en todos los ámbitos. Por eso, ver el conflicto, entenderlo y analizarlo puede ayudarnos a encontrar respuestas más efectivas y productivas”.

En general, se relaciona conflicto con violencia como si fueran sinónimos, pero no es legítimo asociarlos, porque mientras el primero responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión, necesidad de abordar el problema, la violencia es una manera de enfrentarlo.

Es natural que, los conflictos surjan mayoritariamente en la vida cotidiana. Pueden encontrarse con ellos en los trabajos, con la familia, en la sociedad y en el ámbito escolar; unos mayores que otros.

Conviene distinguir, que uno de los sistemas que utiliza la mediación escolar, es capacitar tanto a los alumnos, docentes y padres de familia para que puedan actuar en el ámbito escolar a fines de prevenir y resolver conflictos.

En la actualidad se está viviendo en las escuelas, muchos momentos conflictivos que afectan la relación de los pares. En instancias los conflictos pueden ser provocados entre estudiante – docente, estudiante – estudiante, y padre de familia – docente.

Se cree indiscutible, que la violencia está relacionada con el conflicto, ambos aspectos enfrentan pelea, batalla, lucha, conductas antisociales y destructivas, problemas de convivencia, entre otros.

De igual manera, los conflictos hacen perder el equilibrio del aprendizaje de los afectados, debido a esto la comunicación sería lo esencial para solucionarlos en paz y con el mayor objetivo de que haya convivencia y de esta manera alcanzar una excelente relación entre los involucrados. No cabe duda que la solución de conflictos lleve al éxito y satisfice a todas las partes; para ello se debe procurar un poco de esfuerzo y así vivir en un ambiente de compañerismo, en donde exista respeto e igualdad; ya que las cantidades de problemas surgen por la falta de estos dos valores antes mencionados.

Es absolutamente cierto, que en todo centro educativo se enfrentan conflictos escolares, algunos pueden ser abiertos; cuando se manifiestan de forma visible, como: una agresión física o verbal que nos permiten identificar a las partes y las causas de éste. Y cerrados: cuando se ocultan tras un clima tenso en el centro o en el aula sin dirigirse la palabra y en el que las personas que conviven en esos espacios escolares reprimen sus sentimientos.

La idea es que, hay que transformar la incompatibilidad de intereses entre dos o más personas en una experiencia constructiva u oportunidad de enseñanza para la vida, lleva consigo un acto personal de apropiación de lo

positivo de la experiencia. Uno de los aprendizajes es precisamente como abordar situaciones que le genere dolor o molestia con otra persona sin recurrir a la agresión ni a la sumisión, y como evitarlas en el futuro. La reflexión del análisis sobre el fondo y forma de la controversia y las posturas frente a ésta, potencian este tipo de formación.

En la encuesta realizada, investigamos sobre ¿Conoce usted qué es conflicto escolar?; obtuvimos que 18 estudiantes (95%) conocen de este término, y dos estudiantes (5%) desconocen el significado de esta variable. Se demuestra en el siguiente gráfico. Anexo **(Ver gráfico N° 5)**

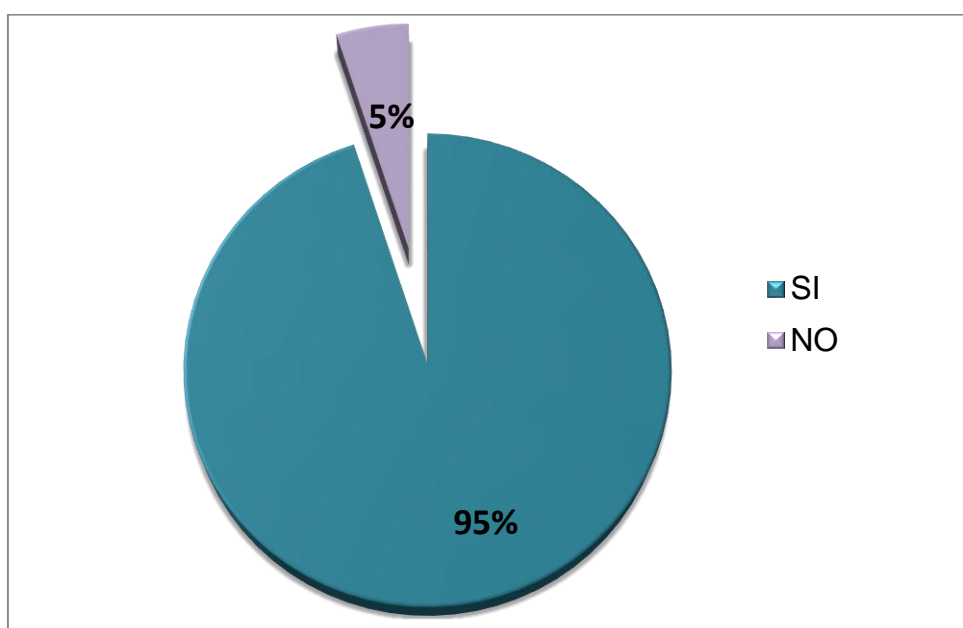


Gráfico N° 5 ¿Conoce usted qué es conflicto escolar?

Fuente: Encuesta a estudiantes del 7° grado "B" Centro Escolar Rubén Darío

Al respecto se le indagó al docente sobre el origen de conflicto escolar, quien manifestó: que la envidia hacia otras personas y juntarse con elementos problemáticos es la raíz de este comportamiento negativo.

Además, al director se le hizo la misma interrogante, en la cual logramos como respuesta: que la falta de valores y mala cultura en el proceso de diálogo que se hace día a día es la causante de conflictos.

Según información brindada anterior a la visita en esta sección, se conocen antecedentes conflictivos por parte de la población investigada, en las tres observaciones realizadas se comprobó que no existe respeto entre los estudiantes, aún con la presencia del investigador, ya que por lo general esta sección es conflictiva.

A pesar de la diversidad de conceptos que tiene el término “conflicto”, las fuentes consultadas coinciden que es la práctica de antivalores que genera una serie de dificultades en las relaciones interpersonales de los involucrados.

4.2.2. Factores

Para Pantoja (2004) los factores en la solución de conflictos son los siguientes:

- 4.2.2.1. Centro: la institución educativa como tal tiene definido criterios de convivencia.
- 4.2.2.2. Profesorado: las variables que rodean al profesorado son claves en este tema tan sensible: al estilo de impartir la clase.
- 4.2.2.3. Orientación y tutoría: vienen a poner un toque de calidad al sistema educativo.
- 4.2.2.4. Familia: son muchos los factores asociados al ámbito familiar que tienen repercusión directa en la aparición de conflictos.

Uno de los mayores fines de los centros educativos es enseñar a los alumnos a relacionarse entre sí, de manera que haya lazos de afectividad y compañerismo, pero esto muchas veces no se logra y se dan enfrentamientos entre ellos.

No obstante, el docente es elemento primordial en el entorno escolar, pero sucede en ocasiones que su vida personal la lleva a su aula de clases, lo que lo vuelve incapaz, convirtiéndose en el creador de un conflicto. Los superiores (directivos) representan la escala más alta en el centro educativo, aunque no por esto están al margen de los enfrentamientos, porque cuando el profesor no puede con una situación recurre a ellos.

De cualquier modo, la familia es el origen de la mayoría de todos los conflictos, se tiene en cuenta que es ahí donde se forma el carácter del

individuo y éste se comporta en la escuela según el trato que recibe en el ambiente familiar.

En tal sentido de lo antes dicho, debería buscarse la cohesión y la integración, la confianza, la autoestima, la autonomía, la empatía, las buenas relaciones, el crecimiento y el aprendizaje cooperativo. Por el contrario, debe evitar: la exclusión, el miedo y las amenazas, la indiferencia, la sumisión y el dominio, la ridiculización y la humillación, el derrotismo y la competitividad interpersonal.

Para obtener resultados sobre ¿Sus padres los apoyan en la solución de conflictos escolares?, se efectuó a través de la encuesta, donde 14 consultados(70%) expresaron que sus padres los apoyan en el proceso escolar cuando han estado involucrado en un conflicto, peroseis alumnos (30%), exponen que a veces reciben el apoyo de sus padres. Lo que se muestra en el gráfico siguiente(Ver gráfico N° 6)

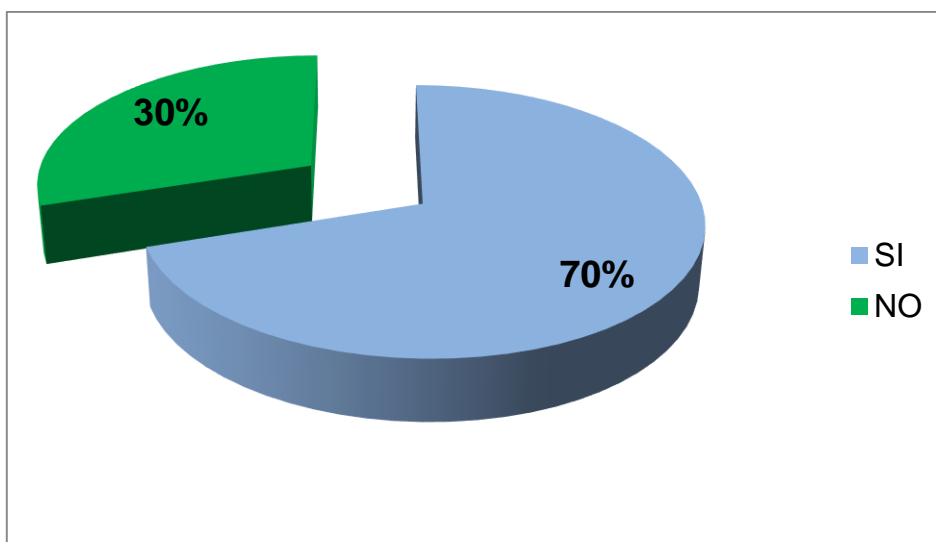


Gráfico N° 6 ¿Sus padres los apoyan en la solución de conflictos escolares?

Fuente: Encuesta a estudiantes del 7° grado "B" Centro Escolar Rubén Darío

Se entrevistó al docente con el objetivo de conocer el papel que desempeñan los padres de familia en el acto mediático, el cual reveló que éstos deben ser capaz para mediar un problema y sobretodo ser ejemplo para mostrar autoridad y liderazgo al solucionar una polémica.

De igual manera el director dijo que el papel fundamental es asumir compromisos, dar seguimiento a los hijos ante los problemas escolares que presentan.

Según las respuestas de las fuentes a través de la entrevista aplicada coinciden y son acertadas a esta problemática, ya que están familiarizados en la solución de disputas. Hay que reconocer, que los padres de familia son la base fundamental en la educación de sus hijos, sin embargo no todos se incluyen en el proceso escolar de éstos, componente que propicia la mala conducta y el comportamiento conflictivo debido que la mayoría de los estudiantes no conviven con sus papás, sino con un familiar cercano.

Precisa advertir que, los padres de familia son la pieza fundamental para apoyar a sus hijos en el proceso educativo y elemento primordial en la que sus hijos desarrollan sus habilidades y valores.

4.2.3. Tipos

Para Higton (1995) los tipos de conflictos son:

- 4.2.3.1. golpear: darse golpes entre dos o más personas.
- 4.2.3.2. Amenazar: dar a entender que se quiere hacer algún mal a otro, cosa mala o desagradable.
- 4.2.3.3. Esconder cosas: no confiar en la otra persona por miedo a ofender o ser ofendido.
- 4.2.3.4. Insultar: ofender a uno provocándole con palabras o acciones.
- 4.2.3.5. Hablar mal de alguien: decir cosas hirientes sin que la otra persona se entere.
- 4.2.3.6. Ignorar a alguien: no determinar al individuo por venganza u otra acción negativa.
- 4.2.3.7. No dejar participar en alguna actividad: hacerse creer más superior que los demás.

En las escuelas cada día se vive un sin número de problemas que afectan a todos. Los golpes entre los mismos estudiantes no pueden taparse con un dedo; de igual manera existen amenazas muy destructivas y desagradables que los mismos alumnos provocan.

En realidad estas acciones negativas tienen sus raíces desde el núcleo familiar, se puede afirmar que en algunos casos, los padres de familia son los responsables de que sus hijos cometan tantos actos de destrucción.

Se debe hacer mención, que por estos conflictos muchos alumnos abandonan la escuela, se vuelven tímidos y antisociales. En muchos centros educativos también se vive en un espacio de discriminación, en el cual hay un trato inferior hacia la otra persona; insultos a los reprobados, intolerancia y falta de respeto.

Hoy en día los estudiantes afrontan diversos conflictos a los que han enfrentado las generaciones anteriores, producto de las esferas de la reproducción cultural, de la integración social y de la socialización; conflictos que por la naturaleza de la época y el contexto que se presenta difieren a los que resistieron sus padres como estudiantes donde las formas conocidas para resolverlos se deben de revalidar por los ambientes totalmente diferentes.

También es cierto que, si el conflicto es incomparable, la forma de resolver el problema debe ser diferente, la educación de los jóvenes es girar en torno a educar desde la polémica, moldear habilidades sociales y formar alternativas para solucionar los enfrentamientos.

A los estudiantes se les preguntó a través de encuesta: ¿Se ha visto involucrado en algún tipo de conflicto como: golpear, amenazar, insultar u otros durante la clase de Lengua y Literatura?; 13 estudiantes (65%) alegaron que a veces han estado involucrados en conflictos, pero siete educandos (35%) dijeron que no. Lo que se manifiesta en el siguiente gráfico. **(Ver gráfico N°7)**

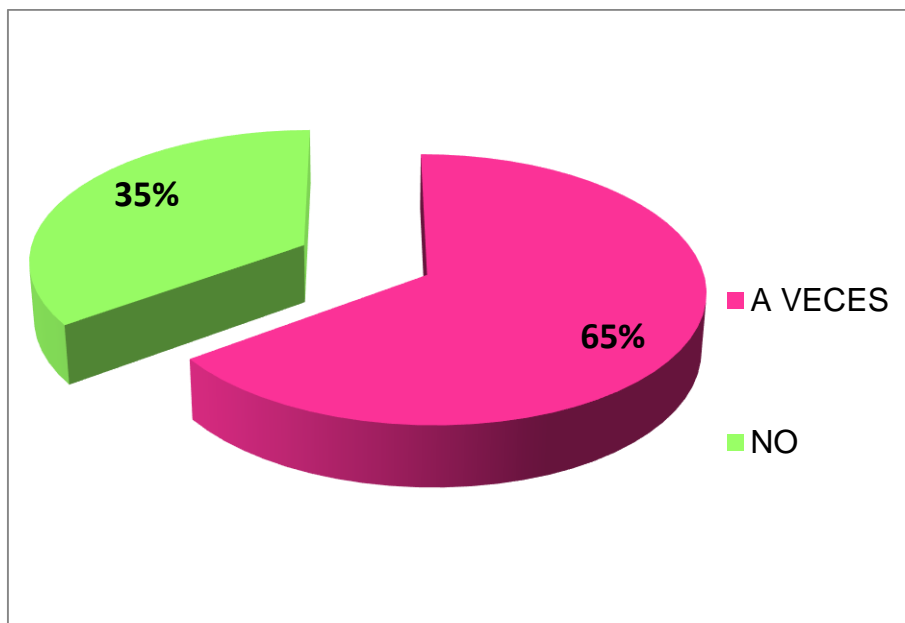


Gráfico N° 7 ¿Se ha visto involucrado en algún tipo de conflicto como: golpear, amenazar, insultar u otros durante la clase de Lengua y Literatura?

Fuente: Encuesta a estudiantes del 7° grado "B" Centro Escolar Rubén Darío

En la entrevista que se le realizó al instructivo, expresó que nunca se ha visto involucrado, aunque ha sido partícipe como mediador para dar solución a los conflictos que presentan sus estudiantes.

Pero en el caso del director, afirmó que a veces ha estado inmerso en una situación conflictiva, cuando a los estudiantes les gusta trabajar por afinidad. Puede afirmarse, que es inevitable que no hayan conflictos en el salón de clase o comunidad educativa; esto se comprobó con las observaciones realizadas, donde se manifiestan diversos tipos de problemas unos mayores que otros, dentro de los cuales el que mayor presencia tiene son los insultos y las amenazas, estos provocan que hayan golpes entre estudiantes.

Con respecto a la información obtenida por nuestras fuentes, ambos han estado implicados en un acto mediático, como mediadores. Por consiguiente es preciso aclarar que por naturaleza, el ser humano es inherente al conflicto, y más de alguna vez estará involucrado en una discusión.

4.2.4. Reglas

Para Bleger (1963), el conflicto tiene las siguientes reglas:

- 4.2.4.1. Regla de participación: requiere de la participación activa de todos los interlocutores. Entrar en una relación comunicativa de esta clase debe ser algo voluntario y abierta a la intervención de los participantes.
- 4.2.4.2. Regla de compromiso: tiene que garantizar un flujo de conversación persistente y amplio, requiere de entrega y confianza en el proceso comunicativo, suficientes para estar dispuestos a revelar los sentimientos, razones y motivaciones.
- 4.2.4.3. Regla de reciprocidad: mantener el carácter de una interacción comunicativa y las condiciones que la hacen posible incumbe a todos los que participan. Se debe entrar en una relación comunicativa con un espíritu de respeto e interés mutuo.

Las reglas de la mediación escolar permiten que las partes puedan involucrarse con la finalidad de participar activamente en el ambiente educativo, éstas favorecen el espacio de confianza entre los miembros.

También, la mediación complementa estas reglas para que haya una participación de todos los agentes de la comunidad educativa: profesorado, alumnado y familia; así es como se regula la convivencia de paz y mejora la formación de los afectados.

Además, estas medidas ofrecen una mediación con posibilidad de resolver cualquier conflicto de forma pacífica y dialogada. Sin lugar a duda las reglas tienen como conclusión: reconstruir, reconciliar y solucionar ellos enfrentamientos que haya; aunque estas normas pueden considerarse como herramientas que permiten abordar la resolución de conflictos como estrategia preventiva, todo para favorecer el aprendizaje, habilidades y una buena convivencia que nos lleve al éxito.

Hoy en día, ¿Qué se hace? ¿Se ha roto una norma? No. Sólo cabe solucionar un conflicto personal, si ellos quieren, a través de la mediación escolar y tomando en cuenta las reglas. El mediador garantiza que habrá una conversación entre ellos y promete no revelar las razones del problema. Se llega a un acuerdo de solución e insta que todo siga en marcha, tratando de llevar a la práctica el respeto y la convivencia mutua.

4.2.5. Niveles

Según Martín (2006) el conflicto tiene estos dos niveles.

“Aunque la mediación puede tener múltiples aplicaciones en el ámbito escolar, su propósito y procedimiento no varía: ayudar a los participantes a resolver disputas o conflictos”, distinguiendo entre dos niveles o perfiles:

4.2.5.1. Nivel bajo de conflicto

4.2.5.2. Nivel alto de conflicto.

La mediación en entornos educativos, como en otros ambientes, promueve procedimientos para resolver problemas por parte de los participantes y ésta es una de las claves de su éxito (este elemento tampoco debe olvidarse en los conflictos entre menores). Su plan no varía ya que ofrece ayuda a los involucrados para la solución de conflictos.

* Nivel bajo de conflicto; se proporciona por los desacuerdos de los implicados que no terminan de resolver sus problemas solos. En este primer nivel puede adiestrarse a los chicos y chicas como mediadores.

*Nivel alto de conflicto; se da a través de una discusión entre padres y servicio educativo, el cual se relaciona con la necesidad de ayudar adicionalmente al hijo. En este segundo nivel hace falta que intervengan mediadores profesionales.

En Nicaragua, como en la mayoría de los países, los conflictos presentan los dos niveles: alto y bajo, porque es usual que en algunos casos negativos los implicados no alcancen acuerdos y por eso es necesario recurrir a otras personas que ayuden a encontrar la solución a tal disputa.

4.2.6. Procesos

Para Rosemblun (2001) en la solución de conflictos se plantea estos procesos:

4.2.6.1. Voluntariedad: se refiere al derecho de las partes a participar libremente y llegar a un acuerdo a través del proceso de mediación.

- 4.2.6.2. Consentimiento informado: las partes deben estar informadas, entender el proceso, su desarrollo, comprender si le es favorable acordar y si acuerdan, que compromisos están asumiendo.
- 4.2.6.3. Imparcialidad – neutralidad: el mediador debe estar libre de favoritismos hacia algunas de las partes y no implicarse en el conflicto de modo directo o indirecto.
- 4.2.6.4. Confiabilidad: lo dicho en la mediación es confidente, no debe ser repetido fuera de ella ni por el mediador ni por las partes.
- 4.2.6.5. Creación de un clima de confianza: es importante establecer dicho clima, entre el mediador y las partes.

Como toda estrategia, la mediación necesita un proceso para llevar a cabo la solución de problemas entre los afectados, este procedimiento es voluntario, motiva a las partes a integrarse independientemente, y así llegar a pactar.

Además, los afectados estarán informados para opinar sobre diferentes compromisos, de esto depende si les conviene tomar un acuerdo. También el proceso de mediación escolar es imparcial, ya que el mediador no favorece a ninguna de las partes a la hora de conocer el conflicto, esta estrategia permite que haya privacidad entre el mediador y los que solicitan el proceso mediático, creando así un clima de confianza entre éstos.

Se deduce que, la estrategia mediática es un proceso cooperativo de resolución de problemas, que consiste en que las partes del conflicto encuentren una solución con la ayuda de una o varias personas ajenas al mismo, mediadores que crean un clima de colaboración básico para el acercamiento de posturas enfrentadas, quienes no tienen preferencias por ninguno de los afectados.

4.2.7. Alternativas

Para Burbules (1999) las principales alternativas en la solución de conflictos son:

4.2.7.1. Comunicación:

Toda conducta o comportamiento humano, es una interacción, adquiere el valor de un mensaje: es una COMUNICACIÓN. Es importante para la buena comunicación escuchar con atención y mostrarle a la otra parte que se ha entendido el mensaje. Durante toda la mediación se debe tratar de cuidar y de mejorar este aspecto. Es fundamental que las partes entiendan que la esta alternativa es una variable importantísima, tanto en la formación de conflictos como en los intentos de resolución.

Es considerable, que una de las mejores opciones en la mediación escolar es la comunicación, ésta trabaja en el relacionamiento de las partes. Es una base fundamental para prevenir los actos conflictivos en las escuelas. Comunicarse facilita a los estudiantes, maestros y padres, crecer en confianza y aumentar la autoestima; además presenta oportunidades para resolver cualquier conflicto desde un enfoque amistoso y constructivista.

Es significativo que, con la comunicación encontramos respuestas positivas a un conflicto, dado a que se encarga de que haya confianza entre cada uno de los miembros del centro educativo; como ser humano el saber comunicarse facilita la integración cada vez más con la sociedad y ser personas felices, con actitud y mente positiva, lo que se logra si hay una buena relación con los que están en el entorno.

En nuestro país en el salón de clase, durante la exploración de conocimientos previos, uno de los estudiantes participa con su opinión, sus compañeros se burlan por lo que expresó, el maestro interviene en la discusión y procura que los alumnos reconozcan el error que cometen; conversa con el grupo y comunica que cada vez que haya participaciones exista respeto hacia los comentarios de los demás.

4.2.7.2. Diálogo:

El diálogo es la columna vertebral de una situación conflictiva. Éste es parte para quienes participan en el mismo, pueden conocer las posiciones, los argumentos, las situaciones, cómo las interpreta cada uno, la información disponible, como también lo necesitan o quieren los involucrados.

Por lo tanto, esta alternativa es la base esencial para dar solución a cualquier problemática. La mediación escolar propicia posibles soluciones cuando se practica la conversación entre las partes, además permite que haya un espacio de confianza entre estudiante – estudiante, docente – estudiante, padres – docente – estudiante; se contribuye a un ambiente de armonía y los involucrados participan en orden y atención.

Queda definido que, el diálogo se enfoca en el cambio de opiniones de las personas y les permite descubrir sus propias habilidades; fomenta la comunicación y crea la habilidad de comunicarse; no sólo resuelve los conflictos actuales, sino que previene futuras discusiones.

En nuestra actualidad muchos estudiantes se burlan de sus compañeros de clase cuando salen mal en los sistemáticos aplicados, lo discriminan y es aquí donde el maestro tiene la tarea de dialogar con sus educandos, analizar la situación de cada uno, convocar a los pares para conversar sobre la problemática; el docente hace saber que se debe solucionar el conflicto entre ellos; de manera que no haya preferencia para ninguna de las partes y que los motivos que causaron el problema sea confidencial.

De esta forma, con respeto y comprensión el profesor ayuda a que los problemas se resuelvan en paz y buena amistad. Es por eso que el diálogo es un proceso que se realiza entre las partes implicadas, con la presencia de una tercera persona imparcial que no debe influir en la resolución del conflicto, pero que facilita el entendimiento entre ellos. El poder recae en el diálogo.

Por medio de la encuesta se indagó a través de la siguiente pregunta: ¿El docente de Lengua y Literatura utiliza alternativas de mediación escolar como la comunicación y el diálogo con sus estudiantes?, nueve alumnos (45%) consideran que él no utiliza estas alternativas, seis estudiantes (30%) dijeron que sí las utiliza y cinco discentes (25%) respondieron que a veces. El resultado se muestra en el siguiente gráfico. **(Ver gráfico N°8)**

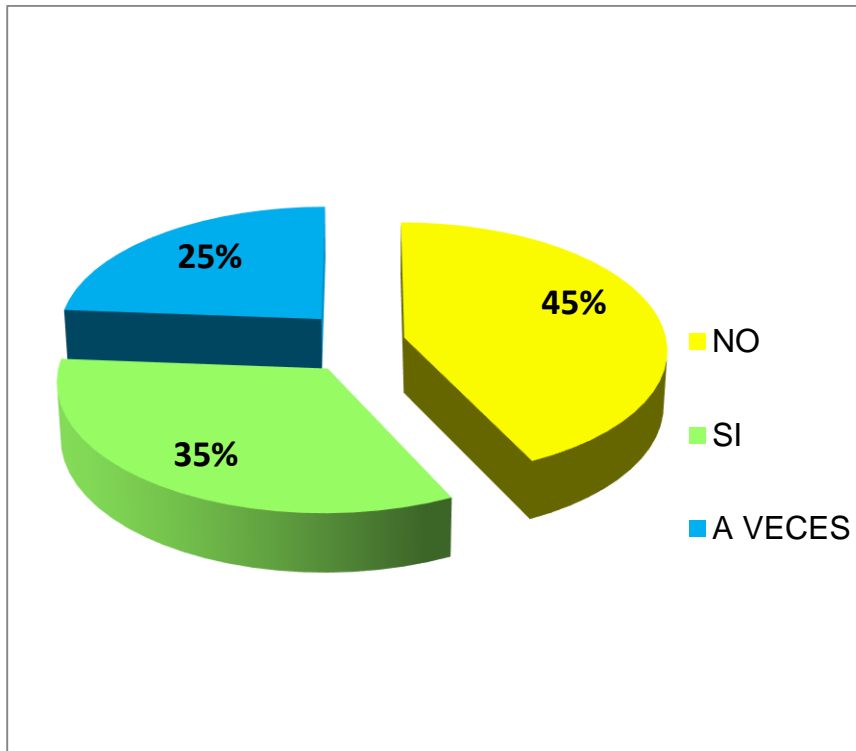


Gráfico N° 8 ¿El docente de Lengua y Literatura utiliza alternativas como la comunicación y el diálogo con sus estudiantes?

Fuente: Encuesta a estudiantes del 7° grado "B" Centro Escolar Rubén Darío

De acuerdo con la interrogante antes presentada, se entrevistó al docente, quien aseguró manejar alternativas, porque en el desarrollo de la clase es imprescindible mantener motivados a los estudiantes.

Del mismo modo se le aplicó entrevista al director, y éste afirma que no todos los docentes utilizan la comunicación y el diálogo, esto provoca que muchos educandos sientan la asignatura de Lengua y Literatura como un fracaso, se aburren y por eso empiezan a molestar a sus compañeros.

Por esta razón, se comprobó en tres observaciones efectuadas, que el docente no demuestra una buena interacción con sus estudiantes y enfoca su atención solo en algunos; en cambio el director hace mención de un aspecto importante: la ausencia de la comunicación y el diálogo.

Precisamente, estas alternativas no deben pasar inadvertidas durante el desarrollo de la clase, si no es así, es probable que surjan situaciones incómodas que permitan dar lugar a conflictos de los elementos.

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



**Propuesta de alternativas que contribuyan al mejoramiento de la
estrategia mediática escolar**

"A la Libertad por la Universidad"

Propuesta de alternativas que contribuyan al mejoramiento de la estrategia mediática escolar



Por lo expuesto al inicio de la problemática abordada en esta investigación “Incidencia de mediación escolar como estrategia de solución de conflictos”, se procede a sugerir alternativas que faciliten la aplicación de este proceso, el cual es nuevo en nuestro país, Nicaragua; practicándose de manera empírica en la mayoría de los centros educativos.

Con esto pretendemos que sea utilizado de manera profesional, donde los participantes posean conocimientos básicos para la participación eficaz como componentes (mediador) o las partes en conflictos.

Objetivo: Orientar alternativas que mejoren el proceso mediático en el ámbito escolar.

Cabe destacar, que la mediación escolar tiene sus propias alternativas que son: la comunicación y el diálogo, aunque estas no se cumplen en su totalidad, es por ello que proponemos el siguiente plan de acción:

Plan de acción			
Objetivos	Técnicas	Procedimientos	Recursos
Intercapacitar al estudiantado, profesorado, padres de familia y personal educativo sobre mediación escolar y aspectos importantes.	Escucha activa	A través de una ponencia en las escuelas de padres, donde se pueda explicar puntos relevantes sobre mediación escolar.	Láminas y afiches donde se presenten casos de mediación escolar.
Presentar vídeos en el que se aborde una problemática, la cual sirva como ejemplo, de qué manera se debe solucionar un conflicto e inste a la reflexión positiva de todos.	Debate	En los momentos de horas guiadas, se comparte con los estudiantes el elemento audiovisual, que los lleve a la autoevaluación. Posteriormente se hará un debate donde éstos puedan discutir sobre lo que observaron.	Audio, computadora, data show, USB.
Acondicionar un espacio adecuado que sirva como ambiente favorable para futuras mediaciones escolares en el que los participantes se sientan cómodos.	Galería expositiva	Lo que nos lleva a decir, que solamente los involucrados: mediador y partes en conflictos puedan tener acceso a este lugar, el cual debe contar con materiales que faciliten información	Carteles, murales, folletos, afiches, buzón que se relacionen con el proceso mediático.
Promover la mediación externa, para dar solución a los casos donde el conflicto	Discurso	Aquí se refiere, a terceras personas, a las que el centro educativo recurre; ellos son:	Material escrito y visual (diapositivas).

<p>alcance un alto nivel y se resuelva inmediatamente.</p>		<p>psicólogos, personal de consejería educativa y expertos de los distintos comportamientos conflictivos de los implicados.</p> <p>Esto se llevará a cabo a través de charlas, donde se involucre a todo el personal educativo y conozcan de éste término.</p>	
<p>Instar en los círculos pedagógicos al docente sobre la práctica de valores en el desarrollo del plan diario en las asignaturas.</p>	<p>Diálogo</p>	<p>El docente debe realizar un conversatorio sobre el valor en estudio antes de iniciar su clase y de esta manera solicitar la participación de todos.</p> <p>Por supuesto, que esta propuesta se puede cumplir en su mayoría, cuando el instructivo plantea una columna de valores en su plan de clase, promoviendo la buena relación entre los discentes, y así disminuir los conflictos escolares.</p>	<p>Papelógrafo</p>
<p>Sugerir que esta estrategia “Mediación Escolar” sea asignada como una posible temática en las investigaciones documentales.</p>	<p>Argumentación</p>	<p>Seleccionar grupos para que indaguen sobre mediación escolar, donde los estudiantes se familiaricen con la temática y se presente al docente, para que éste lo valore.</p> <p>Con esto en mente, como</p>	<p>Internet, fichas bibliográficas, biblioteca Material didáctico</p>

		docente de Lengua y Literatura se busca una mejor alternativa para dar solución pacífica a los diferentes conflictos en el centro educativo.	
--	--	--	--

V.CONCLUSIONES

En la realización del trabajo investigativo y los resultados obtenidos de acuerdo a los diferentes instrumentos aplicados: encuesta a estudiantes de Séptimo grado “B” con preguntas cerradas; entrevista a docente y director y observación a profesor y educandos, lo que nos facilitó gran parte de este estudio.

Con base a los objetivos específicos se concluye que:

1. Los conflictos escolares más sentidos en la escuela investigada son: golpes, amenazas, insultos, no dejar participar en actividades, entre otros. Donde un 65% de la población consultada alegan que a veces han estado involucrados.

2. Se identificó que se lleva a cabo el proceso de mediación escolar en los estudiantes del Séptimo grado “B” ante un conflicto, esto se pudo comprobar a través de las observaciones realizadas. Es importante mencionar que, esta estrategia se cumple de manera informal en la mayoría de los conflictos escolares.

3. Se valoró la mediación escolar como una estrategia positiva en la búsqueda de solución de conflictos, eficaz para dar respuesta a un problema escolar, ya que es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

4. Se propuso alternativas a través de un plan de acción, con elementos esenciales, lo que facilita el desarrollo del proceso mediático, tales como:

Intercapacitación de todos los elementos del entorno escolar, presentación de vídeos, acondicionamiento de espacio para realizar mediaciones escolares, la práctica de mediación externa, ejecución de valores y la asignación de esta temática para investigaciones documentales.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, G. (1995). Mediación para resolver los conflictos. Cap. 1 y 2. Adhoc SRL. Bs. As.
- Argueda, F. (2014). Manifestaciones de bullying y mediación educativa. Matagalpa, Nicaragua.
- Bleger, J. (1963). Psicología de la conducta. Cap. 12. Buenos Aires.
- Boqué, C. (2003). Cultura de Mediación y cambio social. Barcelona.
- Brandoni, F. (1999). Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias. Buenos Aires.
- Burbules, N. (1999). El diálogo como enseñanza. Buenos Aires.
- Bush, R. A. B y Folger, J. P (1996). La promesa de la mediación. Cap. Introducción. Ed. Granice.
- Cohen, R. (1995): Resolución de conflictos. Mediación entre compañeros en las aulas. Tucson: Goodyearbooks
- Correa, P (2009). Mediación Intercultural: estudio sobre conflictividad. Ministerio de justicia. Corporación de Desarrollo Indígena y Universidad Diego Portales. Santiago.
- Eroski, C. (2005). Herramienta de solución de conflictos. Vasco, España.
- Espinoza, S. (2013). DIRAG. Mediación Educativa. Managua, Nicaragua.
- Gómez, J. O. (2011). Resolución de conflictos. Barcelona.
- Higton E. y Álvarez G. (1995). Mediación para resolver los conflictos. Cap. 1 y 2. Adhoc SRL. Bs. As.
- Lugman, S. (1996). La mediación escolar. Buenos Aires: s.n

- Martín, E. (2006). Convivencia y conflicto en los centros educativos. País Vasco: Institución del Ararteko.
- Ortega, R. (2000). Educar la convivencia para prevenir la violencia. Madrid: Machado.
- Pantoja, V. A (2004). Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento. Editorial Narcea.
- Prada, de PRADO, J. (2007). Proyecto armonía: Mejorar la convivencia Escolar. Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.
- Rodríguez, R. (2002) Niveles de inteligencia y auto eficiencia en el rendimiento académico en estudiantes de alto y bajo desempeño escolar. Lima, Perú: Altos.
- Rosemblun de Horowits, S. (2001). Mediación en la escuela. Cap. 1, 6, 7, 9, 16, 21. Ed. Aique SRL.
- Sánchez, G. M (2012) Guía de resolución de conflictos. Madrid, España: Ceap.
- Torrego, J. C. (2000). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea.
- Viñas, J. (2004). Conflicto en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia. Barcelona. Graó.



ANEXOS

ANEXO Nº 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	SUBVARIABLE	INDICADOR	PREGUNTAS	ESCALA	DESTINAT.	INSTRUMENTO
MEDIACIÓN ESCOLAR	Es una herramienta para el diálogo, el encuentro interpersonal y la búsqueda de soluciones pacíficas a los conflictos que surjan en el centro escolar	Concepto		¿Para usted que es mediación escolar?	Abierta	Docente/ Director	Entrevista
				¿Conoce el significado de mediación escolar?	Sí ----- No ----- A veces -----	Estudiante	Encuesta
				¿El docente utiliza estrategias de mediación escolar para impartir su clase de Lengua y Literatura?	Sí ----- No ----- A veces -----	Docente y Estudiante	Observación

		Importancia		¿Por qué es importante la mediación escolar en la asignatura de Lengua y Literatura?	Abierta	Docente/ Director	Entrevista
				¿Cree que es importante mediar?	Sí ----- No ----- A veces -----	Estudiante	Entrevista
		Componentes	Mediador	¿Qué papel debe jugar el mediador?	Abierta	Docente/ Director	Entrevista
				¿Para usted cuáles son las cualidades que debe tener un mediador?	Abierta	Docente	Entrevista
				¿En qué ambiente piensa usted que se debe desarrollar la mediación	Abierta	Docente/ Director	Entrevista

			Ambiente	<p>escolar?</p> <p>Motiva a sus estudiantes a relacionarse entre sí</p> <p>Hay afectividad entre estudiante y docente</p>	<p>Sí -----</p> <p>No -----</p>	<p>Estudiante</p> <p>Docente/ Estudiante</p>	<p>Observación</p> <p>Observación</p>
			Estrategias	<p>¿Qué estrategias usaría usted al realizar una mediación escolar?</p> <p>¿Considera usted que su docente debe promover constantemente la mediación escolar en</p>	<p>Abierta</p> <p>Sí -----</p> <p>No -----</p> <p>A veces -----</p>	<p>Docente/ Director</p> <p>Estudiante</p>	<p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>

				<p>Lengua y Literatura?</p> <p>El docente utiliza estrategias para lograr la atención de los estudiantes en el desarrollo de la disciplina de Lengua y Literatura</p>	<p>Si-----</p> <p>No-----</p>	<p>Docente/ Estudiante</p>	<p>Observación</p>
		Objetivos		<p>¿Cuál piensa usted que es el objetivo de la mediación escolar?</p>	<p>Abierta</p>	<p>Docente/ Director</p>	<p>Entrevista</p>
				<p>En la clase de Lengua y Literatura forma grupos de trabajo</p>	<p>Cerrada</p>	<p>Docente/ Estudiante</p>	<p>Observación</p>
			<p>Rapidez</p> <p>Confidencialidad</p>	<p>¿Cuáles son las ventajas que se cumplen al hacer un acto mediático?</p>	<p>Abierta</p>	<p>Docente/ Director</p>	<p>Entrevista</p>

		Ventajas	Informalidad Flexibilidad Neutralidad	¿Cree que la mediación escolar tiene ventajas?	Sí ----- No ----- A veces -----	Estudiante	Encuesta
--	--	----------	---	--	---------------------------------------	------------	----------

CONFLICTOS	El conflicto es parte en todas nuestras instituciones educativas. Existe en las aulas, en los comedores, en las salas de profesores, en los patios. Los conflictos nos afectan a todos, en todas las edades, en todos los ámbitos.	Concepto		¿Para usted cuál es el origen de los conflictos escolares?	Abierta	Docente/ Director	Entrevista
				¿Conoce usted qué es conflicto escolar?	Sí----- No----- A veces	Estudiante	Encuesta
				La docente inculca valores de compañerismo y respeto.	Sí----- No----- A veces-----	Docente/ Estudiante	Observación
		Tipos	Golpear Amenazar	¿Se ha visto involucrado en algún tipo de conflicto como: golpear, amenazar, insultar u otros durante la clase de Lengua y	Sí----- No----- A veces-----	Estudiante	Encuesta

			Esconder cosas	Literatura?			
			Insultar	¿El docente interviene en los desacuerdos entre los alumnos	Si No	Docente/ Estudiante	Observación
			Hablar mal de alguien				
			Ignorar a alguien				
			No dejar participar en alguna actividad	El docente se muestra positivo frente a un conflicto , durante la clase de Lengua y Literatura	Sí----- No-----	Docente/ Estudiante	Observación
		Factores	Centro Profesorado	¿Sus padres los apoyan en la solución de conflictos escolares?	Si----- No----- A veces-----	Estudiante	Encuesta

			<p>Orientación y Tutoría</p> <p>Familia</p>	<p>¿Qué papel juegan los padres de familia en la solución de conflictos?</p> <p>Da respuesta veraz a inquietudes durante el desarrollo de la clase de Lengua y Literatura</p>	<p>Abierta</p> <p>Cerrada</p>	<p>Docente</p> <p>Docente/ Estudiante</p>	<p>Entrevista</p> <p>Observación</p>
		Alternativas	Comunicación	<p>¿De qué manera el docente de Lengua y Literatura utiliza alternativas de la mediación escolar?</p> <p>¿El docente de Lengua y Literatura utiliza alternativas de mediación escolar como la</p>	<p>Abierta</p> <p>Sí----- No-----</p>	<p>Docente/ Director</p> <p>Estudiante</p>	<p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>

			Diálogo	comunicación y el diálogo con sus estudiantes?	A veces-----		
				El docente involucra a los estudiantes avanzados en pro de los estudiantes con dificultades	Sí----- No-----	Docente/ Estudiante	Observación
				Se familiariza con los alumnos menos participativos	Si----- No-----	Docente/ Estudiante	Observación
				La participación de los estudiantes es activa en Lengua y Literatura	Si----- No-----	Docente/ Estudiante	Observación

ANEXO Nº 2

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

FAREM MATAGALPA

CARRERA: LENGUA Y LITERATURA HISPÁNICAS

IV AÑO

ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE DE SÉPTIMO GRADO “B”

OBJETIVO:

Conocer cuáles son los conflictos que más inciden en los Estudiantes de Séptimo grado “B” escuela Rubén Darío, Abisinia, el Cua – Jinotega, Segundo Semestre 2015.

Presentación:

Este instrumento responde a una investigación sobre los conflictos que afectan a los estudiantes de Séptimo grado “B” escuela Rubén Darío, Abisinia, el Cua – Jinotega, segundo semestre 2015. Con el mayor propósito de analizar cada uno de ellos (conflictos), mediante un proceso de mediación.

Indicación:

Marque con una (X) la respuesta que considera pertinente; en algunos casos complemente o explique.

I. DATOS GENERALES:

Sexo: Femenino: _____ Masculino: _____

Edad: _____

II. PREGUNTAS:

1) ¿Conoce el significado de Mediación Escolar?

Si () A veces () No ()

2) ¿Cree que es importante mediar?

Si () A veces () No ()

3) ¿Considera usted que su docente debe promover constantemente la
Mediación en Lengua y Literatura?

Si () A veces () No ()

4) ¿Cree que la mediación tiene ventajas?

Si () A veces () No ()

5) ¿Conoce usted qué es conflicto escolar?

Si () A veces () No ()

6) ¿Sus padres los apoyan en la solución de conflictos escolares?

Si () A veces () No ()

7) ¿Se ha visto involucrado en algún tipo de conflicto como: golpear,
amenazar, insultar u otros durante la clase de Lengua y Literatura?

Si () A veces () No ()

8) ¿El docente de Lengua y Literatura utiliza alternativas de mediación
escolar como la comunicación y el diálogo con sus estudiantes?

Si () A veces () No ()

ANEXO Nº 3

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

FAREM MATAGALPA

CARRERA: LENGUA Y LITERATURA HISPANICAS

IV AÑO

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL DOCENTE Y DIRECTOR SOBRE LA MEDIACION ESCOLAR, ESCUELA RUBÉN DARÍO, ABISINIA, EL CUA – JINOTEGA, SEGUNDO SEMESTRE 2015.

OBJETIVO:

Obtener información sobre la Mediación Escolar que aplican los docentes y directora en los estudiantes de séptimo grado “B” escuela Rubén Darío, Abisinia, el Cuá– Jinotega, Segundo Semestre 2015.

DATOS GENERALES:

Edad del entrevistado: _____

Sexo: _____

Nivel académico: _____

Años de servicio en educación: _____

I. PREGUNTAS:

1. ¿Para usted que es la mediación escolar?
2. ¿Por qué es importante la mediación escolar en la asignatura de Lengua y Literatura?
3. ¿Qué papel debe jugar el mediador?
4. ¿Para usted cuáles son las cualidades que debe tener un mediador?
5. ¿En qué ambiente piensa usted que se debe desarrollar la mediación escolar?
6. ¿Qué estrategias usaría usted al realizar una mediación escolar?
7. ¿Cuál piensa usted que es el objetivo de la mediación escolar?
8. ¿Cuáles son las ventajas que se cumplen al hacer un acto mediático?
9. ¿Para usted cuál es el origen de los conflictos escolares?

10. ¿Cuáles de los tipos de mediación se llevan a cabo en su centro educativo?
11. ¿Qué papel juegan los padres de familia en la solución de conflictos?
12. ¿De qué manera el docente de Lengua y Literatura utiliza las alternativas de la mediación escolar?

ANEXO N° 4
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
FAREM MATAGALPA
CARRERA: LENGUA Y LITERATURA HISPANICAS
IV AÑO

OBJETIVO:

Observar el proceso de la Mediación Escolar en los estudiantes de Séptimo Grado “B” escuela Rubén Darío, Abisinia, el Cua – Jinotega, Segundo Semestre 2015.

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE LA MEDIACION ESCOLAR EN EL ENTORNO ESCOLAR EN LOS ESTUDIANTES DE SÉPTIMO GRADO “B”, ESCUELA RUBÉN DARÍO, ABISINIA, EL CUA – JINOTEGA, SEGUNDO SEMESTRE 2015.

Observador: ----- Fecha: -----

Institución: ----- Nivel: _____ Sección: _____ N° de estudiantes: _____

Perfil de la institución: Estatal: _____ Privada: _____ Subvencionada: _____

Modalidad: Matutino: _____ Vespertino: _____ Nocturno: _____ Sabatino _____

Aspectos a observar	Si	No	Observaciones
➤ El docente utiliza estrategias de mediación escolar al impartir su clase de Lengua y Literatura.			
➤ Motiva a sus alumnos a que se relacionen entre sí			
➤ El docente inculca valores de compañerismo y respeto.			
➤ Se familiariza con los alumnos menos participativos.			
➤ Da respuesta veraz a inquietudes durante el desarrollo de la clase de Lengua y Literatura.			
➤ Hay afectividad entre estudiante y docente.			
➤ La participación de los estudiantes es activa en Lengua y Literatura.			

➤ El docente interviene en los desacuerdos entre los alumnos.			
➤ En la clase de Lengua y Literatura forma grupos de trabajos			
➤ El docente utiliza estrategias para lograr la atención de los estudiantes en el desarrollo de la disciplina de Lengua y Literatura			
➤ El docente involucra a los estudiantes avanzados en pro de los estudiantes con dificultades.			
➤ Muestra actitud positiva del docente frente a un conflicto, durante el desarrollo de la clase de Lengua y Literatura			

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



Interrogantes Indicadores.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Coincidencia	Discrepancia	Consolidado	Porcentaje
1	S I	S I	S I	SI	A V	S I	SI	S I	S I	A V	S I	SI	SI	S I	SI	SI	SI	S I	A V	SI	17 estudiantes conocen el significado de Mediación Escolar.	3 estudiantes manifiestan que es un poco desconocido el concepto de Mediación Escolar.	La mayoría de los estudiantes conocen lo que es mediación escolar.	85% SI 15% conocen poco de mediación escolar.
2	A V	S I	S I	SI	S I	S I	SI	S I	A V	SI	S I	A V	SI	S I	SI	SI	S I	A V	SI	16 educando consideran importante el acto mediático.	4 creen que a veces se debe mediar.	La mayoría consideran relevante mediar.	80% están de acuerdo con el proceso mediático. 20%	



Entrada principal del Centro Escolar Rubén Darío, Abisinia, municipio el Cuá, departamento Jinotega



Dirección y sección de Séptimo grado "B", que fue seleccionada para nuestra investigación



Logo del Centro Escolar Rubén Darío, Abisinia, municipio el Cuá, departamento Jinotega

Mediación Escolar



“Investigadoras sobre Mediación Escolar como estrategia de solución de conflictos”

