

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA 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 en estudiantes de séptimo grado,
Educación Secundaria Regular Básica, disciplina Lengua y Literatura,
Matagalpa, Jinotega, segundo semestre 2015.**

SUB TEMA:

**Incidencia de mediación escolar para mejorar las relaciones interpersonales
en los estudiantes de séptimo grado “A”, Instituto Benjamín Zeledón,
municipio Tuma –La Dalia, segundo semestre 2015.**

AUTORAS:

Br. Auxiliadora Hernández Sevilla.

Br. Dania del Socorro Martínez Granados.

TUTORA:

MSc. Karla Patricia Dávila Castillo.

Febrero, 2016

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA 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 en estudiantes de séptimo grado,
Educación Secundaria Regular Básica, disciplina Lengua y Literatura,
Matagalpa, Jinotega, segundo semestre 2015.**

SUB TEMA:

**Incidencia de mediación escolar para mejorar las relaciones interpersonales
en los estudiantes de séptimo grado “A”, Instituto Benjamín Zeledón,
municipio Tuma –La Dalia, segundo semestre 2015.**

AUTORAS:

Br. Auxiliadora Hernández Sevilla.

Br. Dania del Socorro Martínez Granados.

TUTORA:

MSc. Karla Patricia Dávila Castillo.

Febrero, 2016

INDICE

Dedicatoria.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Valoración del docente.....	v
I - Introducción.....	1
II-Justificación.....	4
III-Objetivos.....	5
IV-Desarrollo.....	6
4.1 Mediación, Concepto.....	6
4.1.2 Importancia de la mediación.....	8
4.1.3 Características de la Mediación Escolar.....	10
4.1.4 Principales funciones y objetivos de la Mediación Escolar.....	10
4.1.5 Tipos de Mediación Escolar.....	11
4.1.6 Pre- mediación.....	12
4.1.7 Ventajas de la Convivencia Escolar.....	13
4.1.8 Principios de la Mediación Escolar.....	14
4.1.9 Enfoques de la Mediación Escolar.....	15
4.2 Enfoque transformador.....	15
4.2.1 Enfoque conductista.....	15
4.2.2- Enfoque constructivista.....	15
4.2.3 La Mediación en el ámbito educativo.....	16
4.2.4- Técnicas de la mediación escolar.....	16
4.2.5-El parafraseo.....	17
4.2.6 Preguntas.....	17
4.2.7- Escucha activa.....	18
4.2.8- Torbellino de ideas.....	18
5- Relaciones interpersonales	
5.1- Definición de relaciones interpersonales.....	20

5.1.2	Importancia de las relaciones interpersonales.....	22
5.1.3	Características de las relaciones interpersonales saludables.....	23
5.1.4	Estrategias de las relaciones interpersonales.....	25
5.1.5	Principios de las relaciones interpersonales.....	26
5.1.6	Componentes de las relaciones interpersonales.....	27
5.1.7	Funciones de las relaciones interpersonales.....	29
5.1.8	Clasificación de las relaciones interpersonales.....	30
	Factores negativos que impiden las relaciones interpersonales.....	30
	Plan de acción.....	32
	III-Conclusiones.....	42
	IV- .Bibliografía.....	40
	Anexos.	

DEDICATORIA

El presente trabajo de Seminario de Graduación, se lo dedico a Dios principalmente por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más. A mi familia por ser las personas que me han acompañado durante todo este trayecto, han velado por mí, durante este arduo camino para convertirme en profesional.

A mi madre, Cándida Granados Figueroa, quien me apoyó moral y económicamente, quien siempre ha estado en todo momento de mi vida, por ella soy lo que soy, hoy en día gracias, mil gracias.

A mi cónyuge, Aldo Amador Martínez, quien también me ha apoyado moral e impulsado a seguir estudiando.

A nuestra maestras(os), que gracias a su persistencia, dedicación y sabiduría que nos transmitieron culminamos. A nuestras compañeras de equipo de trabajo, logramos llegar a nuestro final de nuestra Licenciatura.

Dania del Socorro Martínez Granados



DEDICATORIA

“El temor de Jehová es el principio de la sabiduría. Todos los que las ponen por obra tienen buena perspicacia”. Salmo 111: 10

Agradezco a Dios, sobre todas las cosas por darme entendimiento y sabiduría ya que es la fuente de todo conocimiento.

A mi padre, Isaac Hernández Quezada, a mi madre Filomena Sevilla Rizo, por apoyarme durante todo este arduo camino de la vida.

A mis hijas, Anielka, Jessell Massiell y Aixa Anaí, por ser la inspiración y motivación para seguir adelante.

A mi esposo, Armando Rodríguez Castro, por brindarme confianza y apoyo moral en esta travesía.

A mi compañera de clase, Dania Martínez Granados, que me apoyo durante este arduo camino.

A mis maestras, maestros, por su esfuerzo y dedicación en su labor docente hacia el final de mi carrera en Lengua y Literatura Hispánicas, pero en especial a la maestra Maritza del Socorro Guerrero Téllez, Mcs. Janeth Rizo Maradiaga y en especial maestra Karlita Dávila y al maestro Omar Avilés.

Y a la universidad UNAN FAREM Matagalpa, por abrirme las puertas para lograr el sueño propuesto.

Auxiliadora Hernández Sevilla

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más sentido agradecimiento a Dios sobre toda las cosas, quien nos dio la fuerza, sabiduría y perseverancia para alcanzar nuestras metas.

A nuestros padres, madres y en general a nuestra familia, quienes están pendiente siempre de nosotros, guiándonos y fortaleciéndonos.

A la universidad, que nos brindó la oportunidad; para ser personas de bien y buenos profesionales.

A quienes nos apoyaron, permitiéndonos llevar a cabo nuestra investigación, en el Instituto Benjamín Zeledón, Lic. Mayra Marín, Directora del centro, a los estudiantes del séptimo grado “A”.

En especial a la profesora Karla Patricia Dávila Castillo, quien ha estado con nosotros, que con palabras de aliento nos ha ayudado a culminar la carrera; como es nuestra Licenciatura.

A nuestros compañeros con los cuales formamos equipo y estuvimos en los buenos y malos momentos en la universidad.

Al igual que, a nuestro compañeros de vida quienes, también nos han impulsado a seguir estudiando.

RESUMEN

La presente investigación que lleva como título Incidencia de mediación escolar en las relaciones interpersonales en los estudiantes de séptimo grado “A” Instituto Benjamín Zeledón, municipio Tuma – La Dalia, departamento de Matagalpa, disciplina de Lengua y Literatura, segundo semestre 2015. El objetivo es analizar la incidencia de mediación escolar en las relaciones interpersonales en los estudiantes de séptimo grado “A”, Instituto Benjamín Zeledón.

El presente estudio es importante, que permitirá tener una mejor solución en los conflictos y en las relaciones interpersonales, como garantizar una buena mediación y lograr ser un buen mediador.

Después de realizar un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos producto de los instrumentos aplicados, se llegó a las siguientes conclusiones:

Presentan una buena relación interpersonal entre compañeros, pero un porcentaje pequeño dijo que la relación entre docente es regular.

Respecto a las actividades de mediación que realiza la docente, practica o da a conocer la mediación en actividades tales como la lectura, encuestas orales y escritas; pero un porcentaje de alumnos dijo desconocer que el maestro realizará este tipo de actividades.

Se observaron estudiantes con conducta regular y poco compañerismo, se ve el dominio del maestro de Lengua y Literatura.

Palabras clave: Mediación escolar, relaciones interpersonales

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
UNAN - FAREM –MATAGALPA



VALORACION DE LA DOCENTE TUTORA

A través de la presente se deja constancia que el informe de Seminario de Graduación, para optar al grado de Licenciadas en Ciencias de la Educación con mención en Lengua y Literatura Hispánicas que lleva por título.

"Incidencia de la mediación escolar para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes de séptimo grado "A" Instituto Benjamín Zeledón, disciplina Lengua y Literatura, Educación Secundaria, Departamento de Matagalpa, Municipio Tuma La Dalia, segundo semestre 2015. "

Autoras:

- **Auxiliadora Hernández Sevilla.**
- **Dania del Socorro Martínez Granados.**

Reúne los requisitos establecidos en el reglamento de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN – Managua y las investigadoras han cumplido con la metodología propuesta para desarrollar el seminario de graduación, como habilidad de estudio designado por la institución formadora.

Se considera de mucha calidad e importancia el contenido del estudio, para fortalecer la educación del centro educativo intervenido y a su vez continuar profundizando en aras de alcanzar la mejora continua.

A blue ink signature of Karla Patricia Dávila Castillo, written in a cursive style.

MSc. Karla Patricia Dávila Castillo

Tutor

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como propósito abordar la incidencia de mediación escolar para mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes de séptimo grado A, turno matutino, Instituto Benjamín Zeledón, municipio Tuma-La Dalia, segundo semestre 2015.

Se abordaron las características y conceptos de mediación escolar, relaciones interpersonales y se dio a conocer las estrategias implementadas para la recopilación de datos e información relacionada con estos.

Se analizaron los tipos de mediación escolar, desde la perspectiva de cada uno de los miembros de la comunidad educativa y cómo las relaciones interpersonales, pueden mejorar gracias a la asertiva comunicación entre los distintos protagonistas de la mediación y así contribuir a una convivencia armoniosa y pacífica dentro del centro educativo y la comunidad.

Se describió la manera de establecer la mediación como técnica de resolución de conflictos entre las partes implicadas con la ayuda de un negociador (a) o mediador(a) que facilitara la comunicación y neutralizará los posibles focos de violencia y contribuirá a la resolución pacífica y satisfactoria de conflictos dentro y fuera del aula de clases.

A continuación Munné y Mac-Cragh (2006) en los años 60, la mediación escolar surge por vía de grupos religiosos y organizaciones para la paz, el objetivo es el de enseñar a los niños resoluciones de conflictos desde la no violencia, aunque es en los 70 en Estados Unidos de América, específicamente en la ciudad de Nueva York, donde apareció por primera vez un programa de resolución de conflictos dentro de los centros educativos.

Es en 1993, cuando gracias a la iniciativa del Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoratuz del País Vasco, se pone en marcha el primer programa piloto de la mediación en las escuelas, extendiéndose rápidamente por el resto de comunidades españolas, en 1996 inician los trabajos en Catalunya, donde actualmente es de gran éxito.

Ha permitido que todos los institutos de educación secundaria, cuenten con un programa de mediación escolar. Ese mismo año, Canarias realizan su proyecto educativo para la mejora de la convivencia. En 1998 la Comunidad de Madrid lanza el programa piloto que posteriormente se, extiende, gracias a los resultados, a una gran parte de sus colegios e Institutos, en 2003, Andalucía trabaja en el programa denominado Escuelas: Espacio para la Paz y desde 2004 la Comunidad Valenciana lleva acabo encuentros y jornadas de trabajos sobre la mediación escolar. De las diversas experiencias que se han aplicado en países, tanto en América como en Europa, se han podido establecer características principales de los programas de mediación escolar.

Gracias a los resultados satisfactorios del programa, se iniciaron los trabajos para su implementación por todo el país, cuando las escuelas optaron por este tipo de procedimientos pacíficos, utilizaban la mediación para tratar asuntos relacionados con peleas, prejuicios, acoso, comunicación deficiente entre padres e hijos, celos, calumnias, insultos, mal comportamiento en el aula, burlas, amenazas e inclusive robos.

El tipo de enfoque que se utilizó corresponde a la metodología cuantitativa con elementos cualitativos, porque se realizó encuesta, entrevista, guía de observación y grupo focal.

El tipo de estudio según el alcance y tiempo de realizaciones de carácter explicativo, analítico, de corte transversal, porque se recolecto datos en un solo momento y en un tiempo único. Y el propósito es describir y analizar la mediación escolar así como también las relaciones interpersonales de los estudiantes de

séptimo grado a turno matutino del Instituto Benjamín Zeledón del Municipio Tuma La Dalia, durante el segundo semestre 2015.

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos del establecimiento de relaciones entre conceptos están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables y Analítica porque trata de entender las situaciones en términos de sus componentes, debido a que pretende, examinar, descubrir los elementos que conforman la investigación, Procedimiento totalidad de las partes Comparación interconexiones que aplican su integración.

Población y muestra, para llevar a cabo la presente investigación es de una población de 30 personas, siendo la muestra de 19, la muestra corresponde a 13 alumnos, 5 maestros y una directora, dando un porcentaje del 63 % debido a la inasistencia de estudiantes que se presenta en dicho centro solo trabajamos con 13, quienes hicieron posible nuestra investigación.

Se utilizó métodos teórico y empírico se partió de la observación y los conocimientos previos, instrumentos utilizados: guía de observación, encuesta y entrevista.

El tipo de muestra que se realizó, es no probabilística la ventaja de una muestra no probabilística es su utilidad para un determinado diseño de estudio , que requiere no tanto de una representatividad de elementos de una población , sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos , con ciertas características específicas previamente en el planteamiento del problema .

II. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación de Incidencia de mediación escolar para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes de séptimo grado “A”, Instituto Benjamín Zeledón, Municipio Tuma –La Dalia, segundo semestre 2015.

El objetivo de este es analizar la mediación escolar para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes de séptimo grado “A”, Instituto Benjamín Zeledón Municipio Tuma La Dalia, segundo semestre 2015.

La importancia de esta investigación radica en identificar los posibles focos de violencia que afectan las relaciones interpersonales entre los educandos.

El propósito es el de a conocer a la comunidad educativa del Municipio El Tuma La Dalia la opción de realizar la mediación escolar como una técnica de resolución de conflictos de manera pacífica, ya que actualmente los centros escolares, no cuentan con un plan alternativo de resolución de problemas, dado a los altos índices de violencia en los centros educativos de este Municipio y en la comunidad en general.

El impacto de este trabajo, es brindar información para solucionar conflictos y proponerlo como alternativa de resolución de conflictos en una manera integral, participativa y democrática en los centros educativos y que sirva de modelo para la sociedad en general y aporte de este modo a la resolución pacífica de conflictos y así reducir los índices de violencia a nivel nacional en Nicaragua.

Los beneficiados de este trabajo son los docentes, alumnos, padres de familia, universidad FAREM- MATAGALPA y sociedad en general.

III.- OBJETIVOS

General:

Analizar la incidencia de mediación escolar en las relaciones interpersonales en los estudiantes de séptimo grado “A”, Instituto Benjamín Zeledón, disciplina de Lengua y Literatura, municipio Tuma – La Dalia, departamento de Matagalpa, segundo semestre 2015.

Específicos:

- Identificar la incidencia de medición escolar en estudiantes de séptimo grado A, Instituto Benjamín Zeledón, disciplina de Lengua y Literatura, Municipio Tuma-La Dalia, departamento Matagalpa, segundo semestre 2015.
- Determinar las relaciones interpersonales e los estudiantes de séptimo grado “A”, instituto Benjamín Zeledón, disciplina de Lengua y Literatura, municipio Tuma- La Dalia departamento Matagalpa, segundo semestre 2015.
- Valorar la incidencia de mediación escolar en las relaciones interpersonales en los estudiantes de séptimo grado “A”, a través de la observación verificar la situación que se esté dando en el Instituto Benjamín Zeledón, disciplina de Lengua y Literatura, departamento Matagalpa, segundo semestre 2015.
- Proponer plan de acción de mediación escolar en las relaciones interpersonales en los estudiantes de séptimo grado “A”, Instituto Benjamín Zeledón, disciplina de Lengua y Literatura, Municipio Tuma -La Dalia, departamento Matagalpa, segundo semestre 2015.

IV.- DESARROLLO

La mediación escolar es un tema que interesa a docentes, alumnos, padres de familia y sociedad en general. Es un método para solucionar conflictos que surgen entre las relaciones interpersonales de los alumnos(as). Se da a través de un proceso de diálogo directo y participativo entre dos o más personas que tienen un problema; se conversa y se busca el origen del conflicto entre las partes implicadas, se educan mutuamente para desarrollar actitudes y respeto durante la búsqueda de solución del conflicto esto permitirá que las relaciones interpersonales mejoren dentro del contexto escolar entre los afectados.

Es así mismo que son técnica que intenta ayudar a que personas enfrentadas puedan entender su conflicto de una forma más constructiva, intentando buscar formas colaborativas de solucionar un conflicto con la ayuda de una tercera persona llamada mediador o mediadora que facilita el análisis de lo acordado así como las posibles soluciones de cara al futuro. La mediación es un proceso estructurado, con unos pasos y unas herramientas conocidas y manejadas por el mediador. Este debe caracterizarse por su neutralidad e imparcialidad. (Mayo, 2013)

Mediación Escolar

4.1 Concepto

Mediación: Es un procedimiento de resolución pacífica de situaciones conflictivas donde un tercero neutral ayuda a la parte involucrada a encontrar de forma cooperativa una solución a su disputa. Es un proceso voluntario que facilita la comunicación entre las personas y conoce su capacidad para alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable. (Girard, 1997)

La mediación escolar no solo es una herramienta de solución de conflictos, sino que conlleva a una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de

paz y consolida las formas de actuación participativa y democrática en la gestión de conflictos.(Uranga , M, 2000)

Es así como, autores de mediación escolar, expresan que es un procedimiento de resolución de conflictos donde los involucrados buscan soluciones que eduquen en una cultura de paz, para resolver el conflicto con naturalidad.

Este punto se puede destacar observando, que la mediación escolar es la que nos facilita la intervención en un enfrentamiento para encontrar una solución que nos lleve a entendernos mejor de manera efectiva para la resolución de conflictos estando de acuerdo las personas implicadas en un problema.

Los estudiantes encuestados el 69% dijeron haber escuchado hablar de mediación, en cambio el 31%dijo no haber escuchado sobre el término.

Los docentes entrevistados expresaron que conocen sobre el término y que en el centro escolar existe consejería escolar mediante Bull ying, y eso les permite solucionar los conflictos, mediante el diálogos, donde los maestros, han sido capacitados, mientras que la directora expreso oralmente que los maestros están organizados para cualquier situación de conflictos.

Los padres de familia, un 40% dijo que si han escuchado hablar de mediación escolar y el 60% dijo no haber escuchado hablar de dicho termino.

Observamos un ambiente agradable en el aula de clase, mientras que el maestro estaba explicando la clase, pero también se notó la disciplina en donde los chavalos se van de un lugar a otro u otros se salen de clase.

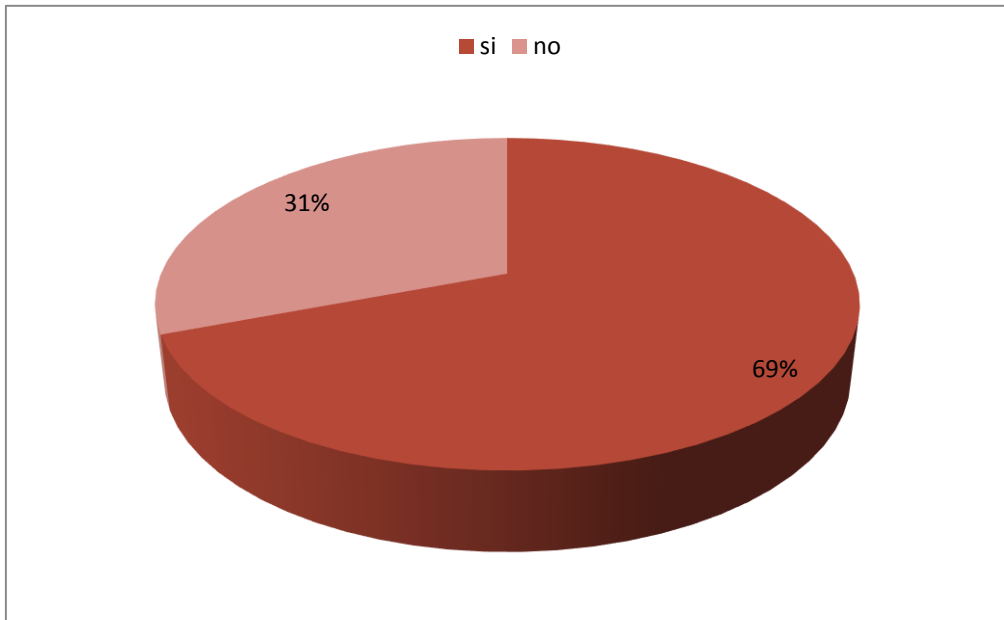


Gráfico N° 1. ¿Ha escuchado hablar de mediación escolar en disciplina de Lengua y Literatura?

Fuente: Encuesta a estudiantes del Instituto Benjamín Zeledón

4.1.2 Importancia de la mediación

Provee las bases para que las partes indicadas se sientan protagonistas tanto en el proceso seguido como en los resultados obtenidos para buscar la libertad y una autonomía académica ya que es un procedimiento interno de resolución de conflictos.(Hera, 2012)

La importancia radica en que los implicados en la medicación escolar sean parte fundamental de dicho procedimiento para llevar a cabo la resolución del conflicto dado.(Hera, 2012)

Si se tiene en cuenta que, el procedimiento interno nos lleva a buscar la libertad de solucionar conflictos, a través de ambos implicados para alcanzar un ambiente de tranquilidad.

Con base a este concepto se encuestaron a 13 estudiantes en el Instituto Benjamín Zeledón, municipio Tuma – La Dalia con preguntas cerradas como parte

de la muestra de esta investigación, se les pregunto ¿Cree que es importante la mediación? A lo cual contestaron satisfactoriamente. Ya que 12 estudiantes correspondientes al 92% contestaron: Sí y 1 alumno 8%contestó no.

Al realizar la entrevista a docente expresaron que es importante el tema de mediación, porque pueden ser capaces de resolver conflictos de manera satisfactoria.

Para los padres de familia, es una manera, en la cual pueden llegar a resolver conflictos, por ende lo ven importante.

Observamos que si es considerable aplicar mediación, por el motivo que los educando presentan disciplina, en lo cual se andan levantando de un lugar a otro y que se salen de clase, por ende creemos que es necesario que se encuentre en cada centro escolar un grupo de consejería escolar.

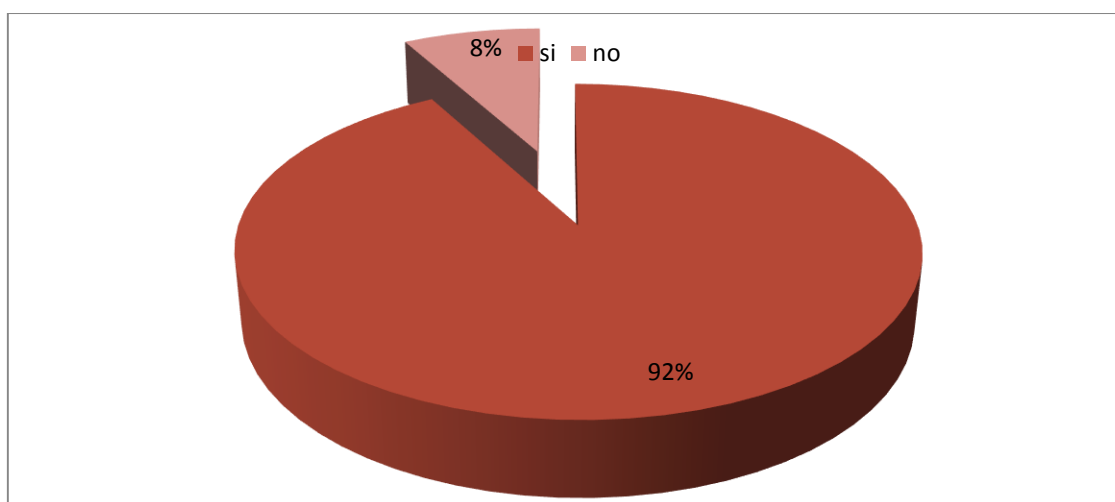


Gráfico Nº 2. ¿Cree que es importante la mediación escolar en la disciplina de lengua y literatura?

Fuente: Encuesta a estudiantes del Instituto Benjamín Zeledón.

4.1.3 Características de la Mediación Escolar:

- Es una estrategia pacífica.
- Es voluntario, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.
- Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que tienen que desarrollarse.
- Favorece la comunicación y la colaboración entre las personas.
- A través de ella los y las mediadoras facilitan el encuentro.
- Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar; profesores, alumnos padres y madres de familia y personas no docentes.
- Son las personas en conflicto quienes aportan las situaciones, aprendiendo a gestionar su conflicto.
- La confidencialidad del proceso. (Prado, Jorge, 2007)

Prado expresa, que una de las características de la mediación es que esta contribuye a la resolución de conflictos ya que es pacífica y voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido. Es un proceso sistemático donde hay una serie de fases que deben desarrollarse para favorecer la comunicación entre las partes en conflicto.

Desde el punto de vista la mediación es una estrategia muy útil para la resolución de conflictos y ha fortalecido los lazos de comunicación y relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa en los lugares donde se ha aplicado.

4.1.4 Principales funciones y objetivos de la Mediación Escolar:

- Hacerse cargo del proceso y hacer una estructura
- Establecer una comunicación funcional
- Facilitar la negociación
- Guiar los intercambios para establecer una relación
- Crear un ambiente
- Gestionar la agresividad
- Mantener su objetividad
- Utilizar una comunicación
- Fortalecer sentimientos

- Compartir la información
- Identificar las expectativas
- Identificar necesidades
- Favorecer la toma de decisiones(Lavesque, 1998)

Las principales funciones y objetivos utilizados en la mediación escolar esto van a permitir hacerse cargo de un proceso de comunicación que facilitara la negociación en el ambiente del conflicto a través de un conversatorio que favorezca a los implicados el identificar con claridad la solución del conflicto.(Lavesque, 1998)

Como es sabido, que las funciones y objetivos de la Mediación en el centro educativo se hacen a través de la comunicación con los alumnos implicados en un problema y el facilitador puede ser un profesor o una profesora o una persona no profesor o profesora, que tenga una función o cargo en la comunidad por ejemplo el secretario político, un policía, o un religioso, etc.

4.1.5 Tipos de Mediación Escolar

Mediación espontanea: Una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que lo han entendido.

Externa: Cuando existe un conflicto en el centro y no hay personas que puedan solucionarlo, se recurre a personas expertas fuera del centro para intentar solucionarlo.

La Institucionalizada: Las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al servicio de mediación que tiene el centro, eligen a los mediadores(as) a intentar buscar un acuerdo para solucionar el problema, esta mediación requiere la existencia de personas formadas en mediación.

Y la que se da realizada, por los iguales: Una parte del alumnado del centro se ha formado para resolver los conflictos a través de la mediación cuando surge un

problema entre dos alumnos. Los mediadores se ofrecen para intentar resolver el conflicto de forma dialogada.

Mediación realizada por los adultos: Las personas adultas que forman parte de la comunidad educativa, padres, madres, profesorado y personas no docentes, se forman en mediación escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan en el espacio escolar.

Co- mediación: Tiene aspectos de la mediación institucionalizada. Son dos personas de diferentes colectivos (puestos por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (un profesor y un alumno, un padre y un profesor, etc.).(Prado, 2007)

Según prado (2007), los tipos de mediación se incorporan a un sistema de Mediación espontanea, externa, e institucional o realizada por los iguales. Estos tipos de mediación juegan un papel fundamental en la resolución de conflictos mediante la comunicación.

Es más, los tipos de Mediación conforman un sistema útil de resolución de conflictos y son muy prácticos, ya que se puede llegar a la solución inmediata gracias a su disponibilidad permite que se pueda llegar a utilizar de manera espontánea y en forma externa e interna tanto institucional o de manera negociada entre partes iguales.

4.1.6 Pre- mediación:

En esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores y mediadoras, en cada parte se explica el mecanismo de la Mediación y se hace un relato del conflicto y su consecuencia.

Entrada: Se realiza la presentación y se explica las condiciones y normas para poder realizar la mediación.

Situar el conflicto: Se realiza un análisis del conflicto resultando los aspectos en común que han expuesto las partes; se pueden pedir aclaraciones.

Solución: Se trata de realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución.

Acuerdo: Se elige una solución, se analiza y se redacta un acuerdo.

Y así, Prado(2007) afirma que la Pre- mediación es un instrumento educativo que posibilita el aprendizaje valores como la autonomía, la responsabilidad en los alumnos donde ellos plantean o explican la situación del problema para analizar el conflicto y dar un nuevo enfoque hacia una solución y redactar acuerdos que faciliten la mediación en los implicados.

Podemos decir que, la pre-mediación es, una fase que permite a las personas buscar soluciones al conflicto, previo a la mediación. Donde se cuentan todas las posibles soluciones al problema eligiendo acuerdos que favorezcan a los implicados ya sea dentro o fuera del centro educativo.

4.1.7 Ventajas de la Convivencia Escolar:

Ofrece un sistema de Mediación desarrollando actitudes de intereses y respeto, por lo tanto aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta, fomenta la capacidad para el dialogo, comunicativa y la escucha activa. Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad, crea un ambiente más relajado y productivo, favorece la autorregulación por la búsqueda de solución autónoma y la negociación y reducir la sanción y expulsión.(Mestre, 2009)

Mestres, (2009) señala que, la mediación escolar es, un medio de resolución pacífica de conflictos dentro y fuera del centro educativo, como parte de la Convivencia Escolar Armónica, esta contribuye a mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad, por ende se crea además un

ambiente más relajado y productivo y previene la sanción y la expulsión de los alumnos por su carácter de negociación.

Es decir que , la mediación Educativa es una estrategia que favorece la toma de decisiones y ayuda a las personas envueltas en un conflicto en el área educativa ya sean maestros o alumnos o padres de familia, por que aplica las normas disciplinarias del centro educativo y ayuda a mejorar la disciplina escolar.

4.1.8 Principios de la Mediación Escolar

Se trata de un acto cooperativo no compartido, está orientado hacia el futuro ya que su fin es mejorar las relaciones, no se da el “yo gano y tu pierdes” sino que debe haber dos ganadores.

Es un proceso voluntario que requiere que ambas partes estén motivadas se preocupan por la necesidades e intereses de ambas partes. Intentan igualar el poder, no incrementarlo. No es amenazante, Es un proceso totalmente confiable. En conformidad con Aguirre, los principios de la mediación escolar son más que simples leyes que regulen el comportamiento de los escolares, estos motivan a los miembros de la comunidad educativa a integrarse de manera positiva en la búsqueda de soluciones a conflictos que lleven a un feliz término las posibles disputas que de otro modo serían imposibles de resolver.(Aguirre, 2005)

Al margen de, estos principios es de orden voluntario, equitativo, inclusivo u cooperativo para que fomente la igualdad en los implicados donde ambos ganen y que se lleguen a acuerdos donde las partes conflictivas demuestren que quieren solucionar el conflicto de manera pacífica y que sean capaces de solucionar problemas futuros.

4.1.9 Enfoques de la Mediación Escolar

La mediación escolar favorece la comunicación y las relaciones, tiene como objetivo crear o recrear un círculo de comunicación entre las personas para establecer o restablecer lazos sociales. (Bush y Folger, 1994)

4.2 Enfoque transformador

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

4.2.1 Enfoque conductista

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

4.2.2- Enfoque constructivista.

La mediación en la escuela constituye una de las herramientas institucionales que permite abordar esta situación con una estrategia preventiva, ya que las diferentes acciones que pone en marcha. (Torrego, 2000)

Pueden favorecer el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia, en tanto provee mecanismos.

Sin embargo, los autores de dichos enfoques nos transmiten diferentes fases, el primero cambio en las personas es decir desprendimiento del grupo, el segundo permite mediar y transformar los conflictos sin imposición, el tercero nos permite abordar estrategias preventivas para mejorar la convivencia.

Llegamos a este punto que, los enfoques son modelos de la Mediación Escolar, y que existen diversas concepciones sobre la mediación basadas en la negociación colaborativa en la escuela y orientada hacia una transformación de la cultura de las partes implicadas, buscan la transformación de la energía negativa y cultura de guerra a una cultura de paz y positivismo en la convivencia armónica de los seres humanos.

4.2.3 La Mediación en el ámbito educativo

La mediación es un medio de resolver disputas, es un proceso voluntario en el que se ofrece la oportunidad a dos personas en conflicto que se reúnan con una tercera persona neutra que es el mediador para hablar de su problema e intenten llegar a un acuerdo.(Sanchez, 2007)

Mediación escolar es, un proceso voluntario que ayuda a resolver un conflicto reuniéndose con una tercera persona y se ayudan de manera colaborativa a resolver el problema.(Sanchez, 2007)

Como educadores es primordial que usemos, la mediación para la resolución exitosa de conflictos en el aula de clases, debemos reunir a los implicados y buscar a un mediador o mediadora y llegar a un acuerdo en donde el mediador se ponga en el lugar de ellos como parte del problema.

4.2.4- Técnicas de la mediación escolar

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

- ❖ Discurso.
- ❖ Parafraseo.
- ❖ Preguntas.

- ❖ Escucha activa
- ❖ Torbellino de ideas.

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

Es un vehículo por medio del cual los participantes deciden las pautas que mantendrán a lo largo del proceso.(Sanchez, 2007)

4.2.5- El parafraseo

- Establece la mediación escolar es preciso repetir lo que cada uno de los involucrados dice pero limpiando el mensaje de la carga afectiva (elogios, insultos, etc.)
- Sánchez (2007) Menciona que mediador como tercero imparcial que parafrasea, aclara el discurso. Repite casi textualmente la frase de uno de los involucrados pero no menciona las palabras ofensivas. Así se asegura que los presentes (incluido el mismo mediador) comprendan por igual lo que se dijo.

4.2.6 Preguntas

- El mediador usa como principal herramienta las preguntas. Se expresa sólo por medio de ellas. Son indispensables para conocer e indagar los hechos que cada alumno expone, los intereses que los mueven, así como las posibles soluciones para acordar(Fraire, 2003)
- Sánchez (2007), establece que el modo de participación de un mediador se limita a la interrogación, dado que no le es posible opinar.

4.2.7- Escucha activa

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

4.2.8- Torbellino de ideas

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

Por esta razón, los autores explican que las técnicas de mediación se utilizan para lograr un clima de confianza, para obtener información sobre la postura de los participantes en el problema. Las técnicas que se pueden utilizar en el proceso, es el discurso aquí es donde el mediador dice o hace en el transcurso de la mediación , en el parafraseo los autores expresan aquí es donde el mediador repite casi textualmente la frase de uno de los involucrados pero sin mencionar las palabras ofensivas(elogios, insultos), ambos autores explican que los mediadores usan las preguntas como principal herramienta, dado a que un mediadores se limita a la interrogación porque no le es posible opinar , la escucha es la prioridad número uno al referirse al perfil de un mediador y por último el torbellino de ideas es donde debe estimularse a cada uno para que haga sus propuestas.

Para simplificar se puede decir que, las técnicas son para ser un mejor mediador y darles soluciones en las cuales los afectados se sientan en confianza e igualdad, en donde el objetivo del mediador es llegar a soluciones factibles para las partes implicadas.

El 85% de estudiante encuestado está de acuerdo que las técnicas aplicadas son de manera justa según los casos que se han dado, mientras el 15% dijo que no se aplican de manera correcta.

Por consiguiente los docente expresaron según las entrevistas, que si, aplican de manera justa las técnicas en caso de resolver problema que se le presente con los estudiantes, de manera practica en donde los implicados acepten las condiciones en lo cual se pueda llegar a un acuerdo.

Por lo tanto los padres de familia comentaron que si aplicaron las técnicas de manera correcta, pero que no ven conveniente que los maestro tomen medida de expulsión por quince días, ya que esto les baja el rendimiento académico y después los chavalos no quieren integrarse a su centro de estudio, por temor a las burlas de los demás compañeros de clase.

Mediante las observaciones se ve que el maestro implementa y discute sobre tema de valores, en lo cual los estudiantes debaten con soltura y disponibilidad a la formación de valores, asimismo los lleva a una reflexión personal, para que cuando se presenten situaciones de conflictos les permita llegar a soluciones pacíficas.

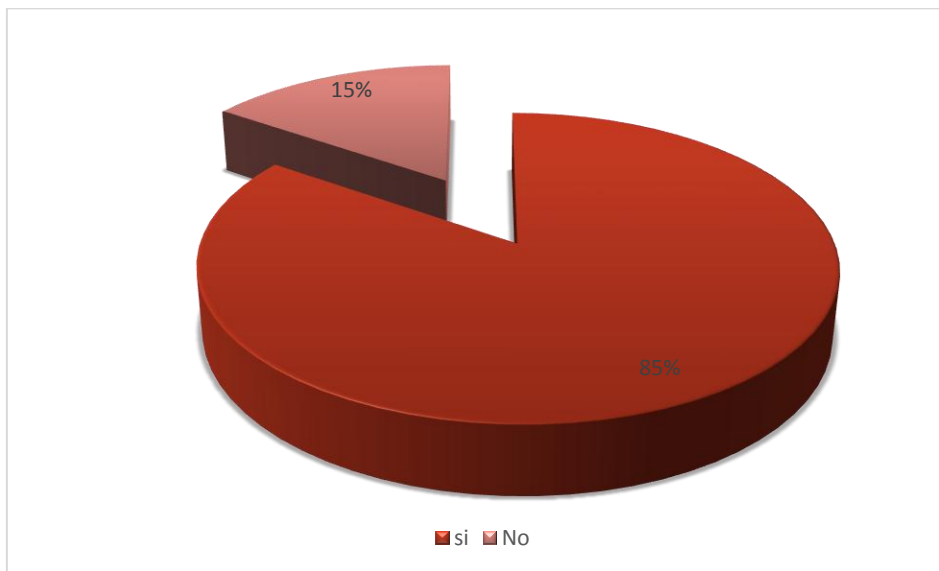


Gráfico N° 3. ¿Cree usted que las técnicas de mediación escolar se han aplicado de manera de justa en la disciplina de Lengua y Literatura?

Fuente: Encuesta a estudiantes del Instituto Benjamín Zeledón.

5- Relaciones Interpersonales.

5.1- Definición de relaciones interpersonales

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: primeramente y sobre todo visual (lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la imagen corporal sino también los movimientos, las señas), lingüística (lenguaje oral) en segundo término, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: económico, político, etc.(Habed López, 2000)

La comunicación es la que puede darse entre dos o más personas en una sociedad. Las relaciones interpersonales pueden llevarse a cabo a través de conversaciones oral, visual, gestual, afectiva, etc. Esta puede darse en ámbitos políticos, económicos, etc.(Habed López, 2000),

Debo agregar que, las relaciones interpersonales son la base fundamental para la convivencia pacífica del estudiantado, así como la de maestros y padres de familia que pertenecen ha dicho centro. Aunque lastimosamente no siempre se da una comunicación afectiva, como suele ser siempre, esto es debido a que los seres humanos por naturaleza no son perfectos es por eso que no siempre con todos se simpatiza.

Según datos de los encuestados, realizada a estudiantes, el 85% dijeron que existe buena relación entre el docente y el 15% dijo que era regular.

Los maestros y directora expresaron que la comunicación entre educando es buena, es decir el 100% y esto les permite desarrollar un ambiente agradable en el aula de clase.

Mientras que los padres de familia consideraron que las relaciones interpersonales entre docente y estudiante es regular debido a que cuando ellos visitan el centro, han visto disciplina que hay alumnos que se salen a la hora de desarrollar la clase o están con el celular en la mano.

Sin embargo durante la observación realizada en el aula de clase, se observan las relaciones interpersonales entre el educando y el educador es buena debido a que el educador usa vocabulario formativo y comunicativo, mientras el maestro explica el contenido ellos ponen atención, pero si el maestro da la espalda, ellos actúan inquietos y cuando los trabajos son grupales no todos están haciendo el trabajo, también se puede destacar que las relaciones entre alumno son regular, por el motivo que hay estudiantes que vienen de comunidades rurales y son tímidos, mientras que los chavalos y chavalas del casco urbano son más comunicativos, pudimos notar que debido a esto, la disciplina es variable, sin embargo estuvimos conversando con la directora de los cambios de disciplina e los estudiantes que vienen de la área rural y expreso que cuando van a octavo grado se puede notar se van adaptando al ambiente a ser más comunicativos.

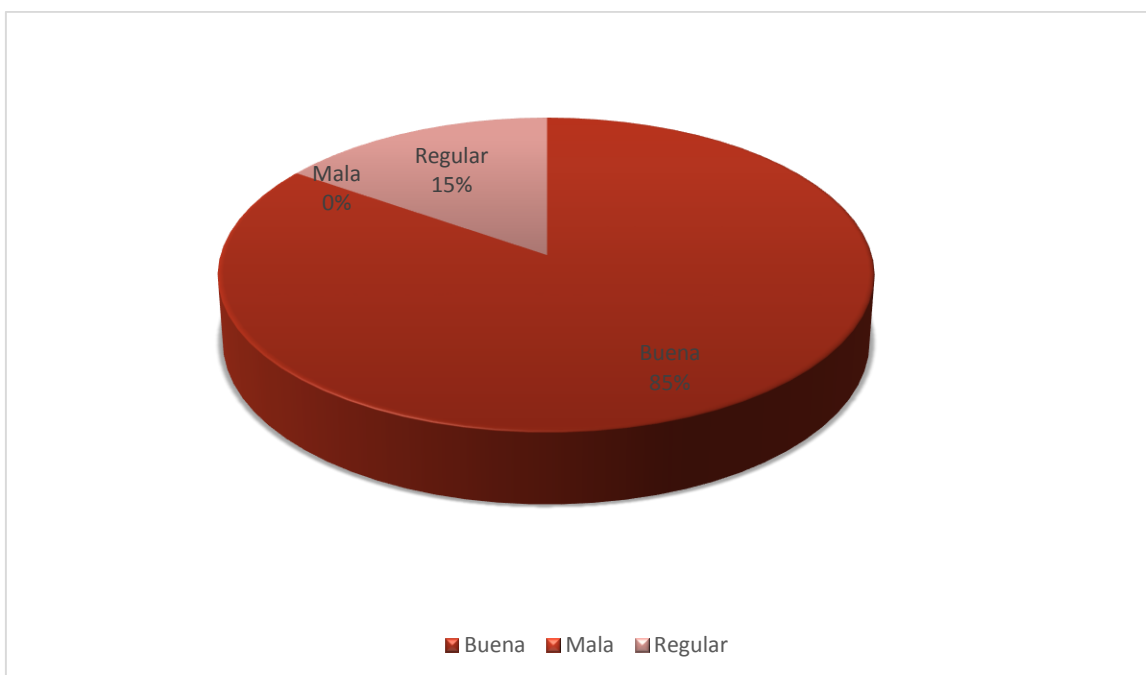


Gráfico N° 4. ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre educando y el educador de Lengua y Literatura?

Fuente: Encuesta a estudiantes del Instituto Benjamín Zeledón.

5.1.2 Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y en definitiva, limitar la calidad de vida. (Haded López, 2000)

En efecto, Haded López (2000) habla de que en la vida integral de las personas son importantes las relaciones interpersonales ya que a través de ella se da la buena convivencia con los semejantes y alcanzar muchos logros y no aislarse de la sociedad para obtener una mejor calidad de vida.

Es más, en nuestro hogar y comunidad se debe ser sociable con los habitantes que se encuentran alrededor, ya que de esta manera se pueden conocer nueva personas que muchas veces se convierten en amigos de confianza. También son importantes porque por medio de ellas se logra mejorar la calidad de vida, solucionar problemas, expresar sentimientos, satisfacer necesidades, en conclusión las relaciones interpersonales son vitales para el ser humano.

5.1.3 Características de las relaciones interpersonales saludables:

- Honestidad
- Sinceridad

Libre de mentiras e hipocresía. Nos permite explorar los límites sociales y proponerla posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.

- Respeto
- Afirmación

Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás. (Rojas, 1984)

Lo cierto es que Rojas, enumera las características las cuales son: honestidad, sinceridad, la verdad, respeto, afirmación, etc., son características de las relaciones interpersonales que permiten explorar los límites sociales y ver la visión de las cosas tal a como son.

Es necesario recalcar que, estos valores son imprescindibles en la vida de los seres vivos y en la esfera educativa no puede ser una acepción. Desde pequeños se les debe de formar estas características de una comunicación saludable. Si estos siempre se ponen en práctica llegaran a ser fructíferos.

En este acápite se les preguntó a los docentes encuestados sobre las características para tener buenas relaciones interpersonales en lo cual se les dio a conocer las siguientes características: honestidad, respeto, libertad, en donde el 61.53% afirma que todas las características son importante para tener buenas relaciones interpersonales y el 23.07 dijo que por medio del respeto se logra tener venas relaciones, mientras que el 15.38% expreso que para llegar a tener buena relación es necesario la honestidad.

Al preguntarle a los docentes en las entrevistas realizadas, sobre las características ya antes mencionadas, expresaron que es importante ponerlas en

prácticas todas para sí llevar a cabo una buena relación en cualquier ámbito que nos encontremos.

Así mismo comentaron los padres de familia que las características mencionadas son muy importante para tener mejores relaciones entre las personas que les rodeen, para que se les oriente a los maestro para que capaciten a los alumnos de dicho centro para erradicar la mala conducta de los educandos para que su comportamiento sea mejor en la calle en la escuela y en cualquier parte que estén.

A través de las observaciones nos dimos cuenta de que el docente implementa valores en el momento de impartir la clase, siempre y cuando los chavalos están inquietos está corrigiendo la mala conducta, ya sea individual o general.

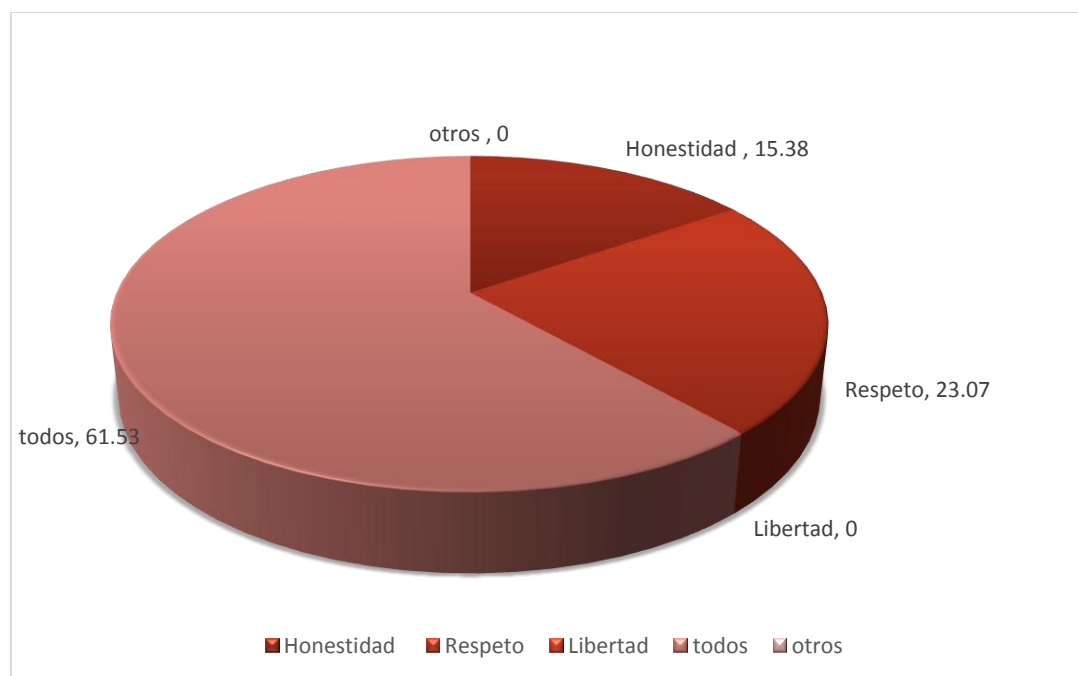


Gráfico Nº 5. ¿Cuál de estas características considera importante para tener una buena relación interpersonal?

Fuente: Encuesta a estudiantes del Instituto Benjamín Zeledón.

5.1.4 Estrategias de las relaciones interpersonales

Para ello es importante recurrir a ciertas estrategias que le exponemos a continuación:

- ✓ Debemos liberarnos de prejuicios sociales. esto nos permitirá conocer en toda su dimensión a nuestros semejantes, sin caer en etiquetas innecesarias.
- ✓ Ponernos en el lugar del otro y reconocer las virtudes de nuestros semejantes, nos mostrará como personas empáticas e interesadas en el prójimo.
- ✓ Aprender a pedir perdón cuando sea necesario, nos ayuda a reconocer nuestros errores y mostrar nuestro lado más humano.
- ✓ Ser positivo de mente y espíritu, hará que enfrentes las dificultades de la vida con mayor coraje y esperanza.
- ✓ Muestra buen humor y sé flexible, una actitud alegre contagiará a tus semejantes y hablará bien de ti. Ser atento y detallista con los demás, es un plus que te permitirá ser bien tratado por tu prójimo.(Branden, 1968)

Por decir así Branden (1968) explica que para obtener una buena relación afectiva se debe ser comprensivo o sea ponerse en el lugar de los demás, así como pedir perdón cuando sea necesario, no vivir de mal humor, ser flexibles y sobre todo ser positivo son estrategias básicas que ayudan a la interacción social.

Y esto nos conduce a que estas estrategias de relaciones interpersonales si se practicasen, no existirían los conflictos en las comunidades, en el hogar es por eso que se les debe aconsejar que ante cualquier circunstancia sonrían porque una sonrisa puede cambiar el mundo, no hay que dejar que

te hagan enojar, que arruinen tu día, para poder ser una persona sociable y feliz.

5.1.5 Principios de las relaciones interpersonales

Se conoce como principios a las normas por las que se rigen los seres humanos. En las relaciones interpersonales existen principios tales como:

- ✓ Mirar las cosas desde el punto de vista de la otra persona.
- ✓ Brindar auténticos elogios y verdadera valoración.
- ✓ Dominar el poder del entusiasmo.
- ✓ Respetar la dignidad de los demás.
- ✓ No ser demasiado crítico.
- ✓ Ofrecer a los demás una buena reputación a la que apuntar.
- ✓ Conservar el sentido del equilibrio y del humor en su vida.(Branden, 1968)

Branden, (1968) considera que los principios de las relaciones interpersonales a las conductas que se deben adoptar con sinceridad, respeto, tolerancia, entusiasmo para una comunicación eficaz.

Si se quiere lograr una comunicación afectiva se debe siempre ser respetuoso, educado lo que implica saludar cada vez que se llega a un lugar, decir permiso, perdón, por favor, así como ayudar a los mayores y a todos los que necesiten de ayuda.

5.1.6 Componentes de las relaciones interpersonales

- ✓ **Respeto:** Es el reconocimiento de que algo o alguien tiene valor. Se lo puede definir como la base del sustento de la moral y la ética.

- ✓ **Comunicación:** Es un campo de estudio dentro de las ciencias sociales que trata de explicar cómo se realizan los intercambios comunicativos y cómo éstos afectan a la sociedad. Investiga el conjunto de principios, conceptos y regularidades que sirven de base al estudio de la comunicación como proceso natural. La comunicación constituye una de las formas en que las personas interactúan entre sí, estableciendo lazos; existen muchas formas de comunicación, gestual, a través de los signos, verbal, escrito, etc.

- ✓ **Comprensión:** Es un proceso de creación mental por el que, partiendo de ciertos datos aportados por un emisor, el receptor crea una imagen del mensaje que se le quiere transmitir. Para ello es necesario dar un significado a los datos que recibimos. Cuando utilizamos el término "datos" nos estamos refiriendo a cualquier información que pueda ser utilizada para llegar a comprender un mensaje. Los datos pueden ser de diferente tipo: palabras, conceptos, relaciones, implicaciones, formatos, estructuras, pueden ser lingüísticos, culturales, sociales, etc.

- ✓ **Cortesía:** Es un comportamiento humano buena manera es la mejor expresión es el uso práctico de las buenas maneras o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.

- ✓ **Cooperación:** Consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competición. (Rojas, 1984)

Rojas (1984) sostiene que, los componentes de las relaciones interpersonales son el respeto, comunicación, comprensión, cortesía y cooperación, elementos que conllevan a un excelente comportamiento humano.

Cabe destacar que estos componentes forman la esencia de las buenas relaciones de la sociedad. Son valores que siempre se deben de practicar para ser buenos estudiantes, compañeros, hijos, profesionales, amigos, etc. y ser personas respetuosas ya que si no se respeta y no se es comprensivo, no se puede esperar que los demás lo sean contigo. Se debe tratar a los demás a cómo te gustaría que te traten a ti mismo.

5.1.7 Funciones de las relaciones interpersonales

La función principal de las relaciones humanas reside en integrar a los trabajadores, contemplando primordialmente la dimensión humana de la labor, porque el factor principal de producción reside en la moral del grupo y los individuos.

Los jefes de empresa no deben considerarse simplemente como los representantes de un capital que debe obtener el máximo de provecho utilizando a la mano de obra como una herramienta, les corresponde desarrollar en la empresa un espíritu de cuerpo reconociendo y haciéndose conocer a todos los miembros de la empresa que participan de una misma comunidad de intereses tratando de obtener la adhesión a su política y no de imponerla.

Todos estos conceptos los piden prestados las relaciones humanas a la psicología social.

Así nos referimos al estudio de la interacción humana, le damos un carácter ambiguo, porque las ubicamos en idéntico plano que la psicología social, sin campo específico propio. Pero si tenemos en cuenta el

aspecto referente al mejoramiento de esa interacción, les estamos otorgando una validez ética.

Las relaciones humanas son un arma de doble filo si se traiciona su sentido ético. No pueden ni deben ser aplicadas por conveniencia, ni siquiera por necesidad productiva. No deben ser usadas para producir más, sino para convivir mejor. Cuando las Relaciones Humanas se desarrollan en el ámbito de las empresas o instituciones y su acción de interacción se dirige hacia el público, en función de la necesidad de convivencia que tiene una empresa o institución con la comunidad.(Platonov, 1983)

Función principal de las relaciones interpersonales es lograr la unión de los seres humano en todos los ámbitos sociales debido a que la comunicación humana es la arma esencial para vivir en paz en un ambiente sano.(Platonov, 1983)

De manera que, la integridad social es una función muy importante en una comunicación, ya que por medio de esta se pueden emprender nuevos proyectos tomando en cuenta los valores antes planteados y no la integración nada más por conveniencia. En un centro educativo los alumnos deben integrarse a los diferentes grupos de estudio y trabajar en conjunto para obtener un buen trabajo que les permitirá plasmar una excelente nota en sus boletines pero todo esto será posible si hay una unión y comunicación de grupo.

Las relaciones interpersonales se clasifican en:

- ✓ Relaciones Primarias: Se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas.

- ✓ Relaciones Secundarias: Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.(Rojas, 1984)

En efecto, Rojas (1984) dice que, las relaciones interpersonales pueden ser primarias, que es la que se da día a día con la interacción de diferentes personas y la secundaria que se origina por la necesidad de ayuda que puede presentar una persona.

Queda definido, que las relaciones de amistad, de parejas, de maestras(os) a alumnos o viceversa, son comunicaciones que se dan constantemente. Las relaciones también surgen en un momento de necesidad por ejemplo cuando se dan accidentes en la sociedad (centro educativo, calle, etc.), las personas afectadas en ese momento necesitan de la ayuda humana.

5.1.9 Factores negativos que impiden las relaciones interpersonales.

- ✓ **No controlar las emociones desagradables:** Es cuando mostramos mal humor, odio etc.
- ✓ **Agresión:** Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de la frustración.
- ✓ **Fijación:** Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.
- ✓ **Terquedad:** Negarse a aceptar las opiniones ajenas y no a aceptar las equivocaciones en nuestro juicio o ideas.
- ✓ **Represión:** Negarse a comunicarse con los demás, aceptar opiniones y consejos.
- ✓ **Aislamiento:** Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.
- ✓ **Fantasías:** Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.
- ✓ **Sentimiento de Superioridad o Inferioridad:** Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O infravalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias.(Habed López, 2000)

Por consiguiente Habed López, (2000) explica que no controlar las emociones desagradables, la agresión, fijación, terquedad, represión, aislamiento, fantasías, sentimientos de superioridad o inferioridad son factores que no permiten que se lleven a cabo las relaciones interpersonales.

En la actualidad los casos de agresión entre estudiantes han sido muy pocos los que han ocasionado un aislamiento entre ellos. Esto es muy común en la sociedad, siempre existen personas que se creen superiores a los demás quizás por poseer un nivel de conocimiento más avanzado que el de los demás o por pertenecer a una distinta clase social. Pero la realidad es que todos son iguales ante los ojos de Dios, ya que fueron creados a su semejanza, es por eso que no se deben poner en práctica estos factores que impiden una afectiva relación interpersonal.

PLAN DE ACCIÓN

Debido a las problemáticas de incidencia de mediación escolar las relaciones interpersonales encontradas en la disciplina de Lengua y Literatura, en los estudiantes de séptimo grado "A", del instituto benjamín Zeledón, ha sido necesario proponer el presente plan de acción.



Objetivo de acción: proponer técnicas para mejorar las relaciones interpersonales a través de la mediación escolar, en los estudiantes de séptimo grado "A", en la disciplina de lengua y literatura del instituto benjamín Zeledón del municipio Tuma-La Dalia.

Técnicas:

- Discurso
- Parafraseo
- Preguntas
- Escucha activa
- Torbellino de ideas

Objetivo	Técnicas	Procedimiento	Recursos
1		Esto se puede llevar a cabo a través de Disposición psicológica: Para realmente escuchar activamente, necesita prestar atención al orador, sus objetivos y emociones. Si no está psicológicamente	<ul style="list-style-type: none">• Actividades en grupo; puede ser de cuatro a cinco, en el cual uno exponga su situación y los demás escuchen atentamente.

<p>Detectar conflicto, escuchando atentamente y en silencio.</p>	<p>Escucha activa.</p>	<p>pendiente de estos factores, no está comunicando al mismo nivel que el emisor.</p> <p>Preparación mental y física, para prestar la atención necesaria durante las charlas o sesiones que se den.</p> <p>En la preparación tendremos presente tres aspectos: la elección del momento y el lugar para la comunicación, la recopilación y el análisis de la información sobre nuestro interlocutor y presentar una actitud positiva hacia la escucha.</p> <p>Reforzar al interlocutor: Aplicaremos una serie de técnicas para demostrar a nuestro interlocutor que le prestamos atención. Estas técnicas son: el refuerzo positivo, la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar juzgar: escuchar sin juzgar a la otra persona o sacar conclusiones. • Segmento de vídeos que incluyan programas o documental relacionado con dicha problemática. • Pedir información con las preguntas apropiadas, de último parafrasear sobre el tema expuesto.
--	------------------------	---	---

	<p>paráfrasis, la reformulación, la ampliación, la técnica de las preguntas, el silencio, asentir con la cabeza y las expresiones faciales.</p> <p>Observar el lenguaje no verbal.</p> <p>Durante el proceso de escucha activa observaremos su lenguaje no verbal, es decir, sus gestos corporales, sus expresiones faciales y sus características de la voz, tales como el tono, la intensidad y el ritmo.</p> <p>Obtener las ideas principales.</p> <p>Detectaremos las palabras clave que sustentan el mensaje de nuestro interlocutor. Relacionaremos dichas palabras clave para extraer las ideas</p>	
--	--	--

		<p>principales del mensaje.</p> <p>Retroalimentación. Resumen del mensaje que hemos escuchado, demostrándole que hemos interpretado correctamente su mensaje.</p>	
2	<p>Hacer un listado del tema elegido, la mediación.</p> <p>Torbellino de ideas.</p>	<p>Elige un tema relacionado con mediación escolar. Establece un tiempo (10 minutos máximos). Durante ese tiempo escribe frases o palabras que creas relacionadas con el tema elegido.</p> <p>Lo ideal es, durante el tiempo que escribes o das ideas, no corregir nada, sino crear ideas. Transcurrido el tiempo, lee la lista y trata de reorganizar lo escrito, de modo que tengan sentido y se relacionen</p>	

		<p>con el tema seleccionado.</p> <p>Si lo has logrado, comienza a trabajar.</p> <p>El ambiente debe ser adecuado. Un lugar ruidoso o con mucho movimiento no ayudará a concentrarnos.</p>	
3	Búsqueda de posibles soluciones	<p>1. Encontrar el enfoque: Es un indicador que sirve para enfocar las preguntas, de modo que puedan ampliarlas hasta explorar más ideas. Por ejemplo: no más violencia, si a la paz.</p> <p>2. Lluvia de ideas: Fijamos unas reglas sencillas para enfocarnos, han de formular preguntas: todas las que puedan y se les ocurra. En ese momento no vamos a juzgar la calidad de las preguntas.</p> <p>3. Refinar</p>	Exploración de conocimiento

		<p>Trabajar con preguntas que hayan creado ellos mismos y las hay que reformular: abiertas y cerradas. Luego, se categorizan, se clarifican y se centran según el tema a discutir.</p> <p>4. Priorizar Los planes de dicho cuestionario, la programación de los objetivos nos ayudarán a seleccionar las preguntas, que han de concentrarse en el aspecto más importante de cada sesión.</p> <p>5. Determinar los próximos pasos Revisamos juntas/os las preguntas, fijamos las prioritarias y tomamos decisiones sobre la mejor manera de utilizarlas, la experimentación, la lectura, la discusión...</p>	
--	--	---	--

		6. Llegar a soluciones pacificas	
4	Discurso.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selección de un tema de interés. ➤ Acopio de información, Conseguir todo tipo de información relacionadas con el tema. ➤ Selección de materiales , Seleccionar lo que nos resulte de más interés, sin 	Usar material de apoyo pueden ser: aparatos reproductores de presentaciones, diapositivas, hojas anexas, ejemplos, videos, etc.
Integrar padres, docente y alumnos mediante charla.			

		<p>salirnos de la información que necesitamos para nuestro discurso.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Elección de material de apoyo</i>, para aumentar el interés del espectador.➤ <i>Construcción del mensaje</i>. Hemos de construir el mensaje, crear un índice y seguirlo paso por paso.	
--	--	---	--

		<p>➤ <i>Conclusión, crear una conclusión que impacte, en la que el oyente lo pueda retener por mucho tiempo.</i></p>	
<p>5</p> <p>Aclarar el discurso sin necesidad de elogiar ni ofender</p>	<p>Parafraseo</p>	<p>Escuchar, pensar igual a parafrasear.</p> <p>Realizar un resumen pequeño sobre lo que han expuesto ambas partes.</p> <p>Identificar los sentimientos y los hechos e incluirlo en una sola frase.</p> <p>Dar interpretación según en el círculo en el que se encuentre, sin juzgar a ninguna de las partes implicadas.</p>	<p>Expresión y comprensión, permite comprender la información recibida.</p> <p>Clasifica las ideas en orden.</p> <p>Utiliza la repetición y memorización para identificar el problema.</p>

		Libre de juicio y valoración del que escucha.	
--	--	---	--

V.- CONCLUSIONES

En la realización del trabajo investigativo y los resultados obtenidos de acuerdo a los diferentes instrumentos aplicados y con base a objetivos se concluye que:

1.- Se identificó que la mayoría de estudiantes si han escuchado hablar del término de mediación, por lo tanto expresan que es importante para una mejor solución de conflictos, en lo cual ellos se sentían identificados porque se estaba dando un caso de mediación.

2.- Se determinó que las relaciones entre educando y educador es buena solo dos expresaron que es regular; pero entre compañeros de clase es regular

3.- Se valoró la incidencia de mediación en las relaciones interpersonales entre el educando y el educador, ya que el maestro realiza actividades en donde practica o da a conocer la mediación, actividades tales como lecturas en donde estén presente los valores, encuestas orales y escritas, trabajos en equipo para cultivar una mejor relación entre compañeros.

4.- Durante la investigación se observó, que es necesario proponer técnicas de mediación escolar basadas en un plan de acción en donde se aplique la escucha activa, el parafraseo, torbellino de idea, preguntas cerradas y abiertas por ende el discurso; para mejorar las relaciones interpersonales entre los educando del Instituto Benjamín Zeledón, del municipio Tuma- La Dalia

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre (2005). Barcelona. La mediación, Una estrategia para abordar el conflicto.

Branden (1968). El respeto hacia uno mismo. México. Mexicana S.A.

Fisher (2000). Mediación escolar; como estrategias para la resolución de conflictos y mejora de comunicación entre iguales. Revista académica de investigación y postgrado. Edición especial.

Girard. (1997). Resolución de conflictos en la escuela. Manual para Educadores. Buenos Aires. Argentina.

Hera (2012). Seminario internacional sobre la defensa de los derechos humanos y universitarios. Editorial Casa abierta al tiempo. Xochimilco México.

López Habed.(2000). Arte de las relaciones humanas. Editorial Ventana. Managua, Nicaragua.

Mayo (2013). Análisis de la psicología. Buenos Aires. Editorial Universidad, educación a distancia.

Mestre (2009). La mediación en el ámbito educativo, salud redacción de educación. web.com.

Munné & Mac-Crag Pilar (2006). Los 10 principios de la Cultura de Mediación. Editorial GRAO. Barcelona, España. Platonov (1983). Psicología recreativa Volumen II. México.

Prado (2007). Proyecto de armonía, mejorar la convivencia escolar. Ciudad León.

Rojas (1984). La efectiva del personal. Ciudad Managua. Editorial la unión.

Sánchez (2007). Mediación en el ámbito educativo. Argentina. Bonum.

Torrego (2000). Mediación del conflicto. Conflicto en la institución escolar. Madrid, España.

Uranga, M (2000). Aprender del conflicto. Barcelona.

Varón (2001). Programa nacional de mediación escolar. Buenos Aires. Editorial ministerio de educación, ciencias y tecnología.

Anexos

ANEXO NO. 1
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA MANAGUA.
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA
UNAN FAREM – MATAGALPA



SEMINARIO DE GRADUACIÓN
Operacionalización de variables

Variable	Definición	Sub-Variabl e	Indicador	Pregunta	Escala	Destinatario	Técnica
Mediación Escolar	Mediación: Es un procedimiento de resolución pacífica de situaciones conflictivas		Concepto	¿Ha escuchado hablar de mediación escolar? ¿Por qué, cree usted que es importante la	Cerrada Abierta Abierta	Alumnos Padres de Familia Docente Alumnos Docentes	Encuesta Grupo Focal Entrevista Encuesta Entrevista

	para alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable. (Girard, 1997)						
--	---	--	--	--	--	--	--

Relaciones interpersonales	DEFINICIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES: Las relaciones interpersonales: Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Las	Es pacífica	Características	¿Ha participado usted en algún momento en mediación escolar?	Cerrada	Alumnos	Encuesta
		Es voluntaria				Docente	Entrevista
		Es sistemática				Padre de familia	Grupo focal
		Favorece la comunicación				Alumno	Encuesta
						Padre de familia	Grupo focal
						Alumno	
			Estructura de la Mediación	¿Cuántas de estas características considera son importantes para tener buenas relaciones interpersonales?	Cerrada Siempre A veces	Alumno Alumno	Encuesta

<p>relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: primeramente y sobre todo visual (lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la imagen corporal sino también los</p>	Negociar	Establece comunicación	a) honestidad, respeto, libertad.	Nunca	Docentes	Encuesta
	Gestionar		¿Ha participado voluntariamente en la mediación escolar?	Cerrada	Director	
	Fortalecer	Principales funciones y objetivos	¿Cuándo usted es llamado a mediación de qué manera es abordado?	a)Respeto	Director	Entrevista
	Participar		¿De qué manera favorece la comunicación la mediación Escolar?	b)Le gritan		
Espontánea			¿Ha planificado usted una	c) Lo aconsejan	Director	
Externa				d) Le maltratan	Director	
				Abierta		

	<p>movimientos, las señas), lingüística (lenguaje oral) en segundo término, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: económico, político, etc. (Haber López, 2000)</p>	<p>Institucional</p> <p>Por iguales</p> <p>Realizada por los adultos</p> <p>Primarias y secundarias</p>	<p>Tipos de mediación</p> <p>Clasificación</p>	<p>estructura en la mediación Escolar?</p> <p>¿De qué manera le ha fortalecido su gestión administrativa la mediación, cuando se le presenta un problema?</p> <p>¿Participan los estudiantes en la mediación?</p> <p>¿Durante la mediación como es la relación entre alumnos y mediador?</p>	<p>Abierta</p>	<p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p>
--	---	---	--	--	----------------	-------------------------------------

		Respeto		¿Cómo son sus relaciones	Abierta	Director	Entrevista

		Comunicación	Componentes	interpersonales con los alumnos?	Cerrada	Docente	observación
		Comprensión		Se observa un ambiente agradable en el aula de clases		Director	
		Cortesía		La maestra(o), gesticula, sonríe y tiene contacto visual con sus estudiantes.		Docentes	
		Cooperación		Los alumnos(as) se respetan y comunican de manera afectiva. El (la) docente tiene contacto físico- afectivo hacia los estudiantes. Demuestra dominio científico de los contenidos abordados. Tiene dominio de grupo al impartir la clase		Alumnos Director Docentes Alumnos	

ANEXO NO. 2

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



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRIGIDA AL DOCENTE.

Objetivo:

Verificar la información sobre la Incidencia que tiene la mediación escolar en las relaciones interpersonales en estudiantes de séptimo grado “A” en la disciplina de Lengua y Literatura, en el turno matutino del Instituto Benjamín Zeledón, del municipio Tuma-La Dalia, departamento de Matagalpa, segundo semestre 2015.

I. Datos generales

Observador:

Centro escolar: Instituto Benjamín Zeledón

Fecha: 24 de Octubre 2015.

Hora: 9 A. M.

Nivel académico

Perfil de estudio

N° de estudiante: _____

Estatal: _____ privada: _____ subvencionado: _____

Modalidad: _____ matutino: _____ vespertino: _____

Matutino: _____ Vespertino: _____ Sabatino: _____

II. Preguntas

Aspecto a observar	Si	No	Observación
Se habla de mediación escolar en el aula de clase.			
El docente realiza actividades que permitan ensayar o practicar la mediación escolar durante el desarrollo de la asignatura de Lengua y Literatura.			
El educador fomenta la importancia de mediación escolar			
Fomenta buenas relaciones interpersonales en la asignatura de lengua y literatura			
Utiliza estrategias para solución de conflictos			
Fomenta valores positivos para mantener una relación interpersonal afectiva maestra, estudiante.			
Se habla de relaciones interpersonales con los educando durante el periodo de Lengua y Literatura.			
Se observa el compañerismo, entre los educandos y educador en dicha disciplina ya mencionada.			
Hay coordinación dentro del círculo de docentes.			
Muestra seguridad el docente con los educandos al impartir la clase.			

ANEXO NO.3

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



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Entrevista dirigida a Alumnos de séptimo grado “A”

Objetivo: Obtener información sobre la Incidencia de mediación escolar en las relaciones interpersonales en estudiantes de séptimo grado “A” en la disciplina de Lengua y Literatura, en el turno matutino del Instituto Benjamín Zeledón, del municipio Tuma-La Dalia, departamento de Matagalpa, segundo semestre 2015.

Edad del entrevistado: _____

Sexo del entrevistado: Femenino _____ Masculino_____

II- Preguntas

1. ¿Ha escuchado hablar de mediación escolar?

2. ¿Qué entiende por mediación escolar?

3. ¿Cree que es importante la medición escolar?

4. ¿En algún momento el docente ha realizado actividades que le permitan ensayar la mediación, durante el desarrollo de la asignatura de Lengua y Literatura?

5. ¿Qué aspectos le ha orientado el docente de Lengua y Literatura sobre mediación escolar?

6. ¿Ha participado en alguna ocasión en mediación escolar?

¿Cuántas de estas características considera son importantes para tener buenas relaciones interpersonales?

Honestidad _____

Respeto _____

Libertad _____

- A) Todas
- B) Algunas
- C) Ninguna

7. ¿Cuándo usted es llamado a mediación, de qué manera abordan el conflicto para solucionar?

- A) Le gritan _____
- B) Lo aconsejan _____
- C) Le maltratan física o emocionalmente

- D) Ninguna de las anteriores

8. ¿Cómo son sus relaciones interpersonales con sus compañeros de clases?

9. ¿Convocan la dirección y los docentes a reuniones para resolver conflictos?

- A) Siempre _____
- B) A veces _____
- C) Nunca _____

10. ¿Cómo son las relaciones interpersonales con su docente de Lengua y Literatura?

11. ¿Cómo ha resuelto los conflictos que se le han presentado, al docente de Lengua y Literatura?

ANEXO NO. 4

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



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Entrevista dirigida a Docentes y Directores(as)

Objetivo: Obtener información sobre la Incidencia de mediación escolar en las relaciones interpersonales en estudiantes de séptimo grado “A” en la disciplina de Lengua y Literatura, en el turno matutino del Instituto Benjamín Zeledón, del municipio Tuma-La Dalia, departamento de Matagalpa, segundo semestre 2015.

1. ¿Ha escuchado hablar de mediación escolar?

2. ¿Realiza actividades que permitan ensayar la Mediación escolar durante el desarrollo de la asignatura Lengua y Literatura?

3. ¿Cuál considera, que es la importancia de la mediación escolar, en la disciplina de Lengua y Literatura?

4. ¿Ha implementado, alguna vez en su aula de clases ejercicios relacionados con la mediación escolar? Mencione algunas.

5. ¿Cuándo fue la última vez que realizó mediación, durante algún conflicto? Relate su experiencia.

6. ¿Ha hablado de relaciones interpersonales con sus estudiantes durante el desarrollo de la asignatura de Lengua y Literatura? ¿Cómo lo ha abordado?

7. ¿Qué enfoque usa para poder abordar el contenido de las relaciones interpersonales en la asignatura de Lengua y literatura?

8. ¿Por qué cree, que es importante el desarrollo del contenido de la mediación escolar y las relaciones interpersonales en la asignatura Lengua y Literatura?

9. ¿Ha planificado una estructura del tema Mediación escolar?.

10. ¿Cómo son las relaciones interpersonales con sus educando, mientras usted imparte las clases?

11. ¿Tiene su Centro Escolar conformada una comisión para la resolución de conflictos?

12. ¿Con que frecuencia, tienen necesidad de intervenir usando mediación escolar, para la resolución de conflictos en el centro escolar?

13. ¿Qué recomendaciones daría usted, como maestro de Lengua y Literatura para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el centro escolar?

14. ¿Qué opinión le merece a usted la Mediación escolar como método de resolución de conflictos?

ANEXO NO. 5

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



Encuesta dirigida a estudiantes de 7mo. Grado “A”.

Objetivo: Analizar como incide la de mediación escolar en las relaciones interpersonales en estudiantes de séptimo grado “A” en la disciplina de Lengua y Literatura, en el turno matutino del Instituto Benjamín Zeledón, del municipio Tuma-La Dalia, departamento de Matagalpa, segundo semestre 2015.

Presentación: Este instrumento responde a la investigación de mediación escolar. Su propósito es analizar la influencia que tiene la mediación escolar en los estudiantes de 7mo. Del turno vespertino.

Marque con una X la respuesta que considere pertinente, en algunos casos complete o explique.

1. ¿Ha escuchado hablar de mediación?

Si () No () Nunca ()

2. ¿En algún momento, el docente ha realizado actividades que le permitan ensayar la mediación escolar, durante el desarrollo de la asignatura de lengua y literatura?

Si () No ()

3. ¿Cree que es importante la mediación escolar?

Si () No ()

4. ¿Ha participado en mediación escolar?

Si () No () Nunca ()

5. ¿Cuándo usted es llamado a la mediación escolar?

A) Le gritan ()

B) Lo aconsejan ()

C) Lo maltratan física o emocionalmente ()

D) Ninguna de las anteriores ()

6. ¿Cuál de estas características considera son importantes para tener buena relación interpersonal?

A) Honestidad ()

B) Respeto ()

C) Libertad ()

D) Todos ()

E) Ninguna ()

7. ¿Cómo es la relación interpersonal entre alumnos y docentes de Lengua y Literatura?

A) Buena ()

B) Mala ()

C) Regular ()

8. ¿Ha participado voluntariamente en mediación escolar, en la disciplina de Lengua y Literatura?

Si () No ()

9. ¿Cree usted, que la mediación escolar se ha aplicado de manera justa en la disciplina de Lengua Y Literatura?

Si () No ()

10. ¿Le han explicado el motivo, porque lo han mandado a llamar para mediar?

Si () No ()

ANEXO NO. 6

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



Grupo Focal

Objetivo: Obtener información sobre la Incidencia de mediación escolar en las relaciones interpersonales en estudiantes de séptimo grado “A” en la disciplina de Lengua y Literatura, en el turno matutino del Instituto Benjamín Zeledón, del municipio Tuma-La Dalia, departamento de Matagalpa, segundo semestre 2015.

1. ¿Ha escuchado hablar de mediación escolar?
2. ¿Qué entiende por mediación escolar?
3. ¿Cree, que es importante la mediación escolar como solución de conflictos?
4. ¿Cómo es la relación interpersonal con los docentes?
5. ¿De qué forma ha solucionado los conflictos, que se le han presentado con sus hijos en la escuela?

6. ¿Ha sido usted tomado en cuenta en proceso de mediación escolar, en la disciplina de Lengua y Literatura?

7. ¿Convoca la dirección y docentes, a reunión para resolver conflictos de sus hijos en la disciplina de Lengua y Literatura?

8. ¿Cómo son sus relaciones interpersonales con el maestro que le imparte, Lengua y Literatura a sus hijos?

9. ¿Tiene el centro escolar en el que estudia su hijo, una comisión para la resolución de conflicto?

10. ¿Qué recomendaciones, daría usted para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el centro escolar?

11. ¿Qué opinión, le merece a usted la mediación escolar, como método de resolución de conflictos?

12. ¿Ha participado en la escuela para padre? ¿Han abordado el tema de Mediación Escolar?

ANEXO NO. 7
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA
UNAN FAREM – MATAGALPA.



SEMINARIO DE GRADUACIÓN.

TABULACIÓN DE DATOS DE ENCUESTA A ESTUDIANTES.

Interrogantes Indicadores.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	Coincidencia	Discrepancia	Consolidado	Porcentaje
										0	1	2	3				
1-¿Has escuchado hablar de mediación escolar?	si	si	si	Si	si	si	n	n	si	si	n	N	si	9 Estudiantes coinciden que si da el indicador.	4 Estudiantes manifiestan que no se da el indicador.	La mayoría dicen que sí, esto es muy relevante, porque se ha convertido en un tema de discusión.	69.23 % coinciden que sí. 30.76%dicen que no.
2-¿En algún momento el docente ha	S	S	S	S	S	S	S	n	n	SI	n	SI	n	9 Manifiestan que el docente si ha	4 dijeron simplemente que no han	La mayoría afirma que el docente hace	69.23% dijo que si

realizado actividades que le permitan ensayar la mediación escolar durante el desarrollo de la asignatura de lengua y literatura?															realizado actividades donde aplica la mediación	notado que el maestro ensaye o les dé a conocer actividades sobre mediación	uso de actividades en las cuales ensaya la mediación escolar	30.76% dijo que no
3-¿Cree que es importante la mediación escolar?	si	si	si	Si	si	si	si	si	si	n	si	Si	si	12 estudiante, expresan que si es importante la mediación escolar	1 Manifiesta que no le pareció importante	Es de mucho agrado que la mayoría ese de acuerdo que es importante la mediación escolar	92.30 % que sí. 7.69% que no	
4-¿Ha participado en mediación escolar?	n	n	n	Si	si	n	n	n	n	n	n	N	si	3 Manifiestan que si han participado en mediación	10 expresan que no ha tenido problema alguno por lo cual deban	En su mayoría los alumnos dicen que en ningún momento han	23.07% dijo que sí. 76.92% no ha participado en mediación	

															participar en mediación	participado en mediación	
5-¿cuándo usted es llamado a mediación escolar : a. Le gritan b. Lo aconsejan c. Lo maltratan física o emocionalmente d. Otras	b	b	b	B	b	b	d	b	b	b	b	B	d	11 Dicen que los aconsejan cuando se da algún caso de mediación	2 Expresan que de otras formas	En su mayoría afirman que cuando son llamados a mediar los aconsejan. Esto es una gran ventaja porque pueden notar lo necesario que es mediar, lo cual les servirá en la vida.	84.61% les aconsejan por lo tanto. 15.38% menciono de otras formas
6-¿Cuál de estas características considera importante para	d	d	d	d	b	b	a	d	d	d	b	A	d	8 Coinciden en que todas las características son de gran	2 Estudiantes, expresan que para tener buenas relaciones	Un poco más de la mayoría de estudiantes consideran	15.38% dice que para tener buenas relaciones interpersonales

tener buenas relaciones interpersonales? : a) honestidad b) respeto c) libertad d) todos e) otros														importancia para tener buenas relaciones interpersonales	interpersonales es importante la honestidad , mientras que 3 dijeron que por medio del respeto se logra tener buenas relaciones	importante todas las características para tener buenas relaciones interpersonales.	es ser honesto y el 23.07% dice que con respeto 61.53% dice que todo lo mencionado
7-¿Cómo es la relación interpersonal entre alumnos y docentes de lengua y literatura?: a) buena b) mala c) regular	a	a	a	a	a	a	a	a	a	c	a	C	a	11 Dicen que si, que la relaciones entre alumno y educando es buena	2 Dicen que es regular	Es una gran ventaja que la mayoría valore como buena la relación entre docente alumno.	84.61% buena 15.38% es regular
8-¿Ha participado de forma voluntaria	si	si	si	si	si	n	si	si			si		si	9 Expresan que si han participado de	3 estudiantes no dijeron nada	La mayoría expresa que ha participado	69.23% ha participado de manera

en mediación escolar en la disciplina de lengua y literatura?															manera voluntaria en mediación	,repuesta en blanco y 1 dijo que no había participado de manera voluntaria	de manera voluntaria en proceso de medición. Existe un positivismo	voluntaria y un 7.69% dijo que no, mientras que el 23.07% de la respuesta en blanco.
9-¿cree usted que las técnicas de mediación escolar se han aplicado de manera justa en algún momento, en la disciplina ya antes mencionada?	si	si	si	n o	si	si	si	si	si	si	si	N o	si	11 Estudiantes, dicen que si se ha aplicado de manera justa las técnicas de mediación escolar	2 Consideran que no les ha parecido que hayan aplicado de manera justa la mediación.	La mayoría consideran que si se ha aplicado de manera justa.	84.61% sí. 15.38% no	
10-¿le han explicado el motivo, si en algún momento lo han llamado para mediar?	si	si	n o	n o	n o	si	n o		n o					3 Estudiantes coinciden, en que si se les ha explicado el motivo del porque le han	5 Estudiante dicen que no les han explicado el motivo , mientras que 5 educando	Existe una gran cantidad de estudiantes que consideran adecuadas	23.07% si le han explicado el motivo porque3 le llaman a mediar	

ANEXO NO. 8.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA.

UNAN FAREM – MATAGALPA.



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

MATRIZ.

Indicadores	Docente(Entrevista)
1-¿Ha escuchado hablar de mediación escolar?	Sí, es la que nos permite solucionar conflictos de manera voluntaria
2- ¿En algún momento, usted como docente, ha realizado actividades que le permitan ensayar la mediación escolar durante el desarrollo de la asignatura de Lengua y Literatura?	Si, , como por ejemplo asignar lecturas en donde estén presente valores , cuando ameriten mediación entre los estudiantes , trabajos en equipo, actividades tales como encuestas orales y escritas .
3- ¿Cree que es importante la mediación escolar?	Sí, es importante porque podemos ver hasta donde hemos mejorado como docentes en la disciplina de lengua y literatura, también es importante porque

	permite que los estudiantes desarrollen sus actividades de manera satisfactoria y nos permite a nosotros como educadores a ser más tolerantes.
Como es las relaciones interpersonales entre alumnos y docentes en el área de lengua y literatura	Los maestros expresaron que entre el educando existe buena relación, siempre y cuando el maestro se enfoque en ir formando valores en los estudiantes y por ende eso es lo que los a llevado a tener confianza entre ambos.

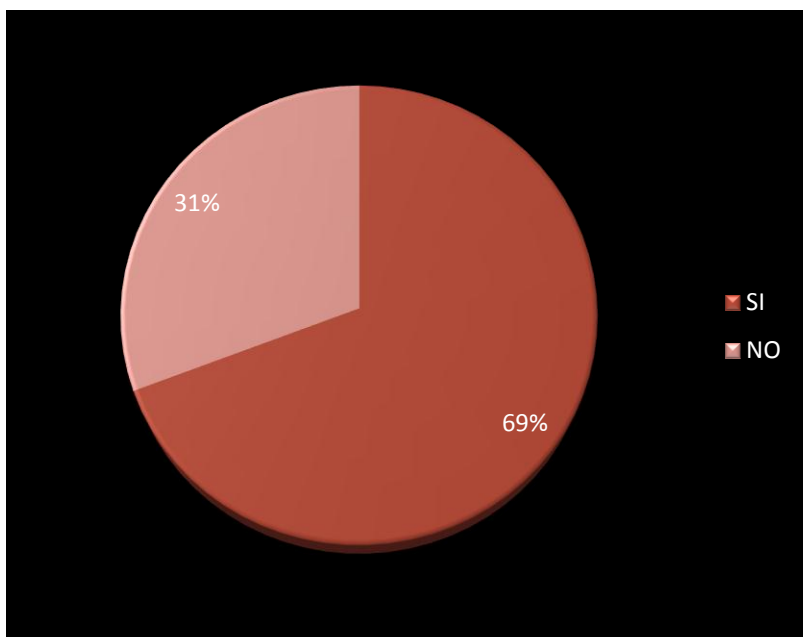


Gráfico. Nº. 1

Fuente: Encuestados del Instituto Benjamín Zeledón.

¿En algún momento el docente ha realizado actividades que le permita ensayar la mediación escolar durante el desarrollo de la asignatura de lengua y literatura?

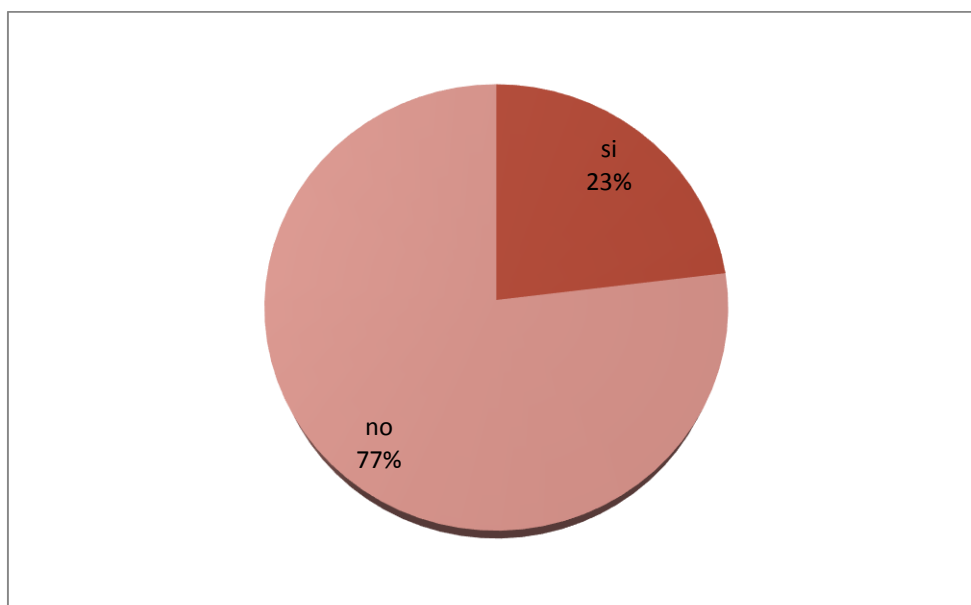


Gráfico. Nº 2.

Fuente: Encuestados del Instituto Benjamín Zeledón.

¿Ha participado en mediación escolar?

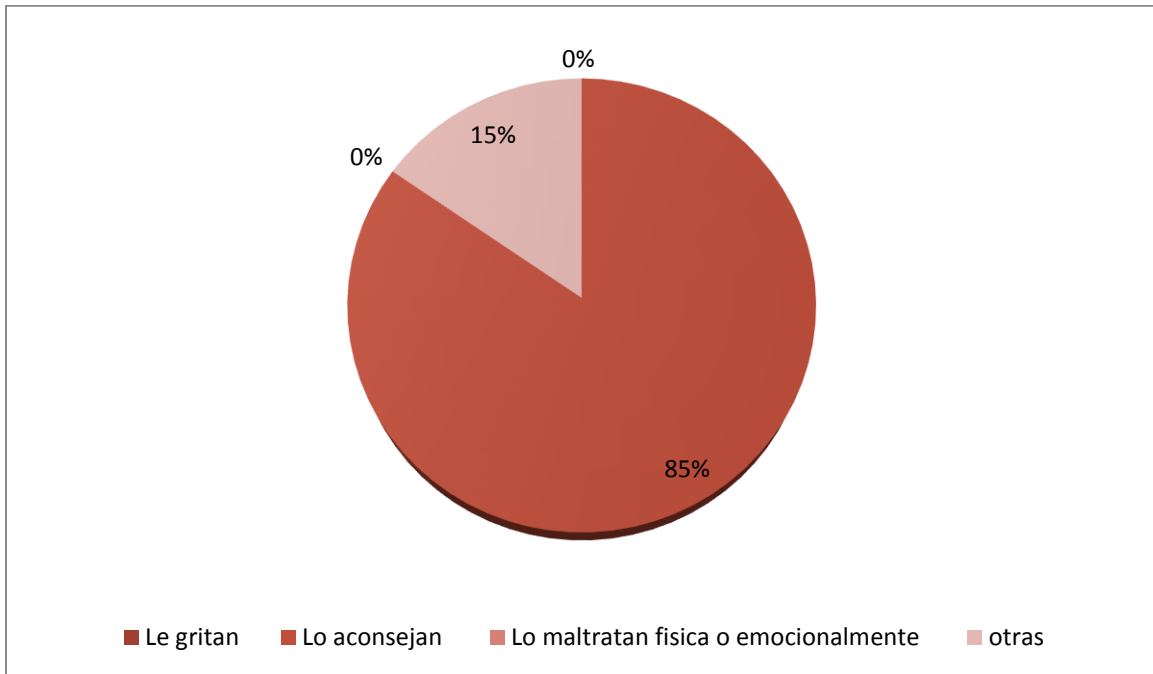


Gráfico. N°3.

Fuente: Encuestados del Instituto Benjamín Zeledón.

¿Cuándo usted es llamado a mediación escolar? :

- a) Le gritan**
- b) Lo aconsejan**
- c) Lo maltratan física o emocionalmente**
- d) Otras**

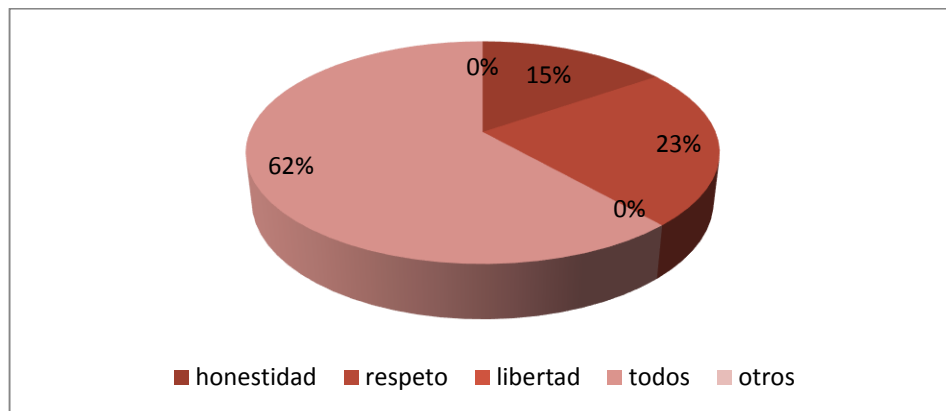


Gráfico N° 4.

Fuente: Encuestados del Instituto Benjamín Zeledón.

¿Cuál de estas características considera importante para tener buenas relaciones interpersonales?:

- a) Honestidad.**
- b) Respeto.**
- c) Libertad.**
- d) Todos.**
- e) Otros.**

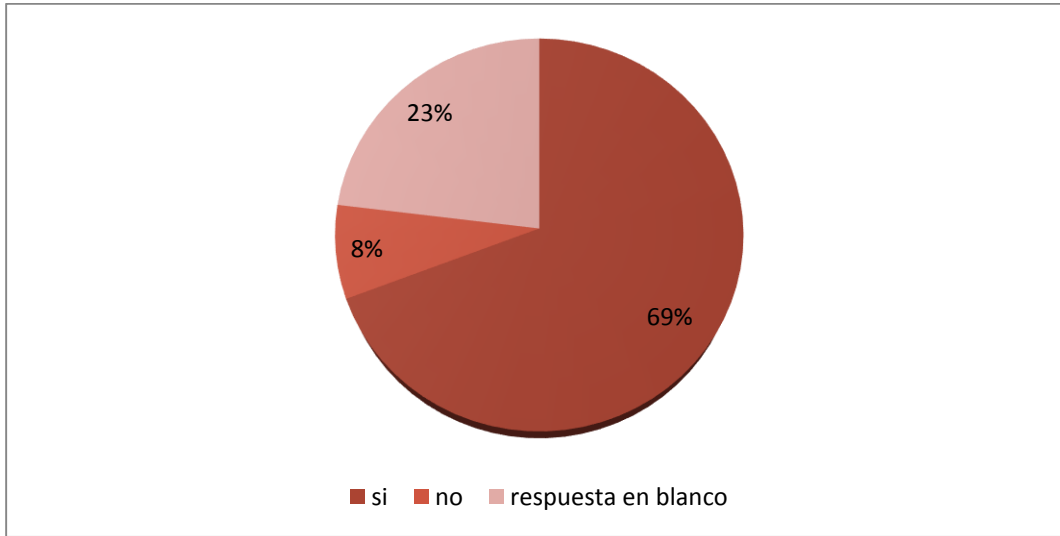


Gráfico N° 5.

Fuente: Encuestados del Instituto Benjamín Zeledón.

¿Ha participado de forma voluntaria en mediación escolar en la asignatura de Lengua y Literatura?

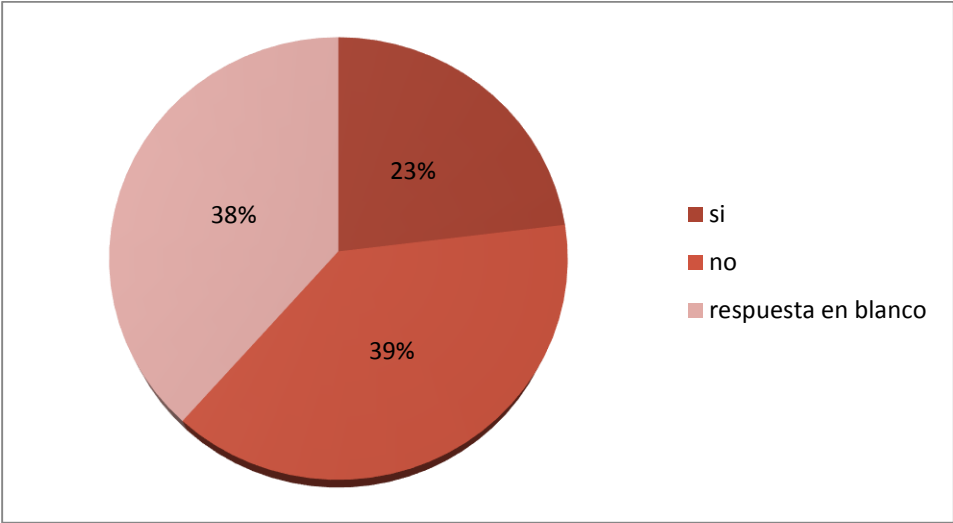


Gráfico N° 6.

Fuente: Encuestados del Instituto Benjamín Zeledón.

¿Le han explicado el motivo, si en algún momento lo han llamado para mediar?



Docente de lengua y literatura organizando grupo.



Maestro explicando el contenido.



Maestro de lengua y literatura iniciando periodo de clase.



Pasillos del Instituto Benjamín Zeledón.



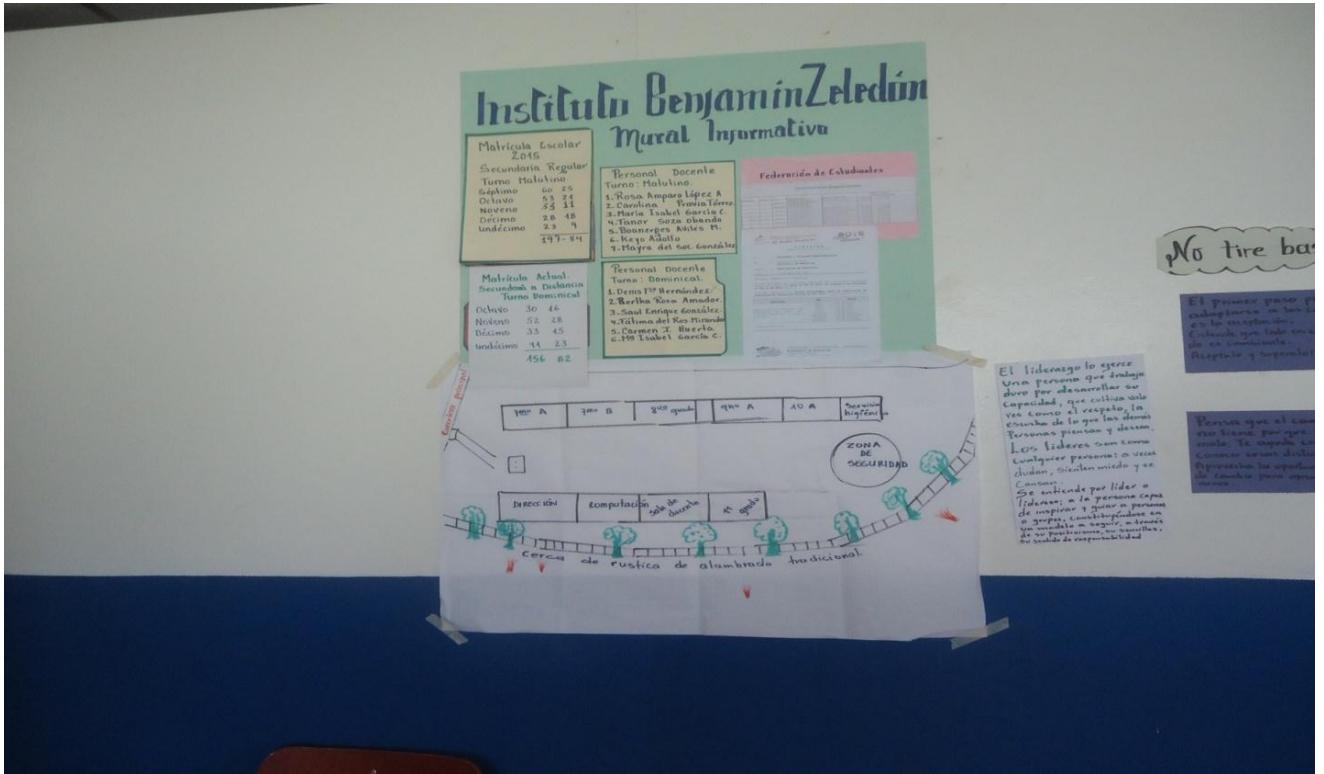
Instituto Benjamín Zeledón.



Pabellones del Instituto Benjamín Zeledón.



Instituto Benjamin Zeledon.



Mural informativo del Instituto Benjamín Zeledón.