

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE EDUCACIÓN
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE EDUCACIÓN
SECUNDARIA



**Mediación de conflictos para mejorar el aprendizaje de los
estudiantes de la Institución Educativa María de las Mercedes,
Chimbote 2023**

Tesis para obtener el título profesional de licenciada en educación
secundaria en la especialidad de ciencia, tecnología y ambiente

Autor:

Cacha Leyva, Helga Isabel

Asesor (ORCID: 0000-0002-9096-8132)

Arredondo Salas, Carlos

CHIMBOTE - PERÚ

2023

INDICE

Tema	Pagina N°
Índice general	i
Palabra clave	ii
Título de la investigación	iii
Constancia de originalidad	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	1
Metodología	14
Resultados	19
Análisis y discusión	25
Conclusiones	27
Recomendaciones	28
Referencias bibliográficas	29
Anexos	33

PALABRAS CLAVE

Tema	Mediación de conflictos, aprendizaje
Especialidad	Educación

Key Words

Topic	Conflict mediation, learning
Specialty	Education

Línea de Investigación	Educación General
Área	Ciencias Sociales
Sub área	Ciencias de la Educación
Disciplina	Ciencias sociales, interdisciplinaria



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Mediación de conflictos para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de la Institución Educativa María de las Mercedes, Chimbote 2023" del (a) estudiante: **CACHA LEYVA HELGA ISABEL**, identificado(a) con Código N° **0200500144**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 16 de agosto de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Mediación de conflictos para mejorar el aprendizaje de los
estudiantes de la Institución Educativa María de las Mercedes,
Chimbote 2023**

**Conflict mediation to improve the learning of students at the
María de las Mercedes Educational Institution, Chimbote 2023**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal proponer el diseño de un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes para mejorar el aprendizaje de los estudiantes del primer grado del nivel primario de la Institución Educativa María de las Mercedes. Como tipo y diseño de investigación se empleó el descriptivo simple. La población y muestra estuvo compuesta por la misma cantidad, 20 docentes. Mientras que la técnica de recolección de datos fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Como resultados se puede mencionar que un 35% de los encuestados no practican normas de convivencia a pesar que los docentes sí enseñen valores y conductas de convivir en grupo. Además, el 60% sostiene que los estudiantes no pueden resolver sus problemas por sí solos. Por otro lado, las relaciones interpersonales en el primer año de primaria se encuentran en nivel deficiente con un 40%. Se entiende que no existen buenas relaciones personales. Además, el 45% de los encuestados señala que los alumnos no se tienen respeto entre ellos. Se concluye que la aplicación de un modelo de mediación de conflictos mejora el aprendizaje en los estudiantes.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to propose the design of a conflict mediation model between students to improve the learning of first grade students at the primary level of the Maria de las Mercedes educational institution. The simple descriptive method was used as the type and design of the research. The population and sample were made up of the same number, 20 teachers. While the data collection technique was the survey and its instrument the questionnaire. As results, it can be mentioned that 35% of those surveyed do not practice coexistence norms even though teachers do teach values and behaviors of living in groups. Furthermore, 60% maintain that students cannot solve their problems on their own. On the other hand, interpersonal relationships in the first year of primary school are at a poor level at 40%. It is understood that there are no good personal relationships. Furthermore, 45% of those surveyed indicate that students do not have respect for each other. It is concluded that the application of a conflict mediation model improves student learning.

INTRODUCCIÓN

Los antecedentes que se encontraron fueron:

Abanto (2022) El objetivo es describir cómo niños de tres años del I.E.I N°130 “El Rosario” - Celendín 2022 resuelven conflictos en el aula; el estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo descriptivo básico y su diseño fue no experimental; Se utilizó un método inductivo, se realizó una encuesta por muestra a 25 niños. El Formulario de Observación Directa se utiliza como herramienta para recopilar información relacionada con negociaciones, mediación, arbitraje y acuerdos. Los resultados muestran que los niños de tres años se encuentran en un nivel medio de negociación, representando el 52%, en un nivel alto - 28% y en un nivel bajo - 20%; la mediación está en el nivel medio, que representa el 52%, y en el nivel alto, que representa el 40%, en el nivel bajo, que representa el 4%; respectivamente, en arbitraje, el nivel más alto es el 44% y el nivel más bajo es el 32%. , y el nivel promedio es del 24%; finalmente, en mediación los niños se encuentran en un nivel medio, representando el 40%, en un nivel bajo, representando un 32%, y en un nivel alto, representando un 28%. Se concluyó que de un total de 25 niños, el 44% logró resolver sus conflictos en la dimensión arbitral; respectivamente, el 40% de los niños buscaron soluciones basadas en el respeto en la mediación y el 28% en la negociación y la mediación.

Guanilo (2021) El propósito de su estudio fue determinar la relación entre la resolución de conflictos y la convivencia escolar entre estudiantes de primaria de una institución educativa de Huamachuco. Para esto se utilizó una investigación básica con un diseño correlacional, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio con una muestra de 111 estudiantes pertenecientes al quinto grado de primaria. Para ello se utilizaron como herramientas de evaluación el Cuestionario de Resolución de Conflictos y la Encuesta de Convivencia Escolar. Los resultados mostraron que en cuanto a la resolución de conflictos, el 43,2% de los estudiantes se encontraba en un nivel alto, el 36,9% en un nivel medio y el 19,8% en un nivel bajo. En cuanto a la convivencia escolar, el 52,3% de los estudiantes se encontraba en un nivel alto, el 30,6% en nivel normal y el 17,1% en nivel bajo. Al observar la relación entre resolución de conflictos y convivencia escolar se obtuvo un coeficiente de correlación moderadamente positivo. $r = .604$ y un valor p altamente significativo de $.00 < .01$, lo que indica que la capacidad de los estudiantes para resolver conflictos está relacionada con el proceso de búsqueda continua del respeto mutuo.

Jimenez y Mercado (2019) Su trabajo se desarrolló de acuerdo con el método de estudio en casos agradables, y se utilizaron herramientas de evaluación, como: entrevistas grupales, estudios cerrados, análisis de literatura y participación en la observación. Se utilizó la herramienta Atlas. Utilizando las TIC se crearon tres categorías de funcionamiento estudiantil: problemas personales, problemas institucionales y problemas familiares. La conclusión fue que los conflictos en las escuelas surgen de la falta de tolerancia, los ataques verbales como las burlas y los insultos pueden derivar en ataques físicos. Por otro lado, la aparente falta de acción individual decisiva en la resolución de conflictos, sumada a la falta de lineamientos claros o líneas focales dentro de las instituciones para resolver los desacuerdos entre los miembros de la comunidad educativa, es un obstáculo para fomentar los desacuerdos entre los miembros de la comunidad educativa. . comunidad educativa. Comunidad. Una sana convivencia. Finalmente, en el marco de la gestión

institucional se desarrolló una propuesta integral denominada “La mediación, una alternativa para mitigar los aspectos negativos del conflicto”. Facilitará la resolución de conflictos a través de la mediación, incluida la formación de estudiantes como mediadores.

Quispe (2019) como objetivo fue comprender la relación entre la resolución de conflictos y la convivencia escolar entre los estudiantes del Centro de Educación Técnico Productivo Santa Fortunata de Moquegua y desarrollar una hipótesis: La resolución de conflictos está relacionada con la convivencia escolar de los estudiantes de Santa Fortunata de Moquegua. Centro de Capacitación en Tecnología de Manufactura de Moquegua. Este estudio se ajusta al tipo de investigación no experimental “correlación descriptiva” porque nos permite comprobar si existe relación entre las variables de estudio. La muestra estuvo conformada por 40 estudiantes del Centro de Capacitación en Tecnología de Manufactura Santa Fortunata de Moquegua. La técnica de recolección de datos fue una encuesta, y el instrumento utilizado fue un cuestionario sobre resolución de conflictos y convivencia en las escuelas. El coeficiente de correlación alcanza un valor de 0,743, $p = 0,000$, que está muy por debajo del nivel de significancia elegido (0,05) e identifica una correlación moderadamente positiva. Se probó la correlación directa entre variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y hoy se acepta la hipótesis alternativa H_a . Se concluyó que existe una relación directa entre la resolución de conflictos y la convivencia escolar entre los estudiantes del centro de educación técnica productiva de Santa Fortunata de Moquegua.

En lo que respecta a la fundamentación científica:

Según Pérez (2011) “Se entiende por conflicto escolar: desacuerdos entre personas o grupos de la comunidad escolar sobre ideas, intereses, principios y valores de tal manera que las partes consideran excluyentes sus intereses, aunque no puedan ser ”.

(p. 100) La convivencia no excluye el conflicto, y esto se tiene en cuenta en las relaciones escolares. Por supuesto, todo conflicto tiene bandos e intereses.

El papel del mediador es descubrir estos deseos y necesidades para facilitar la búsqueda de soluciones. En este sentido, la frustración puede surgir cuando a las personas les resulta difícil comunicarse o no se satisfacen sus necesidades. Luego buscan otras razones indirectas para liderarlos y parecen cambiar de posición. Por tanto, decimos que los intereses y necesidades están subordinados a las posiciones (Fisher, Ury, & Patton, 2013).

En los centros educativos surgen situaciones que trastocan la convivencia de los colegios. Es claro que las escuelas no son inmunes a la influencia del entorno social, porque los estudiantes en diferentes contextos expresan comportamientos culturales, ideas, valores, creencias derivadas de la realidad, y en ocasiones se reflejan en situaciones que dificultan la convivencia, como la agresión. Formas físicas, verbales o electrónicas de describir las características interpersonales de la IE.

Los conflictos en las instituciones educativas a menudo surgen no por una razón, sino por varias razones.

Según Pérez (2011), nos dice: “Es una situación multicausal que surge del entrelazamiento de las relaciones humanas, porque los problemas que tienen mayor impacto en la vida de las personas son los más complejos y difíciles de resolver”. , (pág. 100). Cualquier grupo social tendrá conflictos debido a diferencias de opiniones e intereses, y estas diferencias pueden conducir a transformaciones y cambios en la realidad. El problema más destacado en el Centro Educativo es el ocio, el abuso de drogas, la falta de participación en la promoción cultural, deportiva y escolar.

Los estudiantes tienen poca decisión de autonomía, falta de diálogo, diálogo, diálogo, violencia y resolución familiar. Respeto al personal de servicio, uso

insuficiente de redes sociales que violan las normas, los riesgos y las áreas penales. Es importante promover relaciones interpersonales positivas con el desarrollo y el aprendizaje. En este sentido, es necesario comprender sus necesidades y potencialidades para orientar y mejorar las actividades educativas. El desafío para los docentes, por otro lado, es saber afrontar y resolver constructivamente situaciones conflictivas en la escuela.

Comportamientos conflictivos Hay varios comportamientos negativos que pueden ayudar a los profesores a identificar conflictos.

Según Luna (2018), la agresión escolar es “cualquier conducta llevada a cabo individual o colectivamente por miembros de la IE que tenga como objetivo afectar negativamente a otros miembros de la comunidad educativa”. Puede ser:

- a. La agresión física incluye golpes, patadas, empujones, bofetadas, mordiscos, rasguños, tirones del cabello y golpes en la cabeza.
- b. La agresión oral es un insulto, el apodo del ataque, las burlas y la amenaza.
- c. La agresión gestual tiene como finalidad humillar, humillar, intimidar o descalificar a otra persona mediante el uso de gestos.
- d. La agresión relacional incluye excluir a una persona de un grupo, aislarla y difundir rumores o secretos en un intento de influir negativamente en la persona frente a los demás.
- e. La ciberagresión se manifiesta al compartir imágenes o vídeos íntimos u ofensivos en línea, enviar correos electrónicos o comentar e insultar a otros en las redes sociales.
- f. El acoso escolar es cualquier agresión, intimidación, humillación, ridículo,

difamación, coerción, aislamiento intencional, amenazas o incitación a la violencia o cualquier forma de abuso verbal, físico o electrónico dirigido a un niño, niña o joven de forma negativa, deliberada y sistemática.

El ciberacoso escolar se refiere al uso deliberado de las tecnologías de la información (Internet, redes sociales virtuales, teléfonos móviles y videojuegos en línea) para llevar a cabo cualquier forma de acoso con el fin de provocar violencia psicológica y persistente (págs. 37-38). Los principales lugares donde se presentan las agresiones escolares son: patios de recreo, baños y recreo. Los más habituales son elegir campos de fútbol artificiales, jugar con agua, en ocasiones bloquear las salidas de agua, romper inodoros y tirar toallitas húmedas al techo del baño. Por lo tanto, las escuelas tienen el mandato de abordar y resolver los conflictos que surjan dentro de la comunidad escolar.

Resolución de conflictos

Para lograr una coexistencia armoniosa, las instituciones educativas deben ser tratadas adecuadamente. Su papel es educar a las personas para que puedan prevenir y respetar sus diferencias en las rutas pacíficas. Lo importante es la comunicación, el respeto mutuo y la conciencia de que las partes involucradas en un conflicto deben trabajar juntas para encontrar soluciones a los problemas que beneficien a todos (Sacristán, 2010). Hay liderazgo para mejorar la convivencia. Los estándares se desarrollan desde la perspectiva de la prevención de conflictos y la participación activa de los estudiantes. Este es un modelo apropiado porque “preserva las cualidades positivas de los modelos de castigo y crianza” (Sacristán, 2010, p. 20). A los estudiantes se les enseña a prevenir y resolver conflictos basándose en una comunicación, valores y actitudes efectivas. Sánchez (2014) menciona: “Para mejorar la convivencia en los centros educativos se debe educar a los estudiantes en habilidades sociales y emocionales, resolución positiva de conflictos, valores como el respeto, la

responsabilidad y métodos de comunicación” (pág. 16). En este sentido, los profesores deben trabajar todos estos aspectos desde el principio para prevenir conflictos, y si surge un conflicto, los estudiantes deben estar preparados y ser capaces de resolverlo de forma no violenta.

Cómo se resuelven los conflictos

Los conflictos entre adolescentes en las instituciones educativas ocurren todos los días, porque son parte integral de la vida humana, y gracias a estos conflictos y su resolución oportuna, aprendemos a vivir en sociedad. Por ello, “los centros educativos deben brindar espacios de reflexión que promuevan el aprendizaje de los estudiantes y la convivencia entre los involucrados (estudiantes, docentes y personal)” (Bolívar, 2012, p. 38).

Los espacios de compromiso y entretenimiento pueden apoyar la interacción social y la convivencia. Un lugar para la participación de los estudiantes es en la administración escolar. Cuando se detectan conflictos en un centro educativo, el primer paso es reconocer que hay problemas que interfieren en la convivencia del centro, por ejemplo, adolescentes que no se integran en el grupo.

En segundo lugar, los centros deben preparar espacios para fomentar las relaciones entre los estudiantes y promover el crecimiento personal. Además, debemos crear condiciones suficientes para la implementación de soluciones efectivas (respeto mutuo, escucha activa, buen ambiente en el aula, etc.) (Sacristán, 2010).

Los centros educativos deberían ayudar a los jóvenes a aprender a utilizar herramientas conversacionales para resolver problemas. Los estudiantes pueden desarrollar habilidades comunicativas que les permitan ver las situaciones no como crisis sino como oportunidades de cambio creativo (Pérez,

2011).

Las habilidades comunicativas nos permiten crecer y resolver conflictos. La mejor manera de resolver conflictos en el aula es utilizar estrategias diseñadas para restablecer las relaciones y crear un ambiente positivo en la comunidad educativa. En este sentido, las estrategias movilizan un conjunto de habilidades, destrezas y talentos que los estudiantes aprenden y utilizan conscientemente para desarrollar soluciones a los problemas (Ames y Anhuaman, 2011). Es una serie de actividades, acciones y procedimientos que se llevan a cabo para lograr un objetivo determinado, es decir, los docentes utilizan sus conocimientos para resolver problemas.

Según Carretero, “las habilidades de resolución de conflictos incluyen la recopilación y selección de información relevante, el establecimiento de objetivos, la planificación y selección de estrategias adecuadas, la toma de decisiones, la ejecución y evaluación de estrategias” (citado en Adrián, 2012).

Los docentes deben implementar un conjunto de procedimientos y acciones para que todas las partes encuentren una solución al problema. La resolución de conflictos implica la implementación de estrategias, técnicas y procedimientos de resolución de conflictos como la negociación, la mediación, el arbitraje, la mediación y el diálogo objetivo, basados en principios éticos y orientados a crear un ambiente favorable y de confianza.

Aunque existen muchas estrategias para resolver problemas, debemos entender cuál es la mejor para cada situación específica. Porque “una resolución pacífica y exitosa de un conflicto debe basarse en el diálogo, la tolerancia, el respeto a todos los involucrados, un alto nivel de confianza y exigencia de todas las partes, la responsabilidad y el hábito de tomar decisiones consensuadas” (Sacristán, 2010, p. 18) Página).

Cuando se intenta resolver un conflicto, no se trata de resolver el conflicto de cualquier manera, sino de considerar las perspectivas de todas las partes para llegar a una posible solución.

Definición de mediación

En general, la mediación es la estrategia más utilizada en todos los ámbitos de la sociedad y la estrategia más adecuada para el sector educativo. “La mediación se considera un medio eficaz para responder de forma pacífica y decisiva a los conflictos que surgen en nuestras vidas. Sus primeras lecciones pueden influir en los estilos de vida individuales, permitiendo que las personas empaticen a través de sus lecciones técnicas” (Caravaca, 2013, p. 5).

Es uno de los mecanismos más eficaces para la resolución de conflictos en el ámbito escolar.

Cuando dos partes en disputa no pueden resolver el problema por sí mismas, recurren a una tercera persona, a quien se llama mediador. Este tercero es una persona neutral, responsable del proceso y debe crear un ambiente de colaboración, cooperación y reducir la hostilidad entre las partes. También ayuda a las partes a encontrar soluciones a los conflictos y alcanzar acuerdos mutuos.

El mediador no es dueño de ninguna de las partes y es imparcial: no puede favorecer a una ni a otra en ningún momento, pero su deber es ayudar a encontrar una solución y resolver el conflicto entre las partes de forma conjunta. No hay ganadores ni perdedores. De lo anterior, podemos decir que el objetivo de la mediación es evitar la violencia entre los estudiantes, proporcionar una estrategia para resolver conflictos y mejorar la comunicación y las circunstancias interpersonales que promueven el clima en el aula.

Por otro lado, la mediación promueve la "cohesión social, ya que puede

desarrollar la capacidad de los diferentes miembros del grupo sin violencia a través de la tolerancia, comprensión, consenso, toma de decisiones, toma de decisiones, toma de decisiones, creación de decisiones, creación de decisiones, decisión - Al trabajar, la decisión, la decisión -T -esta y está obligado a resolver la promesa de confrontación de una manera pacífica; no menos dañino acciones que conducen a la separación. Más bien, abogan por el pluralismo y la participación democrática” (Luna, 2018, p. 10).

Esta estrategia permite una resolución completa de los conflictos y previene cualquier estallido de violencia para poder convivir y perseguir intereses comunes. Según Barranco (2013), mencionó, “La mediación se puede aprender y dominar fomentando el desarrollo de valores y habilidades, creando así una estructura que promueva la convivencia donde los conflictos emergentes deben resolverse de manera proactiva”. (pág. 32). Por tanto, es una estrategia que pretende no sólo resolver problemas de forma no violenta, sino también desarrollar un conjunto de habilidades de aprendizaje que contribuyan a su desarrollo integral.

El aprendizaje

Bruner (2005) define las variables de aprendizaje como procesos que aceleran el desarrollo cognitivo de los niños a través de la forma en que un maestro muestra a los estudiantes lo que quiere aprender en el transcurso de una actividad de aprendizaje. El plan de un estudiante está trazado y, por lo tanto, un liderazgo adecuado es imperativo y mejor sólo cuando los individuos están motivados. Además, mencionó que los estudiantes deben aprender a través del descubrimiento dirigido mediante un proceso de indagación impulsado por la curiosidad. El propósito de la apertura es que los estudiantes entienden cómo se desarrollan las actividades de manera positiva y constructiva. Fernández (2017) Este es un proceso dinámico. Consideración de los certificados de los estudiantes, factores estratégicos, de antecedentes y emocionales y proporciona habilidades y habilidades a su

desarrollo personal; Parte de la motivación significa que se establecerá, quiere la importancia de la asistencia de aprendizaje y el proceso de atributo; Él ya tiene experiencia y conocimiento de aprendizaje al crear la base para la enseñanza futura. Al mismo tiempo, Navarro y Samon (2017) nos hablan del aprendizaje en la escuela, el cual se considera un cambio en el sistema nervioso que resulta de las prácticas que realizan los estudiantes en el ambiente educativo y fuera de él, y creará cambios duraderos en su comportamiento. . y sistemas Intelectuales.

Según Schunk (1997), es la forma en que las personas adquieren y cambian conocimientos, estrategias, habilidades, conductas y creencias; se convierte en un cambio permanente en el comportamiento o en la capacidad de actuar de una determinada manera, que se convierte en una de las funciones humanas más importantes, que incluye diversos factores como el valor del medio ambiente y el desarrollo humano, así como los principios aprendidos en el la familia, ya que está estrechamente relacionada con la educación y el desarrollo de la personalidad; también nace de la práctica de diferentes experiencias, diferentes entornos de vida que te permiten aprender cosas nuevas y poner a prueba tus habilidades y adaptabilidad. Por tanto, el aprendizaje se puede analizar desde diferentes perspectivas, es por ello que existen varias teorías sobre el aprendizaje. Por tanto, esta variable se fundamenta en la teoría del desarrollo cognitivo de Piaget, donde se refirió a la naturaleza y desarrollo de la inteligencia humana como un esquema transferible y sistematizable en una determinada estructura mental, así como un proceso que sólo posibilita el aprendizaje. El sentimiento ante el cambio de circunstancias. Por tanto, aprender es saber adaptarse a los procesos de cambio (Piaget, 1976).

La primera dimensión esencial: Rivas (2008) la define como un estilo de aprendizaje que consiste en activar experiencias previas y conocimientos relacionados y construir nuevos conocimientos, proceso que implica dar sentido o comprender ideas. Los estudiantes pueden usar las mismas palabras, expresiones o actividades gráficas para expresar estos resultados de aprendizaje. Podemos lograr un aprendizaje significativo a través de la exposición verbal o escrita a la enseñanza o el aprendizaje durante los años escolares o en el proceso académico.

Para Ausubel, el aprendizaje significativo identifica el conocimiento de manera armoniosa y coherente, se construye sobre una base sólida de conocimiento y ocurre cuando la información se vincula con conceptos relacionados. Garcés et al. (2018) afirmó: Para lograr este tipo de aprendizaje, se deben aprender temas, ideas y proposiciones mientras se establecen relaciones con conceptos, ideas y proposiciones preexistentes. La información se selecciona cuando está adecuadamente anclada en la estructura cognitiva del sujeto. Por tanto, el aprendizaje significativo estructura el conocimiento en base a un plan que promueve la retención a largo plazo. Es importante recordar que es un proceso de disciplina activo e individual que integra nueva información con el conocimiento existente de los estudiantes. conocimientos existentes. Los consumibles importantes son muy importantes. Así, la segunda dimensión que emerge es la colaboración: se refiere a una técnica de enseñanza que promueve el aprendizaje grupal, donde se comparte la idea de que los estudiantes trabajen juntos para adquirir nuevos conocimientos, maximizando así el aprendizaje propio y de sus compañeros (Collazo; et et al., 2001).

Por otro lado, Carrillo (2007) lo considera una propuesta de aprendizaje basada en los conceptos de cooperación, comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad. La colaboración se produce a través de tareas que son realizadas y monitorizadas por todo el equipo, cuyos miembros deben actuar como agentes de seguimiento y evaluadores del asesoramiento prestado. Se puede decir que el aprendizaje cooperativo es aquel en el que los estudiantes trabajan en equipo y todos los participantes contribuyen a una tarea colectiva asignada por el profesor. Esta puede ser una actividad conjunta donde los miembros desarrollan diferentes aspectos de un determinado trabajo lo que da un resultado conjunto, también puede ser una actividad conjunta donde los sujetos del grupo trabajan juntos durante la actividad. Finalmente, la dimensión de las actitudes: Escalante (2012) nos dice que las actitudes no constituyen una entidad observable, sino que son un constructo teórico que se

deriva de determinadas conductas externas, generalmente verbales, y también son preparatorias de respuestas conductuales ante estímulos sociales. K. Maxwell (C. Maxwell, 2003) dice que las actitudes son sentimientos internos que se manifiestan a través del comportamiento, está relacionado con la personalidad de una persona y la forma en que se comporta, por lo que pueden ser positivas o negativas. Por tanto, las actitudes pueden entenderse como conocimientos sociales contruidos a partir de experiencias, creencias y sentimientos; entienden cómo nos sentimos, pensamos y tendemos a actuar.

La actitud de aprendizaje de los estudiantes simboliza el comportamiento de los estudiantes en el aula, es decir, refleja su deseo e interés por seguir progresando en el proceso de adquisición de nuevos conocimientos. Los materiales, conceptos y mensajes dependen de la actitud de los estudiantes hacia ellos, por lo tanto, si existe una actitud negativa, la relación enseñanza-aprendizaje se da sin una respuesta satisfactoria por parte de los elementos involucrados (docente y estudiantes). Por lo tanto, los profesores deben intentar crear una actitud positiva hacia el proceso de aprendizaje en los estudiantes para evitar efectos secundarios que puedan afectar el aprendizaje.

La justificación de la investigación se divide de la siguiente manera:

De manera social, porque sus soluciones están dirigidas a la ciudadanía, en este caso estudiantes de la institución educativa María de las Mercedes.

Teórico: permite organizar, sistematizar y crear ciertos conocimientos científicos teóricos para la comunidad educativa, docentes, investigadores y otros interesados en el análisis de variables: resolución de conflictos y prácticas de convivencia en las escuelas; esta información es una referencia a los resultados de una búsqueda exhaustiva de fuentes de información.

Metodología: Capacidad para construir instrumentos de recolección de datos; estas herramientas se validan y se vuelven confiables. La forma ordenada en la que se siguió el camino del diseño de la investigación proporciona estas características, por lo que el instrumento y el diseño descritos pueden ser utilizados por otros investigadores que se apoyen en este método.

La problemática de la investigación indica que la sociedad actual vive en una profunda crisis que afecta diversos espacios de la vida, en este sentido, nuestras propias preocupaciones nos llevan muchas veces a tener conflictos en la Institución Educativa problemas que generan una serie de conflictos entre los estudiantes y que también afecta directamente las relaciones en la convivencia familiar y social; al mismo tiempo ocasionan al interior de los mismo estados de ánimo estresantes provocando indirectamente estados de discusiones, peleas, riñas u otras situaciones que dañan la moral, buenas relaciones interpersonales; al extremo de terminar muchas veces en problemas entre estudiantes. Estos conflictos interpersonales entre estudiantes hacen que surjan deficiencias en el aprendizaje escolar

¿En qué medida la mediación de conflictos entre estudiantes permite mejorar el aprendizaje de los estudiantes de la Institución Educativa María de las Mercedes?

La conceptualización quedó de la siguiente manera:

Mediación de conflictos, es considerada como la herramienta eficaz para enfrentar de forma pacífica y resolutive los conflictos que vayan apareciendo en el transcurso de nuestras vidas. Su enseñanza temprana puede incidir a un estilo de vida personal, capacitando a las personas mediante sus enseñanzas técnicas a empatizar”,
(Caravaca, 2013, p.5)

Aprendizaje, Bruner (2005) define a la variable Aprendizaje, como el proceso que puede agilizar el desarrollo cognitivo del niño y el método sería la manera que el

maestro presenta al alumno aquello que desea aprender durante el desarrollo de las actividades de aprendizaje previstas por el educando.

En cuanto a la hipótesis: Si se diseña un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes entonces permitirá mejorar el aprendizaje de los estudiantes del primer grado del nivel primario de la institución educativa María de las Mercedes.

Como objetivo general se tuvo: Proponer el diseño de un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes para mejorar el aprendizaje de los estudiantes del primer grado del nivel primario de la Institución Educativa María de las Mercedes

Siendo sus objetivos específicos:

- Caracterizar la práctica de valores de convivencia en los estudiantes del primer grado de secundaria de la institución educativa María de las Mercedes.
- Precisar las relaciones interpersonales en los estudiantes del primer grado de secundaria de la institución educativa María de las Mercedes.
- Caracterizar la participación la participación de los padres en la educación de sus hijos.

METODOLOGÍA

El tipo de investigación de acuerdo a la orientación de la investigadora se optó por una investigación de tipo descriptivo. Hernández S., Fernández L. y Baptista P. (2014).

El diseño de estudio de este trabajo de investigación es un diseño de tipo descriptivo, este tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población con una sola variable. Hernández S., Fernández L. y Baptista P. (2014). Su esquema es el siguiente:

M ----- O

Donde:

M = Muestra

O = Encuesta

La población quedó definida de la siguiente manera:

I. E. María de las Mercedes	TOTAL
------------------------------------	--------------

Docentes (Primaria)	20
---------------------	----

Para recoger información respecto al nivel de pensamiento crítico se trabajó con la técnica de la encuesta.

El cuestionario fue el instrumento que se utilizó en la investigación. Este cuestionario fue adaptado y modificado y está constituido por 8 preguntas y abarca las dimensiones de la variable.

El procesamiento y análisis de la información. Primero se procedió a establecer un diagnóstico y luego se analizó una modalidad interpretativa de los resultados alcanzados sobre la conducta o problemática a estudiar en sus diferenciados contextos delimitando las variables, es decir, sobre la mediación de los conflictos, el instrumento y el análisis de datos que se empleó. Tomando en cuenta el diseño, tipo y línea de investigación que se siguió para dar respuesta a la interrogante nacida del análisis previo.

Con los resultados obtenidos, se hizo el plan para el análisis de los datos estadísticos con los programas: Microsoft Excel, Microsoft Word, SPSS 22 como software estadístico en su procesamiento se convirtieron la información en tablas y figuras estadísticas. Se interpretaron los resultados valiéndonos de un razonamiento lógico y crítico para arribar a las conclusiones del estudio y de sus respectivas recomendaciones.

RESULTADOS**Tabla 1**

¿Los niños practican valores de convivencia en el salón?

VARIABLES	F	%
Sí	13	65
No	07	35
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

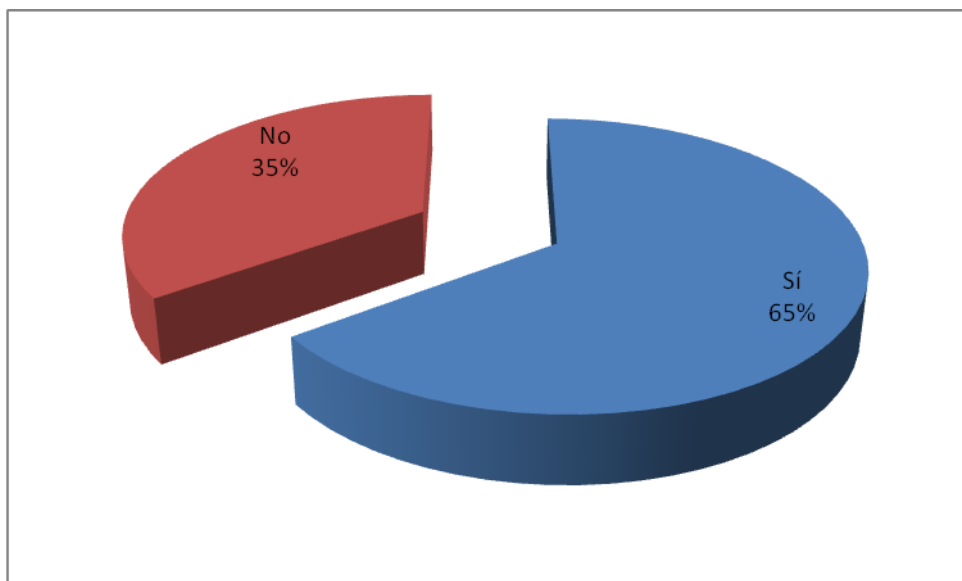


Figura 1: *¿Los niños practican valores de convivencia en el salón?*

De acuerdo a la tabla 1 se observa que el 65% de los encuestados sostienen que los alumnos sí practican ciertos valores de convivencia dentro del aula. Mientras que el 35% restante afirma que no.

Tabla 2

¿Cómo docente enseña usted valores de convivencia social a sus estudiantes?

VARIABLES	f	%
Sí	20	100
No	--	--
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

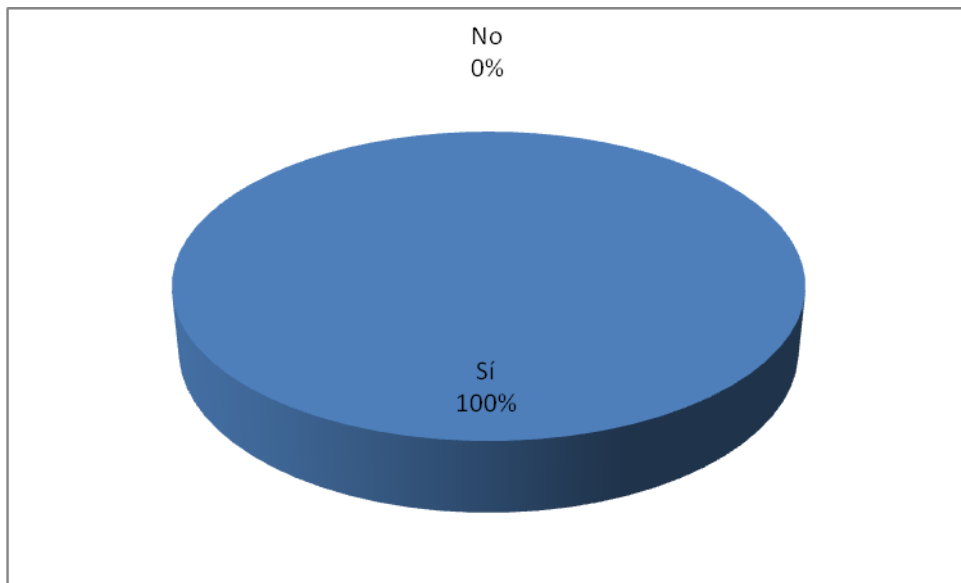


Figura 2: ¿Cómo docente enseña usted valores de convivencia social a sus estudiantes?

En la tabla 2 se observa que el 100% de los encuestados afirman que sí les enseñan a sus alumnos valores de convivencia escolar.

Tabla 3

¿Entre los estudiantes existe buenas relaciones interpersonales?

VARIABLES	f	%
Sí	12	60
No	08	40
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

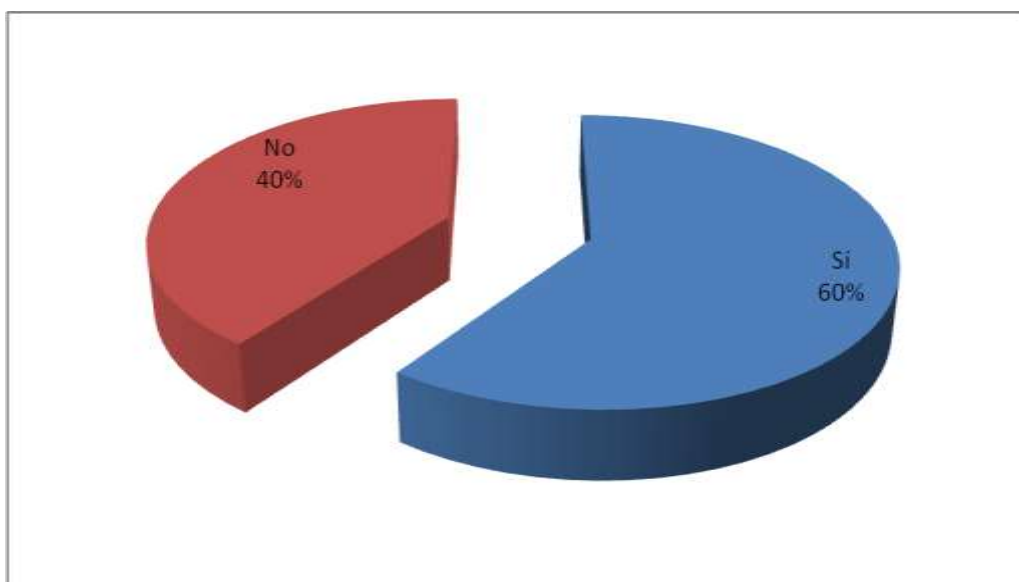


Figura 3: ¿Entre los estudiantes existe buenas relaciones interpersonales?

En la tabla 3 se observa que el 60% de los encuestados afirman que los estudiantes sí se llevan bien y tienen buenas relaciones interpersonales. Por otro lado, el 40% afirman que no.

Tabla 4*¿Los estudiantes se respetan mutuamente?*

VARIABLES	F	%
Sí	11	55
No	09	45
TOTAL	20	100

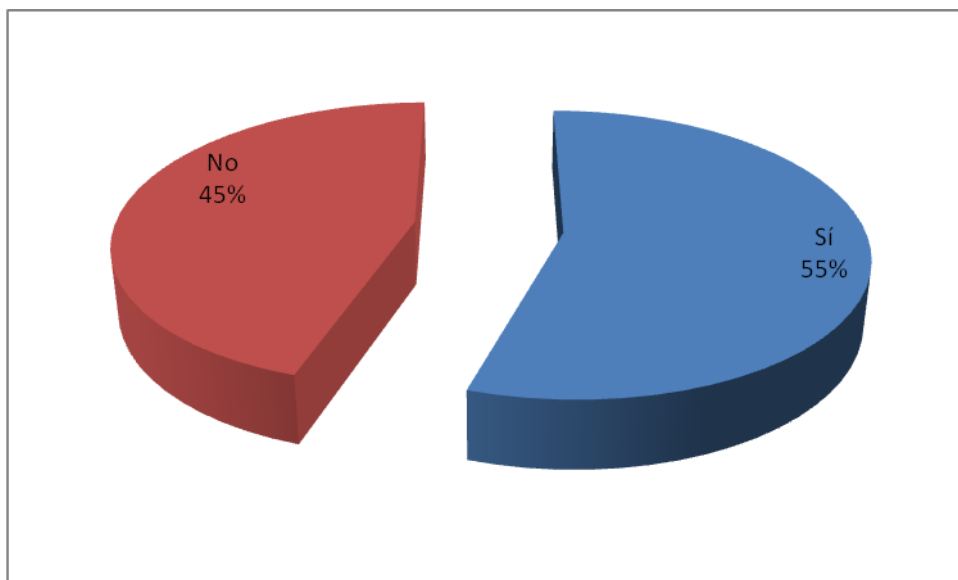
Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

Figura 4: ¿Los estudiantes se respetan mutuamente?

De acuerdo a la tabla 4, el 55% sostiene que los alumnos sí tienen respeto entre ellos. Mientras que el 45% afirma que los alumno no se respetan entre sí.

Tabla 5

¿Considera usted que los estudiantes pueden resolver por sí solos sus conflictos interpersonales?

VARIABLES	f	%
Sí	40	40
No	60	60
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

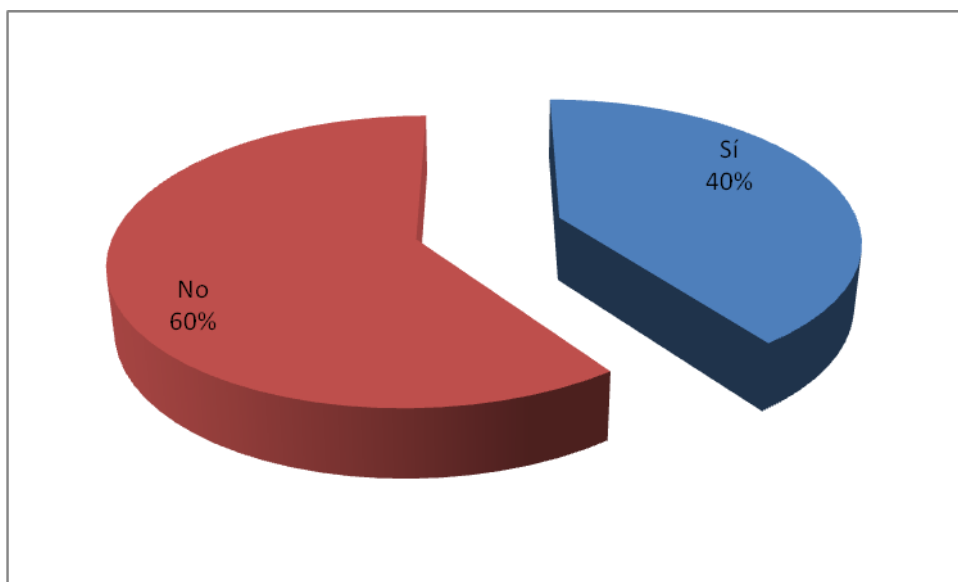


Figura 5: *¿Considera usted que los estudiantes pueden resolver por sí solos sus conflictos interpersonales?*

En la tabla 5, el 40% los docentes sostuvieron que los alumnos sí pueden resolver sus conflictos. Por otro lado, el 60% afirma que sus estudiantes no pueden resolver conflictos.

Tabla 6

¿Entre sus estudiantes se tratan por igual sin distinción alguna?

VARIABLES	f	%
Sí	12	60
No	08	40
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

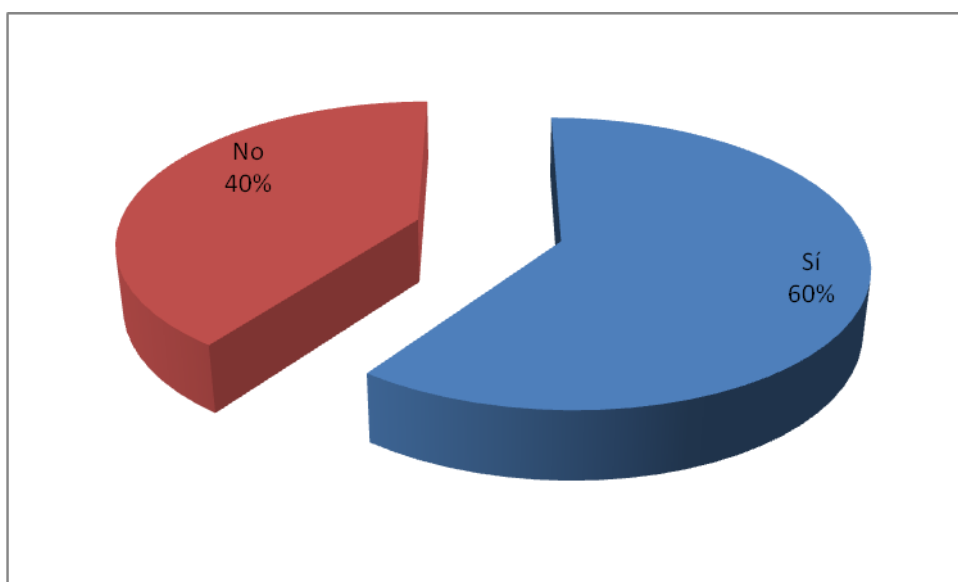


Figura 6: ¿Entre sus estudiantes se tratan por igual sin distinción alguna?

En la tabla 6, se observa que el 60% de los encuestados afirma que los estudiantes tienen los mismos tratos con todos los estudiantes sin ningún tipo de distinción. Mientras que el 40% afirma que existe desigualdad.

Tabla 7

¿Considera usted que la familia juega un rol importante en las relaciones interpersonales en los niños?

VARIABLES	f	%
Sí	18	90
No	02	10
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

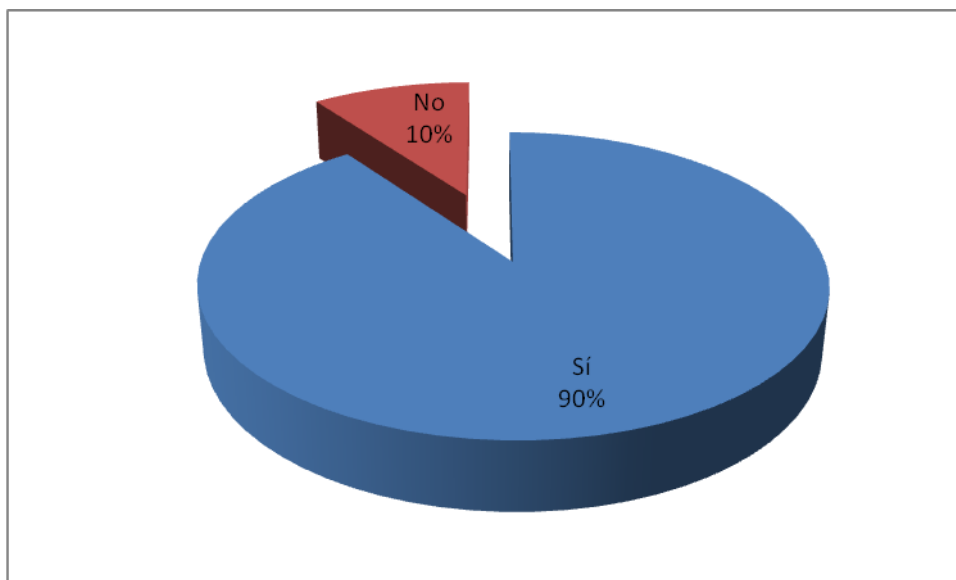


Figura 7: ¿Considera usted que la familia juega un rol importante en las relaciones interpersonales en los niños?

De acuerdo a la tabla 7, el 90% de los encuestados afirma que la familia tiene un rol importante en las relaciones interpersonales de los niños. Mientras que el 10% restante afirma que la familia no tiene un rol importante.

Tabla 8

¿Considera usted que los padres de familia les han enseñado a sus hijos solucionar sus conflictos interpersonales?

VARIABLES	f	%
Sí	11	55
No	09	45
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

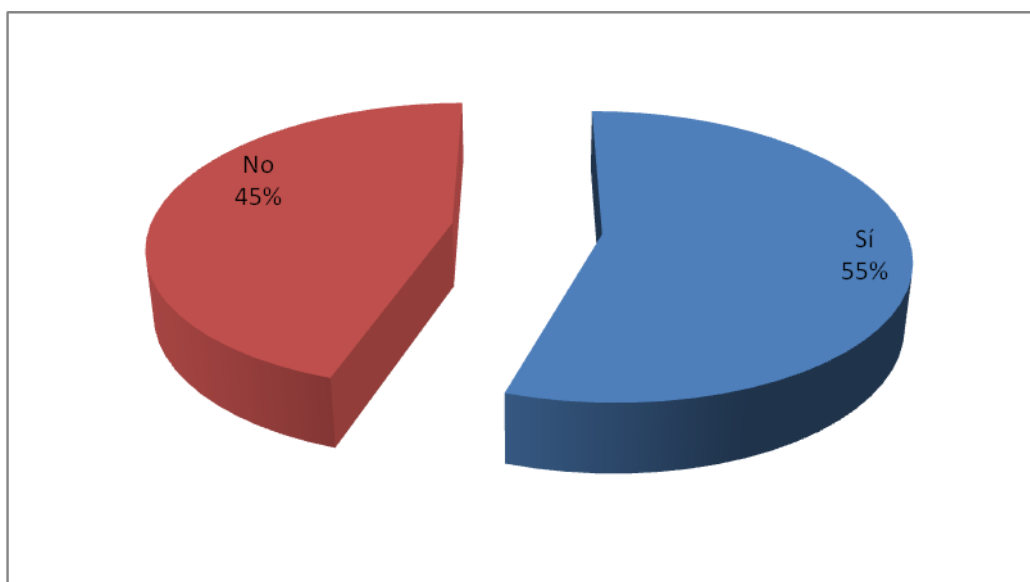


Figura 8: ¿Considera usted que los padres de familia les han enseñado a sus hijos solucionar sus conflictos interpersonales?

En la tabla 8 se observa que el 55% de los encuestados afirman que los padres de familia sí les han enseñado a sus hijos cómo solucionar sus conflictos. Por otro lado, el 45% sostiene que no les han enseñado.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El presente trabajo tuvo como objetivo proponer el diseño de un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes para mejorar el aprendizaje de los estudiantes del primer grado del nivel primario de la Institución Educativa María de las Mercedes.

Los resultados que se encontraron permitieron hacer la comparación con los antecedentes previamente citados. Como por ejemplo: en el estudio de Abanto (2022) quien en su estudio desarrollado en una institución educativa de Celendín obtuvo resultados que muestran que los niños de tres años se encuentran en un nivel medio de negociación, representando el 52%, en un nivel alto - 28% y en un nivel bajo - 20%; la mediación está en el nivel medio, que representa el 52%, y en el nivel alto, que representa el 40%, en el nivel bajo, que representa el 4%; respectivamente, en arbitraje, el nivel más alto es el 44% y el nivel más bajo es el 32%. , y el nivel promedio es del 24%; finalmente, en mediación los niños se encuentran en un nivel medio, representando el 40%, en un nivel bajo, representando un 32%, y en un nivel alto, representando un 28%. Se concluyó que de un total de 25 niños, el 44% logró resolver sus conflictos en la dimensión arbitral; respectivamente, el 40% de los niños buscaron soluciones basadas en el respeto en la mediación y el 28% en la negociación y la mediación.

En el trabajo de Quispe (2019) también se encuentran coincidencias puesto que el autor, en su estudio desarrollado en la ciudad de Moquegua, encontró que coeficiente de correlación de la variables resolución de conflictos y convivencia escolar, alcanza un valor de 0,743, $p = 0,000$, que está muy por debajo del nivel de significancia elegido (0,05) e identifica una correlación moderadamente positiva. Se probó la correlación directa entre variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y hoy se acepta la hipótesis alternativa H_a . Se concluyó que existe una relación directa entre

la resolución de conflictos y la convivencia escolar entre los estudiantes del centro de educación técnica productiva de Santa Fortunata de Moquegua.

Finalmente, en la tesis de Guanilo (2021) no se hallaron muchas coincidencias, ya que el trabajo del autor, que se desarrolló en una institución educativa de Huamachuco, encontró los siguientes resultados: en cuanto a la resolución de conflictos, el 43,2% de los estudiantes se encontraba en un nivel alto, el 36,9% en un nivel medio y el 19,8% en un nivel bajo. En cuanto a la convivencia escolar, el 52,3% de los estudiantes se encontraba en un nivel alto, el 30,6% en nivel normal y el 17,1% en nivel bajo. Al observar la relación entre resolución de conflictos y convivencia escolar se obtuvo un coeficiente de correlación moderadamente positivo. $r = .604$ y un valor p altamente significativo de $.00 < .01$, lo que indica que la capacidad de los estudiantes para resolver conflictos está relacionada con el proceso de búsqueda continua del respeto mutuo.

CONCLUSIONES

- Se concluye que un 35% de los encuestados no practican normas de convivencia a pesar que los docentes sí enseñen valores y conductas de convivir en grupo. Además, el 60% sostiene que los estudiantes no pueden resolver sus problemas por sí solos.
- Se concluye que las relaciones interpersonales en el primer año de primaria se encuentran en nivel deficiente con un 40%. Se entiende que no existen buenas relaciones personales. Además, el 45% de los encuestados señala que los alumnos no se tienen respeto entre ellos.
- Se concluye que en su mayoría los padres de familia no enseñan a sus hijos sobre conflictos y convivencia escolar. Además, el 45% de los encuestados así lo considera.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los docentes de la institución educativa desarrollar temas sobre convivencia escolar y clima motivacional, con la finalidad de desarrollar las relaciones interpersonales y lograr un mejor ambiente dentro de las aulas.
2. Se recomienda a la institución educativa brindar charlas y capacitaciones sobre estos temas, para que toda la comunidad educativa conozca sobre este problema y pueda tomar sus decisiones cada vez que aparezcan situaciones de mala convivencia o conflictos.
3. Se recomienda a los padres de familia tener una mejor comunicación con sus hijos con la finalidad de tener más confianza y estar al tanto de lo que pueda ocurrir dentro del aula.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, N. (2001) *Estrategias para el Aprendizaje*. Trabajo no publicado. Unidad Educativa Venezuela Heroica. Cabimas. Edo. Zulia Venezuela
- Álvarez, M. y Rodríguez P. (2002) *Conflictividad y Escuela*. Trabajo no publicado. Instituto Popular de Capacitación (IPC). Medellín Colombia
- Ascanio, T. (1997) *La Negociación y la Mediación en la formación del docente*. <http://www.mediacioneducativa.com.ar/notas2.htm#herramientas> (Consultado Mayo 22)
- Antonioiii, A. (2003). *El aprendizaje y enseñanza en los estudiantes*. Perú: Kapelusz.
- Beltrán, P. (1995) *Tutoría*. Barcelona: Castellnov.
- Branden, N. (1993). *El poder de la autoestima*. Barcelona: Paidós.
- Bracho, C. (2004) *Disciplina: Sancionarán a los Estudiantes Violentas*. Disponible en: <http://www.panodi.com/05viernes/1347438.html>
- Brunet, J. (1982). *La tutoría con adolescentes*. Madrid
- Bustamante, R. y otros.(1996). *Habilidades sociales*. Madrid: comunidad de Madrid.
- Burton, J. (1990) *Conflict: Resolution and Provention*, Virginia, Center for Conflict Analysis and Resolution, George Mason University, The Macmillan Press.
- Calcaterra, R. (2003) *Mediación en el Ámbito Educativo. Fundamentos e Ideas para su Implementación*. Revista Jurídica del Colegio de Abogados de San Isidro, Provincia de Buenos Aires Argentina
- Cascón, F. (2002) *Resolución de Conflictos a Partir de la Educación Parala Paz y los Derechos Humanos* Disponible en: <http://www.cedhj.org.mx/-articulos%20gaceta/resolucion%20de%20conflictos%20a%20partir%20de%20la%20educacion.html> (Consulta: 2003, Julio 4)
- Castells, M. (1998). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza Editorial.
- Centeno, R. (1971). *La disciplina escolar*. México: Oasis S.A.
- Cerezo, F. (1997). *Conductas agresivas en la edad escolar. Aproximación teórica y metodológica. Propuesta de intervención*. Madrid. Pirámide.

- Córdova D. (2003). *Problemas en los centros educativos*. Perú: Antonio Lolli S.A.
- Cortázar, P. (1986). *Documental del Perú-AREQUIPA*. Lima:
- Cotrina, A. (1996). *Un mundo en valores*. Valencia.
- Cremes, H. (1991). *Como desarrollar la autoestima entre adolescentes*. Madrid.
- Díaz y Hernández R. (2006) *Estrategias Docentes para un aprendizaje Significativo. Una interpretación constructivista*. (2001) 2da Edición Mc Graw Hill. Mexico.
- DICCIONARIO CONFLICTOLOGÍA. Disponible en:
<http://www.dicciobibliografia.com/Diccionario/Search.asp>.
- Etxeberría, F.; Esteve, J. y Jordán, J.A. (2001). *La escuela y la crisis social. En Ortega, P. (coord) Conflicto, violencia y Educación*. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Murcia. Cajamurcia.
- Escámez, J. García, R. y Sales, A. (2002). *Claves educativas para escuelas no conflictivas*. Barcelona. Idea Books.
- García, R y Martínez Céspedes, R. (2001). *Los conflictos en las aulas de ESO. Un estudio sobre la situacion en la Comunidad Valenciana*. Valencia. Lullal Edicions.
- Ghiso, A. (1998) *C.Pedagogía/Conflicto Pistas para deconstruir mitos y desarrollar propuestas de convivencia escolar*. Artículos de Referencia sobre Educación para el desarrollo. Cesep – Medellín.
- Grasa, R. (1987). *Vivir el conflicto*. Cuadernos de Pedagogía, 1987, nº 150, praxis, Barcelona.
- Fernández, M. y Palomero, J. (2001). *Para saber más sobre la violencia escolar*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Número 41.
- Giles, J. (2002) *"Autoestima y Relaciones Interpersonales, Rastros Gráficos - Perú 2002*. 170 pp.
- Hernández, M. (2002). *Reflexiones sobre la educación en el siglo XXI. La agresividad en la escuela*. Ponencia presentada al Congreso Internacional Virtual de Educación 2002. Universidad de las Islas Baleares (ISBN:84-7632-744-7)
- Herrera, D. (2001) *Conflicto en la Escuela: Un Camino de Aprendizaje para la Convivencia*. Instituto Popular de Capacitación –IPC. De la Corporación de Promoción Popular. Medellín – Colombia.

- Hidalgo, C. y Abarca, N. (1999) *Comunicación Interpersonal*. Programa de entrenamiento en Habilidades Sociales. 3 ed. México D.F. ALFAOMEGA. 1999 370 pp.
- Hodgehs, R. *Comportamiento en las organizaciones*. México: Interamericana. 1994. 650 pp.
- Ibáñez, V. (1996) *Manual para la Elaboración de Tesis*. México. Ed. Trillas. 1996. 360 pp.
- James, J. (1998) *Habilidades de Liderazgo para una nueva era*. Barcelona. Editorial Paidós Iberia S.A. 1998. 345 pp.
- Kecti, D. (1991) *El comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Me Graw H511 Interamericana. 1991 530 pp.
- La Rosa, A. (1987) *Psicología de la Comunicación*. Lima. La Gaceta. 1987 230 pp.
- Loaiza, Y. (2001) *El Estilo de los Gerentes para el manejo de los Conflictos*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo Venezuela
- Neves de Almeida, F. (1995) "*Psicología para Gerentes*", Mayo 1995
- Martínez, D. (2000) *La Negociación y la Mediación en la Formación Docente*. Ponencia presentada en el II Congreso Internacional de Educación: Debates y Utopías. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y letras. Argentina.
- Martínez, D (2000) *Los Conflictos en las Instituciones Educativas*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid. Morata.
- Ortega, P.(2001). *Conflicto, violencia y Educación*. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Murcia. Cajamurcia.
- PascuaL, A. (2000) *Violencia Paz y Conflictos en el Discurso y la Praxis Pedagógica*. Volumen 34. Puerto Rico.
- Pérez, C. (1996). *Las normas en el curriculum escolar*. Técnicas para el aprendizaje de normas en el aula mediante la participación democrática. Madrid. EOS.
- Power, B. (1996) "*Las Relaciones Personales, Calve de la Salud*" Ediciones Urano, 1996 205 pp.

- Puig, J. (1997). *Conflictos escolares: una oportunidad*. Cuadernos de Pedagogía, 1997, n° 257, Práxis, Barcelona.
- Reguillo, R (1999) *Violencias Expandidas. Jóvenes y Discurso Social*. Jovenes, Revista de Estudios sobre Juventud. No. 8. enero-junio. México 1999, pp. 10-23.
- Riso, W. (2004) "*Pensar bien Sentirse Bien*" Editorial Norma, 2004. 160 pp.
- Salazar, R. (2000) *Conflicto y Violencia: Fronteras Porosas o Paso Inevitable* Universidad Autónoma de Sinaloa. Edit. Colmex. México.
- Silva, E y Ávila, F. (1998) *Constructivismo Aplicaciones en Educación*. Venezuela. Fondo Editorial TiotTio.
- Suárez, M. (1996) *Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas*. Ediciones Paidós, Buenos Aires.
- Trianes, M. (1996). *¿Se pueden conseguir unas relaciones interpersonales de calidad dentro del aula? Breve historia de una línea de trabajo*. Cultura y Educación, 1996, n° 3, pp 37-48.

ANEXOS

ANEXO N° 1

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 4 DE OCTUBRE

1. ¿Los niños practican valores de convivencia en el salón?

a) Sí

b) No

2. ¿Cómo docente enseña usted valores de convivencia social a sus estudiantes?

a) Sí

b) No

3 ¿Entre los estudiantes existe buenas relaciones interpersonales?

a) Sí

b) No

4 ¿Los estudiantes se respetan mutuamente?

a) Sí

b) No

5 ¿Considera usted que los estudiantes pueden resolver por si solos sus conflictos interpersonales?

a) Sí

b) No

6. ¿Entre sus estudiantes se tratan por igual sin distinción alguna?

a) Sí

b) No

7. ¿Considera usted que la familia juega un rol importante en las relaciones interpersonales en los niños?

a) Sí

b) No

8. ¿Considera usted que los padres de familia les han enseñado a sus hijos solucionar sus conflictos interpersonales?

a) Sí

b) No

ANEXO 2: PROPUESTA PEDAGÓGICA

1. Nombre del Programa

MODELO DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES PARA MEJORAR EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES.

2. Introducción

En este apartado no se trata de ofrecer todo un recetario de actividades para que el profesor las aplique en su aula, pues las situaciones de conflictividad escolar varían según las características del centro, según el nivel educativo y según las características propias del grupo aula y el clima establecido. En definitiva, son las características personales y situacionales del colectivo de alumnos los que van a determinar la selección y concreción de actividades. Además, las necesidades son distintas según la realidad escolar, por eso los materiales didácticos que elabora un profesor se quedan obsoletos en breve, siendo poco útiles para grupos posteriores. Por otro lado, la elaboración de materiales didácticos para el desarrollo de algunas de las líneas de trabajo que se recogen a continuación no supone una tarea difícil o complicada para los profesores, ya que ellos son los que mejor conocen a sus alumnos y además, disponen de la creatividad suficiente como para poder echar mano de la cantidad de recursos y opciones que en la vida diaria se le ofrecen y adaptarlos para trabajarlos en clase.

3. Fundamentación

Hay una idea muy extendida que es la de ver el conflicto como algo negativo y, por tanto algo a eludir, normalmente se confunde con violencia pudiendo estar esto relacionado con la forma en la que habitualmente se suelen enfrentar, la cual por lo general no se enmarca en una solución justa y mutuamente satisfactoria, alcanzada a través de métodos no violentos.

Es importante por lo tanto marcar la diferencia entre uno y otra, puede considerarse la violencia como aquella situación o situaciones en que dos o más individuos se encuentran en una confrontación en la cual una o más de una de las personas afectadas sale perjudicada, siendo agredida física o psicológicamente, lo cual es siguiendo a Salazar (2000), producto de una serie encadenada de factores que generan una conducta aprendida en un entorno carente de opciones, reconocimiento de derechos, exclusión y vejaciones, donde el sujeto no conoce otro modelo social que aquel que le ha negado las mínimas garantías, cerrándole las opciones de crecimiento integral, en parte debido a la imposición de normas ajenas a sus expectativas e intereses.

El contexto que ofrece un aprendizaje de confrontación y negación, es una circunstancia apropiada para generar un sujeto violento, porque este no ve la violencia ajena a su quehacer cotidiano, y al estar sumergido en ella pasa a ser parte inherente de sus relaciones personales, convirtiéndose así en palabras de Salazar (op.cit), en el único imaginario recurso para enfrentar la realidad.

Pudiendo establecerse, que la violencia es aprendida, en cambio el conflicto es consustancial a las relaciones humanas, además es ineludible, por mucho que no desee verse o se evite, él, continúa su dinámica. Reafirmando lo anterior, Castells (1998), especifica que "el conflicto en sí es un estado normal de la sociedad y de las relaciones interpersonales".

El conflicto por lo tanto es inherente a la condición humana, y por ende al comportamiento, como elemento connatural e inseparable a las relaciones entre las personas y los grupos, en estas relaciones se manifiestan contradicciones, pugnas, enfrentamientos que potencian al hombre como ser capaz de articularse consigo mismo, con los otros; lo cual le otorga el beneficio de moverse en estructuras sociales y culturales que le sirven como marco regulador de relaciones, las cuales

pueden ser modificadas en función de buscar las mejores condiciones para los sujetos.

El conflicto considerado como una situación donde se manifiesta una divergencia de necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos percibidos como incompatibles por las partes involucradas, genera manifestaciones con diferentes grados de intensidad. En estas diversas manifestaciones, lo relevante en todo caso es que las acciones para lograr los objetivos, se deriven de los intereses donde existen concordancias, y sean canalizadas a través del uso de métodos que permitan el logro de acuerdos aceptables y positivos para las partes.

Como reafirmación de lo expuesto, Suárez (1996) y el ministerio de educación argentino a través de su programa nacional de mediación (2000) coinciden en señalar al conflicto como procesos complejos e interaccionales que se co-construyen recíprocamente entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos grandes o pequeños. El conflicto como fase de un proceso nace, crece, se desarrolla, es decir se transforma pudiendo desaparecer y/o disolverse, o permanecer relativamente estacionario, de no resolverse, también puede crecer llevando a niveles mayores de confrontación a las partes.

Cuando se introduce la noción de proceso, tiene como base concebir el conflicto no como un momento puntual, ni estático sino como dinámico y controversial. Su dinamismo viene dado por la confrontación (económicas, ideológicas, sociales, valores), de dos o más partes, que al no resolver las diferencias potencian el proceso, incidiendo en él diversos elementos: malentendidos, desconfianza, comunicaciones, temores, y otros.

En un momento dado, de no llegarse a acuerdos mutuamente satisfactorios, estallará en lo que se denomina la crisis del conflicto, la cual suele tener una manifestación violenta, que generará toda una actividad en si misma. Sin embargo, puede no ser la crisis el fin último del proceso, este pudiese quedar relativamente

estacionario.

Así como el conflicto se considera como un proceso que puede llevar bastante tiempo, su resolución también hay que verlo como tal y no como una acción concreta que acabará con todos los problemas. Se trata también de un proceso, que debe ponerse en marcha cuando el conflicto es sólo contradicción e inicio de antagonismos, para lo cual los sujetos deben estar preparados y convencidos de buscar soluciones, a través de métodos no violentos, dado que un conflicto no resuelto cuanto más tiempo pase, más difícil será solucionarlo.

En este contexto resulta interesante, lo expuesto por Álvarez y Rodríguez (2002), quienes indican acerca del comportamiento del individuo en situaciones de conflicto, lo siguiente:

La conflictividad se produce cuando hay un choque de intereses o cuando dos o más personas compiten por objetivos o recursos que son percibidos como incompatibles. Estos choques o disputas,... se pueden abordar mediante fórmulas de mediación para llegar a alcanzar puntos de acuerdo... (p.17).

En el ámbito educativo, los investigadores, hacen referencia a que los conflictos se pueden abordar a través de programas de intervención en diferentes áreas como parte de un Proyecto Educativo, el cual puede contemplar y guiar la práctica académica en la búsqueda de una posición "crítica" dirigida al cambio como objetivo, incluyendo no sólo aspectos estrictamente relativos a la institución escolar sino también relativos al contexto sociofamiliar y teniendo en cuenta a la escuela como motor de cambio.

Al destacar los autores que la conflictividad se produce cuando hay un choque de intereses e indicar la necesidad de desarrollar los procesos motivacionales y de

interacción social, se podría establecer la importancia de propiciar ambientes escolares no-violentos y tolerantes.

4. Objetivos

Los objetivos que perseguimos con este proyecto “Escuela de Paz” son los siguientes:

- Controlar los problemas de disciplina buscando soluciones que se basen en el diálogo, la escucha del otro y la resolución pacífica de conflictos.
- Proporcionar a los alumnos las habilidades suficientes para el relacionarse de forma sincera, educada y tolerante con todos los miembros de la comunidad educativa.
- Determinar mecanismos de prevención del fracaso escolar y de situaciones de indisciplina.

5. Propositiones pedagógicas para la intervención

Tomando estas consideraciones como punto de partida, se hace necesario para la reconstrucción de la convivencia en el aula contemplar entre los objetivos del Proyecto Educativo de Centro o de Aula las siguientes líneas de actuación:

- **Desarrollo y fomento del diálogo.** El diálogo debe ser entendido como el elemento posibilitador de una gestión pacífica de los conflictos escolares. A través del diálogo el conflicto puede ser entendido como connatural a toda relación, ya que permite su gestión pacífica e inteligente (Uribe, Castañeda y Morales,1999). El profesorado debe tomar conciencia de las posibilidades educativas del diálogo y acabar con pedagogías tradicionales que condenaban a los alumnos al silencio.

- **Gestión democrática del aula.** Según Trianes (1996), para conseguir alcanzar el primer objetivo de su programa: el cambio en la percepción y experiencia de la convivencia cotidiana en el aula se hace necesario hacer al alumno participe de la gestión de la vida de la clase. La gestión democrática en el aula consiste en facilitar el autogobierno de los alumnos, de forma que ellos mismos elaboren sus normas a través de procedimientos democráticos y participen en la autodirección de la vida colectiva del centro escolar colaborando en la toma de decisiones (Pérez, 1996).
- **Educación en valores.** Cualquier propuesta para la gestión positiva de los conflictos pasa necesariamente por una educación en valores donde se trate de educar a los alumnos en el reconocimiento de la dignidad de toda persona, en el derecho al ejercicio de una ciudadanía en la escala donde el alumno participe en la vida pública, deliberación y participación por el interés común de una convivencia sana en el centro escolar, en definitiva se pretende que los alumnos adquieran en las escuelas los contenidos mínimos de una educación cívica.
- **Propiciar el aprendizaje cooperativo,** donde “los objetivos de los participantes se encuentran vinculados de tal modo que cada uno de ellos sólo puede alcanzar sus objetivos sí, y sólo si, los otros alcanzan los suyos” (Escámez, García y Sales, 2002). Este tipo de aprendizaje cooperativo donde el resultado final depende de la actuación de todo el grupo, es superador de los problemas de convivencia que se derivan de mantener en las escuelas una forma de vida competitiva e individualista.
- **Autocontrol emocional.** Los alumnos deben aprender a conocerse a si mismos, tomar conciencia de sus estados internos, de sus emociones, de sus sentimientos, impulsos, etc. para poder después aprender a controlarlos. En relación con el tema que nos ocupa, podemos entender por autocontrol la

capacidad de los alumnos para manejar adecuadamente sus emociones e impulsos conflictivos. Por último, el autocontrol emocional requiere educar a los alumnos en la comprensión de las emociones de los demás, saber captar otros puntos de vista, interesarse de forma positiva por los sentimientos y emociones de los demás.

El abordaje de la conflictividad escolar requiere necesariamente de intervenciones globales, desde distintos ámbitos (familiar, escolar, análisis crítico de los medios de comunicación,...), con lo cual si nos centramos en un solo aspecto las intervenciones serán parciales y contarán con una menor garantía de éxito. Por otro lado, demanda la intervención desde distintos contenidos, es decir, debemos plantear actuaciones con varios ejes como los que aquí se han planteado. Por último, apuntar que la nueva alfabetización en las escuelas además de la preparación en los avances de la ciencia, en el conocimiento de otras lenguas, en el dominio de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, reclama también la mejora de las relaciones interpersonales entre alumnos, entre profesores, entre profesores –alumnos y entre padres-profesores, la mejora del clima de centro, la intervención que nos permita garantizar una sana convivencia, etc. en definitiva una nueva educación que pasa necesariamente por la educación en valores.

6. La mediación: una herramienta para el docente

Muchas veces hemos oído decir (o nosotros mismos lo decimos) que los niños actualmente están mucho más violentos que antes, que hay niveles de violencia física y psicológica que no recordamos haber visto en nuestra propia etapa escolar y, por lo mismo, cuesta mucho comprender, enfrentar y mucho más solucionar.

Varios colegios, han ido adoptando y adaptando una técnica, conocida como mediación, como una forma de resolver pacíficamente los conflictos que se manifiestan en aulas y patios escolares.

Básicamente consiste en que una persona ajena a un problema determinado, aunque bien entrenada para ello, ayuda a las partes involucradas a buscar una solución a sus problemas. Es importante señalar que lo que se busca es llegar a acuerdos, más que encontrar culpables.

Según sostienen varios teóricos la mediación puede efectuarla no solo un docente sino que también los estudiantes, lo que abre una infinita posibilidad de perspectivas colaborativas y efectivas a los no siempre muy eficientes centros de alumnos. En efecto, para enfrentar una mediación, solo se requiere la buena voluntad y el conocimiento de ciertas técnicas y habilidades comunicacionales.

La primera de ellas es percatarse si las partes involucradas en el conflicto están dispuestas para llegar a una verdadera mediación o bien se encuentran tan descontroladas que no hay posibilidades de entendimiento o solución. Cabe señalar que el temor y la desconfianza también alejan las posibilidades de una mediación efectiva.

Por otra parte queda claro que un proceso adecuado de mediación escolar es capaz no solo de evitar la violencia sino que, además, de fortalecer el diálogo y dar la oportunidad para que se manifieste un juicio crítico reflexivo, flexible y personal, altamente enriquecedor.

La mediación así entendida ha de caracterizarse entonces por:

1. Debe haber personal capacitado en mediación efectiva.
2. Los participantes son: las personas involucradas en el conflicto y el mediador que procurará un entendimiento entre ellos.
3. Es un proceso que posee una determinada estructura y/o secuencia, aunque siempre flexible, a partir de técnicas y recursos específicos.
4. Necesariamente ha de ser voluntaria y confidencial.

5. Tiene elementos cooperativos, puesto que las partes voluntariamente cooperan en la resolución del conflicto.
6. El protagonismo es de las partes en conflicto, no del mediador, porque ellas son las que deciden cómo solucionar el problema.

Entendidas esas características, cabe señalar que el rol y función del mediador en este proceso es el siguiente:

1. Determinar si es posible llevar a cabo una mediación.
2. Escuchar en forma imparcial a las partes involucradas.
3. Asumir que su deber es ayudar a encontrar una solución, pero que la responsabilidad de ello no es suya en la totalidad.
4. Ayudar a las partes a identificar y satisfacer sus intereses.
5. Ayudar a las partes a comprenderse y sopesar sus planteamientos.
6. generar confianza entre las partes y con respecto del proceso.
7. No juzgar a las partes.
7. Velar para que el acuerdo entre las partes establezca el cómo, cuándo, dónde, quién y qué se hará, para solucionar el problema.
8. Velar para que el acuerdo sea equitativo y viable.

En definitiva, usando la mediación como una herramienta permanente en el ámbito escolar vamos a desarrollar importantes habilidades emprendedoras que tienen que ver con la negociación, la resolución de conflictos y la autonomía, pero para ello debemos estar conscientes de que se trata de un proceso muy estructurado que, de manera sencilla, podría acotarse en los seis siguientes pasos:

- **Premediación:** El mediador evalúa si es posible resolver un determinado conflicto a través de este método. Para ello debe escuchar a las partes por separado, explicarles en qué consiste el método de trabajo (de resolución de conflictos) y determinar si las partes están en condiciones de comenzar a dialogar. Si las expectativas son razonablemente buenas, se puede pasar al segundo paso.
- **Presentación y reglas del juego:** El mediador presenta a las partes las reglas del trabajo que son cinco: Buena Voluntad, Veracidad, Respeto por la otra persona, Escuchar con atención y Respeto por el acuerdo.
- **Descripción de la situación por cada una de las partes:** Se pide a cada una de las partes que cuente la situación en primera persona, sin agredir y sinceramente.
- **Aclaración del problema:** El mediador identifica en qué consiste el problema y lo reformula, teniendo en cuenta los puntos de vista y sentimientos de los protagonistas, llegando a consensos viables en los aspectos más importantes que deben resolverse entre los involucrados.
- **Propuesta de soluciones:** El mediador le pregunta a cada parte qué puede hacer él o ella para resolver el conflicto y qué necesita que haga la otra parte. Se anotan y comparten las ideas para escoger luego la más idónea, explicitando ambas partes su conformidad y compromiso de respeto al acuerdo que se está llegando.
- **Acuerdo entre las partes:** El mediador ayuda a las partes a evaluar las ventajas y desventajas de las soluciones propuestas y a elaborar un acuerdo que se formalizará mediante la firma (además de abrazos, apretones de mano o lo que corresponda al momento).

7. Módulos para la formación docente en la prevención de conflictos en la escuela

Modulo I. El CONFLICTO

PROPÓSITOS	CONTENIDO	COMPETENCIAS
<p>Detectar conocimientos previos y percepciones sobre el conflicto</p> <p>Construir las definiciones de violencia y conflicto estableciendo diferencias</p> <p>Proporcionar los elementos teóricos que le permitan al participante identificar conflictos, tipos, fases y elementos</p>	<p>Definición de Conflicto</p> <p>Diferencia entre Conflicto y Violencia</p> <p>Tipos de Conflicto: Latentes y Manifiestos</p> <p>Fases del Conflicto</p> <p>Elementos del Conflicto</p>	<p>CONOCER:</p> <p>Comprende, caracteriza, interpreta, establece diferencias, analiza casos en relación al conflicto</p> <p>HACER: Aplica Conocimientos en situaciones vivenciales.</p> <p>Ser y Convivir: valorar el trabajo en grupo para la búsqueda de soluciones</p>
ACTIVIDADES		
<p>El facilitador incentivará a los participantes a expresar sus ideas en relación a los conflictos y a contrastarlas con los demás participantes.</p> <p>A través de una lluvia de ideas se construirá la definición de violencia y se establecerá la diferencia entre conflicto y violencia, señalando los participantes posibles conflictos que existan en sus instituciones escolares. Se les pedirá a los participantes como solucionarían un conflicto entre adolescentes en sus instituciones educativas, se discutirán las posibles soluciones. Se dará a los participantes un relato y se pedirá a los participantes que comenten la postura de la protagonista.</p> <p>Previa investigación por parte de los participantes, reunidos en trabajo de grupo de las fases del conflicto se discutirá el contenido y se manejarán éstas en situaciones vivenciales.</p> <p>Se formaran grupos donde los participantes construirán situaciones conflictivas o relatarán casos que han vivido en la escuela identificando las fases y soluciones dadas.</p> <p>Seleccionado un conflicto se expondrán las probables causas y se darán tres posibles soluciones. El facilitador incentivará a: Tomar conciencia de que un conflicto que se manifiesta de determinada manera puede ser consecuencia de diferentes historias y por lo tanto puede responder a causas diferentes.</p> <p>Valorar la adecuación o inadecuación de las soluciones dadas.</p> <p>Previa discusión de los elementos del conflicto, los participantes reunidos en grupo construirán un conflicto identificando cada uno de sus elementos.</p>		

MODULO II NEGOCIACIÓN

PROPÓSITOS	CONTENIDO	COMPETENCIAS
<p>Proporcionar los elementos teóricos que le permitan al participante analizar objetivamente los conflictos para actuar en escenarios de negociación colaborativa de acuerdo a las pautas aprendidas, como medio idóneo que les permita aumentar las posibilidades de alcanzar acuerdos ganar – ganar.</p> <p>Incentivar a los participantes a conocer y usar un método para conducir y evaluar las negociaciones de modo que puedan desarrollarse acuerdos eficaces y eficientes que tengan entre sus prioridades el manejo exitoso de relaciones significativas docente – alumno.</p>	<p>Negociación como Proceso</p> <p>Elementos de la Negociación.</p> <p>Clases y estilos de Negociación.</p> <p>Principios, Etapas y Técnica de la Pregunta en la Negociación.</p>	<p>CONOCER: Comprende la negociación como un método para resolver conflictos.</p> <p>Establece diferencias entre los tipos de Negociación.</p> <p>Reconoce la técnica de la pregunta como un apoyo en los procesos de Negociación.</p> <p>HACER: Aplica Conocimientos en situaciones vivenciales.</p> <p>Ser y Convivir: valorar el trabajo en grupo para la búsqueda de soluciones En los procesos de Negociación</p>
ACTIVIDADES		
<p>El facilitador incentivará a los participantes a investigar y expresar sus ideas en relación a la Negociación.</p> <p>Previa análisis en grupo, de material multigrafiado relacionado con los elementos, clases y estilos de Negociación el facilitador promoverá la discusión grupal.</p> <p>Formados en grupo los participantes, desarrollarán una negociación en el ámbito escolar donde las partes deben buscar una solución que satisfagan a ambas partes.</p> <p>Se discutirán las soluciones encontradas y se identificará el estilo y el tipo de Negociación realizada, igualmente se analizará los efectos de la negociación (ganar/ganar, perder/perder o perder/ ganar) en las actitudes y sentimientos de los participantes.</p>		

MODULO III Mediación

PROPÓSITOS	CONTENIDO	COMPETENCIAS
<p>Proporcionar los elementos teóricos que le permitan al participante el conocimiento de los principios y ventajas de la mediación como procedimiento de Resolución Alternativa de Conflictos.</p> <p>Incentivar a los participantes a conocer y usar la mediación para conducir y evaluar las negociaciones de modo que puedan llegar a acuerdos ganar ganar</p>	<p>La mediación como negociación facilitada por un tercero neutral.</p> <p>Principios de la Mediación y Conciliación en la Escuela.</p> <p>Estructura del proceso de mediación. Etapas y características.</p> <p>El acuerdo en la mediación: Aspectos a incluir en la elaboración del acuerdo, cuestiones legales relacionadas</p> <p>Habilidades, actitudes y competencias del mediador escolar.</p>	<p>CONOCER: Comprende, caracteriza, interpreta, establece diferencias, analiza la importancia de la mediación como método para resolver conflictos</p> <p>HACER: Aplica Conocimientos en el desempeño del rol como mediador y/o parte del conflicto Aplica conocimientos en la elaboración del acuerdo de Mediación y en la construcción del perfil del mediador docente</p> <p>Ser y Convivir: valorar el trabajo en grupo para la búsqueda de soluciones Valora las opciones creativas para conseguir acuerdos Valora que lo importante no es quién gana o pierde, sino en establecer soluciones prácticas que satisfagan las necesidades de las partes</p>
ACTIVIDADES		
<p>El facilitador incentivará a los participantes a investigar y expresar sus ideas en relación a la Mediación.</p> <p>Previa análisis en grupo, de material multigrafiado relacionado con los principios, etapas, características de la Mediación, el facilitador promoverá la discusión grupal.</p> <p>Formados en grupo los participantes, desarrollarán una negociación a través de Juegos de roles, donde las partes y el mediador deben buscar una solución.</p> <p>Dinámicas: Compra de Casa con igual valor; Divorcio – Infidelidad - Custodia, Caso Muerte del Gato, Caso Vecinos. Caso Fusión Banco.</p> <p>Cada uno de los grupos elaborará y presentará el acuerdo de Mediación.</p>		

MODULO IV LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

PROPÓSITOS	CONTENIDO	COMPETENCIAS
<p>Proporcionar los elementos teóricos que le permitan al participante el conocimiento de la teoría de la Asertividad y sus principios como manera de estimular habilidades instrumentales que favorezcan la comunicación.</p> <p>Identificar los estilos de Comunicación.</p> <p>Propiciar espacios para que los participantes expresen las barreras comunicacionales que les dificultan sentirse parte y valorar el hacer educativo en la relación docente alumno.</p> <p>Incentivar el cambio comunicacional dirigido a revalorizar la escucha activa.</p> <p>Desarrollar aptitudes para escuchar y entender un punto diferente al nuestro aun en situaciones de stress.</p> <p>Propiciar espacios para que los participantes logren determinar cómo influye la comunicación en la resolución de conflictos.</p>	<p>Definición y Principios de la Teoría de la Asertividad.</p> <p>Estilos de Comunicación: Asertivo, pasivo, agresivo.</p> <p>Lenguaje no verbal.</p> <p>La escucha Activa.</p> <p>Barreras en la Comunicación</p>	<p>CONOCER: Comprende, Define, interpreta, y analiza la importancia de la Comunicación Asertiva para resolver conflictos Establece diferencias entre los estilos de Comunicación, pudiendo inferir sus consecuencias en los procesos de resolución de Conflictos.</p> <p>HACER: Aplica la Comunicación Asertiva en el desempeño del rol como negociador y/o parte del conflicto</p> <p>Ser y Convivir: valora en su hacer educativo la comunicación asertiva y la escucha activa como Herramientas para llegar acuerdos ganar - ganar</p> <p>Valora que lo que un negociador dice y cómo lo dice tiene un efecto significativo en la negociación.</p>
ACTIVIDADES		
<p>El facilitador incentivará a los participantes a investigar y expresar sus ideas en relación a la Teoría de la Asertividad</p> <p>De manera individual y después grupal, el facilitador a través de un formato (ver anexo 3) propiciará las posibilidades de autoconocimiento y de ejercicio asertivo.</p> <p>Aplicando técnicas de Construcción de Significados, en contenido relacionado con la definición, los principios, estilos de Comunicación, el facilitador promoverá la discusión grupal, incentivando a los participantes a expresar sus ideas y contrastándolas con los demás participantes.</p> <p>El Facilitador divide a los participantes por parejas y anuncia que harán cuatro rondas de la caracterización de los tipos de Comunicación. Distribuye los papeles para que todos lo participantes tengan la oportunidad de experimentar las formas de comunicación y de entender como surgen las dinámicas en cada una. Explica que durante las rondas 1 y 2, un miembro de la pareja desempeñará el papel de alumno o representante y el otro de un directivo o docente y que sus papeles serán invertidos durante las rondas 3 y 4.</p>		

Las parejas reciben instrucciones para que determinen quién desempeñará el papel de alumno y quién el de director en las primeras rondas.

Al finalizar cada ronda los participantes escriben su apreciación y sentimientos después discuten en pareja.

Al finalizar las rondas, el facilitador reúne a todo el grupo y guía una discusión de los diferentes modos de comunicación. Puede utilizar las siguientes preguntas: ¿Cuáles fueron las diferencias entre los diferentes tipos de comunicación? ¿Cómo afecta el poder de la relación director /alumno en el proceso de la comunicación? ¿Cuáles fueron las implicaciones de los dos modelos de la comunicación en situaciones de la vida real?.

A través de la manifestación por parte de los participantes de posiciones corporales que caractericen la comunicación no asertiva el facilitador promoverá la diferenciación de los comportamientos no verbales asertivos, de aquellos comportamientos agresivos o de sumisión.

Organizado el grupo en Triadas el facilitador realizará la dinámica de recibir señales de comunicación verbal y no verbal que crean conflicto unos con otros.

En un Dialogo, uno de los participantes aplicará la escucha activa buscando entender puntos diferentes al propio, en un ambiente caracterizado por la empatía.

Practicar la comunicación asertiva en situaciones de tensión.

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	ASPECTOS	INDICADORES
Variable Independiente Mediación de conflictos	Fundamentación	<ul style="list-style-type: none"> - Parte de una teoría - Tiene el sustento pedagógico - Está relacionado con los objetivos, contenidos y actividades
	Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Son claros y precisos - Son viables de alcanzarse - Se relacionan con la fundamentación, contenidos y actividades
	Metodología	<ul style="list-style-type: none"> - Emplea metodología interactiva - Formadores emplean estrategias de enseñanza - Docentes participantes hacen uso de estrategias de aprendizaje - Se propicia la participación individual y grupal
	Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> - Es suficiente para lograr los objetivos previstos

		<ul style="list-style-type: none"> - Se hace buen uso del recurso tiempo - Es adecuado para los participantes
<p style="text-align: center;">Variable Dependiente</p> <p>Aprendizaje de los estudiantes</p>	Estrategias de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> - Hacen uso de estrategias de aprendizaje conceptual - Hacen uso de estrategias de aprendizaje procedimental - Hacen uso de estrategias de aprendizaje actitudinal.
	Estilos de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> - Los estudiantes presentan diversos estilos de aprendizaje. - Los estilos de aprendizaje son compatibles con las estrategias cognitivas - Los estilos de aprendizaje son compatibles con las estrategias metacognitivas

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	VARIABLES	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p>¿En qué medida la mediación de conflictos entre estudiantes permite mejorar el aprendizaje de los estudiantes de la Institución Educativa María de las Mercedes?</p>	<p>Variable independiente</p> <p>MEDIACIÓN DE CONFLICTOS</p> <p>Variable dependiente</p> <p>APRENDIZAJE</p>	<p>Si se diseña un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes entonces permitirá mejorar el aprendizaje de los estudiantes del primer grado del nivel primario de la institución educativa María de las Mercedes.</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Proponer el diseño de un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes para mejorar el aprendizaje de los estudiantes del primer grado del nivel primario de la Institución Educativa María de las Mercedes</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Caracterizar la práctica de valores de convivencia en los estudiantes del primer grado de secundaria de la institución educativa María de las Mercedes. ▪ Precisar las relaciones interpersonales en los estudiantes del primer grado de secundaria de la institución educativa María de las 	<p>Tipo y diseño de investigación:</p> <p>DESCRIPTIVO SIMPLE</p> <p>Población:</p> <p>20 docentes</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección:</p> <p>Encuesta y cuestionario</p>

			<p>Mercedes.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Caracterizar la participación la participación de los padres en la educación de sus hijos.	
--	--	--	---	--

REPORTE DE SIMILITUD

Mediación de conflictos para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de la Institución Educativa María de las Mercedes, Chimbote 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	pt.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	1%

9	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
10	educas.com.pe Fuente de Internet	1 %
11	dSPACE.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	1 %
12	colegioruralmanantial2013.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
13	www.ceipsanjuan.es Fuente de Internet	<1 %
14	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
15	www.risti.xyz Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad de Salamanca Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	transportesynegocios.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia	<1 %

Trabajo del estudiante		
21	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
24	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	www.iberomat.uji.es Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
29	lamenteesmaravillosa.com Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %

32	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	ciaonet.org Fuente de Internet	<1 %
36	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
37	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	idicap.com Fuente de Internet	<1 %
40	idus.us.es Fuente de Internet	<1 %
41	observatorio.campus-virtual.org Fuente de Internet	<1 %
42	pdfcoffee.com Fuente de Internet	<1 %
43	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

44	www.redadultomayor.org Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to Infile Trabajo del estudiante	<1 %
46	Submitted to Universidad de León Trabajo del estudiante	<1 %
47	aldeacarlosemilianosalom.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
48	docs.com Fuente de Internet	<1 %
49	doczz.es Fuente de Internet	<1 %
50	fup.edu.co Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
54	www.cacic2016.unsl.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
55	www.cendex.org.co Fuente de Internet	<1 %

56	www.powtoon.com Fuente de Internet	<1 %
57	www.uet.edu.al Fuente de Internet	<1 %
58	www.yumpu.com Fuente de Internet	<1 %
59	www11.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
60	doku.pub Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo