

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE EDUCACIÓN



**La mediación como estrategia para resolver conflictos en el aula**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA  
ESPECIALIDAD EN LA ENSEÑANZA DEL ÁREA DE FORMACIÓN  
CIUDADANA Y CÍVICA PARA EL NIVEL DE EDUCACIÓN  
SECUNDARIA DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR**

**AUTOR:**

JUAN FROY MACAVILCA CHUMBIMUNI

**ASESOR:**

CAROLINA INÉS MERINO LÓPEZ

Lima, febrero, 2021

## RESUMEN

El presente proyecto de innovación educativa se denomina “La mediación como estrategia para resolver conflictos en el aula”, surge como necesidad de mejorar la capacidad de manejar conflictos de manera constructiva de los estudiantes del nivel secundaria. La dificultad de desarrollar capacidades y habilidades para resolver problemas que se presentan en el aula de manera constructiva y creativa; por lo tanto, se propone como objetivo central capacitar a los docentes en la aplicación de estrategias para resolver conflictos en la escuela. La estrategia propuesta es la mediación como una herramienta efectiva para resolver los problemas en el ámbito escolar.

Los conceptos que fundamentan teóricamente el proyecto de innovación educativa son: el desarrollo evolutivo de los adolescentes para conocer los cambios que se desarrollan en esa etapa, cómo aprenden y sus potencialidades para enfrentar los conflictos; la capacidad de manejo de conflictos de manera constructiva donde se define los conflictos, los tipos de comportamientos en el aula de clase y cómo se resuelve las situaciones conflictivas, y por último, se describe la mediación como estrategia para resolver en forma eficaz y segura los diversos problemas que se presenta en la escuela.

Se denomina conflicto escolar “al desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes aunque no puedan verlo”, (Pérez, 2011, p.100). Las conductas agresivas entre los adolescentes y jóvenes se van incrementando en las escuelas.

La mediación es una herramienta educativa para que los estudiantes participen en forma activa y asertiva en la resolución de problemas comunes del centro educativo, no solo construyan conocimientos que le permita reconocer como se originan en el contexto social sino también reflexionar como se puede resolver mediante el diálogo, la empatía, la escucha activa, la lluvia de ideas, la negociación entre otras.

Para la elaboración del proyecto de innovación educativa se procedió analizar varios instrumentos de planificación como el FODA, los informes de TOE, Normas Educativas y del Departamento de Psicología para conocer la problemática del centro educativo. Con los datos obtenidos se construyó la matriz donde se evidenció que el mayor problema que afecta el clima institucional era la existencia de conflictos entre

los estudiantes, sobre todo el bullying. Luego, se elaboró el árbol de problemas, el árbol de objetivos que nos orientó la realización de la matriz de consistencia para desarrollar las principales acciones y actividades en busca a la mejora de la problemática. Por último, se construyó la fundamentación teórica del estudio.

Al finalizar la implementación del proyecto se espera lograr docentes actualizados y capacitados en la aplicación de estrategias de manejo de conflictos que incorporan situaciones significativas en las sesiones de aprendizaje. Asimismo, estudiantes con capacidades y habilidades para resolver conflictos de manera pacífica. La creación de un clima favorable para desarrollar en forma satisfactoria los procesos educativos, la comunicación efectiva, propiciando el diálogo, la escucha activa, la empatía y la práctica de valores entre los integrantes del centro educativo de esta manera se logren disminuir las sanciones de estudiantes conflictivos.

En conclusión, el estudio señala que los conflictos no son positivos ni negativos constituyen una oportunidad para resolverlos de manera pacífica, para desarrollarnos cada día y vivir en forma armónica. La mediación es una estrategia eficaz para resolver conflictos, mediante el uso de la comunicación y la práctica de valores son puntos de partida para mejorar la convivencia escolar. La generación de espacios de comunicación y reflexión en el aula y en las actividades extracurriculares, permitirá la existencia de un clima agradable y favorable para el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje. La cultura de paz es primordial para prevenir los conflictos y sobre todo donde los estudiantes aprendan a resolverlos constructivamente los problemas, no solo impactará en el interior de la escuela sino también en los miembros de la comunidad.

## AGRADECIMIENTOS

El presente proyecto de innovación significa más que el logro de una meta en mi carrera profesional es un reto que me he propuesto como sugerencia de los actores de mi Institución Educativa para seguir con el proceso y contribuir con la convivencia educativa.

Gracias a Dios que siempre está presente en nuestras vidas y nos brinda fortaleza para seguir adelante sobre todo en los momentos más difíciles.

Con estimación y cariño a mis padres Juan y Leocadia, por su apoyo y entrega para educarme y seguir estudios superiores que han contribuido en mi crecimiento personal y profesional.

En especial deferencia a la magister Carolina Merino López por la asesoría, dándome aportes valiosos para llevar a cabo este estudio y la consideración de los magister y docentes por la formación brindada en el Programa de Especialización en el Área de Formación Ciudadana y Cívica MINEDU - PUCP.

Finalmente, a mis compañeros, colegas y directivos que en todo momento contribuyeron con información relevante para el presente proyecto y estuvieron atentos en cada momento en su realización, gracias.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS .....	II
RESUMEN .....	III
ÍNDICE .....	V
INTRODUCCIÓN .....	VII
PRIMERA PARTE: MARCO CONCEPTUAL.....	1
CAPITULO 1: DESARROLLO EVOLUTIVO DE LOS ADOLESCENTES .....	1
1.1 Definición de adolescencia.....	1
1.2 Cambios durante la adolescencia .....	2
1.2.1 <i>Cambios psicológicos</i> .....	2
1.2.2 <i>Cambio social</i> .....	4
1.2.3 <i>Cambio emocional</i> .....	5
1.3 Cómo aprenden los adolescentes.....	6
CAPÍTULO 2: MANEJA CONFLICTOS DE MANERA CONSTRUCTIVA .....	9
2.1 Conflicto en la escuela .....	10
2.2 Comportamientos conflictivos.....	11
2.3 Resolución de conflictos.....	11
2.3.1 <i>Cómo se resuelven los conflictos</i> .....	12
2.3.2 <i>La selección de la mediación</i> .....	13
CAPÍTULO 3: LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	15
3.1 Definición de mediación .....	15
3.2 Mediación y habilidades sociales .....	16
3.3 Mediación y competencias ciudadanas .....	17
3.4 La mediación en la escuela .....	17
3.5 Procedimiento de la estrategia .....	19
3.5.1 <i>Etapas de la mediación</i> .....	20
SEGUNDA PARTE: ESTRUCTURA DEL PERFIL DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA .....	25
1. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.....	25
2. DATOS GENERALES DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA... 25	25
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA.....	26
4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN CURRICULAR.....	27
5. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA .....	30
6. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN SELECCIONADA .....	31
7. ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN.....	31

8. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y MONITOREO DEL PROYECTO.....	34
CUADRO 8.1 Matriz por indicadores del proyecto.....	35
CUADRO 8.2 Matriz por resultados del proyecto .....	37
9. PLAN DE TRABAJO (ANEXO 4) .....	39
10. PRESUPUESTO (ANEXO 5).....	40
FUENTES CONSULTADAS.....	42
ANEXO 1: GLOSARIO DE CONCEPTOS .....	45
ANEXO 2: ÁRBOL DE PROBLEMAS .....	47
ANEXO 3: ÁRBOL DE OBJETIVOS .....	48
ANEXO 4: CRONOGRAMA.....	49
ANEXO 5: PRESUPUESTO .....	51
ANEXO 6: GUIA PRÁCTICA PARA LA MEDIACIÓN <sup>1</sup> .....	57
ANEXO 7: ACTA DE MEDIACIÓN N°.....	59



## INTRODUCCIÓN

Nuestro tiempo está pasando por un proceso de transformación social por el cual el ser humano tiene que enfrentar nuevos retos. Frente a los problemas sociales, entre otros, la globalización y la contaminación del medio ambiente, los conflictos constituyen una oportunidad para resolverlos. Asimismo, en el contexto local se han desarrollado una serie de conflictos sociales de distinto orden: administrativo, político, cultural, educativo, religioso, etc. La escuela no está fuera de este contexto, es el reflejo de lo que sucede en nuestro medio, afectando a estudiantes, docentes y padres de familia.

Reconociendo los informes y publicaciones a nivel nacional y local sobre el aumento de los conflictos en la escuela. Es también cierto que nuestros adolescentes que generan conflictos en la escuela por diversos factores se debe que no encuentran espacios, medios o guía en los cuales puedan ser escuchados o simplemente se toma un correctivo. Asimismo, no se promueven el desarrollo de sus potencialidades en diversos espacios no solo académico sino también de participación y recreación. Por lo tanto, es un tema preocupante porque no genera un clima favorable para su aprendizaje y desarrollo integral.

De acuerdo con los resultados de los instrumentos de planificación del contexto de la IE. se observa situaciones conflictivas como; insultos, pérdida de materiales educativos, bullying, puntos de vista antagónicos, enfrentamiento por los servicios higiénicos durante el recreo, falta de respeto a sus pares, y que en algunos casos pueden llegar al maltrato físico y psicológico. Por otro lado, la diversidad de la comunidad educativa dificulta la convivencia en el centro educativo.

Ante esta situación, el desarrollo del presente proyecto surge de la necesidad de dar solución a la problemática relacionada con la dificultad que tienen los estudiantes de educación secundaria en desarrollar la capacidad maneja conflictos de manera constructiva. Asimismo, los docentes no se encuentran capacitados en la aplicación de estrategias de manejo de conflictos.

De lo mencionado, el trabajo académico tiene como propósito que los estudiantes desarrollan con eficacia la capacidad maneja conflictos de manera constructiva. Es de gran relevancia no solo impactará en la escuela sino también en la comunidad porque está orientado a disminuir la problemática y mejorar la

convivencia. Asimismo, cumple una función socializadora en tanto que esta capacidad se convierta en un hábito, donde los miembros de la comunidad aprendan a solucionar constructivamente sus problemas.

El presente trabajo académico contiene dos partes: el marco conceptual y el diseño del proyecto.

La primera parte se presenta el Marco Conceptual en donde se definen y analizan en forma teórica conceptos de las investigaciones y publicaciones que estudia la problemática. Esta parte consta de tres capítulos: el primero hace referencia el desarrollo evolutivo de los adolescentes en términos generales; el segundo, la categoría sobre el manejo de conflictos en forma constructiva y el tercero, sobre la estrategia en el cual se sustenta la mediación como herramienta y estrategia para mejorar la convivencia de los estudiantes.

En la segunda parte del trabajo se presenta el diseño del proyecto de innovación educativa en forma ordenada: los datos generales de la Institución Educativa, los beneficiarios del proyecto, la justificación, los objetivos, la alternativa de solución seleccionada, las actividades, la matriz de evaluación y monitoreo del proyecto, el plan de trabajo y el presupuesto. Asimismo, se incluyen las fuentes consultadas y los anexos que refuerzan el estudio.

Finalmente, el presente trabajo sirva como una fuente más para incentivar a los docentes a investigar.

## PRIMERA PARTE: MARCO CONCEPTUAL

### CAPITULO 1: DESARROLLO EVOLUTIVO DE LOS ADOLESCENTES

La adolescencia es una etapa donde los estudiantes sufren una serie de cambios de desarrollo hacia la vida adulta; a continuación estudiaremos la naturaleza de los adolescentes y sus efectos en el aspecto psicológico, social y emocional y cómo ellos responden los conflictos con sus pares, que culturalmente adoptan del contexto.

#### 1.1 Definición de adolescencia

El término adolescencia proviene del latín “adolescencia” que significa crecer o desarrollarse hacia la madurez. Desde una mirada general es pronunciada por la Real Academia de la Lengua (2013) como la “Edad que sucede a la niñez y que transcurre desde la pubertad hasta el completo desarrollo del organismo”.

En esta etapa empiezan a tomar las riendas de su vida, se presentan grandes transformaciones tanto corporales o somáticas como psicosociales que conducen de la niñez a la adultez, (Bisquerra, 2008), que algunos autores lo denomina etapa de “crisis”.

Según Dirinó (2015) el periodo de la adolescencia es variable debido a la presencia de varios factores que intervienen tanto interno como externo. Al respecto, se indica cuándo inicia esta etapa:

La adolescencia empieza desde los diez a doce años de edad hasta los veinte aproximadamente, ya que dependen del sexo, raza, condiciones geográficas y los medios socioeconómicos. Emergen conductas, actitudes, sentimientos y deseos contradictorios que antes no existían con tal magnitud y tales características de esta etapa: por tanto, es la manifestación de desajuste de su cuerpo casi grande y sus deseos como necesidades de casi niño, (p.259).

De lo anterior, se menciona que la adolescencia es una etapa intermedia entre el fin de la niñez y el comienzo de la adultez. Es un proceso de cambio y desarrollo por el cual el docente debe comprender esta variación para intervenir en su aprendizaje.

## 1.2 Cambios durante la adolescencia

Durante esta etapa, los adolescentes sufren cambios físicos, en su estado mental, social y emocional. Sabemos que en los cambios biológicos se desarrolla la parte corporal como la maduración de los órganos sexuales y la aparición de los caracteres sexuales secundarios.

En este estudio priorizamos los cambios mentales, sociales y emocionales. Al respecto estudiaremos en primer lugar, las características generales del adolescente con relación a su comportamiento, aprendizaje y estado de ánimo y en segundo lugar, las habilidades y capacidades de los jóvenes para resolver conflictos en el aula.

Asimismo, es importante considerar que las transformaciones biológicas se manifiestan en interrelación con los aspectos psicosociales de los adolescentes, (Silva, 2009). A continuación se presentarán los cambios psicológicos como el estudio del comportamiento, la identidad y los factores que posiblemente influyen en sus actitudes.

### 1.2.1 Cambios psicológicos

En cuanto al aspecto psicológico, la adolescencia es denominada como un “periodo de crisis”, en donde se manifiesta fluctuaciones en el estado emocional y la construcción de la identidad entre otros, en este aspecto destacamos las siguientes características:

La búsqueda de sí mismo y de su identidad. Necesidad de independencia. Tendencia grupal. La evolución del pensamiento concreto al abstracto. Las manifestaciones y conductas sexuales con desarrollo de la identidad sexual. Tendencia a contradicciones en las manifestaciones de su conducta y fluctuaciones del estado anímico. Relación especial que puede llegar a ser conflictiva con los padres. Actitud social reivindicativa. Los y las adolescentes se hacen más analíticos, formulan hipótesis, corrigen falsos preceptos, consideran alternativas y llegan a conclusiones propias. Tendencia a la elección de una ocupación y la necesidad de capacitación para su desempeño y la necesidad de formulación y respuesta para un proyecto de vida, (Silva, 2009, pp.13-14).

En este sentido es importante para el adolescente construir su identidad, ya que no es niño ni adulto. En su formación influyen factores tanto internos como externos. En primer lugar, se encuentra la familia como eje de formación de su propia vida. De acuerdo con Martin y Navarro (2009) nos dice: “las influencias familiares, parece ser que el estilo de relación familiar y de vinculación con los padres ejerce un importante papel en el logro de la identidad del adolescente”, (p.203). La familia es

la primera institución de la sociedad que influye directamente en la formación de la identidad del adolescente.

Cuando el adolescente no entiende los cambios físicos por lo que atraviesa, se le conoce como crisis de la identidad, que es estudiada por Nieto (2013) es como un "...intenso desajuste psicológico y sentimientos de ambivalencia que sufre el adolescente producto de cambios físicos", (p.47). Estos ajustes y desajuste se producen en la etapa de la adolescencia para dar paso a la vida adulta.

Durante esta etapa de desarrollo los adolescentes analizan sus opciones y buscan comprometerse con algo en lo que puedan tener afinidad. Es frecuente que sus compromisos de carácter personal contribuyan con la formación de su identidad. Según Dirinó nos indica:

El nivel de confianza que los adolescentes tengan en sus compromisos, influye en su capacidad para resolver sus crisis de identidad. De esta surge la fidelidad a algo, la constancia y un sentido de pertenencia. En consecuencia, al final de la adolescencia, la identidad comienza actuar como una fuerza moldeadora que orienta los planes y proyectos de vida, (2015, p.261).

Para el adolescente es importante la relación que existe entre la familia, la escuela y su entorno, puesto que, si estos elementos están orientados al bienestar del adolescente, su identidad se afianza y se desarrolla; en cambio, si no son armónicas esta va a profundizar más la crisis de identidad. Al respecto nos dice Dirinó:

De hecho en este proceso emergen barreras que dificultan la relación armónica entre esta triada como, por ejemplo: hogares disfuncionales, entorno familiar disperso, distanciamiento escuela-familia, marketing (redes sociales, cine televisión y telefonía) que conllevan a la pérdida del equilibrio emocional de los adolescentes expuestos a todos estos elementos negativos para el desarrollo de su identidad, (2015, p.261).

Los factores negativos pueden influir en el comportamiento del adolescente sino tiene una sólida identidad. En la práctica docente se reflejan diversas actitudes de los estudiantes cuando desarrollan actividades educativas. Estas actitudes se encuentran en relación con lo que sucede en sus hogares, en la satisfacción de sus necesidades y oportunidades. En ese sentido, por ejemplo en el centro educativo donde se aplicará este proyecto, una gran parte de los adolescentes provienen de familias conflictivas y disfuncionales, solo viven con un solo padre, generalmente con la madre, por ello si no se le brinda apoyo necesario al estudiante puede provocar actitudes negativas.

### 1.2.2 Cambio social

El círculo social de los adolescentes se va ampliando, ya no es solo la familia que le da seguridad y afecto; sino también sus pares, amigos y profesores. Es importante precisar dos características del desarrollo social; en primer lugar las experiencias sociales se centran en la familia o en la escuela, con sus compañeros de clase o con sus pares; en segundo lugar, en su complejidad de la experiencia social con su entorno, (Moreno y Del Barrio, 2005). En cuanto a este aspecto, Craig nos dice: que “durante la adolescencia crece la importancia de los grupos de camaradas. Los adolescentes buscan apoyo de otros para enfrentar las transformaciones físicas, emocionales y sociales de su edad”, (como se cita en Páramo, 2009). Los vínculos establecidos en el grupo de pares se hacen más fuerte cuando el adolescente trata de enfrentar los cambios propios de la etapa.

El estado de la familia influye en el comportamiento de los adolescentes. En ese sentido, cuando el adolescente es espontáneo, flexible, observa sus errores como una oportunidad de crecimiento, se siente más seguro en sus acciones entre otros aspectos. En cambio en una familia disfuncional puede presentarse comportamientos negativos:

En las familias disfuncionales se repiten ante los problemas no resueltos. Como ejemplo podemos señalar: el consumo de alcohol de una de las figuras parentales, el planteamiento de un divorcio ante dificultades conyugales, etc. Estos acontecimientos provocan una gran tensión al intentar, a su vez, mantener la situación y evitar el cambio, (Tabera y Rodríguez, 2010, p.21).

Los adolescentes se encuentran expuestos a factores negativos de la sociedad que puede influir por los cambios que pasa en la transición de la niñez a la adultez. Por otro lado, la intervención de la familia es importante para que los estudiantes puedan comprender los conflictos emocionales que va descubriendo en la escuela, en su entorno, etc. Asimismo, la familia también debe involucrarse en la inclusión social de los adolescentes en el contexto, ya que se trata de algo inevitable que preferiblemente debería ser guiado por los padres para un desarrollo positivo.

Por otro lado, los jóvenes empiezan a relacionarse con sus pares cada vez más abiertos al grupo de compañeros y amigos. Se hace más fuerte el grupo de pares, tiende a formar grupos con sus mismas necesidades, aspiraciones, etc. La razón de esta orientación está en que los amigos y compañeros se encuentran viviendo realidades y problemas similares, ya que la familia no puede entender estos cambios porque son propios de la etapa.

Asimismo, como se va ampliando su círculo social, el desplazamiento de la familia hacia otros grupos sociales puede generar conflictos. El adolescente al buscar apoyo en otros, puede ser que se relacione con un grupo social denominado negativo. En este caso, la familia debe prevenir y enseñar al adolescente a que conjuntamente tome buenas decisiones. Según Silva (2015) nos dice: “con esta involucración de la familia, se puede asegurar que el muchacho tome mejores decisiones y se ubique en un grupo social favorable para comprender sus transformaciones físicas, emocionales y sociales”, (p.45). Es importante el apoyo de los padres en la formación del adolescente.

Por otro lado, el medio social es también generador de conflictos, ya que convivimos con personas de diferentes lugares, culturas, pensamientos entre otros. Tener presente que los conflictos son un reto, una oportunidad para enfrentarlos y resolverlos en forma pacífica.

Finalmente, es en el contexto social donde se desarrolla el aprendizaje de los adolescentes. Es fundamental que los jóvenes tomen contacto con la realidad, vayan descubriendo el contexto en la cual viven, compartan ideas con otras personas, etc. En este campo educativo Vygotsky (1979) sostuvo que el aprendizaje partía de un contexto social, de la interacción con los demás, que propiciaba una nueva entrada cognitiva.

### *1.2.3 Cambio emocional*

Las relaciones afectivas de los adolescentes se van haciendo más intensas, ya no solo con los padres, pues en la primera etapa era muy intenso el afecto con ellos, ahora se complementan con otras personas de su entorno, principalmente con sus pares o amigos, profesores y demás personas con las que se vincula.

Los sentimientos como el afecto entre otras manifestaciones son importantes para el adolescente para que pueda desenvolverse con “normalidad”. En el caso de un grupo de jóvenes no encuentren el afecto, el apoyo a la satisfacción de sus necesidades, sobre todo en el hogar, pueden orientarse a grupos de riesgos, como cita Bisquerra: “...pero en algunos casos se pueden desplazar hacia compañeros que pertenecen a grupos de riesgo, delincuentes, dinero, alcohol, drogas, armas, etc.”, (2008, p.177). Por esta razón, esta etapa de vida de los adolescentes puede ser decisiva si no ha podido escoger un cambio adecuado para su desarrollo.

Asimismo, su rebeldía de adolescente le permite opinar libremente, sin embargo está inclinado a buscar el bien, ya tienen conciencia y distinguen lo justo de

lo injusto, es en este aspecto orientar sus energía a campo donde se desarrolle habilidades comunicativas y capacidades cognitivas.

El estado emocional es otro proceso de independencia durante la adolescencia. Tener conocimiento de las emociones propias desde la adolescencia es lo que se denomina autonomía emocional, que se puede entender como “la capacidad para pensar, sentir, tomar decisiones o actuar por sí mismo, es decir, con capacidad de autorregulación”, (Bisquerra, 2008, p.177). Es un proceso social que intervienen diversos elementos para llegar a la autonomía.

El desarrollo de la autonomía del adolescente proviene de un ambiente familiar, en donde las relaciones de parentesco son armónicas, de cariño, de afecto, etc. Los jóvenes necesitan de apoyo familiar, para tener esa fuerza que impulse a desarrollar acciones positivas, es muy valiosa para darle seguridad en los momentos más difíciles de su vida. De acuerdo con Bisquerra nos menciona lo siguiente: “el amor es activo, da y tiene cuidado, conocimiento, responsabilidad y respeto por otra persona, con la que, además, experimenta afectos intensos...esto garantiza una autonomía emocional, que es mucho mayor en cuanto ha influenciado la familia en él”, (2008, p.177). Los sentimientos y emociones en el seno familiar influye en la autonomía y la toma de decisiones en la vida futura del adolescente.

Por otro lado, el estado emocional del adolescente influye también en su aprendizaje, Boqué decía: “el bienestar familiar incide directamente en las condiciones del aprendizaje académico y en el desarrollo cognitivo y viceversa, el placer de aprender mejora la autoestima y el autoconcepto, que, a su vez, abren las puertas a una sana sociabilidad”, (como se cita en Caravaca, 2013). El ambiente familiar permite al adolescente desenvolverse en sociedad.

Finalmente, el estado emocional es fundamental en el campo académico. Por ejemplo si los estudiantes del proyecto educativo provienen de familias disfuncionales, de padres separados, casos de maltrato en el hogar, discriminación, situación económica precaria, entre otros; ello afectará su formación. Al no brindarle apoyo oportuno puede originarle conflictos ante la insatisfacción de necesidades y oportunidades.

### **1.3 Cómo aprenden los adolescentes**

Durante la adolescencia se desarrollan un conjunto de cambios que afecta la capacidad cognitiva de los estudiantes. En este apartado analizaremos como se desarrolla la construcción de conocimientos de los adolescentes.

El estudio cognitivo de los adolescentes se inicia con las publicaciones de Piaget (1955) mencionaba que el desarrollo del ser humano se produce por periodos como resultado de la interacción de los esquemas cognitivos que posee los individuos con su medio. Los adolescentes a partir de los 11 y 12 años de edad (etapa de operación formal) desarrollan la capacidad de razonar en forma abstracta, formulando hipótesis y aplicando principios lógicos.

Asimismo, los adolescentes tienen la capacidad de procesar información, desde capacidades crecientes vinculados a la atención, la memoria y estrategias para la adquisición y manipulación de la información (medios, materiales); como también desarrollan habilidades para pensar sobre su propio pensamiento (metacognición). Estas concepciones evolutivas de la inteligencia y razonamiento de los adolescentes tienen repercusiones sobre su aprendizaje escolar.

Al respecto, según la versión de Feuerstein, el aprendizaje del estudiante posee un potencial cuando indica las “posibilidades de un sujeto a aprender (...) en interacción con el contexto. En ese sentido, para poder potenciar ese desarrollo es fundamental conocer estrategias, técnicas, procedimientos de aprendizaje”, (citado por Rodríguez, 2009). Es primordial para los estudiantes conocer estrategias adecuadas y como se aplican en cada caso.

Por otro lado, el aprendizaje autorregulado “más que ser receptores de la información, los estudiantes deben de aprender a aprender, es decir, capaces de construir sus propios conocimientos y ser responsables del manejo y control del proceso mismo de aprender”, (Rodríguez, 2009, p.25). Es la capacidad de reflexión de su propio aprendizaje y tomar el control para regular o modificar sus propios esquemas de conocimientos y la forma de autoevaluarse.

Es necesaria la utilización de tres factores para que el aprendizaje sea eficaz. Al respecto menciona Woolfolk (2010), se pueden utilizar tres factores: “los conocimientos, la motivación y la autodisciplina o voluntad. Acerca de los conocimientos que tienen ellos mismos, de la materia, de la tarea de las estrategias de aprendizaje y de los contextos donde aplicarán su aprendizaje. La motivación indica autorregulación, compromiso, está siempre presente pero no es suficiente, la voluntad es necesaria para que este proceso se termine”, (p.358). Además de lo anterior es importante la disciplina que se tenga en el proceso de aprendizaje.

Para aprender, los adolescentes deben conocer y aplicar un conjunto de estrategias propias para la tarea propuesta. Al respecto la propuesta de Delgado y Solano (2009) nos dice que: “consisten en los procedimientos, pasos o habilidades que un estudiante adquiere, las utiliza de manera intencional y flexible, para aprender, solucionar problemas y necesidades académicas”, (p.4). Los estudiantes tienen que realizar un conjunto de pasos, procedimientos, técnicas, actitudes, para que se cumplan los propósitos.

En los centros educativos, los aprendizajes que desarrollan los estudiantes se realizan en cada nivel educativo, en cualquier región del país, a fin de asegurar la calidad educativa y equidad. Asimismo, prioriza los valores y la educación ciudadana para poner en ejercicio sus deberes y derechos, así como el desarrollo de competencias que responda a las demandas de nuestro tiempo orientados al desarrollo sostenible, por una formación integral que favorezca los aprendizajes, en una perspectiva intercultural, ambiental e inclusiva que tenga en cuenta las características a los estudiantes, sus intereses y aptitudes, (CNEB, 2016). En ese sentido, el aprendizaje por competencias permite al estudiante enfrentar la vida.

Ser competente significa; saber actuar sobre la realidad y modificarla, ya sea resolviendo un problema o para lograr un propósito, aplicando saberes diversos con pertinencia a contextos específicos. En ese sentido, el ejercicio de la competencia implica acción de conocimientos, habilidades, capacidades, herramientas, recursos y actitudes para resolver situaciones problemáticas en un contexto específico.

La educación por competencia significa que los estudiantes puedan enfrentarse a una tarea relevante que generara aprendizaje por la movilización de todas las capacidades necesarias para su resolución, (Pimienta y Enríquez, 2009). Se propone hacer una educación en que los estudiantes sean competentes, empleando sus saberes para resolver problemas y lograr sus propósitos, para ser mejores personas.

Por último, el propósito de la educación es que los estudiantes sean autónomos. Al respecto nos menciona Barranco (2013): “...el objetivo último es el desarrollo y la autonomía de los ayudados, porque la misión se dará por cumplida, cuando se pueda prescindir de dicha ayuda persiguiendo cambiar la dirección de la historia personal o parte de ella, partiendo de nuevas habilidades, integrarse socialmente mitigando la creencia de que las circunstancias del destino no se puede controlar”, (p.17). En ese sentido, ser competentes significa tener la capacidad de desarrollar un conjunto de habilidades para resolver problemas y seguir creciendo.

## **CAPÍTULO 2: MANEJA CONFLICTOS DE MANERA CONSTRUCTIVA**

Es necesario entender la capacidad maneja conflictos para poder resolver la problemática que presentan los estudiantes del centro educativo. A continuación explicaremos cómo se maneja y se resuelve conflictos.

El Proyecto Educativo Nacional al 2021 contempla directrices para promover entornos escolares seguros y libres de violencia. Se fundamentan en la necesidad de garantizar una convivencia escolar democrática y libre de violencia con la condición para aportar a la formación integral de los estudiantes, así como favorecer el desarrollo de la dimensión afectiva y actitudinal de todos los integrantes de la comunidad educativa. Por lo tanto, “es un trabajo multisectorial en la implementación de estos lineamientos, en el cual se está trabajando a partir de tres dimensiones: promoción de la convivencia escolar; prevención de la violencia y la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes”, (MINEDU, 2016, pp.70-71). En ese sentido, los lineamientos de política educativa se orientan a favorecer la convivencia armónica y el buen clima escolar, en esta línea buscaremos aportar en esta investigación.

En el Currículo Nacional de Educación Básica (2016) se enfatiza el principio de calidad y democracia, resalta el enfoque de derechos por una parte reconocer a los estudiantes como sujeto de derechos y por otra fortalecer la convivencia y transparencia en las instituciones educativas a reducir las situaciones de inequidad y procurar resolver los conflictos de manera pacífica.

Se desarrolla la competencia convive y participa democráticamente en la busca del bien común y la capacidad maneja conflictos de manera constructiva. De esta manera el estudiante actúa con empatía y asertividad frente a ellos y ponga en práctica pautas y estrategias para resolver de forma pacífica y creativa conflictos, contribuyendo a construir comunidades democráticas; por el cual parte de comprender el conflicto como inherente a las relaciones humanas, así como desarrollar criterios para evaluar situaciones en los que estos ocurren”, (CNEB, 2016).

Actualmente, las instituciones educativas presentan una serie de problemas que dificultan la convivencia, convirtiéndose está en nuestro objeto de estudio para comprender el contexto y el manejo que se tome en la IE.

## 2.1 Conflicto en la escuela

Según Pérez (2011) se “entiende por conflicto escolar: el desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo”, (p.100). La convivencia no excluye los conflictos, se toma en cuenta en las relaciones escolares.

Es natural que en todo conflicto existan posiciones e intereses propios de las partes. El rol del mediador es descubrir esas exigencias y necesidades para promover la búsqueda de soluciones. Al respecto, cuando las personas tienen dificultades para comunicarse o no satisfagan sus necesidades se genera frustración. Entonces se busca otros motivos indirectos para orientarlas y aparecen convertidas en posiciones. Por esa razón decimos que los intereses y las necesidades están debajo de las posiciones, (Fisher, Ury y Patton, 2013).

En los centros educativos se presentan situaciones que perturban la convivencia escolar. Es evidente que la escuela no está exenta del entorno social, pues los educandos expresan, en los diversos ambientes, comportamientos, ideas, valores, creencias que culturalmente provienen de la realidad, a veces estas se reflejan en situaciones que dificultan la convivencia, como agresiones físicas, verbales o electrónica que caracteriza las relaciones interpersonales de la IE.

Los conflictos en la Institución Educativa no suelen responder a una causa única, sino provienen de diferentes causas. De acuerdo con Pérez (2011) nos dice: “se trata de una situación multicausal, producida por el entrelazado de las relaciones humanas, puesto que los problemas que mayor repercusión tienen en la vida de las personas son los más complejos y difíciles de resolver”, (p.100). Los conflictos se presentan en todo grupo social porque existen diferentes puntos de vista e intereses, estas diferencias pueden impulsar a la transformación y al cambio de la realidad.

La problemática más resaltante de la localidad del centro educativo se encuentra en el mal uso del tiempo libre, la drogadicción, falta de fomento a la cultura, deporte y participación escolar, poca autonomía de los estudiantes para la toma de decisiones, falta de diálogo, violencia y desintegración familiar, falta de respeto al personal docente y de servicios, inadecuado uso de las redes sociales, incumplimiento a las normas, zonas de riesgo y delincuencia.

De lo anterior, es importante promover relaciones interpersonales positivas para el desarrollo del aprendizaje. En ese sentido, es necesario conocer sus necesidades y potencialidades para orientar y fortalecer actividades educativas. Por

otro lado, el reto del docente es saber afrontar y resolver las situaciones conflictivas de manera constructiva en la escuela.

## 2.2 Comportamientos conflictivos

Existen una serie de comportamientos negativos que pueden ayudar al docente a identificar conflictos. Según Luna (2018) la agresión escolar es “toda acción realizada individual o grupalmente por los miembros de la IE que busca afectar negativamente a otros miembros de la comunidad educativa”, este puede ser:

- a. La agresión física se incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, jalón de pelo, cabezazos, entre otras.
- b. La agresión verbal se encuentran insultos, apodosos ofensivos, burlas y amenazas.
- c. La agresión gestual, busca a través de los gestos degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otros.
- d. La agresión relacional, tiene en cuenta excluir del grupo, aislar y difundir rumores o secretos buscando afectar negativamente la persona frente a otros.
- e. La agresión electrónica, se manifiesta en la divulgación de fotos o videos íntimos o humillantes en Internet, enviar correos electrónicos o comentar en las redes sociales sobre otros insultando.
- f. El acoso escolar (bullying) es toda conducta negativa, intencional y sistémica de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña o adolescente.
- g. El ciberacoso escolar (cyberbullying) es toda forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y videos juegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado, (pp.37-38).

Los principales espacios donde se presentan situaciones de agresión escolar son: en el patio, en el baño y en las horas de recreo. Los más frecuentes se encuentran en la elección de la cancha sintética de fútbol, jugar con el agua a veces tapar las salidas de agua, romper el inodoro y tirar papeles mojados al techo del baño. Por ello, la escuela tiene la misión de tramitar y manejar los conflictos que se presentan en la comunidad escolar.

## 2.3 Resolución de conflictos

La Institución Educativa debe dar trámite adecuado para posibilitar la convivencia armónica. Su rol es educar a las personas para que estas tengan la capacidad de prevenirlo y manejarlo por la vía pacífica, aceptando y respetando sus diferencias.

Es importante la comunicación, el respeto mutuo y ser conscientes de que

ambas partes implicadas en el conflicto deben buscar de forma consensuada una solución al problema en las que todas las personas salgan beneficiadas, (Sacristán, 2010).

Existe una gestión de mejora de la convivencia. Es una norma que se elabora con una perspectiva de prevención de conflictos y de participación activa de los estudiantes. Se trata de un modelo adecuado porque “se queda con las características positivas del modelo punitivo y del modelo educativo”, (Sacristán, 2010, p.20). Se educa a los estudiantes para prevenir y manejar conflictos basados en la comunicación efectiva, valores y actitudes.

Según Sánchez (2014) menciona: “para mejorar la convivencia en los centros educativos se debe educar a los estudiantes en habilidades sociales y emocionales, en la resolución positiva de los conflictos, en valores como el respeto, la responsabilidad, etc., y en estilos comunicativos”, (p.16). En ese sentido, los docentes deben trabajar todos estos aspectos desde el primer momento para prevenir conflictos y, en caso de darse algún conflicto, los estudiantes deben estar preparados y ser capaces de resolverlo de forma no violenta.

### *2.3.1 Cómo se resuelven los conflictos*

En las Instituciones educativas se dan diariamente conflictos entre los adolescentes, ya que son parte inherente de la vida de los seres humanos y, gracias a ellos y a la resolución en forma oportuna, aprenderemos a convivir en sociedad. Por ello “los centros educativos deben ofrecer espacios de reflexión que favorezcan el aprendizaje del educando y la convivencia entre las personas implicadas en este: estudiantes, docentes y personal”, (Bolívar, 2012, p.38). Son los espacios de participación y recreación los que permiten consolidar la socialización y la convivencia. Uno de los espacios de participación estudiantil es el Municipio Escolar.

Una vez que en el centro educativo se detecte un conflicto, debemos en un primer momento, reconocer que existen problemas que perturban la convivencia del centro, como por ejemplo, los adolescentes que no se integran al grupo. En segundo lugar, el centro debe preparar los espacios para que favorezcan las relaciones entre los estudiantes, favoreciendo el crecimiento personal. Además de estos, debemos crear condiciones adecuadas (respeto mutuo, escucha activa, buen clima en el aula, etc.) para que se lleve a cabo una resolución eficaz, (Sacristán, 2010).

El centro educativo debe ayudar a los jóvenes aprender abordar los problemas utilizando herramientas que se sustenten en el diálogo. Los estudiantes

pueden desarrollar habilidades de comunicación que les permitan considerar no como una crisis sino como una oportunidad de cambio creativo, (Pérez, 2011). Las habilidades de comunicación son los que nos permiten crecer y solucionar conflictos.

La mejor forma de resolver conflictos en el aula es mediante la aplicación de estrategias, orientadas a la restablecer las relaciones interpersonales y generar un clima favorable en la comunidad educativa. En ese sentido, las estrategias movilizan un conjunto de capacidades, habilidades, aptitudes que un estudiante adquiere y utiliza de forma intencional para plantear soluciones frente a los problemas, (Ames y Anhuaman, 2011). Es el conjunto de acciones, pasos, procedimientos que realiza para llegar a cumplir un propósito, es decir, los docentes hacen uso de sus saberes para aplicarlos en la resolución de problemas.

Según Carretero “las habilidades de resolución de conflictos implica el recojo y selección de información relevante, la identificación de los propósitos, la planificación y elección de la estrategia adecuada, la toma de decisiones, la ejecución de la estrategia y la evaluación”, (citado por Adrián, 2012). Los docentes tienen que realizar un conjunto de procedimientos y acciones para que las partes tengan que llegar a la solución del problema.

La resolución de conflictos conlleva a la ejecución de estrategias, técnicas, procedimientos para abordarlos tal como son la negociación, la mediación, el arbitraje, la conciliación y el diálogo imparcial basado en los principios éticos orientados a la creación de un clima favorable y de confianza, con criterios de equidad, justicia, libertad, eficiencia y calidad, (Cardona, 2008). Si bien existen varias estrategias para resolver problemas tenemos que darnos cuenta cuales son los más apropiados para cada situación en particular.

Para “resolver de forma pacífica y exitosa un conflicto se debe partir del diálogo, la inclusión, el respeto hacia todas las personas involucradas, de un alto nivel de confianza y exigencia de las partes y de responsabilidad y hábito de tomar decisiones consensuadas”, (Sacristán, 2010, p.18). Cuando se pretende resolver un conflicto no se trata de zanjarlos de cualquier manera, sino tener en cuenta todos los puntos de vistas de las partes para llegar a posibles soluciones.

### *2.3.2 La selección de la mediación*

La mediación se presenta como una oportunidad para el aprendizaje en donde ponen en práctica experiencias, actitudes y valores de los participantes. Es desde la escuela donde se genera competencias para la resolución de conflictos,

oportunidades y espacios de diálogo y concertación, y por la transformación cultural de nuestro país.

En ese sentido, si bien es cierto, la mediación es una estrategia que sirve para manejar conflictos, también lo es, para desarrollar un conjunto de habilidades sociales, basados en la comunicación eficaz para la prevención de conflictos posteriores. Es importante, también, el trabajo directo que se realiza para restablecer las relaciones humanas.

Asimismo, como docentes nuestra labor es generar competencias de acuerdo con las necesidades de los estudiantes, sobre todo al manejo de conflictos, donde nuestra experiencia afectiva y cognitiva nos lleve a ser empáticos, conciliadores y creativos ante los problemas, y que nuestra labor pedagógica contribuya a restablecer las relaciones interpersonales”, (Frade, 2008).

Entre un conjunto de estrategias de resolución de conflictos, el centro educativo ha seleccionado la mediación teniendo en cuenta la problemática y los factores que hacen posible su aplicación; es decir, la plena participación voluntaria de estudiantes y docentes, que contribuyan al logro de una solución viable, adecuada y durable de los problemas. Se expresa con libertad por las partes en conflicto de encontrar la solución del mismo a través de una relación autocompositiva. Por otra parte, se cuenta con los medios, recursos humanos y económicos necesarios y la capacitación de docentes para su intervención. No se trata de una imposición punitiva sino de un aprendizaje para crecer como personas.

## **CAPÍTULO 3: LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

A la hora de afrontar y tratar de eliminar las conductas conflictivas presentadas en el capítulo anterior, la mediación se considera como una de las modalidades más adecuadas. Es la más viable, flexible y adaptable a las necesidades de los estudiantes. Se viene utilizando con éxito desde hace más de una década en diversos países, (Luna, 2018).

### **3.1 Definición de mediación**

De manera general la mediación es la estrategia más empleada en diversos ámbitos de la sociedad y la más apropiada para el sector educativo.

“La mediación considerada como 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). Es uno de los mecanismos más eficaces para resolver conflictos en el ambiente escolar.

Cuando dos partes litigantes no llegan a resolver el problema por ellos mismos, recurren a una tercera persona, a esta se le denomina mediador. Este tercero es una persona neutral, responsable del proceso y debe crear un ambiente de cooperación, colaboración y reducir la hostilidad entre las partes. Asimismo ayuda a que las partes encuentren la solución del conflicto y lleguen a un acuerdo común.

La persona mediadora no se posesiona con ninguno de los litigantes, es imparcial: en ningún momento puede inclinarse hacia una parte u otra, sino que su función es de ayudar a buscar soluciones para resolver el conflicto de forma conjunta y de manera que entre las partes no exista ni ganadores ni perdedores.

De lo anterior, podemos decir que los objetivos de la mediación son prevenir la violencia entre los estudiantes, ofrecer estrategias para solucionar el conflicto, mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales llegando a favorecer el clima del aula.

Por otro lado, la mediación “promueve la cohesión social puesto que, desarrolla diversas capacidades de los integrantes del grupo, mediante la tolerancia, la comprensión, el consenso, la toma de decisiones y el compromiso de resolver sus confrontaciones de manera pacífica, sin violencia; no segregar, ni excluir menos de

extirpar conductas dañinas que conducen a la separación. Más bien defienden la pluralidad y la participación democrática”, (Luna, 2018, p.10). Es una estrategia que permite resolver definitivamente los conflictos y disipar todo brote de violencia con el fin de convivir y buscar el buen común.

Según Barranco (2013) nos menciona: “la mediación puede ser enseñada y aprendida, permitiendo fomentar valores y habilidades que permitan la creación de un tejido que contribuya a una convivencia en la que se le dé trámite positivo a los conflictos que se presenten”, (p.32). Se trata pues, de una estrategia que no solo se dirige a resolver problemas en forma no violenta sino también desarrolla un conjunto de habilidades de aprendizaje que contribuye a su desarrollo integral.

### **3.2 Mediación y habilidades sociales**

La mediación es una estrategia que permite promover habilidades sociales para la vida, es definida como “aquellas capacidades o aptitudes que permiten afrontar de modo positivo y constructivo los desafíos de la vida cotidiana”, (Caravaca, 2013, p.10). Se considera que los conflictos son parte de nuestra vida y por lo tanto hay que resolverla en forma creativa y positiva

Es la estrategia adecuada porque no solo es viable en la escuela sino también debe ser una práctica de la comunidad para resolver conflictos de forma no violenta, donde prevalezca el diálogo, la tolerancia, la empatía y la cooperación. En ese sentido, se vuelva un hábito en la sociedad.

También es considerada como una estrategia de intervención que necesita de otras herramientas para resolver los conflictos de la comunidad educativa, entre ellas se encuentran la atención, la lluvia de ideas, la escucha activa y el parafraseo. El desarrollo de estas habilidades en la escuela promoverá no solo la buena comunicación sino también contribuirá en la creación de un ambiente agradable en donde reine la paz.

El empleo de técnicas de comunicación es importante para entender y aclarar los hechos del conflicto en busca de soluciones. Según Jhonson “una de las herramientas efectivas es el diálogo, esta permite ampliar la información, desarrollar el razonamiento cognitivos de los participantes, propiciar mayor motivación para encontrar resultados duraderos, creativos y desarrollar tareas y/o ampliar la flexibilidad para el cambio”, (citado en García, 2009). En ese sentido, el propósito de la mediación es restablecer la comunicación entre las partes, como señala Soler:

En su conjunto, la mediación apunta a restablecer los lazos de comunicación entre las partes, rotos a propósitos del conflicto o por la manera como se ha tramitado. La herramienta central de que dispone el mediador es el ritmo de las interacciones y eso depende, en buena parte, de cómo tramite la interlocución y de cómo se argumente la conveniencia de buscar soluciones frente a la alternativa de escalar el conflicto, (2011, p.21).

De lo anterior, el mediador debe crear un clima de confianza y respeto a los intereses, necesidades y sentimiento de los participantes para manejar el conflicto.

### **3.3 Mediación y competencias ciudadanas**

El propósito del proyecto de innovación es también desarrollar competencias ciudadanas en los estudiantes. Esta permite “poner en práctica habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas, necesarias para la formación de ciudadanos que interactúen de manera constructiva para convivir en un mundo cada vez más complejo y en donde las enseñanzas que se adquieran en la escuela deben trascender las fronteras de la misma”, (Luna, 2018, p.41). Las competencias permiten a los estudiantes desarrollar habilidades comunicativas sobre la resolución de conflictos.

Al resolver los conflictos debemos tener presente los derechos de las personas y las libertades fundamentales, entre las normas, el principio 10 de la Declaración de los Derechos del Niño menciona que el niño debe ser protegido contra las prácticas que puedan fomentar la discriminación racial, religiosa o de cualquier otra índole. Debe ser educado en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos, paz y fraternidad universal y con plena conciencia de que debe consagrar sus energías y aptitudes al servicio de sus semejantes.

En ese sentido, la escuela debe desarrollar iniciativas de promoción y defensa de los derechos humanos, el respeto a la diversidad cultural, clima de paz e inclusión social y la gestión de conflictos que contribuye a resolver los problemas en forma pacífica.

Por otro lado, la mediación estimula la práctica de valores entre los participantes, que permite la viabilidad de las habilidades sociales y la toma de decisiones para resolver conflictos. La asertividad es una de ellas pues nos conduce a buscar la alternativa de solución correcta. Por esa razón, se trabajan valores como la cooperación, el respeto, la tolerancia, entre otros.

### **3.4 La mediación en la escuela**

Si se entiende el conflicto como parte de la vida de los seres humanos, entonces es necesario que la escuela se ocupe del fortalecimiento de la mediación, creando redes con el propósito de contribuir a la convivencia escolar, puesto que “la ayuda implica el manejo de un conjunto de competencias, habilidades y destrezas, pero es también un arte que precisa sensibilidad”, (Barranco, Funes, Mas y Torrego, 2013, p.14). La mediación se encuentra en estrecha relación entre convivencia y procesos de aprendizaje.

Actualmente, la mediación es “una herramienta valiosa para la resolución de conflictos en los centros educativos. Su perspectiva integradora y global les permite la búsqueda de soluciones factibles y eficaces desde el análisis de las necesidades e intereses reales de todas las personas que forman la comunidad educativa”, (Caravaca, 2013, p.6). La mediación se relaciona con la resolución de problemas de la sociedad. Es reciente su intervención en el ámbito escolar, como un mecanismo eficaz para resolver agresiones entre los estudiantes.

El mediador debe estar preparado técnicamente y conocer los pasos a seguir, debe articular el proceso técnico y el conocimiento del contexto. Así pues, no debe intervenir sin haber realizado un análisis minucioso de la realidad en la que se ha derivado el conflicto. En ese sentido: “El mediador no tiene ningún tipo de poder de decisión, su función es orientar y servir de catalizador en un proceso de negociación entre las partes. Tiene que tratar de que se llegue a un acuerdo satisfactorio. No se debe captar su inclinación, a través de manifestaciones del comportamiento verbal o no verbal. Debe mediar en la disputa para llevar a la mediación a buen término”, (Caravaca, 2013, p.7). El rol del mediador es ayudar a las partes para que ellos busquen propuestas de solución a sus diferencias.

De acuerdo con Caravaca (2013), el mediador debe tener las siguientes características:

- a. Neutral (ayuda a ambas partes sin preferencias ni identificaciones).
- b. Imparcial (no se puede relacionarse con las partes fuera de la mediación, ni obtener ventajas para una de ellas ni acuerdos que involucren ganancias para el mediador).
- c. Respetuoso y flexible (promover la fluidez de las discusiones).
- d. Empático y flexible (promover la fluidez de las discusiones).
- e. Hábil, comunicador y facilitador del diálogo (traducir, remarcar o re-titular).
- f. Persuasivo y lleno de fuerza (convencer de que sean razonables y flexibles además de evitar ofensas).
- g. Creativo (ayuda a que se desarrollen su creatividad para un resultado positivo, con sentido del humor y a bajar las tensiones).
- h. Paciente (el proceso no es lineal ni siempre avanza hacia la solución. Tomar el tiempo necesario), (p.7).

En ese sentido, el mediador es un profesional capaz de orientar a los estudiantes para resolver conflictos de manera constructiva. Su labor es respetar la confidencialidad de la información derivada del procedimiento y la imparcialidad de no identificarse con los intereses de una de las partes. Su experiencia y dedicación para mediar el conflicto llevará al éxito del programa.

Asimismo, la mediación tiene principios que deben ser respetados por todos los participantes de la sesión: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y corresponsabilidad. Lo interesante es que los responsables de tomar decisiones son las partes mientras que el mediador es el que facilita el acuerdo, (Soler, 2011).

### **3.5 Procedimiento de la estrategia**

Es importante la preparación del docente en la formación de estrategias para su intervención, así como la adecuada información del proceso, mediante prácticas vivenciales y el interés de participar en el proceso y desarrollo de las principales fases.

Como es conocido, los conflictos no son iguales, hay que determinar o detectar cuál de ellos pueden ser intervenidos en el proceso de mediación, por ello el docente debe realizar un análisis de los casos para su viabilidad y su confirmación.

En general la propuesta se inició con un diagnóstico de la problemática del centro educativo, luego se identificó los problemas prioritarios para resolverlos, finalmente se propusieron proyectos para promover su prevención y resolución. Cabe destacar que en el centro educativo uno de los problemas más difíciles fue las agresiones de los estudiantes en los ambientes de la IE. Es por esta razón que se aprobara el presente proyecto.

De esta manera, se nombrará como mediador al docente capacitado en este programa, inicialmente tendrá la oportunidad de intervenir en el proceso de la mediación, desarrollando todas las etapas del procedimiento; asimismo, las partes serian dos alumnos de secundaria que realmente se encuentran en conflicto.

El procedimiento de la mediación empezará con la presentación del mediador ante los estudiantes y les dicen: estamos aquí para escuchar sus puntos de vista, para que ustedes busquen alternativas de solución, formulen acuerdos y resuelvan sus problemas. Finalmente el mediador les pregunta si quieren mediar y se les da las etapas para seguir la mediación.

### 3.5.1 Etapas de la mediación

El propósito del presente proyecto de innovación es proponer la estrategia para la resolución de conflictos entre los estudiantes del centro educativo mencionado anteriormente, en ese sentido, se procedió a emplear los pasos seguidos por Velásquez (2012). Independiente de la denominación que se proponga a las etapas del proceso, lo importante es seguir y terminar todas las fases:

#### A. Pre-mediación

Son las acciones que realiza el mediador antes de dar inicio al procedimiento mediador. El propósito es evaluar el conflicto si es posible resolver por medio de la mediación. Si el mediador determina que el problema a tratar es materia de mediación, se les convoca a las partes a una próxima sesión.

El mediador debe preparar un ambiente físico para la reunión. Este debe ser cómodo y privado. Es recomendable una sala para las reuniones en conjunto y en privado. Asimismo, debe crear un clima de confianza para estimular a las partes para que asistan a la mediación.

Por último, es importante que se cumpla con los procedimientos y plazos establecidos.

#### B. Bienvenida y presentación

Son las palabras que el mediador dirige a las partes al inicio de la mediación. El docente mediador y las partes se reúnen en la sala para realizar la sesión. Luego, se desarrolla varias acciones que a continuación se indica:

El mediador recibe a las partes, haciéndoles sentir cómodos, luego les da la bienvenida a la asamblea. Es necesario “romper el hielo” con la presentación del mediador y la de los estudiantes en conflicto y agradecerle su colaboración voluntaria para solucionar sus diferencias.

Se les explica el rol del mediador o mediadora como también se recalca los principios de imparcialidad y confidencialidad para que se lleve a cabo el debido proceso.

El docente a cargo de la mediación explica a las partes el propósito y las ventajas de la estrategia, asimismo se comprometen a respetar normas de comportamiento (el debido respeto, no se interrumpen, escucharse, las preguntas o comentarios deben anotarlo y decirlo en su turno).

Si existe la posibilidad y están de acuerdo se puede realizar reuniones por

separado con ambas partes recordándoles siempre la neutralidad del mediador.

El mediador debe absolver preguntas y aclarar dudas de las partes e invocarles que pongan de su parte para solucionar el conflicto.

Por último, se recomienda algunas características que debe tener el mediador: sereno y decir con naturalidad, lenguaje adecuado con tono de voz suave, mirar alternamente a ambas partes y transmitir un clima de cordialidad.

### C. Exposición y preguntas

En esta fase, el mediador obtiene información sobre el conflicto y crea empatía, determina posiciones y descubre los intereses de las partes como elaborar una agenda donde se anotan los puntos de controversia.

Las partes exponen los hechos ocurridos en el conflicto y sus sentimientos, solo cuenta con una versión única, (Villaescusa Alejo, 2010). Es la etapa donde las partes expresan los hechos según su punto de vista; teniendo en cuenta el turno para cada parte y las reglas a respetar. Mientras el conciliador debe escuchar activamente, que la comunicación entre él y las partes sea clara y fluida. Luego, el mediador parafrasea a las partes para comprender los problemas y reducir las emociones.

El mediador realiza algunas preguntas con el propósito de precisar y obtener mayor información del problema, teniendo presente la neutralidad que le asigna y la veracidad de las versiones. Este procedimiento se realiza para determinar posiciones, intereses, necesidades, valores y sentimientos de las partes.

El docente mediador realiza un resumen del conflicto en su totalidad ante las partes, con la idea de cómo se ha entendido, señalando los intereses, necesidades y sentimientos de los estudiantes en conflicto. Se trata pues, de devolverlo el conflicto de forma objetiva y racional.

La tarea del mediador es manejar la conducta de las partes mediante reuniones por separado en el momento donde se presentan roces, emociones fuertes debido a las malas percepciones entre sí o se dificulta la comunicación entre ellos (hablan demasiado).

Por último, es importante elaborar la agenda con los puntos a tratar. Es recomendable realizarlo de la siguiente manera: identificar y delimitar los puntos controversiales para hacerlo en común, se centra en los problemas negociables y se pregunta a las partes si la lista está completa. En el orden en el que se trataran se debe iniciar con el punto más sencillo para dar confianza a las partes que puedan ser capaces de resolver sus problemas.

#### D. Opciones de solución

En esta etapa, el mediador debe incentivar a las partes a buscar posibles soluciones creativas. Además, les ayuda a examinar su realidad, las propuestas de solución que ellos han desarrollado y tomar una postura cooperativa.

El mediador debe iniciar con uno de los problemas y preguntar si alguna parte tiene alguna propuesta de solución. En ese sentido, él debe tomar apuntes de las posibles soluciones, motivándoles que fluya la comunicación, dentro de un marco que propicia relaciones constructivas.

Son los estudiantes en conflicto los que proponen opciones de solución y el docente mediador ayuda a ellos a superar puntos muertos, valorar las posibilidades reales de cada alternativa de solución y clarificar el acuerdo (Villaescusa, 2010). Las partes buscan posibles soluciones que permitan acercarnos a la resolución del conflicto de forma justa y equitativa, la reparación del daño y la reconciliación. En este aspecto es importante la aplicación de algunas técnicas de generación de solución como la lluvia de ideas, la empatía, la escucha activa entre otras.

Se maneja el entrapamiento de posturas inflexibles mediante la reunión por separado. El responsable de la mediación ayuda a las partes a evaluar objetivamente sus propuestas. Para ello, se formulará algunas preguntas que permitirá la implementación de forma viable la solución.

Por último, el mediador es agente de realidad ante las alternativas de solución que exceden los límites de sus voluntades.

#### E. Acuerdo

Según Munné, en la mediación “el acuerdo está ligado al proceso de aprendizaje de las partes, a diferencia de otros casos en que el acuerdo entre los litigantes está sujeto a las normas establecidas por el centro educativo”, (citado en Velásquez, 2012). En ese sentido, es la vía más recomendable para tramitar conflictos escolares.

Es la etapa por el cual las partes en forma voluntaria toman decisiones sobre la solución del problema, lograr un acuerdo claro y viable como también el compromiso de cumplimiento del mismo. Por ello, se tomará las siguientes acciones:

El mediador debe evaluar cada alternativa de solución, descartar las no viables y definir las soluciones adoptadas.

Es importante ayudarles a examinar la realidad y las consecuencias de las soluciones que han propuesto las partes como también, estimular una postura cooperativa que permita satisfacer los intereses de ambas partes.

El mediador es un intermediario de la transmisión de las ofertas de las partes. Si existiera un entrapamiento de posibles soluciones se debe promover una reunión por separado para llegar al acuerdo.

En el análisis de las posibles soluciones, el mediador debe hacer que las partes “se pongan en el zapato del otro” para concretar concesiones mutuas. La viabilidad y el compromiso de cumplir con el acuerdo establecido dependerán de cooperación de las partes.

Por último, el docente mediador realizará un resumen del posible acuerdo que han tomado las partes y se les preguntará si están de acuerdo con ellos. A continuación las partes deben leer los acuerdos para que vean si los datos y los detalles están correctos. Luego, el coordinador redacta y firma el acta, si es posible, realiza algunas observaciones y entrega una copia a cada parte.

#### F. Seguimiento

Después de la toma de acuerdos, los docentes son los encargados de realizar el seguimiento a las partes si se están cumpliendo los acuerdos o no. Esta acción se realiza una o dos veces dependiendo del cumplimiento del acuerdo. Si se cumple bien sino se hace necesario de más seguimientos para que no se siga cometiendo lo mismo. Es importante el compromiso de los estudiantes para cumplir con los acuerdos establecidos.

Es un proceso de aprendizaje y reflexión para seguir creciendo. “Cuando un grupo es capaz de buscar respuestas a los problemas planteados, crece social y afectivamente. Contribuir con su resolución de problemas nos hace más responsables”, (Pérez, 2011, p.103). La participación activa no solo en la generación y en el análisis de las alternativas de solución y la reparación del daño, sino también el cumplimiento del acuerdo por parte de los estudiantes en conflicto.

El cumplimiento del acuerdo final por las partes y el respeto a las normas de la mediación, permitirá el éxito de este programa, cuando la comunidad del centro educativo reconozca que los conflictos se resuelven en forma pacífica, valorando la intervención de los estudiantes, de ser parte de la solución, a tener un espacio de protagonismo y ser escuchado por los otros.

La mediación es un método innovador de gran valor educativo, porque nos ayuda a resolver problemas de manera positiva, constructiva y creativa, en donde las partes no ganan ni pierden sino llegue a un consenso y le permita a crecer como persona y ser responsables de sus actos.

Finalmente, como educadores, en los centros educativos debemos crear ambientes favorables donde no exista violencia ni agresiones, hacerles ver a los estudiantes que existen medios a través de los cuales se puedan resolver mejor los problemas y en que las partes implicadas sean escuchadas y muestren respeto por los demás.



**SEGUNDA PARTE: ESTRUCTURA DEL PERFIL DEL PROYECTO DE  
INNOVACIÓN EDUCATIVA**

**1. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

<b>N°/ NOMBRE</b>	N° 2001 PNP. "Santa Rosa de Lima"		
<b>CÓDIGO MODULAR</b>	N° 0764910-0		
<b>DIRECCIÓN</b>	Mz. "N" Calle Santa Ana s/n. Urb. San Diego.	<b>DISTRITO</b>	San Martín de Porres
<b>PROVINCIA</b>	Lima	<b>REGIÓN</b>	Lima Metropolitana
<b>DIRECTORA</b>	Mayor PNP. Hilda Luz DÍAZ TERRONES		
<b>TELÉFONO</b>	5403909	<b>E-mail</b>	iepnpsrl2001@yahoo.es
<b>DRE</b>	Lima Metropolitana	<b>UGEL</b>	N° 02 – SMP.

**2. DATOS GENERALES DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	La mediación como estrategia para resolver conflictos en el aula.		
<b>FECHA DE INICIO</b>	Abril de 2019	<b>FECHA DE FINALIZACIÓN</b>	Diciembre de 2019

**EQUIPO RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>E-mail</b>
Hilda Diaz Terrones	Directora	989181028	iepnpsrl2001@yahoo.es
Maribel Leonardo Ramos	Sub directora	953999559	maryadan_07@hotmail.com
Miguel Huamán Guardamino	Coordinador de TOE	993587612	miguel_srl@hotmail.com
Francisco Canduelas Sabrera	Coordinador de Normas Educativas	992757624	pillcomo54@hotmail.com
Juan Froy Macavilca Chumbimuni	Docente Coordinador	964370929	juan_macavilca_05@hotmail.com

**EQUIPO RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>E-mail</b>
Juan Froy MACAVILCA CHUMBIMUNI	Docente Coordinador	964370929	juan_macavilca_05@hotmail.com
Jorge SANCHEZ PEVE	Docente	995661498	hernando_san@hotmail.com

Miguel NOSE LOPEZ	Docente	963839727	miguerunose@gmail.com
María RIVERA SAAVEDRA	Docente	990590636	maruja1555@@hotmail.com
Salomón ALZAMORA ESCOBAR	Docente	937499037	salzamora@hotmail.com
PARTICIPANTES Y ALIADOS DEL PROYECTO			
PARTICIPANTES		ALIADOS	
Directora de la IE. 2001 PNP."SRL".		Municipalidad de San Martín de Porres.	
Responsable de la formulación del proyecto.		Universidad "Cesar Vallejo" convenio con la IE. 2001 PNP. "Santa Rosa de Lima".	
Docentes del 3° grado de secundaria.		Asociación de Padres de Familia.	
Estudiantes del 3° grado de secundaria.		Policlínico PNP. San Diego.	
		Centro de Salud Infantas.	
		Compañía de Bomberos N° 65 de Palao.	
		Comisaria PNP. Los Olivos de Pro.	

### 3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA

<b>BENEFICIARIOS DIRECTOS</b>	<p>El presente proyecto de innovación educativa está dirigido a los estudiantes del 3° grado "D" de educación secundaria de la Institución Educativa N° 2001 PNP. "Santa Rosa de Lima", San Diego – SMP., entre los 13 y 15 años de edad, quienes aprenderán a desarrollar capacidades y habilidades para resolver conflictos en forma pacífica.</p> <p>Ante la necesidad de mejorar la convivencia escolar de la IE., se formó un equipo de cuatro docentes líderes del área curricular, entre 40 y 50 años de edad con diversas escalas magisteriales; no han seguido estudios de posgrado o especializados en habilidades comunicativas con disposición de enfrentar nuevos retos en educación, tendrán la oportunidad de ser capacitados en la aplicación de estrategias para manejar conflictos de convivencia y apoyo a los estudiantes que sean víctimas de agresión o violencia escolar.</p>
-------------------------------	--

<b>BENEFICIARIOS INDIRECTOS</b>	El personal directivo con el propósito de fortalecer la gestión y convivencia escolar, los docentes que enseñan los demás grados y los padres de familia del 3° grado de educación secundaria que aproximadamente en promedio son jóvenes (35 años de edad), en mediana proporción, constituyen hogares disfuncionales y tutelares, de origen provinciano y de diversidad cultural. La mayor parte de la población que atiende la IE., se dedican al comercio, son empleados, prestan servicios domésticos, pertenecen a la PNP., o son obreros, y en menor, son profesionales que laboran en diversas instituciones de la localidad y en otros lugares. Todos ellos comprometidos con el desarrollo integral de los estudiantes y la disminución de situaciones que dificultan la convivencia escolar.
---------------------------------	---

#### **4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN CURRICULAR**

El proyecto de innovación educativa busca promover la aplicación de estrategias para desarrollar la capacidad de manejar conflictos en los estudiantes del 3° grado “D” de educación secundaria de la IE. 2001 PNP. “Santa Rosa de Lima” de San Diego; es un trabajo de suma importancia porque está orientado a mejorar las interrelaciones sociales entre los estudiantes, cuya situación en los últimos cinco años ha sido de preocupación por todos los miembros de la comunidad escolar. Por ello, es necesario que la Institución Educativa no se limite en lo académico sino también en lo social, en el fortalecimiento de comportamientos y aptitudes para que los adolescentes tengan la capacidad de convivir en sociedad, mejorar el clima institucional y contribuir con el bienestar de la comunidad.

Las situaciones conflictivas que se producen en la Institución Educativa son parte del entorno social. Existen estudiantes con padres disfuncionales, con problemas sociales y económicos, la falta de control de sus quehaceres, no asisten a la IE cuando se les cita o no les brindan el apoyo suficiente en las actividades educativas. Por otro lado, se suman las pandillas de comunidad que ocasionan destrozos de bienes materiales y en algunos casos se drogan en los parques cercanos a la IE.

En ese sentido, la planificación del proyecto se basa en la necesidad de dar solución a la problemática relacionada con el manejo de conflicto en el aula como lo evidencia los resultados del FODA de la Institución Educativa, entre otras, las situaciones conflictivas es uno de los problemas más regulares que no se debe dejar de lado; es el 10% de todos aquellos que ocurren en la escuela. Las rivalidades entre los grupos se manifiestan en burlas, insultos, arrojando cosas ajenas, ensuciando las carpetas de sus pares, etc.; que si no se toma en cuenta podrían llegar a lastimar a sus pares sobre todo a los más “tranquilos”, etc. Al respecto, el bullying es el más nombrado en los resultados obtenidos por el departamento de psicología. Por ejemplo, algunos estudiantes compartieron espacios con sus amigos porque ellos se sentían los mejores del aula, mientras otros designaban con quienes deberían compartir espacios con la creencia que tienen la autoridad para hacerlo. También se manifiesta el trato desigual por escoger el espacio y la falta de respeto, que según ellos, eran lo más “callados”, en forma intencional y reiterada.

Por otro lado, la falta de actualización de algunos profesores que siguen desarrollando sesiones tradicionales, utilizando estrategias que no construyen el aprendizaje de los estudiantes, más aun en el manejo de situaciones conflictivas entre los miembros de la comunidad educativa, solo derivan al departamento de TOE. Asimismo la ausencia de los padres de familia en asumir sus compromisos cuando se le cita, la inasistencia a reuniones o charlas que promueven el buen clima institucional. Asimismo, poca efectividad e incumplimiento de las normas de convivencia en el aula. No se implementan ni son consensuadas en los cinco últimos años; además los acuerdos establecidos no son de cumplimiento por todos los responsables. Por lo tanto, estas situaciones no propician condiciones favorables para la convivencia armónica de la Institución Educativa

Ante este panorama, una de las causas que evidencia situaciones conflictivas es la deficiente habilidad de comunicación de los estudiantes. La falta de diálogo, escucha activa, expresar sus puntos de vista, toma de decisión entre otros impide tomar acuerdos para resolver problemas. Esta situación traerá como consecuencia la dificultad de los estudiantes trabajar en equipo. Por otro lado, los docentes no se encuentran capacitados en la aplicación de estrategias para manejar estos procesos para resolver conflictos. Sus recursos son insuficientes, el tiempo es limitado o necesidad de trabajar en otra actividad limitan al docente de actualizarse en estrategias que le permitan resolver situaciones conflictivas.

Asimismo, es fundamental la participación de los padres de familia para la

estimulación y desarrollo de prácticas comunicativas. Los padres separados o se encuentran trabajando lejos de la comunidad no estimulan a su hijos a encontrar soluciones consensuadas, no deben priorizar los problemas de los mayores y no tener en cuenta de los menores. Además, en nuestro tiempo las tecnologías influyen también en los estilos de vida, la falta de control de los hijos, padres permisivos y la falta de recursos son factores que conllevan situaciones conflictivas. Por ello, se debe sensibilizar a los padres para insertarlos en la implementación del proyecto.

Es importante también mencionar la función que tiene la escuela como formadora de estudiantes para la vida. En ese sentido, se tiende a fortalecer a los estudiantes competencias y capacidades para respetar las diferencias y las normas establecidas por la escuela. Sin embargo se "...presentan situaciones que amenazan la convivencia en las Instituciones Educativas, como el acoso escolar, el cyberbullying, la presencia de acciones violentas, verbales y físicas, que dificulta interactuar en ambientes escolares positivos", (Luna, 2018, p.4). Entonces la escuela se convierte en objeto de estudio para comprender el contexto social y se tomen decisiones al interior de esta.

En cuanto a publicaciones e investigaciones realizados en nuestro medio, se puede indicar que existen escasos proyectos e informes que estudian la problemática. "La mayor cantidad de estudios que se realizaron sobre dicha problemática destaca, el Observatorio de Convivencia Escolar (OCE) de México (2017) que da cuenta de los conflictos escolares en diversos países, también llama la atención los casos en España, Colombia y Venezuela", (Luna, 2018, p.5). Si bien el contexto social es diferente a la realidad nuestra ellos ya tienen varios años estudiando esta problemática. En tal sentido, la necesidad de formular el proyecto de innovación teniendo en cuenta la problemática y necesidades de los estudiantes.

La IE tiene la misión de formar integralmente a los estudiantes con la actitud reflexiva, crítica y democrática, desde ese punto de vista el logro del proyecto de innovación será la realización de capacitaciones, talleres y sesiones de manejo de conflictos, por el cuál, los docentes contará con los recursos y materiales educativos suficientes para desarrollar un conjunto de actividades; recibirá asesoramiento y acompañamiento por parte de la psicóloga y el especialista, en cuanto a los procedimientos, la formación de grupos, la aplicación de la guía y la metacognición. Asimismo, la participación de los estudiantes en el desarrollo de capacidades y habilidades para solucionar problemas que se presentan en la escuela.

Del mismo modo, para el desarrollo del proyecto de innovación es importante el apoyo y la participación del personal directivo, coordinadores y asesores de la

Institución Educativa que permitan facilitar no solo su aprobación para su aplicación sino también los espacios necesarios y los recursos necesarios para la ejecución. Asimismo su opinión sobre el proyecto para fortalecer e enriquecer el trabajo conjunto de acuerdo con la misión y visión de la Institución Educativa.

Es necesario que cada participante designado en el proyecto cumple un rol muy importante para el trabajo en equipo y propicie la ejecución de las actividades del trabajo, lo que propiciara que esta estrategia se logre una réplica en la Institución Educativa y en el hogar con el fin de que los estudiantes puedan resolver conflictos por ellos mismos en los espacios donde se encuentre.

Por otro lado, los estudiantes comprometidos con el proyecto, durante las sesiones, aprenderán a resolver conflictos a través de la mediación; es decir, el desarrollo de habilidades comunicativas, mediante el diálogo y la reflexión llegarán a un acuerdo entre las partes y la mejora de las relaciones interpersonales. Es la vía más efectiva porque facilita a los participantes a respetar los pasos sugeridos y el compromiso ante el acuerdo establecido. Se afianza en el aprendizaje y no en una cuestión punitiva.

Finalmente, el presente proyecto de innovación es viable, porque se sostiene en los lineamientos del Currículo Nacional de Educación Básica y las investigaciones científicas de autores nacionales e internacionales como también de revistas que cuenta con rigurosidad en sus investigaciones, los que nos brinda una guía para las instituciones educativas públicas y privadas. Asimismo se cuenta con el apoyo del personal jerárquico, docentes y padres de familia; de la misma manera, para su ejecución existe los medios, materiales y recursos humanos y tecnológicos suficientes. Además, la Instrucción Educativa recibe el apoyo de otras instituciones por convenio como la Universidad “César Vallejo” - Norte, la Municipalidad de San Martín de Porres, el Centro de Salud Infantas, el Policlínico PNP San Diego, la Comisaria PNP Los Olivos de Pro., la Compañía de Bomberos N° 65 de Palao, entre otros. Por tanto, estas condiciones mencionadas anteriormente son suficientes para implementar el proyecto.

## 5. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA

<b>Fin último</b>	Estudiantes del 3° grado de secundaria participan asertivamente en la resolución de conflictos.
-------------------	---

<b>Propósito</b>	Los estudiantes del 3° grado “D” de secundaria de la IE. 2001 “Santa Rosa de Lima” de San Martín de Porres desarrollan con eficacia la capacidad maneja conflictos de manera constructiva.
<b>Objetivo Central</b>	Los docentes actualizados aplican la mediación para desarrollar la capacidad maneja conflictos de manera constructiva.

## 6. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN SELECCIONADA

<b>OBJETIVO CENTRAL</b>	Los docentes actualizados aplican la mediación para desarrollar la capacidad maneja conflictos de manera constructiva.
<b>RESULTADOS DEL PROYECTO</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Resultado 1.</b> Adecuada formación docente sobre la aplicación de estrategias en materia de manejo de conflictos.	<b>Indicador 1.1</b> Al término del primer semestre del año 2019, el 80% de docentes del 3° grado de secundaria se capacitan sobre estrategias de manejo de conflictos. <b>Indicador 1.2</b> Al cabo del año 2019, el 80% de docentes del 3° grado de secundaria aplican estrategias para desarrollar la capacidad maneja de conflictos.
<b>Resultado 2.</b> Docentes sistematizan y contextualizan los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos.	<b>Indicador 2.1</b> Al término del primer semestre del año 2019, el 80% de docentes del 3° grado de secundaria sistematizan y contextualizan en equipos de trabajo los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos. <b>Indicador 2.2</b> Al cabo del año 2019, el 80% de los docentes del 3° grado de secundaria incorporan en sus programas y unidades las estrategias de aplicación para desarrollar la capacidad maneja de conflictos.
<b>Resultado 3.</b> Docentes incorporan y aplican adecuadamente estrategias sobre manejo de conflictos en las sesiones de aprendizaje.	<b>Indicador 3.1</b> Al cabo del año 2019, el 80% de los docentes del 3° grado de secundaria incorporan en su práctica pedagógica la aplicación de las estrategias para desarrollar la capacidad maneja de conflictos.

## 7. ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN

<b>Resultado N° 1:</b> Adecuada formación docente sobre la aplicación de estrategias en materia de
---

manejo de conflictos.			
Actividades	Metas	Recursos	Costos
<b>Actividad 1.1:</b> Capacitación de formación docente sobre estrategias para desarrollar la capacidad manejo de conflictos.	01 Capacitación de formación docente sobre estrategias para desarrollar la capacidad manejo de conflictos cada trimestre.  02 Informes sobre la ejecución de la capacitación de formación docente por trimestre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialista.</li> <li>• Multimedia</li> <li>• Servicio de internet</li> <li>• Currículo Nacional de Educación Básica.</li> <li>• Artículos</li> <li>• Fotocopias</li> <li>• Papeles</li> <li>• Impresiones</li> <li>• Engrapador</li> <li>• Perforador</li> <li>• Memoria USB</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Plumones</li> </ul>	S/.811.50
<b>Actividad 1.2:</b> Taller de Fortalecimiento de aplicación de la mediación para el manejo de conflictos.	01 Taller de fortalecimiento de aplicación de la mediación para el manejo de conflictos por bimestre.  01 Publicación sobre los resultados del taller de fortalecimiento de la estrategia cada bimestre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor</li> <li>• Currículo Nacional de Educación Básica.</li> <li>• Textos</li> <li>• Fotocopias</li> <li>• Papeles</li> <li>• Impresiones</li> <li>• Engrapador</li> <li>• Perforador</li> <li>• Memoria USB</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Papelotes</li> <li>• Plumones</li> <li>• Cámara fotográfica</li> </ul>	S/.506.50

**Resultado N° 2:**

Docentes sistematizan y contextualizan los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos.

Actividades	Metas	Recursos	Costos
<b>Actividad 2.1:</b> Actualización docente sobre los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos.	01 Actualización docente sobre los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos por trimestre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialista de investigación.</li> <li>• Multimedia</li> <li>• Servicio de internet</li> <li>• Investigaciones sobre estrategias de</li> </ul>	S/.597.50

	03 Informes sobre la ejecución de la capacitación de formación docente por trimestre.	manejo de conflictos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos</li> <li>• Fotocopias</li> <li>• Papeles</li> <li>• Impresiones</li> <li>• Engrapador</li> <li>• Perforador</li> <li>• Memoria USB</li> <li>• Lapiceros</li> </ul>	
<b>Actividad 2.2:</b> Círculo de interaprendizaje colegiado de investigación sobre estrategias en materia de manejo de conflictos.	01 Círculo de interaprendizaje colegiado de investigación sobre estrategias en materia de manejo de conflictos bimestral.  01 Publicación sobre las conclusiones del círculo de interaprendizaje colegiado por bimestre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor</li> <li>• Investigaciones sobre estrategias de manejo de conflicto</li> <li>• Textos</li> <li>• Fotocopias</li> <li>• Papeles</li> <li>• Impresiones</li> <li>• Engrapador</li> <li>• Perforador</li> <li>• Memoria USB</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Cámara fotográfica</li> </ul>	S/.406.50
<b>Resultado N° 3:</b>			
Docentes incorporan y aplican adecuadamente estrategias sobre manejo de conflictos en las sesiones de aprendizaje.			
Actividades	Metas	Recursos	Costos
<b>Actividad 3.1:</b> Taller sobre la incorporación y aplicación adecuada de estrategias sobre manejo de conflictos en las sesiones de aprendizaje.	01 Taller sobre la incorporación y aplicación adecuada de estrategias sobre manejo de conflictos en las sesiones de aprendizaje.  03 Informes sobre las conclusiones del taller por bimestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialista</li> <li>• Multimedia</li> <li>• Currículo Nacional de Educación Básica.</li> <li>• Fotocopias</li> <li>• Papeles</li> <li>• Impresiones</li> <li>• Engrapador</li> <li>• Internet</li> <li>• Memoria USB</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Papelotes</li> <li>• Plumones</li> </ul>	S/.397.50
<b>Actividad 3.2:</b> Diseño de la programación curricular que	03 Unidades y 24 sesiones de aprendizaje que incorporan y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor</li> <li>• Currículo Nacional de</li> </ul>	S/.38.50

incorporan y aplican adecuadamente estrategias sobre manejo de conflictos	aplican adecuadamente estrategias sobre manejo de conflictos	Educación Básica. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textos</li> <li>• Fotocopia</li> <li>• Portafolio</li> <li>• Papeles</li> <li>• Impresiones</li> <li>• Engrapador</li> <li>• Cuadernos</li> <li>• Memoria USB</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Papelotes</li> <li>• Plumones</li> </ul>	
	03 Publicaciones de las sesiones de aprendizaje.		

## 8. MATRIZ DE EVALUACIÓN Y MONITOREO DEL PROYECTO

<b>OBJETIVO DE EVALUACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir el avance de los resultados del proyecto para tomar decisiones sobre los procedimientos e instrumentos de la estrategia de resolución de conflictos de convivencia escolar.</li> <li>• Monitorear el desarrollo de las actividades de los actores del proyecto por momentos.</li> </ul>		
<b>PROCESO Y ESTRATEGIAS PARA LA EVALUACIÓN Y EL MONITOREO DEL PROYECTO</b>		
<p>El proyecto de innovación será evaluado en tres momentos durante el periodo de ejecución. La evaluación permitirá analizar la situación inicial de los actores antes de la ejecución del proyecto, recoger información relevante durante la ejecución de manera que permita tomar decisiones sobre los recursos humanos, materiales y financieros; y reajustar en caso de ser necesario y finalmente, para conocer el impacto obtenido al culminar el proyecto.</p>		
<b>Proceso de evaluación</b>	<b>Estrategias de evaluación</b>	<b>% de logro</b>
<b>DE INICIO</b>	<p>En este proceso la evaluación diagnóstica nos permite recoger información acerca de la situación actual de los docentes con respecto al conocimiento del proceso pedagógico de resolución de conflictos; asimismo como información relevante sobre la técnica de la mediación con la finalidad de ajustar pertinentemente la propuesta de manera que responda a las necesidades reales.</p>	<p>Se espera alcanzar el 70% en la situación inicial.</p>
<b>DE DESARROLLO</b>	<p>Esta evaluación de proceso permite aportar información sobre el desarrollo del proyecto, siendo un instrumento valioso para la toma de decisiones e implementación de cambios en la ejecución del mismo.</p> <p>En este paso la evaluación nos permitirá</p>	<p>En el proceso se espera alcanzar el 80% de logro.</p>

	conocer en qué medida se van cumpliendo los resultados esperados e ir validando el modelo de intervención empleado.	
<b>DE SALIDA</b>	Esta etapa permitirá medir y valorar los resultados del proyecto en relación con el cumplimiento de los objetivos, así como identificar lecciones aprendidas de los actores del proyecto.	En el proceso de salida se espera alcanzar el 90% de éxito.

**CUADRO 8.1 Matriz por indicadores del proyecto**

<b>LÓGICA DE INTERVENCIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<b>Fin último</b> Estudiantes del 3° grado de secundaria participan asertivamente en la resolución de conflictos.	Al cabo del año 2019, el 80% de estudiantes demuestran su capacidad al participaran asertivamente en la resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de derivación de TOE</li> <li>• Informe del departamento de Psicología.</li> <li>• Registros del CONEI.</li> <li>• Registro de comportamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia mayoritaria de estudiantes.</li> <li>• Apoyo de los padres de familia</li> </ul>
<b>Propósito</b> Los estudiantes del 3° grado “D” de secundaria de la IE. 2001 “Santa Rosa de Lima” de San Martín de Porres desarrollan con eficacia la capacidad maneja conflictos de manera constructiva.	Al término del año 2019, el 80 % de estudiantes del 3° grado “D” de secundaria de la IE. 2001 “Santa Rosa de Lima” de San Martín de Porres desarrollan eficientemente la capacidad maneja conflictos de manera constructiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de observación</li> <li>• Ficha de Análisis Documental</li> <li>• Registro de evaluación</li> <li>• Registro fotográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de los padres de familia</li> <li>• Traslado de estudiantes a otra IE.</li> <li>• Recursos previstos para financiar el proyecto.</li> </ul>
<b>Objetivo Central</b> Los docentes actualizados aplican la mediación para desarrollar la capacidad maneja conflictos de manera	Al cabo del año 2019, tres de cuatro docentes del 3° grado demuestran satisfactoriamente la aplicación de la mediación para desarrollar la capacidad maneja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo de capacitación docente</li> <li>• Ficha de monitoreo</li> <li>• Lista de cotejo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de los docentes</li> <li>• Especialistas académicos dirigen la capacitación</li> </ul>

constructiva.	conflictos de manera constructiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia del personal docente</li> </ul>	
<b>Resultado 1.</b> Adecuada formación docente sobre la aplicación de estrategias en materia de manejo de conflictos.	<p>Al término del primer semestre del año 2019, el 80% de docentes del 3° grado de secundaria se capacitan sobre estrategias de manejo de conflictos.</p> <p>Al cabo del año 2019, el 80% de docentes del 3° grado de secundaria aplican estrategias para desarrollar la capacidad manejo de conflictos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de gestión</li> <li>• Plan de trabajo de capacitación</li> <li>• Ficha de monitoreo del desempeño docente.</li> <li>• Registro de asistencia</li> <li>• Registro fotográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes adecuados y previstos para la capacitación.</li> <li>• Recorte del presupuesto previsto para la capacitación.</li> <li>• Asistencia mayoritaria de docentes</li> </ul>
<b>Resultado 2.</b> Docentes sistematizan y contextualizan los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos.	<p>Al término del primer semestre del año 2019, el 80% de docentes del 3° grado de secundaria sistematizan y contextualizan en equipos de trabajo los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos.</p> <p>Al cabo del año 2019, el 80% de los docentes del 3° grado de secundaria incorporan en sus programas y unidades las estrategias de aplicación para desarrollar la capacidad manejo de conflictos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo de capacitación</li> <li>• Documento de gestión</li> <li>• Asistencia de docentes</li> <li>• Coordinación de docentes</li> <li>• Compendio de investigaciones</li> <li>• Ficha práctica de mediación</li> <li>• Lista de cotejo</li> <li>• Registro fotográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialistas académicos calificados dirigen la capacitación.</li> <li>• Suspensión de sesiones por la realización de actividades extracurriculares</li> </ul>

<p><b>Resultado 3.</b> Docentes incorporan y aplican adecuadamente estrategias sobre manejo de conflictos en las sesiones de aprendizaje.</p>	<p>Al cabo del año 2019, el 80% de los docentes del 3° grado de secundaria incorporan en su práctica pedagógica la aplicación de las estrategias para desarrollar la capacidad manejo de conflictos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades y sesiones de aprendizaje</li> <li>• Ficha de monitoreo</li> <li>• Ficha de observación</li> <li>• Lista de cotejo</li> <li>• Registro fotográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso mayoritario de docentes.</li> <li>• Ambientes adecuados</li> </ul>
---	--	---	--

### CUADRO 8.2 Matriz por resultados del proyecto

<b>Resultado N° 1:</b> Adecuada formación docente sobre la aplicación de estrategias en materia de manejo de conflictos.			
<b>Actividades</b>	<b>Metas</b>	<b>Medio de Verificación</b>	<b>Informante</b>
<p><b>Actividad 1.1:</b> Capacitación de formación docente sobre estrategias para desarrollar la capacidad manejo de conflictos.</p>	<p>01 Capacitación de formación docente sobre estrategias para desarrollar la capacidad manejo de conflictos cada trimestre.</p> <p>02 Informes sobre la ejecución de la capacitación de formación docente por trimestre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de gestión</li> <li>• Plan de trabajo de capacitación</li> <li>• Ficha de monitoreo del desempeño docente.</li> <li>• Registro de asistencia</li> <li>• Registro fotográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora</li> <li>• Sub Directora</li> <li>• Especialista responsable de la capacitación</li> <li>• Coordinador del proyecto</li> </ul>
<p><b>Actividad 1.2:</b> Taller de Fortalecimiento de aplicación de la mediación para el manejo de conflictos.</p>	<p>01 Taller de fortalecimiento de aplicación de la mediación para el manejo de conflictos por bimestre</p> <p>01 Publicación sobre los resultados del taller de fortalecimiento de la estrategia bimestral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia de docentes</li> <li>• Coordinación de docentes</li> <li>• Informes de los resultados del taller</li> <li>• Registro fotográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Directora</li> <li>• Coordinador del área</li> <li>• Prensa escolar</li> </ul>

<b>Resultado N° 2:</b> Docentes sistematizan y contextualizan los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos.			
<b>Actividades</b>	<b>Metas</b>	<b>Medio de Verificación</b>	<b>Informante</b>
<b>Actividad 2.1:</b> Actualización docente sobre los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos.	<p>01 Actualización docente sobre los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos por trimestre.</p> <p>03 Informes sobre la ejecución de la capacitación de formación docente por trimestre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo de capacitación</li> <li>• Documentos de gestión</li> <li>• Asistencia de docentes</li> <li>• Coordinación de docentes</li> <li>• Ficha práctica para la mediación</li> <li>• Registro fotográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora</li> <li>• Sub Directora</li> <li>• Especialista de la capacitación</li> <li>• Coordinador del área</li> </ul>
<b>Actividad 2.2:</b> Círculo de interaprendizaje colegiado de investigación sobre estrategias en materia de manejo de conflictos.	<p>01 Círculo de interaprendizaje colegiado de investigación sobre estrategias en materia de manejo de conflictos bimestral.</p> <p>01 Publicación sobre las conclusiones del círculo de interaprendizaje colegiado por bimestre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo</li> <li>• Compendio de investigaciones</li> <li>• Ficha de monitoreo del desempeño docente.</li> <li>• Registro de asistencia</li> <li>• Registro fotográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Directora</li> <li>• Coordinador del área</li> <li>• Prensa escolar</li> </ul>
<b>Resultado N° 3:</b> Docentes incorporan y aplican adecuadamente estrategias sobre manejo de conflictos en las sesiones de aprendizaje.			
<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Medio de Verificación</b>	<b>Informante</b>
<b>Actividad 3.1:</b> Taller sobre la incorporación y aplicación adecuada de estrategias sobre manejo de conflictos en las sesiones de aprendizaje.	<p>01 Taller sobre la incorporación y aplicación adecuada de estrategias sobre manejo de conflictos en las sesiones de aprendizaje.</p> <p>03 Informes sobre las conclusiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta pedagógica</li> <li>• Unidades y sesiones de aprendizaje</li> <li>• Ficha de monitoreo</li> <li>• Ficha de observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora</li> <li>• Sub Directora</li> <li>• Especialista del taller</li> <li>• Coordinador del área</li> </ul>

	del taller por bimestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de cotejo</li> <li>• Registro fotográfico</li> </ul>	
<b>Actividad 3.2:</b> Diseño de la programación curricular que incorporan y aplican adecuadamente estrategias sobre manejo de conflictos	03 Unidades y 24 sesiones de aprendizaje que incorporan y aplican adecuadamente estrategias sobre manejo de conflictos  03 Publicaciones de las sesiones de aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades y sesiones de aprendizaje</li> <li>• Ficha de monitoreo</li> <li>• Lista de cotejo</li> <li>• Registro fotográfico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Directora</li> <li>• Coordinador del área</li> <li>• Docentes del 3° grado de secundaria</li> <li>• Prensa escolar</li> </ul>

## 9. PLAN DE TRABAJO (ANEXO 4)

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO DE EJECUCIÓN EN SEMANAS O DÍAS
1.1 Capacitación de formación docente sobre estrategias para desarrollar la capacidad manejo de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora</li> <li>• Sub Directora</li> <li>• Coordinador de Normas y Disciplina</li> <li>• Coordinador del área</li> </ul>	04 semanas
1.2 Taller de Fortalecimiento de aplicación de la mediación para el manejo de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Directora</li> <li>• Coordinador del área</li> </ul>	04 semanas
2.1 Actualización docente sobre los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora</li> <li>• Sub Directora</li> <li>• Coordinador del área</li> </ul>	04 semanas
2.2 Círculo de interaprendizaje colegiado de investigación sobre estrategias en materia de manejo de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Directora</li> <li>• Coordinador del área</li> <li>• Docentes de 3° grado de secundaria</li> </ul>	02 semanas

3.1 Taller sobre la incorporación y aplicación adecuada de estrategias sobre manejo de conflictos en las sesiones de aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora</li> <li>• Sub Directora</li> <li>• Coordinador del área</li> <li>• Docentes de 3° grado de secundaria</li> </ul>	04 semanas
3.2 Diseño de la programación curricular que incorporan y aplican adecuadamente estrategias sobre manejo de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Directora</li> <li>• Coordinador del área</li> <li>• Docentes de 3° grado de secundaria</li> </ul>	04 semanas

## 10. PRESUPUESTO (ANEXO 5)

ACTIVIDADES	COSTOS POR RESULTADO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
1.1 Capacitación de formación docente sobre estrategias para desarrollar la capacidad manejo de conflictos.	S/ 1318.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiciado por la Universidad Cesar Vallejo</li> <li>• Municipalidad de SMP.</li> <li>• Recursos propios de la IE.</li> </ul>
1.2 Taller de Fortalecimiento de aplicación de la mediación para el manejo de conflictos.		
2.1 Actualización docente sobre los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflicto.	S/ 1004.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiciado por la Universidad Cesar Vallejo</li> <li>• Municipalidad de SMP.</li> <li>• Recursos propios de la IE.</li> </ul>
2.2 Círculo de interaprendizaje colegiado de investigación sobre estrategias en materia de manejo de conflictos.		
3.1 Taller sobre la incorporación y aplicación adecuada de estrategias sobre manejo de	S/ 436.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiciado por la Universidad Cesar Vallejo</li> </ul>

conflictos en las sesiones de aprendizaje.		<ul style="list-style-type: none"><li>• Municipalidad de SMP.</li><li>• Recursos propios de la IE.</li><li>• Docentes</li></ul>
3.2 Diseño de la programación curricular que incorporan y aplican adecuadamente estrategias sobre manejo de conflictos		



## FUENTES CONSULTADAS

- Adrián, J. (2012). *Aprendizaje y Desarrollo de la Personalidad*. Recuperado de [https://www.academia.edu/10372631/Aprendizaje\\_y\\_Developmento\\_de\\_la\\_Personalidad\\_d\\_SAP001\\_Tema\\_1\\_LA\\_TRANSICI%C3%93N\\_ADOLESCENTE\\_Y\\_LA\\_EDUCACI%C3%93N](https://www.academia.edu/10372631/Aprendizaje_y_Developmento_de_la_Personalidad_d_SAP001_Tema_1_LA_TRANSICI%C3%93N_ADOLESCENTE_Y_LA_EDUCACI%C3%93N)
- Ames, A. y Anhuaman, D. (2011). *Uso de la infografía como estrategia didáctica para mejorar la producción de cuentos maravillosos en los estudiantes del 5to, grado de educación secundaria de la Institución Educativa "Santa Edelmira – 81017" del distrito de Víctor Larco Herrera, Trujillo*. (Tesis magister). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Barranco, R., Funes, S., Mas, C. y Torrego, J. (2013). *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar*. Madrid: Editorial Narcea S. A.
- Barrientos, E. (2013). *Investigación educativa*. Lima: Multiservicios RMD Imagen Corporativa SAC.
- Bello, J. (2008). *Diccionario de Psicología*. Caracas: Editorial Panapo C. A.
- Bisquerra, R. (2008). *Educación emocional y convivencia en el aula*. Madrid: Ministerio de Educación.
- Bolívar, A. (2012). *Políticas actuales de mejora y liderazgo educativo*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Boqué, M. (2008). *Mediación, arbitraje y demás vías de investigación de conflictos en contextos educativos*. Recuperado de [http://www.adide.org/revista/index.php?option=com\\_content&task=view&id=67&Itemid=29](http://www.adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=67&Itemid=29)
- Caravaca, C. (2013). *La mediación. Herramienta para la ejecución de conflictos en la escuela*. *Educación Social*, 16: 1 - 16. Recuperado de [http://www.eduso.net/res/pdf/16/media\\_res\\_16.pdf](http://www.eduso.net/res/pdf/16/media_res_16.pdf)
- Cardona, R. (2008). *La resolución de Conflictos en Centros Educativos*. (Tesis master). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa. Recuperado de <file:///C:/Users/User/Desktop/la-resolucion-de-conflictos-en-los-centros-educativos.pdf>
- Chaux, E., Lleras, J. y Velásquez, A. (2004). *Competencias Ciudadanas: De los estándares al aula. Una propuesta de integración de las áreas académicas*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional.
- Delgado, M y Solano, A. (2009). *Estrategias didácticas creativas en entornos virtuales para el aprendizaje*. *Actividades Investigativas en Educación*, 9 (2):1 - 21.
- Delpino, M. y Col. (2012). *Adolescentes de hoy. Aspiraciones y Modelos*. España: Liga Española de Educación.
- Díaz Barriga, F. y Gerardo Hernández, G. (2010). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista*. México: Mac Graw Hill.
- Dirinó, L. (2015). *Adolescencia, tiempo de crisis y de transiciones*. *Ciencias de la Educación*, 26 (47): 258 - 270. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/47/art16.pdf>
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. (2013). *Si de acuerdo. Cómo negociar sin ceder*. Bogotá:

Norma.

- Frade, L. (2008). *Planeación por Competencias*. México: Inteligencia Educativa.
- García, M. (2009). Educación familiar. El aprendizaje de la resolución de conflictos. En J. Parada y J. Gonzales. *La familia como espacio educativo*, 161-173. Murcia: Espigas.
- Guibert, E. (2008). *La evaluación de los valores, las actitudes y las normas*. Lima: Santillana.
- Gutiérrez, J. (2016). *La infografía como estrategia didáctica para el aprendizaje de los estudiantes de Educación secundaria*. (Título pregrado). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima.
- Luna, N. (2018). *La mediación escolar como estrategia para la convivencia en la escuela* (Título magister). Pontificia Universidad Javeriana, Cali. Recuperado de [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/10776/Mediacion\\_escolar\\_estrategia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/10776/Mediacion_escolar_estrategia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martin, C. y Navarro, J. (2009). *Psicología del desarrollo para docentes*. Caracas: Ediciones Pirámides.
- Ministerio de Educación (2016). *Currículo Nacional de Educación Básica*. Lima.
- Montes de Oca, A. (2011). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos*. *LUMEN*, 9(11): 111 – 118. Recuperado de [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/derecho/lumen\\_9/11.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/derecho/lumen_9/11.pdf)
- Moreno, A. y Del Barrio, C. (2005). *La experiencia adolescente: A la búsqueda de un lugar en el mundo*. Buenos Aires: Aique.
- Nieto, S. (2013). *Crisis de la identidad en la adolescencia*. Recuperado de [www.catholic.net/psicologoscatolicos/384/844articulo.php](http://www.catholic.net/psicologoscatolicos/384/844articulo.php).
- Páramo, M. (2009). *Adolescencia y psicoterapia: análisis de significados a través de grupos de discusión*. España: Universidad de Salamanca.
- Pérez De Guzmán, V., Amador, L. & Vargas, M. (2011). *Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción*. *Interuniversitaria*, 18: 99 - 114. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>
- Pimienta, J. y Enríquez, A. (2009). *Educación basada en Competencias*. Guía para la aplicación del Enfoque. México: Pearson.
- Rodríguez, G. (2009). *Motivación, estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes de E.S.O.* (Tesis doctoral). Universidad de la Coruña, España.
- Sacristán, L. (2010). *Resolución de conflictos en la escuela: la mediación*. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/12964/1/TFG-B.713.pdf>
- Sánchez, A. (2014). *Nuevas claves en Mediación Educativa*. *Innovación Educativa*, 2: 5 -18
- Silva Diverio, I. (2009). *La adolescencia y su interrelación con el entorno*. Recuperado de [http://www.injuve.es/sites/default/files/LA%20ADOLESCENCIA%20y%20%20entorno\\_completo.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/LA%20ADOLESCENCIA%20y%20%20entorno_completo.pdf)
- Silva Lorente, I. (2015). *La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria*. (Tesis doctoral). Alcalá de Henares, España.

- Soler, J. (2011). *La mediación de conflictos entre pares y la formación de competencias ciudadanas en la escuela. El desarrollo de competencias ciudadanas en la escuela.* Recuperado de [https://opcionlegal.org/sites/default/files/mediacion\\_de\\_conflictos.pdf](https://opcionlegal.org/sites/default/files/mediacion_de_conflictos.pdf)
- Tabera, M. y Rodríguez, M. (2010). *Intervención con familias y atención a menores.* México D.F: Editex.
- Torrego, J. y Galán, A. (2008). *Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares.* *Educación*, 347: 369 – 394. Recuperado de <https://www.revistaeducacion.mec.es/re347/re347.pdf>
- Torrego, J. (2005). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores.* Madrid: Ediciones Narcea.
- Vázquez, R. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz.* (Tesis doctoral). Universidad de Murcia, España. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/85718/TRLVG.pdf>
- Velásquez, C. (2012). *La pedagogía de la colaboración en Educación Física.* España: Universidad de Valladolid.
- Villaescusa, M. (2010). Condiciones para la mediación de conflictos en Educación Primaria. En J. Gázquez y M. Pérez-Fuentes, *La Convivencia Escolar: aspectos psicológicos y educativos*, 189 – 192. Granada: GEU.
- Woolfolk, A. (2010). *Psicología Educativa.* Recuperado de <http://www.visam.edu.mx/archivos/LIBRO%20psicologia%20educativa%20Anita%20Woolfolk.pdf>
- Zayas, P. (2011). *Comunicación Interpersonal.* España: Editorial Académica Española.

## ANEXO 1: GLOSARIO DE CONCEPTOS

**Agresión escolar:** Es una acción realizada por uno o varios integrantes de la comunidad educativa que busca afectar negativamente a otro u otros de la comunidad educativa. La agresión puede ser física, verbal o relacional, (Luna, 2018).

**Asertividad:** Zayas (2011) “se basa en el respeto tanto de sí mismo como de las otras personas, conservando los límites y los valores. La persona asertiva piensa, siente y actúa sin avasallar y afectar a nadie. Es decir, tiene en cuenta la dignidad de las personas”, (p.48).

**Autocomposición:** El control y el proceso de la solución del conflicto están a cargo las mismas partes involucradas, aunque interviene una tercera persona ajena a la relación, sin embargo, el tercero no debe imponer su decisión solo es un facilitador y ayuda a mediar la decisión, es decir a promover el acuerdo, (Montes de Oca, 2011).

**Bullying:** Es un “tipo de conflicto, caracterizado por la repetida agresión verbal o física de uno o varios estudiantes, hacia otro, situación afecta directamente en la personalidad y desarrollo social del agredido”, (Vásquez, 2012, p.225).

**Competencia ciudadana:** Las competencias ciudadanas son conocimientos y habilidades que hacen que el ciudadano intervenga de manera constructiva en la sociedad democrática. Las competencias ciudadanas posibilitan el ejercicio ciudadano, comprenden: conocimientos, competencias básicas: cognitivas, comunicativas, emocionales y las competencias integradoras, (Chaux, Lleras y Velásquez, 2004).

**Convivencia escolar:** MINEDU (2018) lo define como “las relaciones interpersonales que dan forma a una comunidad educativa. Es una construcción colectiva y cotidiana, cuya responsabilidad es compartida por todos y todas. Está determinada por el respeto a los derechos humanos, a las diferencias de cada persona, y a una coexistencia pacífica que promueva el desarrollo integral de los y las estudiantes”, (p.27).

**Empatía:** Es “la capacidad de entender lo que la otra persona siente, es “ponerse en

el zapato del otro” para comprender sus emociones, sentimientos, intereses, actitudes y expresarle cómo se le entiende. Contribuir a un clima de confianza, es decir, conectarse emocionalmente con los otros, a partir de allí, provocar distensión en la relación”, (Soler, 2011, p.21).

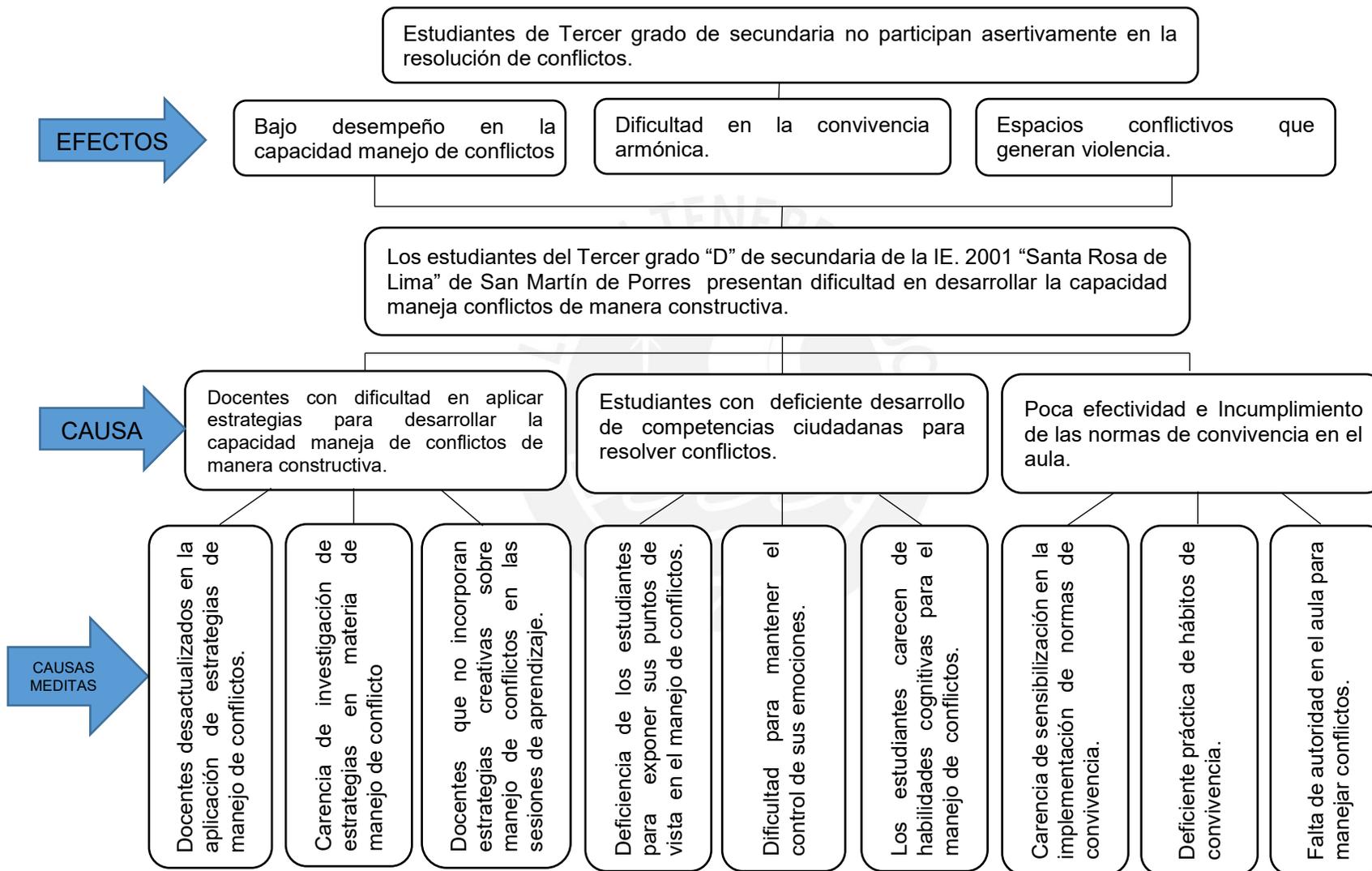
**Intereses:** Son las verdaderas razones de las posiciones. Son las necesidades, deseos, temores, valores, que no se dicen, están ocultos, pero que mueven a las personas a adoptar determinadas posiciones, (Fisher, Ury y Patton, 2013).

**Negociación:** Es un proceso de solución de conflictos en el cual las partes intentan llegar a una decisión conjunta en asuntos de interés mutuo y en situaciones conflictivas, (Montes de Oca, 2011).

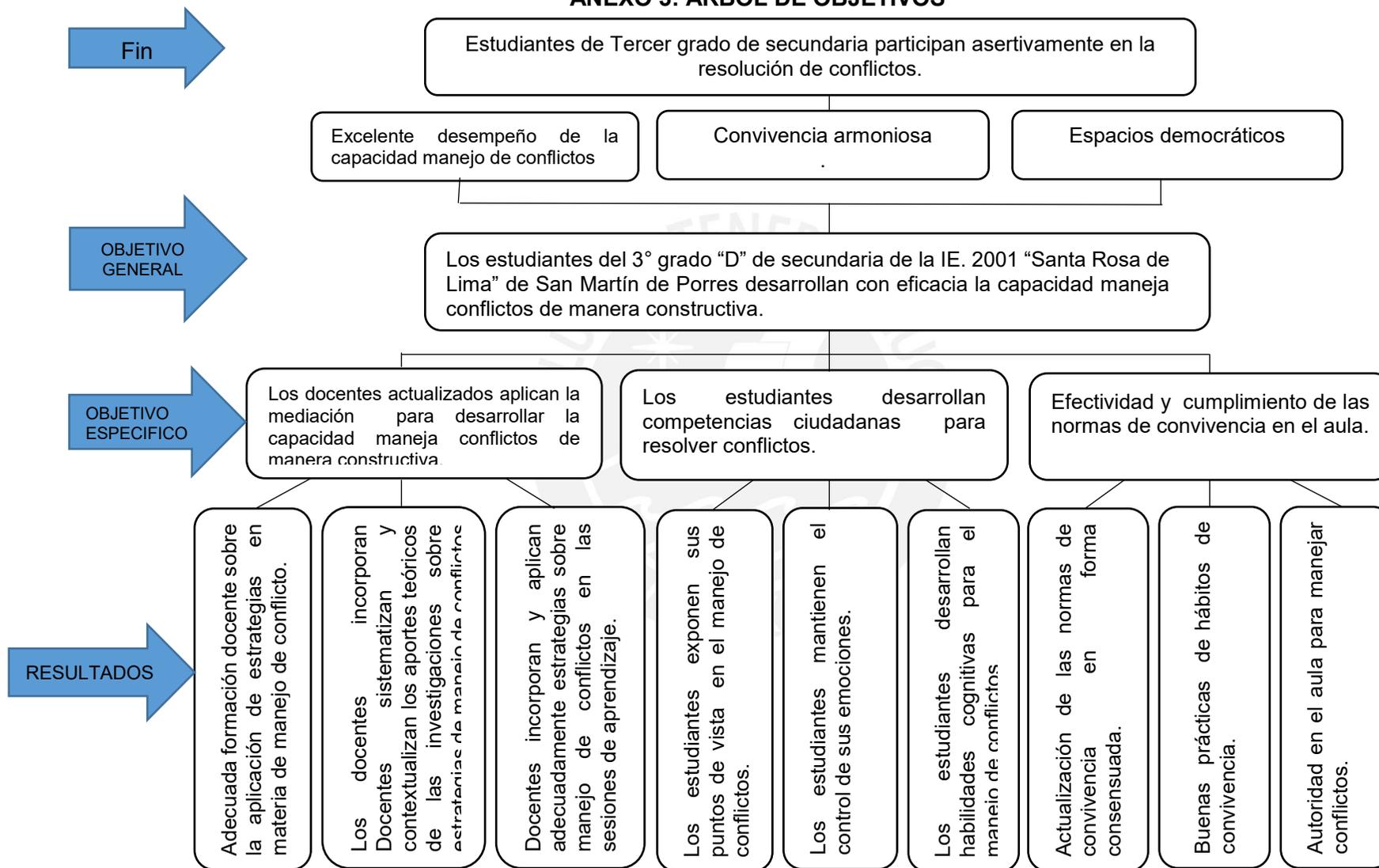
**Posiciones:** Son los que plantean, pide o exige cada una de las partes, son las discrepancias que manifiesta cada uno. Son las respuestas que dan las personas al ¿qué quieres? Supone la cubierta de los intereses y, a menudo, inhiben la comprensión del problema. Si podemos decir de otra manera, la posición deriva de la causa del problema, (Fisher et al., 2013).

**Valores:** Según Guibert (2008), los valores son principios o ideas éticas que permiten a las personas emitir un juicio sobre las conductas y su sentido.

### ANEXO 2: ÁRBOL DE PROBLEMAS



### ANEXO 3: ÁRBOL DE OBJETIVOS



## ANEXO 4: CRONOGRAMA

CRONOGRAMA PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA															
RESULTADO	ACTIVIDAD	METAS	RESPONSABLES	AÑO ESCOLAR: 2019 / MESES											
				A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1. Adecuada formación docente sobre la aplicación de estrategias en materia de manejo de conflictos.	1.1 Capacitación de formación docente sobre estrategias para desarrollar la capacidad manejo de conflictos.	01 Capacitación de formación docente sobre estrategias para desarrollar la capacidad manejo de conflictos cada trimestre. 02 Informes sobre la ejecución de la capacitación de formación docente por trimestre	Directora Sub Directora Coordinador de Normas y Disciplina Coordinador del área			X				X		X			
	1.2 Taller de Fortalecimiento de aplicación de la mediación para el manejo de conflictos.	01 Taller de fortalecimiento de aplicación de la mediación para el manejo de conflictos por bimestre 01 Publicación sobre los resultados del taller de fortalecimiento de la estrategia bimestral.	Sub Directora Coordinador del área		X		X			X		X			
2. Docentes sistematizan y contextualizan los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos.	2.1 Actualización docente sobre los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos	01 Actualización docente sobre los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos por trimestre. 03 Informes sobre la ejecución de la capacitación de formación docente por trimestre.	Directora Sub Directora Coordinador del área		X		X			X		X			



## ANEXO 5: PRESUPUESTO

PRESUPUESTO: PROYECTO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA								
Actividades	Rubro de gastos	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Total (S/.)	Total Rubro (S/.)	Total Actividad (S/.)	Total Resultado (S/.)
<b>Resultado 1</b>								<b>1318</b>
<b>Actividad 1.1.</b>							<b>811.5</b>	
Capacitación de formación docente sobre estrategias para desarrollar la capacidad manejo de conflictos.	<b>Materiales</b>					<b>220</b>		
	hojas	millar	2	30	60			
	lapiceros	unidad	20	0.5	10			
	libros de consulta	unidad	6	25	150			
	<b>Servicios</b>					<b>42.5</b>		
	impresión	unidad	20	0.3	6			
	internet	horas	5	1	5			
	pasajes	soles	10	3	30			
	fotocopias	unidad	30	0.05	1.5			
	telefonía	horas	2	0	0			
	<b>Bienes</b>					<b>49</b>		
	engrapador	unidad	1	12	12			
	perforador	unidad	1	12	12			
	portafolio	unidad	5	5	25			
	<b>Personal</b>					<b>500</b>		
capacitador	horas	10	50	500				
conserje	horas	0	50	0				

<b>Actividad 1.2.</b>							<b>506.5</b>	
Taller de fortalecimiento de la aplicación de la mediación para el manejo de conflictos.	<b>Materiales</b>					<b>105</b>		
	papel bond	millar	0	30	0			
	plumón acrílico	unidad	10	4	40			
	plumón para papel	unidad	20	2	40			
	papelotes	unidad	50	0.5	25			
	<b>Servicios</b>					<b>1.5</b>		
	fotocopias	unidad	30	0.05	1.5			
	proyector multimedia	unidad	1	0	0			
	cámara fotográfica	unidad	2	0	0			
	impresora	unidad	1	0	0			
	computadoras	unidad	1	0	0			
	laptop	unidad	4	0	0			
	<b>Bienes</b>					<b>0</b>		
	portafolios	unidad	5	0	0			
					0			
	<b>Personal</b>					<b>400</b>		
asesor	horas	8	50	400				
conserje	horas	0	50	0				

Actividades	Rubro de gastos	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Total (S/.)	Total Rubro (S/.)	Total Actividad (S/.)	Total Resultado (S/.)	
<b>Resultado 2</b>								<b>1004</b>	
<b>Actividad 2.1.</b>							<b>597.5</b>		
Actualización docente sobre los aportes teóricos de las investigaciones sobre estrategias de manejo de conflictos.	<b>Materiales</b>					<b>30</b>			
	hojas	millar	0	30	0				
	lapiceros	unidad	0	0.5	0				
	memoria USB	unidad	1	30	30				
	<b>Servicios</b>					<b>42.5</b>			
	impresión	unidad	20	0.3	6				
	internet	horas	5	1	5				
	pasajes	nuevos soles	10	3	30				
	fotocopias	unidad	30	0.05	1.5				
	telefonía	horas	2	0	0				
	<b>Bienes</b>						<b>25</b>		
	engrapador	unidad	0	12	0				
	perforador	unidad	0	12	0				
	portafolio	unidad	5	5	25				
	<b>Personal</b>						<b>500</b>		
capacitador	horas	10	50	500					
conserje	horas	0	50	0					

<b>Actividad 2.2.</b>							<b>406.5</b>	
Círculo de interaprendizaje colegiado de investigación sobre estrategias en materia de manejo de conflictos.	<b>Materiales</b>					<b>5</b>		
	papel bond	millar	0	30	0			
	plumón acrílico	unidad	0	4	0			
	plumón para papel	unidad	0	2	0			
	papelotes	unidad	10	0.5	5			
	<b>Servicios</b>					<b>1.5</b>		
	fotocopias	unidad	30	0.05	1.5			
	proyector multimedia	unidad	1	0	0			
	cámara fotográfica	unidad	2	0	0			
	impresora	unidad	1	0	0			
	computadoras	unidad	1	0	0			
	laptop	unidad	4	0	0			
	<b>Bienes</b>					<b>0</b>		
	portafolios	unidad	5	0	0			
					0			
	<b>Personal</b>					<b>400</b>		
asesor	horas	8	50	400				
conserje	horas	0	50	0				

Actividades	Rubro de gastos	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Total (S/.)	Total Rubro (S/.)	Total Actividad (S/.)	Total Resultado (S/.)	
<b>Resultado 3</b>								<b>436</b>	
<b>Actividad 3.1.</b>							<b>397.5</b>		
Taller de incorporación y aplicación adecuada de estrategias sobre manejo de conflictos en las sesiones de aprendizaje.	<b>Materiales</b>					<b>30</b>			
	hojas	millar	1	30	30				
	lapiceros	unidad	0	0.5	0				
	libros de consulta	unidad	0	25	0				
	<b>Servicios</b>						<b>42.5</b>		
	impresión	unidad	20	0.3	6				
	internet	horas	5	1	5				
	pasajes	nuevos soles	10	3	30				
	fotocopias	unidad	30	0.05	1.5				
	telefonía	horas	2	0	0				
	<b>Bienes</b>							<b>25</b>	
	engrapador	unidad	0	12	0				
	perforador	unidad	0	12	0				
	portafolio	unidad	5	5	25				
	<b>Personal</b>							<b>300</b>	
	asesor	horas	6	50	300				
conserje	horas	0	50	0					

<b>Actividad 3.2.</b>							<b>38.5</b>	
Diseño de programación curricular que incorporan y aplican adecuadamente estrategias sobre manejo de conflictos.	<b>Materiales</b>					<b>28</b>		
	papelotes	unidad	20	0.5	10			
	limpiatipo	unidad	5	2	10			
	cinta adhesiva	unidad	4	2	8			
	Currículo Nacional de EB	unidad	4	0	0			
	<b>Servicios</b>					<b>10.5</b>		
	fotocopias	unidad	30	0.05	1.5			
	proyector multimedia	unidad	1	0	0			
	cámara fotográfica	unidad	2	0	0			
	impresión	unidad	30	0.3	9			
	computadoras	unidad	1	0	0			
	laptop	unidad	4	0	0			
	<b>Bienes</b>					<b>0</b>		
	portafolios	unidad	5	0	0			
						0		
<b>Personal</b>					<b>0</b>			
capacitador	horas	0	50	0				
conserje	horas	0	50	0				

### ANEXO 6: GUIA PRÁCTICA PARA LA MEDIACIÓN<sup>1</sup>

ETAPA	PROCEDIMIENTO
1. Pre-mediación	Determinar si el problema es mediable.
2. Bienvenida y presentación	<p>Palabras del mediador al inicio de la mediación (Monólogo)</p> <p>¡Buenos días!, Bienvenidos a la sesión de mediación, mi nombre es.....soy el/la Mediador(a), ¿Tú nombre es.....? (mirando a una de las partes) ¿Y el suyo.....? (mirando a la otra parte). El propósito de la mediación es restablecer la comunicación entre ustedes mediante la solución de sus problemas. Las ventajas de la mediación: es un aprendizaje no es punitivo, es rápido, flexible, busca soluciones creativas, etc. El rol del mediador es: actuar de buena fe, comunicador, etc. Le explico los principios: confidencialidad, imparcialidad, etc. Debemos cumplir las normas de comportamiento como: el respeto de ambas partes, no interrumpir cuando una de las partes habla, no insultar ni agredir, no levantar la voz, no utilizar un lenguaje ofensivo, etc. Van a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar sus problemas ¿Están de acuerdo? Aclaremos dudas y absolvemos preguntas de las partes. Les invocamos que pongan de su parte para solucionar su diferencia: ¿Están de acuerdo esforzarse en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que puedan? Si en algún momento, lo creo necesario y estamos todos de acuerdo haremos una sesión por separado con cada uno de las partes. Explicamos que el acta es un documento de cumplimiento.</p>
3. Exposición y preguntas	<p>Las partes expresan sus puntos de vista sobre los hechos y sus sentimientos. Identificar el problema, promover la escucha activa y manejo del mediador.</p> <p>Decimos a cada una de las partes: Cuéntame lo que ha sucedido... Como se ha sentido,, Preguntas para entender los problemas: ¿Qué es lo que quiere decir con...? ¿De qué manera? ¿Qué? ¿Cómo? ¿Cuando? ¿Dónde? ¿Cuánto? ¿Quién exactamente...? ¿Cómo sabe Ud....? ¿Comparado con qué? ¿Qué le hace creer que...? ¿Siempre? ¿Nunca? ¿Pocas veces? ¿Todos? ¿Nadie? Parafrasea si se está entendiendo bien: Si he entendido bien, lo que Ud. me quiere decir es... ¿Es así? ¿Es correcto si digo...? Para detectar los intereses, necesidades y sentimientos preguntamos: De todo lo que me ha contado ¿Qué es lo más importante para Ud.? ¿Por qué se ha sentido molesto, incomodo? (preguntas circulares) ¿Por qué / para qué lo quieres / qué necesitas? Parafrasea lo anterior: Entiendo que sus intereses principales son... (Les dices mirando a una de las partes) y los suyos son... (mirando a la otra parte) ¿Es así? Resume ante las partes el conflicto en su totalidad y realiza la agenda de los puntos a tratar y el orden que seguirán.</p>

4. Opciones de solución	<p>Estimula a las partes a buscar alternativas de solución satisfactorias a los problemas. Ayuda a examinar su realidad, las alternativas y una posición cooperativa.</p> <p>¿Qué pueden hacer para solucionar este problema? (pregunta estratégica)  ¿Qué propondrían...?  ¿Cómo piensan que esto pueda resolverse?  ¿Qué cambios propondrían?  ¿Qué es lo que más les gustaría?  ¿Qué pasaría si...?  Preguntas para la sesión privada:  ¿Por qué estas enfadado / con rencor...?  ¿Qué es lo que te impide hacer?  ¿Qué piensas de la actitud de...?  ¿Qué no puede tolerar o permitir que ocurra?  ¿Cómo puede mejorar su proposición para hacerla más aceptable para la otra parte?  ¿Qué le podríamos ofrecer a...para que quede un poco más satisfecha?  ¿Qué necesitas tú para darte por satisfecho / para dar el tema por terminado?  ¿Por qué crees que...dijo / hizo...?  ¿Qué pasa si no encontramos una solución? (pregunta reflexiva)  Preguntas de límites:  ¿Qué van a hacer si no llegan a un acuerdo?  Preguntas de relación:  ¿Le parece justo?  ¿Esto sería justo para usted y para la otra parte?  ¿Crees que así se resolvería el problema?  Resumir las propuestas contemplando las necesidades de las partes. Si las partes han renovado sus propuestas se replantea.  Entonces, si he entendido bien ¿Ud. me quiere decir...?</p>
5. Acuerdo	<p>Las partes toman decisiones sobre la solución del conflicto, la cual será plasmada en el acta. Lograr un acuerdo claro y viable y obtener el compromiso de cumplimiento.</p> <p>Resume los acuerdos antes de redactar el acta y les preguntas si están de acuerdo con ello.  ¿Están conformes?  ¿Podemos considerar que el problema está resuelto?</p>
6. Seguimiento	<p>El cumplimiento del acuerdo entre las partes. Evalúa los otros docentes.</p>

## ANEXO 7: ACTA DE MEDIACIÓN N°...

En la ciudad de Lima a los.....días del mes de.....de dos mil diecinueve, se da inicio la Reunión de Mediación en la IE... Contando con la presencia de las partes y mediador del conflicto, que a continuación se detalla:

**Mediadores:**

**Partes del conflicto:**

**NARRACIÓN DE LOS HECHOS: (que dieron lugar al conflicto)**

**DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSI:**

**ACUERDOS:**

**OBSERVACIONES:**

**SEGUIMIENTO:**

Leído el texto anterior los intervinientes manifiestan su conformidad en el mismo, siendo las.....horas a los.....días del mes de..... de dos mil diecinueve en señal de lo cual firman la presente acta:

.....

.....