



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: EDUCACIÓN PARVULARIA

MODALIDAD DE ESTUDIOS PRESENCIAL

Proyecto de investigación previa a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación mención Educación Parvularia.

TEMA:

“HABILIDADES LINGÜÍSTICAS DEL MEDIADOR Y SU INCIDENCIA EN LAS FASES DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA RUMIÑAHUI C.E.I IRENE CAICEDO”

Autora: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Tutora: Lcda. Mg. Mayra Isabel Barrera Gutiérrez


Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:


Yo, Lcda. Mg. Mayra Isabel Barrera Gutiérrez con Cédula de Ciudadanía 1803743358 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema, **“HABILIDADES LINGÜÍSTICAS DEL MEDIADOR Y SU INCIDENCIA EN LAS FASES DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA RUMIÑAHUI C.E.I IRENE CAICEDO”** desarrollado por la egresada: Cristina Alexandra Barrera Moreano considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



Lcda. Mg. Mayra Isabel Barrera Gutiérrez
C.C. 1803743358
TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

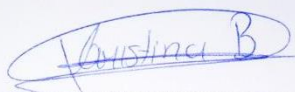
Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien, basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Barrera Moreano Cristina Alexandra
C.C: 1804477964
AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORA

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente trabajo final de grado o titulación sobre el tema: “**HABILIDADES LINGÜÍSTICAS DEL MEDIADOR Y SU INCIDENCIA EN LAS FASES DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA RUMIÑAHUI C.E.I IRENE CAICEDO**”, autorizo su reproducción total o parte del mismo, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autora y no se utilice con fines de lucro.



Barrera Moreano Cristina Alexandra

C.C: 1804477964

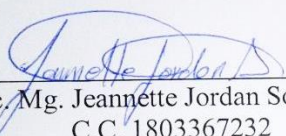
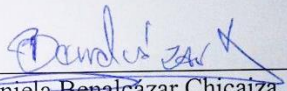
AUTORA

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“HABILIDADES LINGÜÍSTICAS DEL MEDIADOR Y SU INCIDENCIA EN LAS FASES DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA RUMIÑAHUI C.E.I IRENE CAICEDO”**, presentado por la Señorita Barrera Moreano Cristina Alexandra, estudiante de la Carrera de Educación Parvularia. Una vez revisada la investigación se APRUEBA, en razón de que cumple con los principios básicos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

 Psc. Mg. Jeannette Jordan Solís C.C. 1803367232	 Dra. Daniela Benalcázar Chicaiza, PhD C.C: 0502125123
---	--

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a DIOS por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor,

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, a mis hermanos, esposo y mi hija por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigas, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos gracias y un Dios les pague eterno.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi PADRE Román, mi MADRE Narcisa.

A mis hermanos, mi esposo y mi hija por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Cristina Barrera

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PAGÍNAS PRELIMINARES	Pág.
Portada.....	i
Aprobación de la Tutora.....	ii
Autoría de la Investigación	iii
Cesión de Derechos de Autora.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice General de Contenidos	viii
Índice de Tablas	xi
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Gráficos	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiii
Executive summary.....	xiv
Introducción	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.2. Árbol de Problemas.....	6
1.2.3. Análisis Crítico	7
1.2.4. Prognosis.....	7
1.2.5. Formulación del Problema.....	8
1.2.6. Preguntas Directrices	8
1.2.7. Delimitación del Problema	8
1.3. Justificación	9
1.4. Objetivos.....	10

1.4.1.	Objetivo General.....	10
1.4.2.	Objetivos Específicos.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes Investigativos.....	11
2.2.	fundamentación Filosófica.....	14
2.2.1.	Fundamentación Axiológica	14
2.2.2.	Fundamentación Epistemológica	15
2.3.	Fundamentación legal	15
2.4.	Categorías Fundamentales	18
2.4.1.	Fundamentación Teórica de la Variable Independiente.....	21
2.4.1.	Fundamentación Teórica de la Variable Dependiente	34
2.5.	Hipótesis	49
2.6.	Señalamiento de Variables.....	49

CAPÍTULO III

METODOLÓGIA

3.1.	Enfoque de la Investigación.....	50
3.2.	Modalidad Básica de la Investigación	50
3.2.1.	Investigación Documental	50
3.2.2.	Investigación de Campo.....	50
3.3.	Nivel o tipo de Investigación	51
3.3.1.	Investigación Exploratoria	51
3.3.2.	Investigación Descriptiva.....	51
3.3.3.	Asociación de Variables	52
3.4.	Población y Muestra	52
3.4.1.	Población.....	52
3.4.2.	Muestra	53
3.5.	Operacionalización de Variables	54
3.5.1.	Variable independiente: Habilidades Lingüísticas del Mediador	54
3.5.2.	Variables Dependiente: Fases de Mediación de Conflictos.....	55

3.6.	Recolección de Información	56
3.6.1.	Técnicas	56
3.6.2.	Instrumentos.....	56
3.7.	Plan de Recolección de la información.....	57
3.8.	Plan de procesamiento de la información.	58

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1.	Análisis e interpretación de resultados encuesta dirigida a Docentes.....	59
4.1.2.	Análisis e interpretación de resultados encuesta Padres de Familia	66
4.1.3.	Análisis e interpretación de resultados encuesta dirigida niños y niñas .	73
4.2.	Análisis General de los Resultados.....	80
4.2.1.	Análisis de la Encuesta aplicada a los Docentes.....	80
4.2.2.	Análisis de la Encuesta aplicada a Padres de Familia.....	80
4.2.3.	Análisis de la Ficha de Observación aplicada a los niños y niñas	81
4.3.	Comprobación de la hipótesis.....	82

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones	83
5.2.	Recomendaciones	84

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

Anexos

Artículo Científico

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población	52
Tabla N° 2: Habilidades lingüísticas	59
Tabla N° 3: Es necesario las habilidades lingüísticas	60
Tabla N° 4: Material didáctico	61
Tabla N° 5: Desarrollar habilidades	62
Tabla N° 6: Mediación conflictos	63
Tabla N° 7: Actividades de mediación de conflictos	64
Tabla N° 8: Inmersa mediación de conflictos	65
Tabla N° 9: Conoce sobre habilidades lingüísticas	66
Tabla N° 10: Solución de conflictos.....	67
Tabla N° 11: Material didáctico desarrolla la comunicación	68
Tabla N° 12: Necesario que exista premediación.....	69
Tabla N° 13: Conoce sobre mediación de conflictos	70
Tabla N° 14: Actividades sobre mediación de conflictos	71
Tabla N° 15: Estrategias desarrollar habilidades lingüísticas	72
Tabla N° 18: Conoce de habilidades lingüísticas	73
Tabla N° 19: Utiliza el razonamiento.....	74
Tabla N° 20: Pide disculpas	75
Tabla N° 21: Intenta de solucionar conflictos	76
Tabla N° 22: Agresivo ante un conflicto.....	77
Tabla N° 23: Interés por solucionar conflictos.....	78
Tabla N° 24: Actividades de mediación de conflictos	79

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Operacionalización de variables: Variable Independiente.....	54
Cuadro N° 2: Operacionalización de variables: variable dependiente	55
Cuadro N° 3: Plan de Recolección de información.....	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de problemas.....	6
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales	18
Gráfico N° 3: Constelación de Ideas: Variable Independiente.....	19
Gráfico N° 4: Constelación de Ideas: Variable Independiente.....	20
Gráfico N° 5: Habilidades lingüísticas	59
Gráfico N° 6: Es necesario las habilidades lingüísticas	60
Gráfico N° 7: Material didáctico	61
Gráfico N° 8: Desarrollar habilidades	62
Gráfico N° 9: Mediación conflictos	63
Gráfico N° 10: Actividades de mediación de conflictos	64
Gráfico N° 11: Inmersa mediación de conflictos	65
Gráfico N° 12: Conoce sobre habilidades lingüísticas	66
Gráfico N° 13: Solución de conflictos	67
Gráfico N° 14: Material didáctico desarrolla la comunicación	68
Gráfico N° 15: Necesario que exista premediación	69
Gráfico N° 16: Conoce sobre mediación de conflictos	70
Gráfico N° 17: Actividades sobre mediación de conflictos	71
Gráfico N° 18: Estrategias desarrollar habilidades lingüísticas	72
Gráfico N° 21: Conoce de habilidades lingüísticas	73
Gráfico N° 22: Utiliza el razonamiento.....	74
Gráfico N° 23: Pide disculpas	75
Gráfico N° 24: Intenta de solucionar conflictos	76
Gráfico N° 25: Agresivo ante un conflicto.....	77
Gráfico N° 26: Interés por solucionar conflictos.....	78
Gráfico N° 27: Actividades de mediación de conflictos	79

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE EDUCACIÓN PARVULARIA

Tema: “Habilidades Lingüísticas del mediador y su incidencia en las Fases de Mediación de Conflictos en la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I Irene Caicedo”

Autora: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Tutora: Lcda. Mg. Mayra Isabel Barrera Gutiérrez

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación realiza un análisis de las habilidades lingüísticas del mediador en las fases de mediación de conflictos. Una vez detectado el problema gracias a la investigación de campo se procede a la construcción del Marco Teórico para fundamentar apropiadamente las variables de la investigación detalladas en el tema, en base a una investigación bibliográfica se obtiene la información recopilada de libros, folletos, revistas, e internet. Establecida la metodología de la investigación se elaboran los instrumentos adecuados en este caso la encuesta para los padres de familia, docentes y la ficha de observación para los niños y niñas para el procesamiento de la información que sirvió para hacer el análisis cuantitativo y cualitativo de las variables investigadas; procediéndose a analizar estadísticamente los datos obtenidos para posteriormente comprobar la hipótesis con el análisis general de cada uno de las técnicas utilizadas, pudiendo así establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes; como conclusión se puede determinar que los niños y niñas de la institución se genera conflictos lo cual las habilidades lingüísticas (escuchar, hablar, leer y escribir) no son correctamente desarrolladas por parte del mediador teniendo dificultades en la comunicación lo cual es muy importante en el proceso de mediación y poder llegar a una solución del conflicto, ya que el mediador es quien guía y ayuda a las partes involucradas a generar sus propias soluciones y creando un ambiente favorable, lo cual permitió tener una series de datos e informaciones para evaluar y de esta forma finalizar con la realización de un artículo científico, en comparación con otros autores que sustenten la información analizada.

Palabras Claves: Habilidades lingüísticas, Mediador, Conflictos, Metodología, Comunicación.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
CAREER EDUCATION PRESCHOOL

Theme: "Linguistic Skills of the mediator and its incidence in the Phases of Mediation of Conflicts in the Rumiñahui Educational Unit C.E.I Irene Caicedo"

Author: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Tutor: Lcda. Mg. Mayra Isabel Barrera Gutiérrez

EXECUTIVE SUMMARY

The present research work analyzes the linguistic abilities of the mediator in the phases of conflict mediation. Once the problem has been detected thanks to the field research, the theoretical framework is built to properly base the research variables detailed in the subject. Based on a bibliographical research, the information gathered from books, brochures, journals, And internet. Established the methodology of the research are developed the appropriate instruments in this case the survey for parents, teachers and the observation sheet for children to process the information that served to make the quantitative and qualitative analysis of the Variables investigated; The data obtained were statistically analyzed and later the hypothesis was verified with the general analysis of each one of the techniques used, being able to establish the relevant conclusions and recommendations; As a conclusion, it is possible to determine that the children of the institution generate conflicts, which the linguistic abilities (listening, speaking, reading and writing) are not correctly developed by the mediator, having difficulties in communication which is very important in the Mediation process and to reach a solution of the conflict, since the mediator is the one who guides and helps the parties involved to generate their own solutions and creating a favorable environment, which allowed to have a series of data and information to evaluate and This way to finish with the realization of a scientific article, in comparison with other authors who support the information analyzed.

Key Words: Linguistic Skills, Mediator, Conflicts, Methodology, Communication.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se direcciona a las habilidades lingüísticas del mediador en las fases de mediación de conflictos en la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I Irene Caicedo, que hoy en días lo conflictos entre compañeros se va acrecentando, y quienes son los llamados a socializar este tipo de problemas son los docentes

Para la facilitación de la presente investigación, está estructurado por los siguientes capítulos.

Capítulo I.- Corresponde al problema de investigación, mediante la contextualización (macro, meso, micro), árbol de problemas, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, interrogantes, delimitación del objeto de investigación, justificación y planteamiento de los objetivos como aspectos globales que acercan al investigador con el presente estudio.

Capítulo II.- Está constituido por el marco teórico, antecedentes investigativos de otros trabajos que guardan relación, fundamentación filosófica, epistemológica y legal, categorías fundamentales, marco conceptual de las variables; hipótesis y señalamiento de variables.

Capítulo III.- Está conformado por la metodología que abarca el enfoque de investigación, nivel o tipo, modalidad básica, población y muestra, operacionalización de variables (dependiente e independiente), Pictografía de leyendas ecuatorianas y desarrollo del sentido de pertenencia.

Capítulo IV.- El Análisis e interpretación de resultados inicia con la tabulación y procesamiento de la información que fue recogida durante las encuestas, por tanto, se indican los resultados a través de tablas y gráficos estadísticos, donde se

muestran los porcentajes, permitiendo la interpretación objetiva de los resultados alcanzados y posteriormente la verificación de la hipótesis.

Capítulo V.- Se detallan las conclusiones a las que llegó la investigadora, como evaluación completa del trabajo investigativo y con ello las recomendaciones que debe tomar en cuenta para enfrentar y solucionar las falencias que señalaron la población encuestada.

Finalmente se describe la respectiva bibliografía, donde se detalla a todos los autores de donde se ha obtenido la información para la realización del marco teórico.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA

“LAS HABILIDADES LINGÜÍSTICAS DEL MEDIADOR Y SU INCIDENCIA EN LAS FASES DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA RUMIÑAHUI C.E.I IRENE CAICEDO”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

Las habilidades lingüísticas dentro del proceso de mediación de conflictos son de gran importancia y es por esto que el docente (mediador) debe ser una persona con excelente manejo en el habla, escucha, lectura y escritura ya que así se podrá mediar conflictos evitando futuros problemas o mal entendidos dentro del campo educativo.

La necesidad de trabajar nuestra habilidad lingüística como una herramienta de estudio y trabajo que nos permitirá abrirnos camino y ampliar nuestros límites en cualquier situación de nuestra vida para continuar aprendiendo como docentes y también como seres humanos. (Peña, 2005)

Para llegar a una adecuada mediación de conflictos es importante recordar que el mediador debe ser una persona imparcial al momento de seguir el proceso, y ayudar a las partes involucradas a buscar posibles soluciones que generen un buen ambiente entre las partes involucradas.

Cuando hablamos de las fases de un proceso de mediación normalmente nos estamos refiriendo a un proceso de mediación formal o “tipo” es decir, relativamente estructurado, pautado, secuenciado en unos pasos. El desarrollo de estos pasos en el tiempo necesitará más o menos sesiones dependiendo de la complejidad de la mediación. Una mediación escolar podría llevar de una a tres sesiones, como mucho. (Ramos, 2014).

En la mediación es necesario que los involucrados estén de acuerdo en cooperar con el mediador y solucionar su conflicto de manera libre y voluntaria y puedan cumplir con lo establecido, sin que sean obligados a participar en el proceso.

La mediación sigue una serie de fases en las que se promueve la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto. Enriquece la utilización del reglamento disciplinario del centro, ofreciendo alternativas a través del diálogo, y evitando la pérdida de relaciones interesantes y la vivencia de sentimientos de desencuentro que influyan negativamente en el proceso educativo. (Cisneros, 2014)

En la actualidad cada día en el **Ecuador** se encuentra con docentes en educación parvularia, que en el campo laboral entran con grandes vacíos y que, al momento de desenvolverse en la docencia, tienen poca expresividad y facilidad para comunicarse. En la Constitución de la República del Ecuador aprobada en el 2008 se reconoce al arbitraje o mediación como una manera de válida para la solución de conflictos, pues en la sección octava del capítulo IV del título IV detalla lo siguiente:

Art. 190.- Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir.

En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Cuando existen conflictos, en ocasiones se desconocen sobre cómo saber mediarlos y llegar a una solución y en ocasiones los docentes tienen escaso conocimiento en estos temas y son incapaces de poder solucionarlos. Y si nos referimos a las habilidades lingüísticas que debe tener el docente, pues hay ciertas

deficiencias que no ayuda a que se pueda mediar un conflicto, generando problemas entre niños-niñas y padres de familia

En la provincia de **Tungurahua** se ha visualizado la misma situación ya que no existen docentes que desarrollen y potencien sus habilidades lingüísticas al máximo, ya que el saber escuchar, hablar, leer y escribir se convierten en lo fundamental al momento de generar una buena comunicación.

En la **Unidad Educativa Rumiñahui**, que fue creada el 20 de marzo de 1934, la cual educa en valores a través de sus docentes que son dignas de pertenecer a dicha institución, que existe un escaso desarrollo de sus habilidades lingüísticas, el cual se ve reflejado en no poder ser mediadores conflictos con los niños y niñas ya que cuando existen problemas como por ejemplo se puede dar la situación de que dos niñas estén peleando por un juguete, la docente debe ser la encargada de que las partes inmersas en el conflicto lleguen a un acuerdo, pero lamentablemente no es así, y recurrimos a hacer preguntas como, ¿de quién es el juguete? y lo tratamos de resolver diciendo que el juguete tiene dueño y no eres tú sino la otra niña, o tal vez la más frecuente que es, quitarles el juguete y listo se acabó el problema y no hacemos una mediación en el conflicto que se ha suscitado y lo mismo sucede con los padres de familia la docente muchas veces es incapaz de poder llegar a mediar conflictos entre ellos o ellas.

1.2.2. Árbol de Problemas

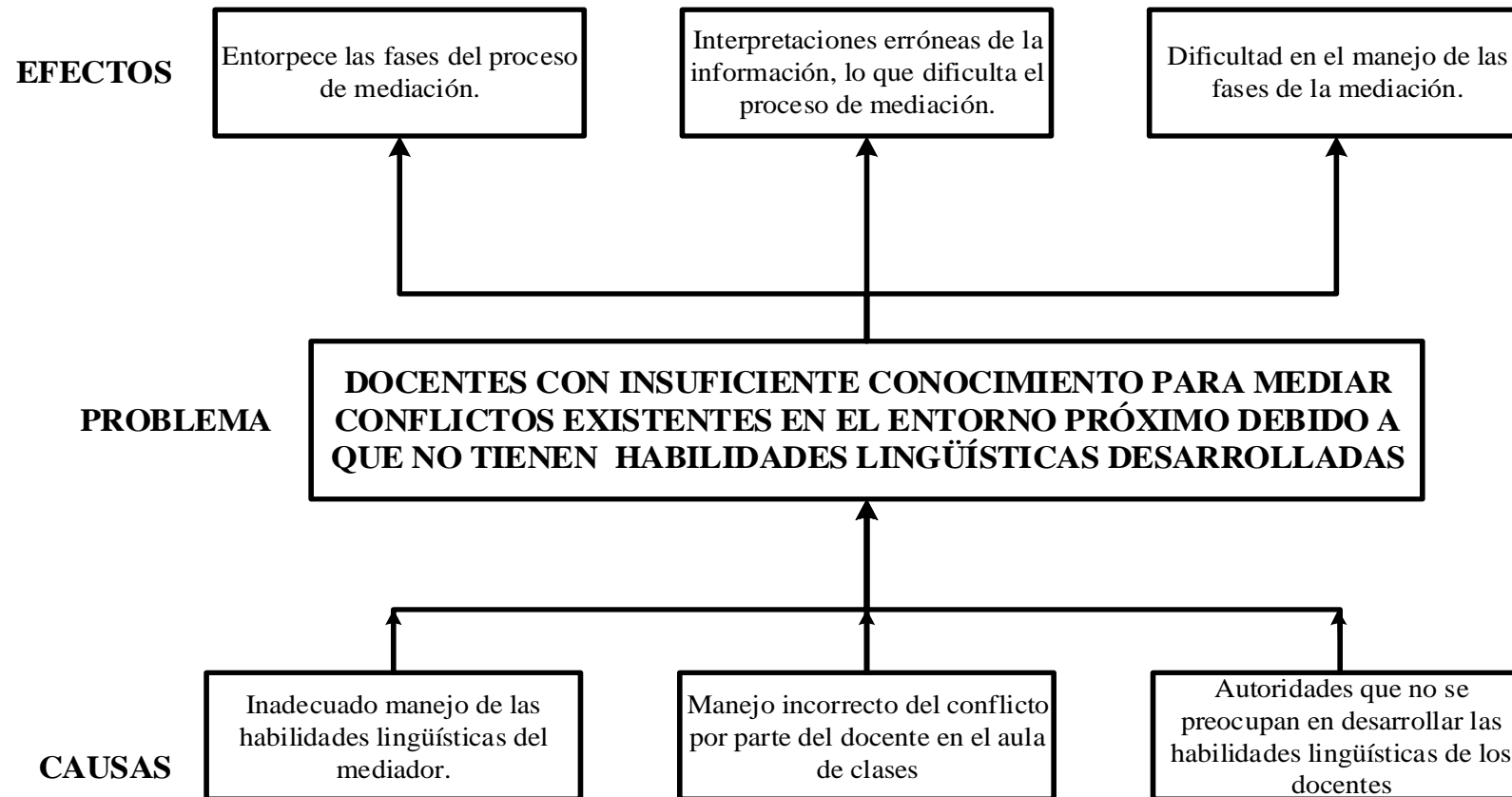


Gráfico N° 1: Árbol de problemas

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Contextualización

1.2.3. Análisis Crítico

Inadecuado manejo de las habilidades lingüísticas del mediador dentro del aula de clases trajo como consecuencia que sea imposible llevar a cabo una mediación con buenos resultados, el docente cumple un rol importante dentro de este proceso ya que debe tener facilidad de palabra y tener una respuesta inmediata ante los posibles problemas que se le presenten.

Cuando existe un manejo incorrecto del conflicto por parte del docente es común que existan interpretaciones erróneas de la información, lo que dificulta el proceso de mediación y no es posible llegar a una solución con buenos resultados, sino todo lo contrario el conflicto sigue presente y en ocasiones generan un malestar más grande en las partes involucradas.

Autoridades que no se preocupan en desarrollar las habilidades lingüísticas de los docentes como saber escuchar, hablar, leer y escribir hace que haya dificultad en el manejo de las fases de la mediación, generando una convivencia sin armonía dentro de las partes involucradas y no se logre llevar con éxito la resolución del conflicto.

1.2.4. Prognosis

Al no corregir la problemática planteada en un futuro se tendrá mediadores de conflictos que no desempeñen a cabalidad su rol y existirán niños, niñas, maestras y padres de familia netamente conflictivos, además de que si el mediador tiene inadecuadas interpretaciones del conflicto porque no capta o procesa la información recibida esta será distorsionada y por ende no se logrará llegar a una solución porque no se podrá entender los problemas que causen el conflicto.

Si el mediador tiene deficientes habilidades lingüísticas en un futuro existirá dificultad en el manejo de las fases de la mediación y no se logrará llegar a cabo una correcta y efectiva mediación.

1.2.5. Formulación del Problema

¿Cómo incide las habilidades lingüísticas del mediador en las fases de mediación de conflictos en el aula de clases de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I Irene Caicedo?

1.2.6. Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son las habilidades lingüísticas que emplean los docentes de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I Irene Caicedo?
- ¿Utilizan o emplean las fases de mediación de conflictos los docentes de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I Irene Caicedo?
- ¿Cómo se puede construir alternativas que ayuden al mediador a desarrollar sus habilidades lingüísticas y en las fases de mediación de conflictos?

1.2.7. Delimitación del Problema

Delimitación del Contenido

Campo: Educativo

Área: Socio Educativa

Aspecto: Habilidades lingüísticas del mediador - Fases de mediación de conflictos

Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en el Nivel inicial I, de la Unidad Educativa Rumiñahui, cantón Ambato, provincia Tungurahua

Delimitación Temporal

La investigación se aplicó durante el año lectivo 2014 – 2015

Delimitación Poblacional

Esta investigación se aplicó con docentes, niños – niñas y padres de familia de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es realizado con el **interés** de conocer las habilidades lingüísticas del mediador y su incidencia en las fases de mediación de conflictos, ya en la actualidad nos enfrentamos con personas que comienzan sus estudios superiores con graves y profundos vacíos en el área del pensamiento alternativo, por esta razón se realizará una investigación en torno a las fases de mediación de conflictos que condicionarán futuros éxitos educativos.

Esta investigación es de gran **importancia**, porque el desarrollo de las habilidades lingüísticas dentro del proceso de mediación de conflictos es necesario ya que el mediador debe ser una persona que genere respuestas inmediatas ante las posibles soluciones que den las partes involucradas, creando así una correcta convivencia dentro la Unidad Educativa.

Es **factible** dado que esta investigación cuenta con el apoyo de maestros y autoridades de la Unidad Educativa quienes brindaron toda la ayuda posible, para la realización de este trabajo además de que no necesitó una gran inversión económica

Es **novedoso**, porque no se ha realizado investigaciones sobre este tema en la Unidad Educativa, y es de gran interés para los docentes, ya que así pueden ayudar a obtener la mayor cantidad de soluciones a un conflicto generado por diversos problemas, porque de ahí depende el grado de posibilidades de mediación.

Los **beneficiarios** directos de esta investigación son los maestros, estudiantes y padres de familia, ya que en la sociedad juega un papel muy importante de como el maestro ayuda a llegar a una solución en el conflicto a sus alumnos, porque con esto va formando al individuo para que pueda tener éxito en su vida personal y social

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Estudiar las habilidades lingüísticas del mediador y su incidencia en las fases de mediación de conflictos en la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I Irene Caicedo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las habilidades lingüísticas del docente de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo.
- Determinar las fases de mediación de conflictos que utilizan los docentes de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo.
- Analizar la incidencia de las habilidades lingüísticas del mediador en las fases de mediación de conflictos en la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la Unidad Educativa Rumiñahui – C.E.I Irene Caicedo al revisar los archivos se determina que no se han realizado investigaciones de este tipo, es por eso que este tema de investigación es inédito y de gran interés para la comunidad educativa.

En relación a esta investigación, no existen suficientes temas de estudio dentro del repositorio de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, pero se ha encontrado los siguientes temas que se asemejan a la variable independiente.

Yanzapanta, N. (2014), en su trabajo de investigación sobre “El desarrollo de las habilidades cognitivas y el aprendizaje significativo de los niños y niñas de la Escuela Colegio Manuela Cañizares.” manifiesta en las conclusiones:

Los estudiantes en su gran mayoría no han desarrollado plenamente habilidades cognitivas como la observación directa e indirecta, lo cual limita que puedan percibir características, establecer semejanzas, diferenciar o comparar objetos. Además, al momento de seguir instrucciones manifiestan problemas, pues, el trabajo en el aula es prioritariamente conductista por lo cual los estudiantes tienen dificultades para comprender la información, efectuar un trabajo autónomo y cumplir con las actividades determinadas en el aula o fuera de ella, lo cual no permite un aprendizaje significativo y funcional. (p. 75)

Los niños y niñas necesitan de la guía y supervisión de una docente preparada y apta para la atención que estos necesitan y más aún si son entre 3 o 5 años ya en estas edades es donde ellos aprenden todo lo que les servirá para su futura vida, y es por eso que pienso que las docentes deben prepararse y estar prestas a los

cambios que se van dando en el ámbito educativo y así enseñar a los niños y niñas ser personas con éxito y buena capacidad de desenvolvimiento.

Silva, R. (2013), en su trabajo de investigación sobre “Estrategias cooperativas y su influencia en el aprendizaje cognitivo de los niños y niñas de 3 a 5 años de edad en el Centro Infantil del Buen Vivir Simón Bolívar N.-1 del Cantón Ambato provincia de Tungurahua” quien concluye

Las promotoras necesitan la creación de una guía de estrategias innovadoras para poner en práctica diariamente con los niños y niñas para que las clases sean dinámicas ya que no existe este tipo de material dentro del Centro Infantil del Buen Vivir Simón Bolívar N°1 del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua el mismo que ayudara a mejorar el aprendizaje cognitivo de los niños y niñas de 3 a 5 años. (p. 73)

Estas estrategias me parecen de gran relevancia ya que no solo podemos generar este aprendizaje en los niños y niñas, sino que también podemos hacerle que imaginen y creen nuevas cosas, además de dar ejemplos claros de una futura mediación de conflictos.

Fonseca, A. (2014) en su trabajo de investigación sobre “Cómo la mediación pedagógica ayuda a resolver problemas de Acoso Escolar”, quien concluye:

El acoso escolar es un fenómeno que está presente en los centros escolares, en los salones de clase, pero subvalorado debido al desconocimiento y falta de compromiso por parte de los padres, en primera instancia porque no aceptan que sus niños y jóvenes sean actores de este fenómeno. Los maestros que poseen una elevada carga pedagógica con mucho papeleo por llenar están impedidos de estar pendientes y detectar los problemas de acoso escolar, porque además se los cataloga como problemas de comportamientos comunes y corrientes. (p. 78)

Los docentes deben estar atentos a ciertos cambios de comportamiento que los niños y niñas van dando a notar en su permanencia dentro del aula de clases ya que no solo se podría decir que existen problemas en sus hogares, sino que en muchas de las ocasiones son sujetos de acoso y maltrato en la escuela y es ahí donde la docente debe detectar e intervenir en la medición a estos problemas.

Buscando en diferentes revistas y artículos científicos he encontrado el siguiente tema que habla sobre las dos variables:

Hernández & Marréo, (2014) en el artículo con el tema “La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares”, quien resume.

La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares, en el debate acerca de la resolución de conflictos en las escuelas subyacen retos de gran alcance y con profundas implicaciones para nuestra sociedad. Su importancia en los contextos escolares se centra en la creciente preocupación que manifiesta la comunidad educativa en la que los conflictos de convivencia se presentan cada vez más a través de comportamientos violentos. (p. 11)

La violencia se perfila como un síntoma de nuestra sociedad ya que los estudios realizados en diferentes países constatan un creciente aumento de la violencia en los centros educativos. Aunque normalmente el conflicto aparece cargado con una valoración negativa en la medida que se asocia a la violencia, aquel es propio de la naturaleza humana, tanto en las relaciones interpersonales como grupales. El conflicto supone lucha de intereses opuestos o confrontación entre personas o grupos, y la violencia es un aprendizaje que adquiere, cada día, más una dimensión social.

De lo que se trata es de saber controlar o manejar el conflicto de forma no violenta, de dar una visión más optimista del concepto, que se oriente a la idea de conflicto como proceso de cambio constructivo. En esta investigación, las instituciones educativas no deben olvidar que una de sus funciones es la socialización de sus miembros, lo que implica hacer frente a los conflictos de convivencia que se desarrollan en los centros educativos. (Correa, 2004)

Romero & Lozano, (2014) en el artículo con el tema “Adquisición de las habilidades lingüísticas y cognitivas, relevancia para el aprendizaje del lenguaje escrito” quien resume.

Adquisición de las habilidades lingüísticas y cognitivas, relevancia para el aprendizaje del lenguaje escrito.
El aprendizaje de la lecto-escritura no sólo está determinado por los procesos de enseñanza aprendizaje desarrollados en la escuela, sino que demanda del

niño que aprende, el desarrollo de unas determinadas habilidades lingüísticas y cognitivas para su adquisición exitosa; ya que es en ésta modalidad de comunicación donde se presenta mayor dificultad en la población infantil; La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo, se seleccionó un grupo de 11 fonoaudiólogos expertos en el tema de investigación, para la validación del instrumento se utilizó la metodología Delphi. (p. 7)

El artículo muestra los resultados obtenidos a partir de un proceso de investigación llevado a cabo con población infantil en época de adquisición de la lectoescritura, cuyo objetivo fue el diseño de un instrumento que permitiera determinar el proceso de adquisición de las habilidades lingüísticas y cognitivas requeridas para el aprendizaje del lenguaje escrito.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La investigación se ubica en el paradigma crítico-propositivo:

Crítico porque analiza una realidad social, cultural y educativa de la problemática que se está investigando. Propositivo porque busca soluciones que permita mejorar el contexto en el que se desenvuelven los involucrados en este proceso investigativo sobre las habilidades lingüísticas del mediador y las fases de mediación de conflictos.

2.2.1. Fundamentación Axiológica

La investigación busca rescatar y resaltar los valores como: El valor del respeto que este debe existir siempre en los docentes, padres de familia niños y niñas para así cuidar la integridad de las personas. El valor de la honestidad que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad. El valor de la humildad que define a una persona que no se cree mejor o más importante que los demás en ningún aspecto. El valor de la lealtad con uno mismo y no dejarnos manipular por otras personas.

La axiología no sólo trata de los valores positivos, sino también de los valores negativos, analizando los principios que permiten considerar que algo es o no valioso, y considerando los fundamentos de tal juicio. La

investigación de una teoría de los valores ha encontrado una aplicación especial en la ética y en la estética, ámbitos donde el concepto de valor posee una relevancia específica. (Vigil, 2012).

2.2.2. Fundamentación Epistemológica

El conocimiento de la realidad se inscribe en el enfoque epistemológico de totalidad concreta, según el cual, la práctica de la investigación científica tiene sentido cuando se la comprende en la interrelación con las diferentes dimensiones del contexto histórico-social, ideológico-política, científico-técnica, económica y cultural, en donde todos los factores intervinientes, entre ellos, el sujeto cognoscente y el objeto de estudio, son inseparables e interactúan entre sí, se transforman.

El conocimiento en los niños y niñas es fundamental ya que buscan opciones para mejorar su vida el conocimiento y el razonamiento lógico para generar aprendizaje significativo son una herramienta fundamental para afrontar nuevos desafíos y lograr oportunidades. (Segura, 2016)

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR (2008)

Título VII

Régimen del Buen Vivir

Art. 344.- El sistema nacional de educación comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos y actores del proceso educativo, así como acciones en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato, y estará articulado con el sistema de educación superior.

Art. 346.-Existirá una institución pública, con autonomía, de evaluación integral interna y externa, que promueva la calidad de la educación.

Art. 347.-Será responsabilidad del Estado:

1. Fortalecer la educación pública y la coeducación; asegurar el mejoramiento permanente de la calidad, la ampliación de la cobertura, la infraestructura física y el equipamiento necesario de las instituciones educativas públicas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El desafío actual es fortalecer la estrategia de desarrollo integral de la primera infancia, tanto en el cuidado prenatal como en el desarrollo temprano hasta los 36 meses de edad) y en la educación inicial entre 3 y 4 años de edad), que son las etapas que condicionan el desarrollo futuro de la persona.

LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL

Capítulo V

Del proyecto educativo institucional

Art. 88.- Proyecto Educativo Institucional.- El Proyecto Educativo Institucional de un establecimiento educativo es el documento público de planificación estratégica institucional en el que constan acciones estratégicas a mediano y largo plazo, dirigidas a asegurar la calidad de los aprendizajes estudiantiles y una vinculación propositiva con el entorno escolar.

El Proyecto Educativo Institucional debe explicitar las características diferenciadoras de la oferta educativa que marquen la identidad institucional de cada establecimiento. Se elabora de acuerdo a la normativa que expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, y no debe ser sometido a aprobación de instancias externas a cada institución; sin embargo, estas lo deben remitir al Nivel Distrital para su registro.

Las propuestas de innovación curricular que fueren incluidas en el Proyecto Educativo Institucional deben ser aprobadas por el Nivel Zonal. (Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2011)

En el artículo 40 de la LOEI se define al nivel de Educación Inicial como el proceso de “acompañamiento al desarrollo integral que considera los aspectos cognitivo, afectivo, psicomotriz, social, de identidad, autonomía y pertenencia a la comunidad y región de los niños y niñas desde los tres años hasta los cinco años de edad, garantiza y respeta sus derechos, diversidad cultural y lingüística, ritmo propio de crecimiento y aprendizaje, y potencia sus capacidades, habilidades y destrezas.

En nuestro país si existen leyes sobre mediación de conflictos, se ha tomado como referencia, LA LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACION, que su última modificación fue realizada el 14 de diciembre de 2016 que está vigente y que detalla lo siguiente:

Título I del Arbitraje

Validez del sistema arbitral

Art. 1.- El sistema arbitral es un mecanismo alternativo de solución de conflictos al cual las partes pueden someter de mutuo acuerdo, las controversias susceptibles de transacción, existentes o futuras para que sean resueltas por los tribunales de arbitraje administrado o por árbitros independientes que se conformaren para conocer dichas controversias

Título II de la Mediación

Art. 43.- La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.

Art. 44.- La mediación podrá solicitarse a los centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados.

Podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir.

Art. 45.- La solicitud de mediación se consignará por escrito y deberá contener la designación de las partes, su dirección domiciliaria, sus números telefónicos si fuera posible, y una breve determinación de la naturaleza del conflicto.

Art. 46.- La mediación podrá proceder:

a) Cuando exista convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación. Los jueces ordinarios no podrán conocer demandas que versen sobre el conflicto materia del convenio, a menos que exista acta de imposibilidad de acuerdo o renuncia escrita de las partes al convenio de mediación. En estos casos cualesquiera de ellas puede acudir con su reclamación al órgano judicial competente. Se entenderá que la renuncia existe cuando presentada una demanda ante un órgano judicial el demandado no opone la excepción de existencia de un convenio de mediación. (Ley de Arbitraje y Mediación y sus Reformas, 2006)

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

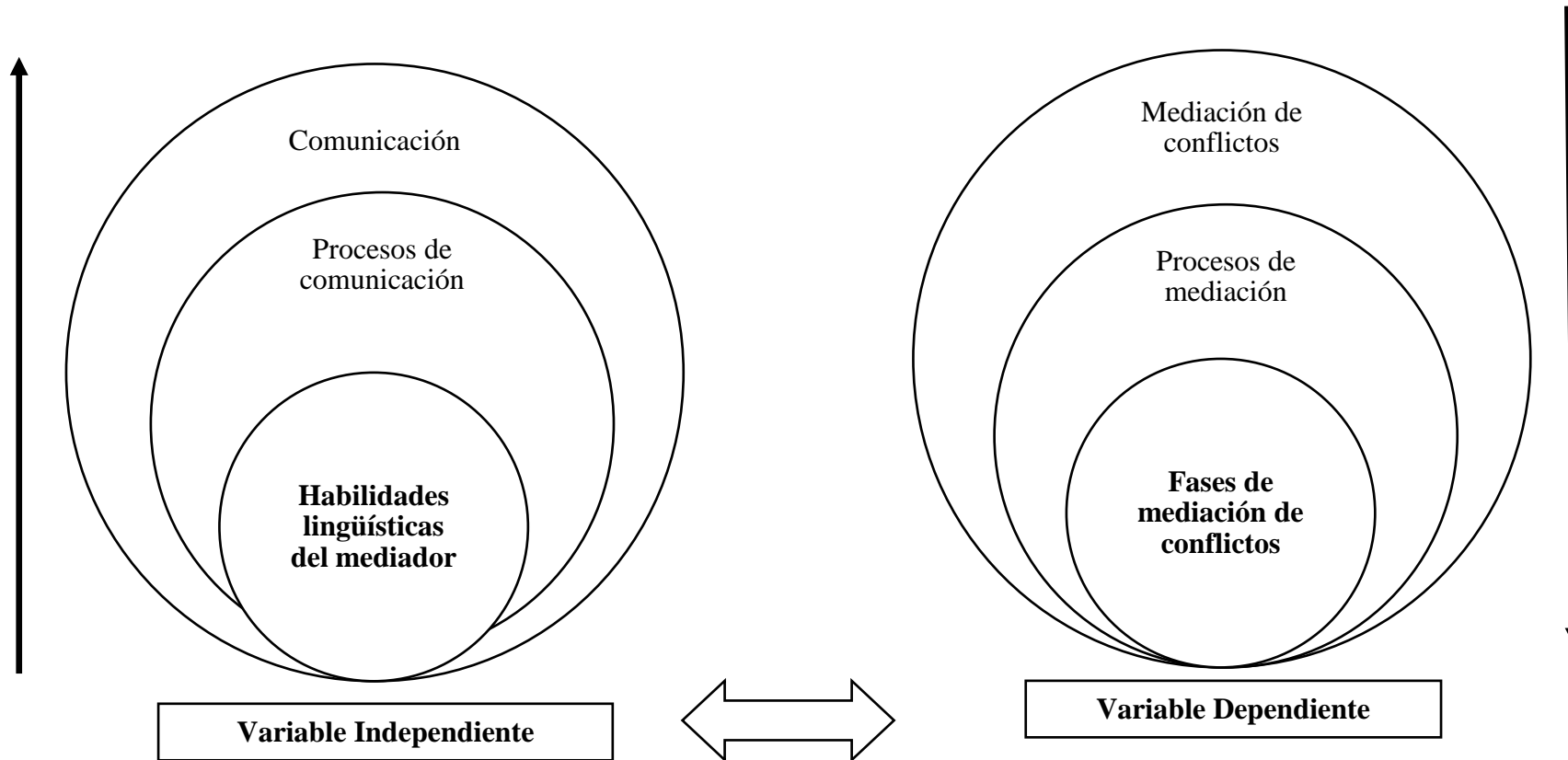


Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales
Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano
Fuente: Investigadora

CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE INDEPENDIENTE: HABILIDADES LINGÜÍSTICAS DEL MEDIADOR

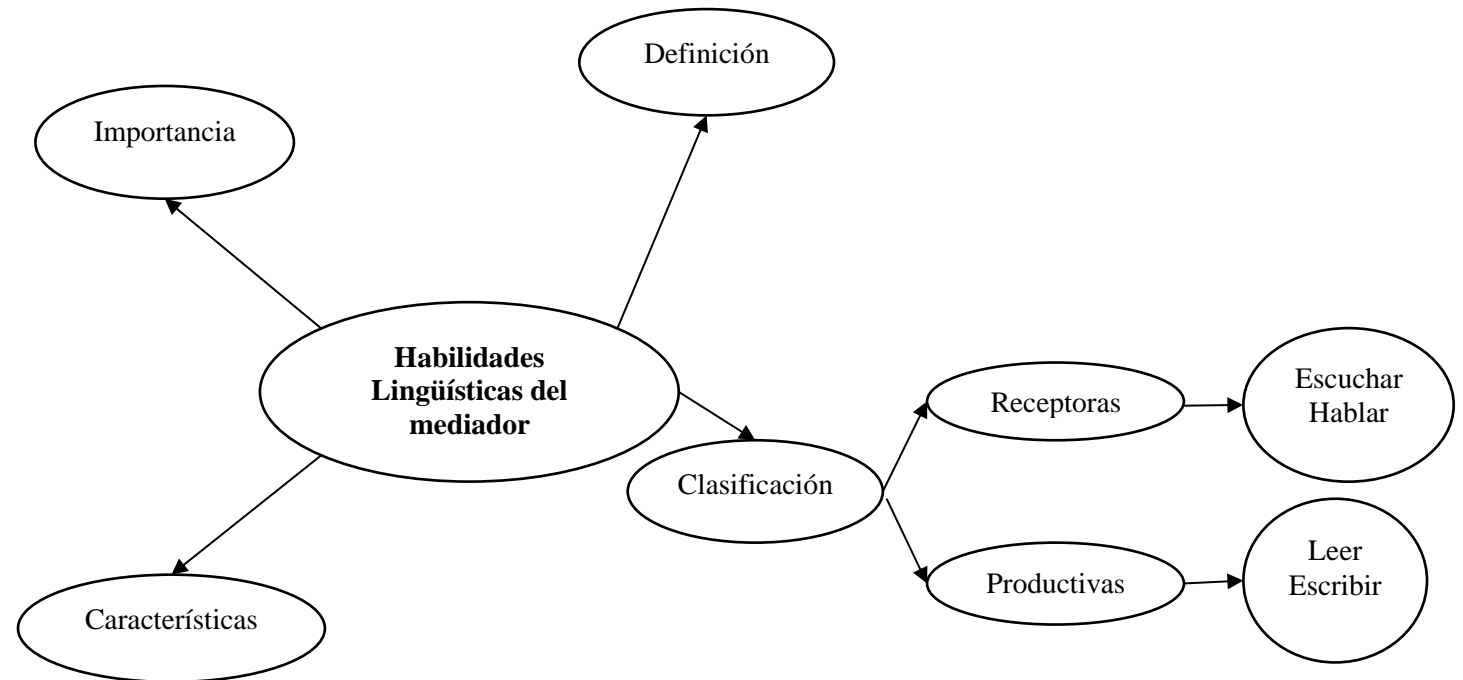


Gráfico N° 3: Constelación de Ideas: Variable Independiente
Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano
Fuente: Fundamentación teórica variable independiente

CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE DEPENDIENTE: FASES DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

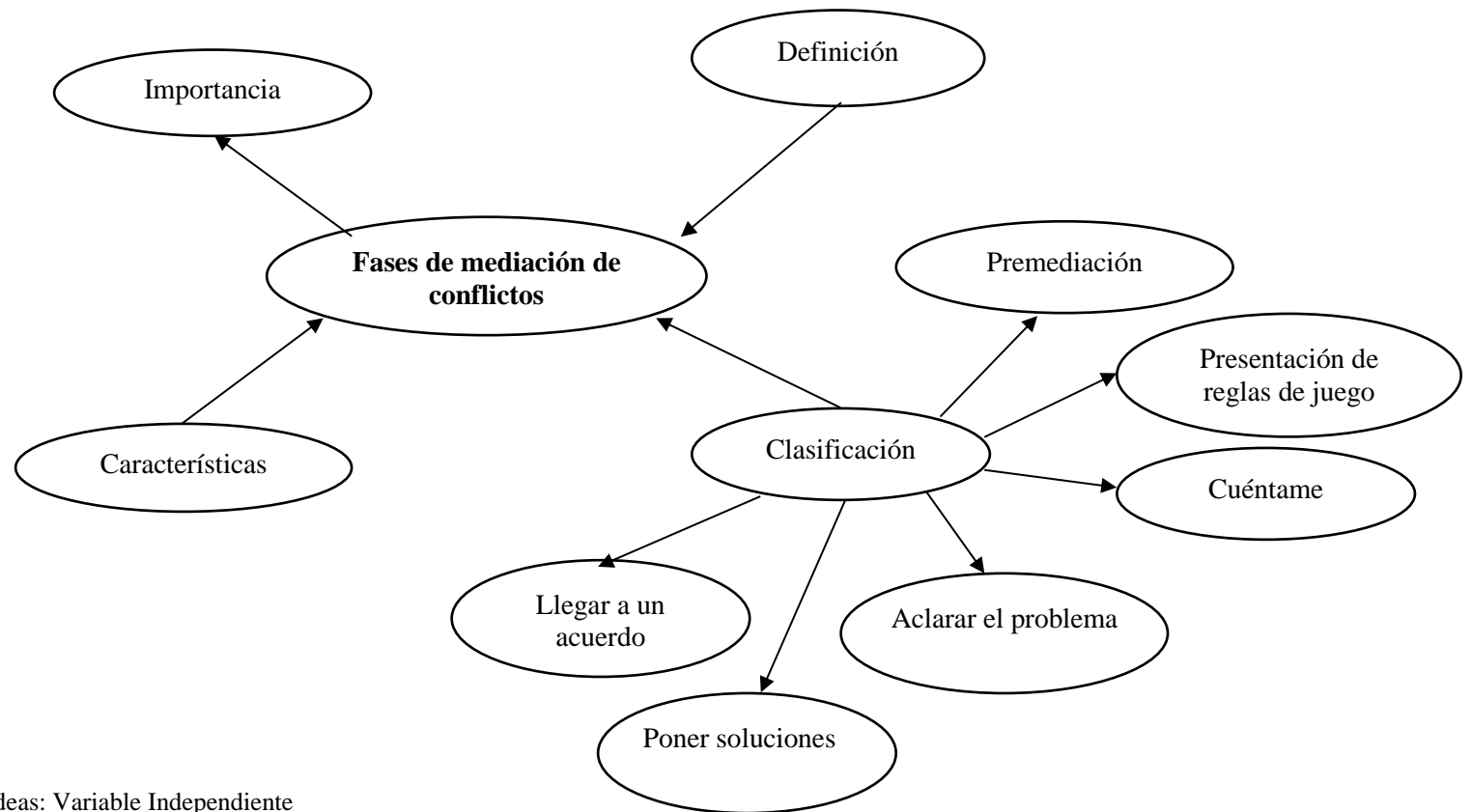


Gráfico N° 4: Constelación de Ideas: Variable Independiente

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Fundamentación teórica variable independiente

2.4.1. Fundamentación Teórica de la Variable Independiente

HABILIDADES LINGÜÍSTICAS DEL MEDIADOR

Definición

Al hablar de habilidades lingüísticas del mediador es tener destrezas o habilidades que necesitan ser desarrolladas y aplicadas en nuestro diario vivir y sobre todo dentro del campo educativo como docentes, ya que para poder comunicarnos es indispensable saber escuchar, hablar, leer y escribir. Las habilidades lingüísticas son aquellas que nos permiten comunicarnos mejor con todas las personas y se desarrollan toda la vida.

Las Habilidades Lingüísticas o Comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje. A partir de ellas, nos desenvolvemos en la cultura y la sociedad, y a través de su desarrollo, nos volvemos competentes comunicativamente. (Segura, 2016)

Estas habilidades que tiene el mediador no funcionan solas, sino que casi siempre son utilizadas juntas y relacionándolas unas con otras, es por eso que el uso de cada habilidad tiene que ser entendida de manera que se pueda llegar a una comunicación efectiva adaptándolos a los cambios que demandan en el ámbito educativo.

Importancia

En el campo educativo las habilidades lingüísticas son muy importantes ya que deben ser desarrolladas con actividades que ayuden a los niños-niñas a comunicarse de mejor manera y puedan tener respuestas inmediatas ante diversas situaciones que se presente en su diario vivir.

Es significativo ya que en la vida cotidiana si tenemos buenas habilidades lingüísticas con otras personas se nos pueden abrir grandes puertas, trayendo así mejores oportunidades en cualquier campo laboral que nos

desempeñemos, además de que estas habilidades nos instruyen a tener un vocabulario amplio al comunicarnos con otras personas y se entienda con claridad lo que queremos decir. (Cassany, 2015)

Características

- Son un elemento importante en la comunicación
- Se desarrollan durante toda la vida
- Establece una relación con otras personas y nuestro entorno.
- Desarrollando estas habilidades nos volvemos más competentes comunicativamente

Clasificación

Las habilidades se clasifican en dos:

H.L Receptores que son leer y escuchar

H.L Productivas que son hablar y escribir

Todas estas cumplen un papel fundamental desde el momento ya que desde el momento en que nacemos necesitamos comunicarnos y por esto que deben ser desarrolladas en el siguiente orden.

Escuchar

Cuando se habla de la capacidad de escuchar es importante tomar en cuenta que también estamos desarrollando nuestro sentido auditivo que tenemos todos los seres humanos, y poder distinguir sensorialmente los sonidos y vibraciones que poco a poco son registradas y procesadas por nuestro cerebro de una manera instantánea y entender el mensaje, y poder responder con facilidad y de una manera acertada.

Escuchar es lo fundamental para una comunicación efectiva, y son pocas las personas que lo hacen acertadamente ya que oír y escuchar son formas distintas.

Cuando escuchamos percibimos con todos nuestros sentidos. Es un proceso eminentemente activo donde se establecen conexiones entre los sonidos, los

gestos, las posturas, las expresiones faciales, los silencios, entre otros, para lograr la comprensión y poder llegar a la interpretación. De allí que sea una relación entre las palabras y las acciones, por lo que pertenece al orden interpretativo del lenguaje (Austin, 2004).

En el transcurso de nuestro día de labores se podría decir que oímos muchas cosas pero después no las recordamos y es porque simplemente es una secuencia de sonidos que se dan en nuestro entorno y no se pone la debida atención, mientras que escuchar es totalmente diferente ya que nuestra atención va dirigida hacia algún sonido específico y requiere de nuestra comprensión para que el mensaje pueda ser captado así demostramos interés en lo que manifiestan los demás.

Escuchar es un verbo que hace referencia a la acción de poner atención en algo que es captado por el sentido auditivo. La palabra, que proviene del latín *ascultāre*, indica que la persona apela a las facultades de su oído para oír lo dicho. El término escuchar hace referencia a la acción de oír, para la cual se requiere utilizar el sentido auditivo. En algunos casos, la palabra escuchar puede estar relacionada con una actitud más que con una práctica física y esta es la razón por la cual se recurre al término 'oír' como una reacción física y al término 'escuchar' cuando se implica que el receptor de los sonidos además presta especial atención a ellos. (Vasquez, 2016)

Para que la escucha sea efectiva es necesario:

- Mientras la otra persona habla, los demás deben permanecer en silencio, si es posible se puede mirar a los ojos, ya que así se muestra atención e interés en los que el mensaje que nos quieren transmitir.
- Trata lo menos posible de interrumpir.
- Espera hasta que la persona que está hablando haya finalizado para luego hacer preguntas.
- Muéstrate interesado en el mensaje.
- Mientras escuchamos a la otra persona debemos evitar pensar en otras cosas.
- Concentrarse en comprender.

Existen algunos obstáculos que impiden que escuchemos con eficiencia.

Según Castello, M (2014) referente a los obstáculos de las habilidades lingüísticas menciona las siguientes

Atención dividida: tratar de hacer demasiadas cosas al mismo tiempo nos coloca y coloca al usuario en una posición inadecuada e incómoda.

Atención a nosotros mismos: comprometemos nuestra capacidad de escuchar a la otra parte. Ej. cuando estamos intentando escuchar activamente, a veces nos fijamos en nosotros mismos, enviándonos mensajes internos de lo bien o mal que estamos escuchando al otro, cuando en realidad estamos más centrados en cómo lo hacemos que en escuchar en sí a la otra persona.

Pretender que escuchamos: cuando en realidad no es así. Ejemplo: cuando estamos frente a otra persona y le mandamos señales de que le estamos escuchando, aunque internamente estamos pensando en otros problemas que tenemos, pretendemos escuchar, pero no lo estamos haciendo. (p.23)

Tipos de escucha

Escucha apreciativa: es aquella mediante la cual se escucha sin prestar atención o se escucha por entretenimiento, pero sin prestar atención y de una manera relajada.

Escucha selectiva: es la cual se practica cuando se escucha eligiendo la información, o se presta atención solo a la parte del mensaje que nosotros consideremos la más importante.

Escucha discernitiva: se escucha el mensaje completo y se toma lo más importante.

Escucha analítica: es en la que se escucha el orden y el sentido del mensaje, para después ir uniendo las ideas poder comprender la relación entre las mismas, y realizar preguntas si no comprendemos.

Escucha activa: Es en la cual se necesita un esfuerzo físico y mental para conseguir una mejor comprensión del mensaje, esta es la más completa e importante.

Aactitudes que nos van a permitir mejorar nuestra escucha activa:

- Evitar interrumpir.
- Dejar hablar a los demás con total libertad.

- No poner una actitud negativa mientras escuchamos, ya que esto hará que la otra persona se sienta incomoda.
- Dejar las distracciones a un lado y poner interés.

Ventajas:

- Establece un clima de confianza
- Proporciona la comprensión.
- Se aprende.
- Reducción de conflictos.
- Mejores decisiones.
- Mayor seguridad.
- Trabajar mejor.

Hablar

Es la vocalización de sonidos que nos permiten comunicarnos con los demás por medio de palabras, frases, párrafos, utilizando un idioma y poder expresar nuestras ideas y entablar diálogos en nuestro entorno, generando una buena convivencia y conocer la opinión de los demás poniendo interés en lo que el otro dice para después comprenderlo y así tener una buena respuesta.

Se denomina hablar a la capacidad que tiene el ser humano de comunicarse mediante sonidos articulados. Estos sonidos son producidos por el aparato fonador, que incluye lengua, velo del paladar, cuerdas vocales, dientes, etc. Esta propiedad es distintiva en el hombre si bien está presente en distintas especies del reino animal, es en la naturaleza del hombre en la que alcanza su más alta manifestación, en la medida en que despliega un altísimo grado de complejidad y abstracción en lo referente al contenido. (Segura, 2016)

Características del habla

- Nos permite comunicarnos por medio de palabras.
- Se puede intercambiar información.
- Manifestar nuestros sentimientos.

- Es un proceso de la comunicación.

Cuando una persona se dedica a hablar, puede materializar sus pensamientos gracias a la lengua, con la que puede expresar lo que tiene dentro de su mente y contribuir a la actualización de los fonemas de la lengua. Todo hablante tiene una conducta, que determina por su propia habla o dialecto, lo cual es un acto que consiste en hacer la emisión de un mensaje que se basa en las experiencias y conocimientos de aquella persona que se está comunicando con otra, en lo que influye su estilo de hablar y manera de comunicarse. (Xulio, 2014)

Con la **creación** del habla, se puede apreciar la conducta que tiene el ser humano y su estilo propio, en algunos casos las personas tienen problemas al momento de articular sonidos y es imposible establecer diálogos en que se pueda a una comunicación.

Leer

Es un proceso visual, que decodifica y deduce su contenido y después lo interpreta y construye su significado, en el leer también se incluyen imágenes, dibujos, mapas que muchas veces aumentan y complementan la información que ayudan a comprender mejor los textos y nos permite obtener conocimientos útiles y mejorar nuestras habilidades comunicativas, para poder leer también se lo puede hacer mediante el tacto como es en sistema Braille o en el lenguaje de señas.

Leer no es simplemente trasladar el material escrito a la lengua oral, eso sería una simple técnica de decodificación, leer significa interactuar con un texto, comprenderlo y utilizarlo con fines específicos. En esta definición de lectura, de acuerdo en lo que se entiende por escribir, siendo esta actividad la organización del contenido del pensamiento para que otros comprendan nuestro mensaje, ya que leer y escribir son dos actos diferentes que conforman las dos caras de una moneda por decirlo un poco más entendible. (Torres, 2014).

Formas de leer

Secuencial: es la forma más acostumbrada y común de leer un texto, y se lo hace de manera seguida sin gastar el tiempo haciendo repeticiones u omitiendo palabras, es decir al pie de la letra

Puntual: del texto que se desee leer, se toma solo lo más relevante que es para el lector, esto sirve para tener más información en menos tiempo posible, o en ocasiones el texto llama la atención y se lee de manera desinteresada.

Diagonal: es leer los pedazos de un texto ya sean los títulos, las últimas palabras de cada párrafo y frases principales y la mirada se mueve velozmente de izquierda a derecha.

Rápida: es parecida a la lectura diagonal pero se necesita más concentración, tratando de buscar las ideas más importantes de un texto.

Silenciosa: la concentración es mayor, ya que se lee para uno mismo, y no hace ruido para no molestar a los demás lectores.

En voz alta: esta forma de leer ayuda a modular la voz, pronunciar correctamente palabras.

PhotoReading: se lee páginas enteras para así poder obtener una idea principal.

Lectura braille

Es el sistema de lectura con el cual pueden leer las personas no videntes, se lo realiza utilizando las manos y sabiendo interpretar puntos mediante el tacto que están en relieve en una hoja que es mucho más gruesa que la hoja normal.

Su inventor fue Luis Braille francés nacido el 4 de enero de 1809. Braille era ciego desde los tres años, y al crecer y formarse empezó a ejercer como profesor de un instituto para ciegos en París. Pronto saco su propio sistema de lecto-escritura a través de grupos de puntos. (Ruiza, 2016)

Características

- Consta de seis puntos en relieve.
- Formados por dos columnas de tres puntos cada una.
- Se puede realizar hasta 64 combinaciones distintas.
- Se adaptan a las yemas de los dedos.
- La lectura se lo realiza letra por letra.
- Se necesita de gran concentración.
- En edades tempranas su aprendizaje es lento.

- Pueden leer hasta 100 palabras por minuto.
- Para escribir se necesita una regleta y un punzón.
- Se escribe de derecha a izquierda.

PROCESOS DE COMUNICACIÓN

Desde el momento en que se nace se busca métodos para poder comunicarnos ya sea a través del llanto o balbuceo y a medida que vamos creciendo nos adaptamos a las necesidades que nos impone una sociedad y buscamos un lenguaje con el cual podamos ser entendidos ya sea mediante señales, imágenes o palabras con el fin de crear una crear diálogos y para esto es necesario un emisor; es decir, alguien que trasmita la información; un receptor, alguien a quien vaya dirigida la información y que la reciba.

Cuando hablamos de los procesos de comunicación nos referimos al intercambio de señales ya sean visuales o auditivas con el fin de transmitir un mensaje y poder interpretarlo adecuadamente.

Pasos del proceso de comunicación

Es importante conocer sobre cada paso que ayuda a que exista una buena comunicación, ya que el emisor es la persona más trascendental a la hora de transmitir el mensaje porque si no llega al objetivo deseado que es informar a los receptores con claridad, la información se distorsiona ocasionando posibles conflictos dentro de medio.

Generación de la Idea.- Consiste en la reflexión y el posterior desarrollo y generación de una idea, sin esta reflexión y necesidad de transmitir no tiene caso el resto del proceso.

Codificación.- Es el diseño de un mensaje en una serie de símbolos o bien conocido como idioma e imágenes que sean comunes de ambos participantes, es posible también elegir el medio por el cual se llevara a cabo la trasmisión y el tipo de lenguaje.

Transmisión.- Es el proceso de transmitir o enviar el mensaje a través de un medio elegido previamente y cuidando que el mensaje llegue de forma nítida y clara.

Recepción.- El momento en que se recibe el mensaje por medio del canal utilizado, y para esto se utilizan los diferentes sentidos humanos, vista, oído, olfato, tacto y gusto, si se mezclan los sentidos se percibe mejor el mensaje. Es necesario contar con disponibilidad del receptor.

Decodificación.- Se realiza la interpretación del mensaje creándose una idea de lo que se está comunicando, se comprende el mensaje cuando la idea es la que el emisor está transmitiendo.

Aceptación.- Consiste en que el receptor acepta o rechaza el contenido del mensaje ya comprendido, haciendo uso de la percepción y emitiendo un juicio, cuando el mensaje es aceptado permite que se logre el objetivo de la comunicación.

Uso.- El manejo que se le da a la información recibida es clave para la comunicación.

Retroalimentación.- Al llegar a este paso los papeles se invertirán de tal manera que el receptor original se convertirá a emisor, si no existiese retroalimentación la comunicación quedaría solamente como información. (Gurrola, 2011)

Elementos del proceso de comunicación

Emisor: Es la persona que va a transmitir un mensaje, buscando los medios necesarios para que lleguen a sus destinos.

Receptor: Es la persona que recibe el mensaje y lo interpreta.

Código: Es un conjunto de signos que utiliza el emisor para leer o traducir el mensaje y se mas fácil transmitir lo que quiere expresar.

Canal: Es el medio por el cual el emisor busca transmitir el mensaje.

Mensaje: Son las ideas, sentimientos o pensamientos que la persona emisor quiere comunicar.

Contexto: Son las causas o el ambiente donde que ayudan a comprender el mensaje.

COMUNICACIÓN

Es la acción de comunicar y es posible cuando dos o más personas establecen contacto o se relacionan intercambiando información y así tratar de comprenderse mediante una lengua y poder compartir con el resto, gracias a la comunicación es que podemos conocer lo que nos rodea.

En términos generales, la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado. (Thompson, 2012)

Para que se lleve a cabo una excelente comunicación es necesario que no exista ruido ya que este es un distractor que impide que los mensajes se puedan entender, además de que un diálogo debe ser llevado con mucha sinceridad para así evitar futuros conflictos y tratar de lograr una perfecta habilidad en la comunicación.

Comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. (Fonseca, 2012)

Características de la comunicación

- La comprensión.
- La empatía.
- El respeto a la manera de pensar.
- Atención a lo que nos quieren comunicar.
- No interrumpir mientras la otra persona habla.
- Afirmar con la cabeza, en muestra de que estamos atendiendo.
- No necesariamente la comunicación es mediante el habla se puede utilizar imágenes, códigos, audios y señales.
- Hacerlo de manera clara.
- Coherencia que facilite la comprensión de los oyentes.
- Tener una interacción con los oyentes

Aspectos que mejoran la comunicación

- No distorsionar la información, ni hacer suposiciones.
- No guardar emociones negativas, ya que podrían existir conflictos.
- Ser específico y concreto no redundar en lo mismo.

Aspectos que interfieren en la comunicación

- Información insuficiente.
- Comunicación acelerada.
- No saber escuchar.
- Confusión en los mensajes transmitidos.
- Conclusiones apresuradas de la información.
- Tener intereses diferentes en los mensajes dados por el emisor.

Funciones de la comunicación

La comunicación ha sido la vía principal para poder establecer relaciones con las personas que habitan en nuestro alrededor y es por eso que se debe tomar en cuenta tres funciones básicas a la hora de comunicarnos y así poder desarrollarnos en diversos ambientes.

Afectiva. Mediante la comunicación nos relacionamos emocionalmente con los demás, expresando nuestros sentimientos y afectos. Esta función de la comunicación es de gran importancia para la estabilidad emocional de las personas.

Reguladora. La comunicación puede ser utilizada para regular la conducta de los demás y facilitar su adaptación a la sociedad.

Informativa. A través de ella transmitimos la cultura, historia, experiencias, etc. Esta función es esencial en el ámbito educativo. (Ruiz, 2015)

Tipos de comunicación

Se agrupan en dos tipos de comunicación la verbal y la no verbal:

La comunicación verbal es la principal forma de comunicación que el ser humano utiliza por medio de palabras para dar un mensaje y proporcionar la información necesaria, es expresada de manera hablada o escrita, con un lenguaje que debe ser educado y correcto en todo momento.

Formas de comunicación oral: los gritos, silbidos, llanto y risa, los cuales pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que se comunican los seres humanos entre sí.

Las formas de comunicación escrita también son muy variadas y numerosas (ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, graffiti, logotipos...).

Desde la escritura primitiva ideográfica y jeroglífica, hasta la fonética silábica y alfabética, más conocida, hay una evolución importante. Para interpretar correctamente los mensajes escritos es necesario conocer el código, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje. (Cassany, 2009)

Aspectos que se deben tomar en cuenta en la comunicación verbal

Como punto de partida, lo primordial es atraer la atención de todas las personas con las que se desea estar comunicado y decir de modo claro lo que se pretende transmitir, además de adaptar al nivel de comprensión de las personas, vocalizando bien las palabras y regulando el tono voz para así saber si se ha comprendido el mensaje.

La comunicación se facilita cuando se tiene en cuenta a la persona con quien se habla: su manera de ser, sus necesidades, su situación.

- Se le acoge y acepta como es
- Se le mira
- Se le habla con espontaneidad y confianza
- Se asegura (la persona mediadora) de que es entendida
- Se mantiene la calma
- Se le muestra simpatía y afecto
- Se mantiene un trato de igualdad. (Grané, 2013)

Características

- Los mensajes son de modo más claro.
- Se expresa en menos tiempo que la comunicación no verbal
- Cuando se transmite un sentimiento se hace expresando el estado de ánimo con palabras.
- Proporciona mayor cantidad de información.

Ventajas

- Respuestas rápidas.
- Se puede corregir inmediatamente si el emisor está presente.
- Se puede transmitir emociones.

- Se puede socializar

Desventajas

- Puede interpretarse de forma incorrecta una acción.
- Puedes dar a entender algo que no quieres.

La comunicación no verbal

Es la que podemos comunicar sin pronunciar palabras, y sin escribir, se realiza a través de signos, gestos y movimientos corporales. La comunicación no verbal tiene sus peligros como por ejemplo los gestos o las señas no son universales y tienen diversos significados.

La comunicación no verbal se lleva a cabo a través de signos diversos, imágenes captadas por los sentidos (sensoriales), gestos o los movimientos corporales. El mensaje puede modificarse, complementarse o substituirse, adicionalmente a lo verbal. La cultura es muy importante en la comunicación no verbal ya que varían de lugar en lugar, regulando el proceso de la comunicación, ampliando o reduciendo el significado del mensaje. (Martínez, 2015)

Y ha recibido menos atención que la comunicación verbal ya que en ocasiones es difícil su comprensión e interpretación, es un lenguaje corporal que a veces comunicamos de manera inconsciente como es el caso del estado de animo de las personas y que se puede dar a notar en los gestos, la manera de caminar, de sentarnos etc., y se podría decir que es la más sincera de expresar nuestros sentimientos.

Albert Mehrabian, un prestigioso antropólogo, concluyó que cuando alguien está hablando solamente se recibe el mensaje de sus palabras en un 7%, mientras que por el tono de voz y otros detalles vocales nos transmite hasta un 38%, mientras que el máximo del contenido de la comunicación lo transmite el lenguaje corporal de los gestos, con un 55%. (Lopez, 2015)

Características

- Conserva una relación con la comunicación verbal.
- Pueden utilizarse juntas.
- Cambian según las culturas.

- Se utiliza movimientos corporales
- Expresiones faciales

Elementos de la comunicación

Intervienen en cualquier tipo de comunicación, y son emisor, receptor, código, mensaje, canal de comunicación, ruido y retroalimentación. Cada uno contribuye al proceso y mejora la comunicación.

Emisor: Aquél que transmite la información (un individuo, un grupo o una máquina).

Receptor: Aquél, individual o colectivamente, que recibe la información. Puede ser una máquina.

Código: Conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.

Canal: Elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (impresión, telegrafía, radio, teléfono, televisión, ordenador, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).

Mensaje: La propia información que el emisor transmite.

Contexto: Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida. (Villagomez, 2014)

2.4.1. Fundamentación Teórica de la Variable Dependiente

MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

Es la solución efectiva de conflictos entre dos o más personas involucradas, que asisten de manera libre y voluntaria donde un mediador que debe ser una persona imparcial y neutral que les ayude a crear sus propias soluciones y resolver sus diferencias de manera satisfactoria ya que no debe existir un ganador y un perdedor sino buscar una solución válida para ambas partes, sin la necesidad de acudir a estancias legales y poder limitar la pérdida de tiempo y dinero.

La Mediación es entendida como un proceso de resolución de conflictos en el cual una o más personas imparciales intervienen en un conflicto con el consentimiento de las partes en disputa, y los ayuda a negociar un acuerdo mutuamente aceptable. El mediador no toma lados o decide como la disputa

debe de ser resuelta. Mediación es un proceso consensual en el cual una tercera persona imparcialmente asiste a dos o más partes para alcanzar un acuerdo voluntario. El mediador ayuda a las partes a identificar sus necesidades individuales y sus intereses, clarifica las diferencias, y encuentra un terreno común entre ellas. (Anzil, 2010)

Características

- Rapidez en la solución de conflictos
- Las partes involucradas deben sentirse motivadas en la mediación
- Es un proceso confidencial
- No existe un solo ganador
- El mediador no es quien da las soluciones
- Las partes involucradas generar sus propias soluciones llegando a acuerdos
- No dejar la solución de conflictos en manos de terceros

Que es mediación

La mediación es un proceso dentro del cual las partes involucradas llegan a un acuerdo justo con la ayuda de una tercera persona que es el mediador, en este proceso no se puede tener un ganador y un perdedor, sino tener una solución para todos con acuerdos voluntarios y satisfaciendo las necesidades e intereses, además de garantizar un clima favorable por el bien común, evitando llegar a la violencia. "La Mediación es un proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un profesional imparcial, el mediador, para generar sus propias soluciones para resolver sus diferencias". (Mijangos, 2016)

Principios de la mediación

- Es privada.
- Se preocupa por las necesidades de los involucrados.
- Es voluntario, nadie puede ir si se siente obligado.
- Todas las partes involucradas ganan.

Cualidades del docente mediador

- Ser una persona neutral

- No emite juicios de valor
- Muestra interés
- Crea un ambiente de confianza
- Hace que las partes se sientan comprendidas
- Es muy paciente

La memoria en la mediación

Es la capacidad o facultad de retener información que permita reconocer, almacenar ideas, imágenes, entre otras experiencias, que fueron suscitadas en tiempos anteriores y nosotros los humanos la hemos desarrollado como ninguna otra y nos ha permitido evolucionar de manera gradual, ya que si este proceso no existiera simplemente seríamos un completo desastre, no recordáramos absolutamente nada de nada, ni siquiera podríamos ser capaces de utilizar un lenguaje para poder comunicarnos por el simple hecho de que no lo recordaríamos y si hablamos dentro del ámbito educativo un mediador no podría cumplir con procesos por que no se recordaría nada.

Memoria en relación al tiempo

Memoria a largo plazo: Es como un almacén de información ya que aquí se guardan las experiencias, los recuerdos vividos, lo que sabemos, conceptos, estrategias, procesos etc., ya que básicamente en la memoria es donde reside todo lo que conocemos, toda esta información puede ser retenida durante muchos años porque lo consideramos importante almacenar toda esta información y que servirían en el momento y lugar oportuno con una comunicación clara y precisa sin ser distorsionada, un ejemplo claro podría ser nuestros nombres y apellidos, números de teléfono, la dirección de nuestro domicilio, los recuerdos de la niñez, la fecha de cumpleaños de personas queridas.

Memoria a corto plazo: La memoria de corto plazo normalmente es denominada memoria de trabajo o memoria activa, ya que retiene la información que se

pretende utilizar en lo inmediato, con una capacidad mucho más limitada de almacenar información.

¿Qué es conflicto?

En nuestro diario vivir siempre estamos expuestos a crear o vernos involucrados en algún conflicto porque como seres humanos que somos buscamos satisfacer nuestras necesidades o intereses y esto lleva a crear discrepancia o a sentirnos afectados en forma negativa y en ocasiones un conflicto puede generar violencia porque sus intereses no son los mismos.

La concepción y las actitudes existentes en nuestro entorno con relación al conflicto determinan negativamente nuestro comportamiento en las situaciones conflictivas. Hasta hace poco, tanto los científicos sociales como la creencia popular consideraban el conflicto como algo negativo que habría que evitar, algo relacionado con la psicopatología, con los desórdenes sociales y la guerra. (Real Academia de la Lengua Española, 2005)

Las emociones y sentimientos juegan un papel muy importante ya que las situaciones que se generan llevan a estar en desacuerdo con las personas y aquí es donde entra en funcionamiento el mediador una persona neutral e imparcial dentro de la mediación.

Que analizar de un conflicto

- Los protagonistas
- Qué relación tienen las partes del conflicto
- Cuáles son sus sentimientos
- En qué momento sucedió el conflicto
- Cuáles son los intereses para resolverlos
- Qué posición tienen las partes involucradas
- Que proponen para resolverlo

Tipos de conflictos

- Real es cuando las partes involucradas en el conflicto tienen problemas verdaderos y que ellos mismo lo han creado y están conscientes de ello
- Irreal cuando nos dejemos llevar por otras personas que solo causan mal entendidos o crean malas interpretaciones
- Inventado es cuando terceras personas emiten cosas que no son verdaderas con la intención de crear conflicto

Formas de manejo de conflicto

Positivo: La solución de un conflicto buscando una respuesta constructiva y sobre todo incentivando a las partes involucradas a un cambio bueno y creando una excelente relación en las mismas es una manera positiva de ayudar al conflicto ya que así se mejoran las futuras relaciones y pueda haber una convivencia armónica.

Negativo: Cuando en medio de la solución una de las partes tiene resentimiento, se siente amenazada o cree que sus necesidades no son tomadas en cuenta esto crea una nula relación y en vez de que se lleve a cabo una solución, se volvería algo irremediable y la violencia sería la mejor respuesta.

Mediación Escolar

Prada & López (2016) con respecto a la mediación de conflictos en el aula indica que:

La mediación escolar es una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse juntas, voluntariamente, con una tercera parte neutral (algún miembro del equipo mediador), hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa.
(p. 61)

Dentro del campo de la Educación es muy importante el cómo saber mediar un conflicto ya que siempre existen, enojos, peleas, disputas, chismes, cuentos o mal entendidos de los cuales se han generado problemas que dificultan la buena relación entre niños, niñas y padres de familia y es ahí donde el docente debe

cumplir el papel de mediador, siendo un docente imparcial, ayudando a que las partes en conflicto busquen por si mismas las soluciones que hagan posible una mejor convivencia.

La Mediación Escolar es un instrumento que promueve la Cultura de la Paz y de la no Violencia dentro de los centros escolares de Educación Primaria y Secundaria. En la actualidad, muchos centros tienen muy en cuenta la Mediación Escolar como método para la Resolución de Conflictos. En estos centros existen formadores que instruyen a otros miembros de la Comunidad Educativa como son profesores, padres y alumnos. (Boqué, 2007)

Objetivos de la mediación escolar

- Prevenir la violencia en las unidades educativas.
- Desarrollar las habilidades necesarias para evitar conflictos
- Crear un clima socio-afectivo dentro de las aulas
- Usar el dialogo como la primera herramienta en un conflicto
- Tener voluntad para la resolver un conflicto
- Ayudar a tener soluciones realistas
- Tener una escucha activa

Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela para mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas y así mejorar las relaciones entre el estudiante y el maestro. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo. (Iungman, 2005)

Tipos de conflictos escolares

Alumno/a-alumno/a

Docente-alumno/a

Padre/madre de familia– docente

Docente – docente

Herrera (2014) menciona un significado de conflictos en el aula, de la siguiente manera:

Los conflictos son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes pueden terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimientos que se haya decidido para abordarlo. (p. 60)

Técnicas de escucha activa en la mediación escolar

El mediador debe mostrar interés en las partes involucradas como por ejemplo sugerir que le cuente más sobre los acontecimientos dados para así aclarar puntos de vista y unir los hechos e ideas importantes y las partes se sientan más rejadas y puedan por si solas dar posibles soluciones.

Parafrasear, es decir, resumir lo que ha dicho. Si alguna parte nos ha llamado la atención, podemos resaltar las palabras que más nos han impactado. Es una forma de dirigir la conversación, porque el hablante va a ampliar la información sobre lo que hemos subrayado.

Reflejar el estado emocional. Además de que se le ha entendido, se le muestra que se sabe cómo se siente. Ayuda; pero no basta con decir: “sé cómo te sientes” o “te entiendo”.

Validar: mostrar que se acepta lo que dice, aunque no se esté de acuerdo. Es aceptable lo que se dice, se entiende; aunque no se esté totalmente de acuerdo.

Estar completamente de acuerdo. Hay gente que la única forma que tiene de aceptar la empatía del otro es a través del acuerdo completo de la otra persona. (Figueroa, 2014)

En cualquier caso, se puede cualificar lo que se dice como una opinión propia y no como una afirmación indiscutible. Se hace introduciendo un tono en la expresión que relativice lo que se dice o utilizando frases como: desde mi punto de vista, en mi opinión, etc.

¿Qué no hacer en una escucha activa el mediador?

- Desvalorar.
- Decir tu historia.
- Proporcionarles soluciones.
- Interrumpir mientras cuentan su versión de los hechos.
- Descalificar.
- Juzgar.
- Dar una recomendación.

El uso del razonamiento en la mediación de conflictos escolares

El razonamiento es la facultad que permite resolver problemas, extraer conclusiones y aprender de manera consciente de los hechos que se van dando.

Lógico

Nosotros como personas utilizamos el razonamiento lógico en nuestro día a día, incluso a veces sin darnos cuenta. Existen distintas ventajas que se obtienen de usar el razonamiento lógico como lo son la habilidad de pensar y solucionar problemas con mayor rapidez y eficiencia, el desarrollar y encontrar la respuesta o solución a los tantos problemas y preguntas desde las más pequeñas hasta las más complejas que la vida nos presenta a lo largo de esta misma.

El razonamiento lógico se puede iniciar a partir de una observación (es decir, una experiencia) o de una hipótesis. El proceso mental de análisis puede desarrollarse de distintas maneras y convertirse en un razonamiento inductivo, un razonamiento deductivo, etc. Según la clase de razonamiento empleada, la conclusión tendrá mayor o menor posibilidad de resultar válida. (Davila, 2016)

Analógico

El razonamiento analógico es un método creativo y no tiene nada que ver con el clásico pensamiento, es de comparación o semejanza pues traslada las características de un objeto ya conocido a otro que pretendemos conocer y le es semejante o parecido, esto quiere decir que el Razonamiento lógico parte de juicios anteriores ya conocidos a otros que pretendemos conocer, manteniendo la misma particularidad.

Modalidad de razonamiento no deductivo que consiste en obtener una conclusión a partir de premisas en las que se establece una comparación o analogía entre elementos o conjuntos de elementos distintos. Como es lógico, la corrección de un razonamiento como el anterior depende de lo adecuado de la comparación. (Ruiz, 2015)

Conflictos en el aula

Cuando se hace referencia a la palabra conflicto, es fácil imaginar inmediatamente una pelea física o discusión verbal, sin embargo, es un error confundir expresiones violentas con el conflicto, el cual es inherente a la vida humana, puesto que somos diferentes. Cuando se educa a niños y niñas se observa que existen diferentes tipos de conflictos en el aula, se observa alumnos pacíficos, agradables con todos y también se ve alumnos conflictivos, mal educado, que pueden actuar agresivamente con sus compañeros. La gran tarea del docente es educar al alumno para la convivencia, para las relaciones armoniosas con sus compañeros y sus profesores.

Herrera (2014) menciona un significado de conflictos en el aula, de la siguiente manera:

Los conflictos son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes pueden terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimientos que se haya decidido para abordarlo. (p. 60)

El docente es una imagen clave para enseñar a los niños a solucionar adecuadamente los conflictos, buscando el consenso y el diálogo. De lo contrario, el conflicto puede acabar provocando estallidos de violencia física o verbal y, de no frenarse a tiempo, dará lugar a violencia contra una misma persona, en este caso hablamos del temido bullying. El docente es, por lo tanto, una figura importante en la prevención y detección temprana de las situaciones de acoso, de conflictos, lo cual no es fácil, porque suelen producirse fuera de la vista de los maestros y de los mismos padres de familia.

Según Carrasco y Schade (2014) menciona que en los centros escolares se puede presentar los siguientes tipos de conflictos:

- De relación entre el alumnado y entre éstos y el profesorado: actitudes peyorativas, desprecio, violencia, agresividad física y verbal.

- De rendimiento: pasividad, apatía.
- De poder: liderazgos negativos, arbitrariedad.
- De identidad: actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás, los objetos, el mobiliario, el edificio, etc. (p. 105)

Mediador de conflictos en el aula

El mediador debe tener ciertos atributos deseables para el efectivo cumplimiento de su rol en el desarrollo de la mediación, donde debe jugar un papel importante. El mediador tiene que ser un oyente activo, modelador de ideas y, frecuentemente, el único haz de luz de pensamiento en el curso de la mediación.

Con él, las partes pueden expresar su odio, acusaciones e incluso su gratitud. Los atributos derivados de su formación, debe tener habilidades basadas en una concepción interdisciplinaria de la mediación, incluyendo un análisis objetivo de la conflictividad y el conjunto de habilidades requeridas para la apropiación de una postura multi parcial, así como el perfeccionamiento de las destrezas asociadas a la comunicación estratégica. (Herrera, 2014, p.35)

En la elaboración de un plan estratégico para centros educativos debe tomarse en cuenta lo que señala Arrabe Asesores (2015):

Forma de mejorar la educación. Esa es la primera fase en la que se debe plantea, en base a las conclusiones más relevante que debe ser mejorado.

Objetivos de la institución. Consiste en escribir un resumen de la visión de la institución, así como también de los objetivos que se plantea lograr.

Declaraciones, se deberá incluir la enumeración de afirmaciones respecto a las condiciones que consideran necesarias para mejorar el aprendizaje.

Estrategias claves. En esta sección deberá escribir las metas a alcanzar y las acciones que permitirán lograrlas.

Medición del progreso. Para determinar si el plan estratégico se ha culminado o no con éxito se deberá revisar y, para ello, se debe contemplar en él un sistema de revisión para que, transcurrido un periodo de tiempo, se puedan evaluar los resultados y logros conseguidos.

Revisión del plan. En esta última parte se menciona a los profesores, personal y familiar es que colaboraran con la elaboración del informe de revisión del plan estratégico. (p. 23)

PROCESO DE MEDIACIÓN

Presentación y reglas de juego

- Quienes somos
- Cómo va el proceso
- Invitar a las partes a sentarse
- El mediador se presenta con las partes

Cuéntame

- Qué ha pasado
- Revisa los problemas de cada uno
- Pregunta si no hay más personas involucradas
- Utiliza la escucha activa
- Se pregunta si alguien desea aportar con algo más.

Aclarar el problema

- Desde que tiempo ocurrieron los problemas
- Porque ocurrieron
- Qué resultados se tuvo con el problema
- Evitar crear un interrogatorio

Proponer soluciones

- El mediador no da las soluciones
- Deben salir de las partes involucradas
- Ser realistas de la situación

Acuerdo

- El mediador ayuda a las partes a llegar a una solución
- Quien, que, como, cuando, y donde lo hace
- Los acuerdos deben ser cumplidos

FASES DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

Definición

Para llevar a cabo una mediación se han creado ciertas fases de solución de conflictos de manera positiva sin incitar a la violencia, donde un tercero, el mediador que es el docente, actúa de forma neutral e imparcial.

Importancia

Estas fases son indispensables en proceso de mediación ya que en cada una se van cumpliendo pasos que facilitan el proceso, con la intervención de un mediador que es quien guía y orienta a las partes involucradas.

La importancia de las fases de mediación es que las partes en conflicto logren un acuerdo mutuamente beneficioso. Si cree que por el deterioro actual de las relaciones personales con su oponente u otras circunstancias, esto no va a ser posible, tal vez se sorprenderá de los resultados que se pueden conseguir. (Bau, 2016)

Características

- Son estrategias para la solución de conflictos
- No es un juicio ni un arbitraje
- Facilita que las partes en conflicto busquen por sí mismas las soluciones.
- Las partes deben ir de manera voluntaria.
- Es un proceso confidencial

Actuación de los mediadores:

Presentaciones.

- Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión
- Explicarles el proceso: reglas y compromisos.
- Importancia de su colaboración.

Determinar si:

La mediación es apropiada para el caso.

Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con personas relacionadas con el conflicto, etc.

Las partes están dispuestas a llegar a la mediación.

El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación.

La elección por las partes de los mediadores es la adecuada (No conviene que sea un profesor que imparta clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo).

Es necesario comentar algunas técnicas como: mensajes en primera persona, parafraseo, etc. (Torrego, 2015)

Premediación

En esta fase se debe realizar antes iniciar la mediación porque en esta fase nos daremos cuenta si es necesaria la mediación para el conflicto existente. Se debe hablar con las partes por separado para que así cada uno cuente su versión de los hechos y poder explicarles el proceso reglas y compromiso.

Con la pre-mediación se da inicio al proceso. Se establece el primer contacto con los potenciales clientes, se entrega información, sobre las características de la mediación y se invita a participar a la otra parte.

Cuando éstas han accedido participar, y se presentan a la primera reunión, comienza la mediación propiamente dicha. Ésta, según Suares, se divide en tres fases: inicio, opciones y acuerdo. Este módulo puede finalizar con la firma del acuerdo o con la decisión de las partes o del mediador de dar por terminada su participación. La posmediación, en cambio, contempla el seguimiento de los casos, aun de aquellos en los que no se alcanzó acuerdo (Suares, 2013)

El objetivo en esta fase crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación y determinar si las partes involucradas están de acuerdo a llegar a una solución.

Presentación y reglas de juego

Desde esta fase inicia la mediación y es la primera vez que se encuentran todas las personas que forman este proceso, el mediador y los involucrados en el conflicto con el objetivo de crear confianza en el proceso.

Aquí el mediador explica cómo va a hacer el proceso y les recuerda que deben ser honestos y sinceros durante todo el proceso, ni usar un lenguaje inadecuado.

Actuación de los mediadores:

- Presentaciones personales.
- Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: Objetivos, Expectativas, Papel de los mediadores.
- Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros.
- Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Fumar o no. Postura corporal. Etc. (Torrego, 2015)

Cuéntame

Cada una de las partes explica que ha pasado y su versión del conflicto, además de poder desahogarse y sentirse escuchados. El mediador debe tener una escucha activa demostrando interés y tomando nota de los temas más centrales y aspectos positivos. Al final de esta etapa el mediador no puede aconsejar ni ponerse a favor de una de las partes ni decidir que está bien o mal.

Actuación de los mediadores:

Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes.
Generar pensamiento sobre el conflicto: Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte.
Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle.
Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.
Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc.
Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto.
No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.
Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como la relación entre partes.
Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios. (Torrego, 2015)

Aclarar el problema

En esta fase el mediador debe identificar cual es el problema y desde cuando ocurre con toda la información relevante que obtuvo en la tercera fase, pero

evitando que las partes involucradas se sientan como que en un interrogatorio. Y poco a poco tratar de que las partes, se tranquilicen recordándoles que consecuencias traería si siguen en esa posición de conflicto.

Actuación de los mediadores:

Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto.

Conseguir una versión consensuada del conflicto.

Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo.

Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés. (Torrego, 2015)

Proponer soluciones

Es aquí donde el mediador debe ser muy neutral y no tratar de ofrecer soluciones, ya que lo correcto es pedir a las partes involucradas que propongan posibles soluciones centrándose en el futuro y no recordando problemas del pasado.

Actuación de los mediadores:

Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones (Lluvia de ideas).

Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.

Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.

Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones. (Torrego, 2015)

Llegar a un acuerdo

La última fase de este proceso el mediador ayuda a las partes a que escojan una solución entre las tantas que ellos mismo han manifestado, y llegar a un acuerdo claro y concreto el cual debe ser escrito y al final firmado por cada una de las partes involucradas en el proceso.

Actuación de los mediadores:

Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo

Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: Equilibrado; Realista-Posible; Específico y concreto; Claro y simple; Aceptable por las partes; Evaluable.

Que mantenga expectativas de mejora de la relación

Redactado por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento. (Torrego, 2015)

2.5. HIPÓTESIS

Habilidades lingüísticas del mediador incide en las fases de mediación de conflictos en la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I Irene Caicedo de la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente

Habilidades lingüísticas del mediador

Variable Dependiente

Fases de mediación de conflictos

Termino de Relación

Incide

CAPÍTULO III

METODOLÓGIA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación es cuali-cuantitativa:

Es cualitativa porque busca la comprensión de los fenómenos sociales, y está orientado al descubrimiento de hipótesis.

Es cuantitativa debido a que se maneja una estadística descriptiva para interpretar los datos que arrojarán las encuestas de la investigación.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se realiza utilizando las siguientes modalidades.

3.2.1. Investigación Documental

La investigación utilizó fuentes secundarias y primarias tales como libros, revistas, documentos de sitios web, internet, revistas, publicaciones.

3.2.2. Investigación de campo

El estudio se realizó donde se produjeron los hechos para así poder ejecutarlas sobre el contexto donde se va a efectuar en este caso en la Unidad Educativa

Rumiñahui C.E.I “Irene Caicedo”, el cual está integrado por docentes, personal administrativo y estudiantes.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó dos tipos de investigación que me permiten cumplir a cabalidad mi investigación.

3.3.1. Investigación Exploratoria

Este método permitió conocer más sobre las habilidades lingüísticas del mediador permitiendo analizar de esta manera cual es la relación con las fases de mediación de conflictos en la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I “Irene Caicedo”. Las soluciones que se plantean serán debidas a las causas que surgen del problema, y presentar los lineamientos de la alternativa de solución, que surtan efectos que corroboren la solución del problema.

Este tipo de investigación está orientada según el nivel de conocimientos a obtener, teniendo presente que todos los tipos de investigación se complementan. Puede ser cuantitativa, cualitativa o histórica. Se distingue de las demás investigaciones por la flexibilidad en la metodología aplicada. Dentro de sus posibilidades trata de descubrir todas las afirmaciones o pruebas existentes del fenómeno que se estudia. Como consecuencia, involucra cierto riesgo, paciencia y predisposición por parte del investigador. (Morales, 2016)

3.3.2. Investigación Descriptiva

Es la que permite una medición precisa, que requiere de conocimiento suficiente, para un nivel de interés. Es descriptiva, por cuanto pretende aplicar modelos de acción que permite tener un conocimiento de la realidad interna, cuyos datos se interrelacionan entre las habilidades lingüísticas del mediador y su incidencia en las fases de mediación de conflictos en la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I Irene Caicedo.

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012)

3.3.3. Asociación de Variables

Permite un análisis y medición de relaciones entre variables en los mismos sujetos de un contexto determinado. Porque permite predecir los sucesos a ocurrir en la investigación, mide la relación entre variables, de la variable la responsabilidad en función de la variable la convivencia determinando así el grado de relación que existe entre las dos.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La presente investigación está conformada por 5 docentes, 30 padres de familia y 30 estudiantes de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I “Irene Caicedo” de la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua.

Tabla N° 1: Población

Población	Frecuencia	%
Estudiantes	30	45 %
Padres de familia	30	45 %
Maestras	5	10%
Total	65	100 %

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I “Irene Caicedo”

3.4.2. Muestra

Como el universo de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I “Irene Caicedo” de la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua es pequeña no se aplicó ninguna fórmula para muestras, en este trabajo de investigación se trabajó directamente con toda la población.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. Variable independiente: Habilidades lingüísticas del mediador

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Las Habilidades Lingüísticas o Comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje. A partir de ellas, nos desenvolvemos en la cultura y la sociedad, y a través de su desarrollo, nos volvemos competentes comunicativamente. (Segura, 2016)	Procesos lingüísticos Comunicación Habilidades	Receptivo Expresivo Articulado Verbal No verbal Intelectuales	¿Ha escuchado sobre las habilidades lingüísticas? ¿Según su opinión para una mejor solución de conflictos es necesario tener habilidades lingüísticas? ¿La utilización de diversos materiales didácticos le ha ayudado para desarrollar la comunicación? ¿Piensa usted, que es necesario tener desarrolladas nuestras habilidades dentro la resolución de un conflicto?	Técnicas Observación Encuesta Instrumentos Ficha de observación Cuestionario

Cuadro N° 1: Operacionalización de variables: Variable Independiente

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Investigadora

3.5.2. Variables Dependiente: Fases de mediación de conflictos

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Una mediación podría llevar de una a tres sesiones, como mucho. Enriquece la utilización del reglamento disciplinario ofreciendo alternativas y actividades través del diálogo, y evitando la pérdida de relaciones interesantes y la vivencia de sentimientos de desencuentro que influyan negativamente en el proceso educativo. (Academia.edu, Academia.edu.)	Proceso Mediación Actividades	Premediación Mediación Fases de mediación Dialogo con las partes Cuéntame Soluciones Mediar acuerdos Acciones Objetivos Aprendizajes	¿Conoce usted, sobre el proceso de mediación de conflictos? ¿Ha tenido problemas al momento de explicar sobre mediación de conflictos? ¿Enseña a los niños y niñas con frecuencia, actividades que eduque sobre la mediación de conflictos? ¿Realizan actividades en las que este inmersa la mediación de conflictos?	Técnicas Observación Encuesta Instrumentos Ficha de observación Cuestionario

Cuadro N° 2: Operacionalización de variables: variable dependiente

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Investigadora

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el trabajo de investigación se utilizó técnicas e instrumentos acordes al tema las habilidades cognitivas del mediador y su incidencia en las fases de mediación de conflictos, como son la encuesta, observación y sus instrumentos que se aplicaron a los docentes y padres de familia de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I “Irene Caicedo” de la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua.

3.6.1. Técnicas

Encuesta, es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. En la presente investigación la técnica de la encuesta se utilizó directamente en los padres de familia y docentes.

Observación, técnica de recogida de la información que consiste básicamente, en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos, tal y como las realizan habitualmente, esta técnica se aplicó a los niños y niñas.

3.6.2. Instrumentos

Cuestionario, se utilizó, de un modo preferente, en el desarrollo de la investigación en relación a las variables en estudio es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa. (ver anexo1)

Ficha de observación, Instrumentos de la investigación de campo, se usan cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática. (Ver anexo2)

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para los respectivos instrumentos de investigación se utilizó 7 preguntas en relación a las dos variables en estudio y una pregunta abierta para el análisis, de igual forma en la ficha de observación se utilizó 7 preguntas con sus respectivos indicadores.

Metodológicamente, para la construcción de la información se utilizó dos fases:

- Plan para la recolección de información.
- Plan para el procesamiento de la información.

El plan de recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de información.

Preguntas	Explicación
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación
¿A qué personas está dirigido?	Docentes y padres de familia de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I “Irene Caicedo”
¿Sobre qué aspectos?	Sobre: Habilidades lingüísticas y su incidencia en las fases de mediación de conflictos.
¿Quién investiga?	Investigadora: Cristina Alexandra Barrera Moreano
¿Cuándo?	Año lectivo 2014 – 2015
Lugar de recolección de la información	Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I “Irene Caicedo”
¿Cuántas veces?	Una
¿Qué técnica de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionarios
¿En qué situación?	Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I “Irene Caicedo” existe la colaboración de parte de los involucrados

Cuadro N° 3: Plan de Recolección de información

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Investigadora

3.8. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Para el procesamiento de los datos que se realizó en este trabajo de investigación se procedió a analizar la información mediante gráficos estadísticos y posteriormente se elaboró el análisis e interpretación en función de los autores que contestan a las variables acordes al tema, de esta manera conseguimos observar con mayor claridad los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta dirigida a docentes

Pregunta N.- 1 ¿Ha escuchado sobre las habilidades lingüísticas?

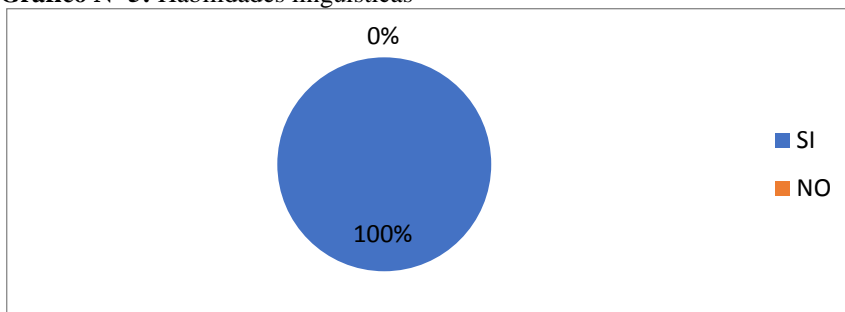
Tabla N° 2: Habilidades lingüísticas

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Gráfico N° 5: Habilidades lingüísticas



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Análisis: Se puede observar las 5 docentes encuestadas que representan el 100% afirman que si han escuchado sobre las habilidades lingüísticas e interesaría poder desarrollarlo en el aula

Interpretación: Esto es muy importante ya que los docentes si han escuchado sobre las habilidades lingüísticas, y piensas que es necesario saber cuáles son, como se desarrollan y que significan, pues ahí se obtendría un mejor resultado.

Pregunta N.- 2 ¿Según su opinión para una mejor solución de conflictos es necesario tener habilidades lingüísticas?

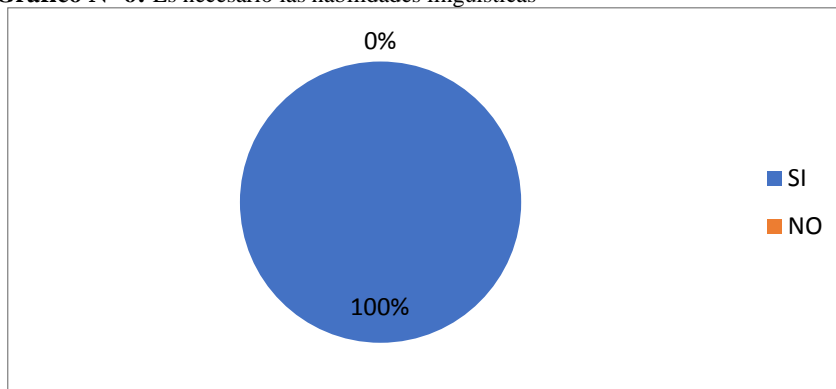
Tabla N° 3: Es necesario las habilidades lingüísticas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Gráfico N° 6: Es necesario las habilidades lingüísticas



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Análisis: Se puede observar las 5 docentes encuestados que representan el 100% dice que para una mejor solución de conflictos es necesario tener habilidades lingüísticas, ya que lo primordial es la comunicación.

Interpretación: Los docentes afirman que es de gran importancia tener habilidades lingüísticas para poder solucionar un conflicto, ya que es ahí donde uno debe mostrar lo preparada y apta que se encuentra para mediar con las partes involucradas.

Pregunta N.- 3 ¿Ha utilizado diversos materiales didácticos que le han ayudado a desarrollar la comunicación?

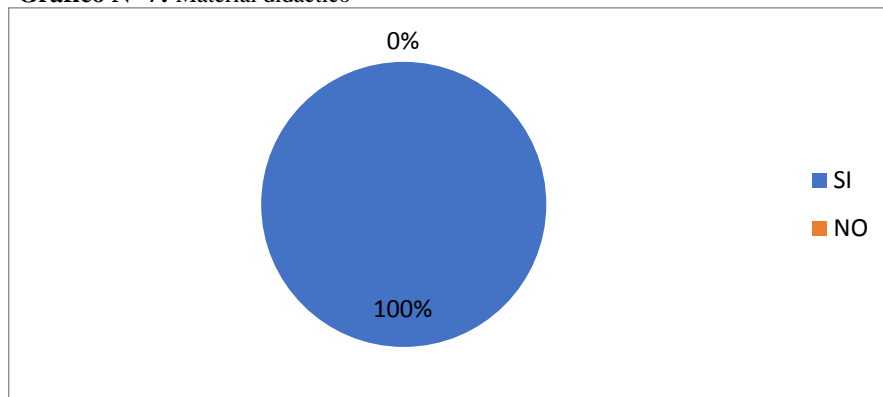
Tabla N° 4: Material didáctico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Gráfico N° 7: Material didáctico



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Análisis: Se puede observar las 5 docentes encuestadas que representan el 100% ha utilizado diversos materiales didácticos que le han ayudado a desarrollar la comunicación con los niños y niñas para así hacer posible la convivencia entre ellos.

Interpretación: El material didáctico que los docentes utilizan, logran captar la atención de los niños y niñas y desarrollar la comunicación para poder acoplarse al ambiente escolar y no tener dificultad en estas.

Pregunta N.- 4 ¿Piensa usted, que es necesario tener desarrolladas nuestras habilidades dentro la resolución de un conflicto?

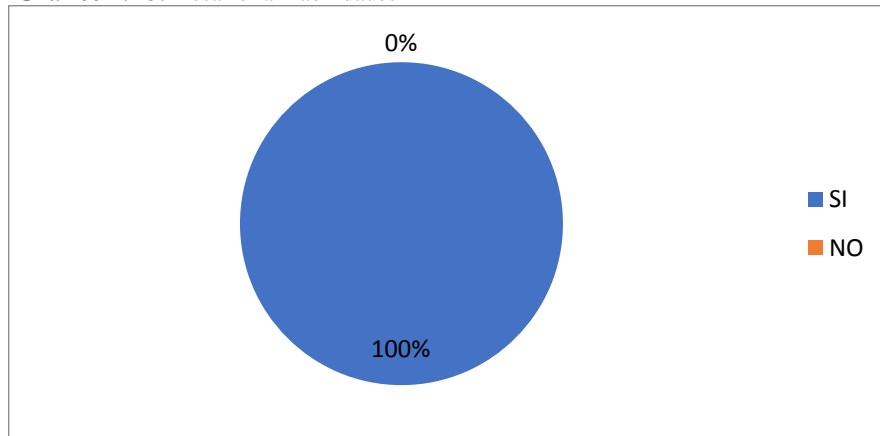
Tabla N° 5: Desarrollar habilidades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Gráfico N° 8: Desarrollar habilidades



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Análisis: Se puede observar las 5 docentes encuestadas que representan el 100% piensa que es necesaria tener desarrolladas nuestras habilidades dentro de la resolución de un conflicto.

Interpretación: Es necesario tener desarrolladas nuestras habilidades para la resolución de un conflicto ya que esto ayudaría a saber qué es lo que genera el problema, y como mediador hacerles llegar a acuerdos que se puedan cumplir.

Pregunta N.- 5 ¿Conoce usted, sobre el proceso de mediación de conflictos?

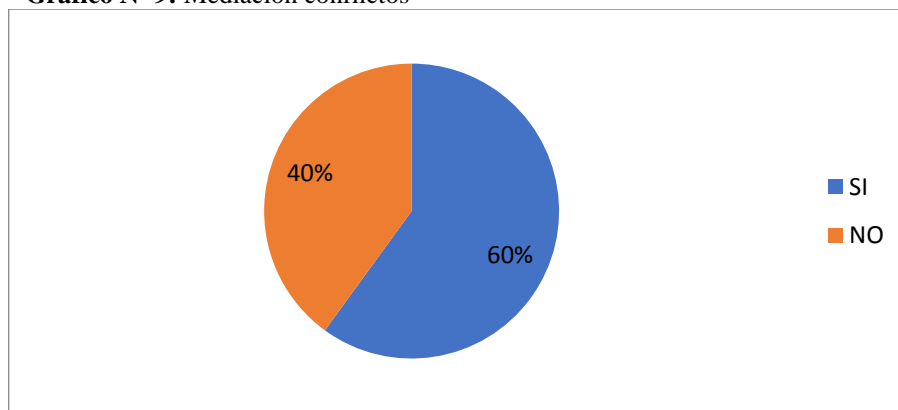
Tabla N° 6: Mediación conflictos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Gráfico N° 9: Mediación conflictos



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Análisis: Se puede observar las 3 docentes encuestados que representan el 60% piensa que es necesaria la premediación dentro de la resolución de un conflicto, y las 2 docentes que representan el 40% dice que no es necesaria la premediación dentro de la resolución de un conflicto.

Interpretación: La premediación es tan importante como la mediación, por eso en la premediación se habla con las partes involucradas por separado y cada quien se expresa libremente sobre el problema que se ha suscitado, y ya cuando se llegue a la mediación el mediador tiene un mejor conocimiento de los hechos.

Pregunta N.- 6 ¿Enseña a los niños y niñas con frecuencia, actividades que eduque sobre la mediación de conflictos?

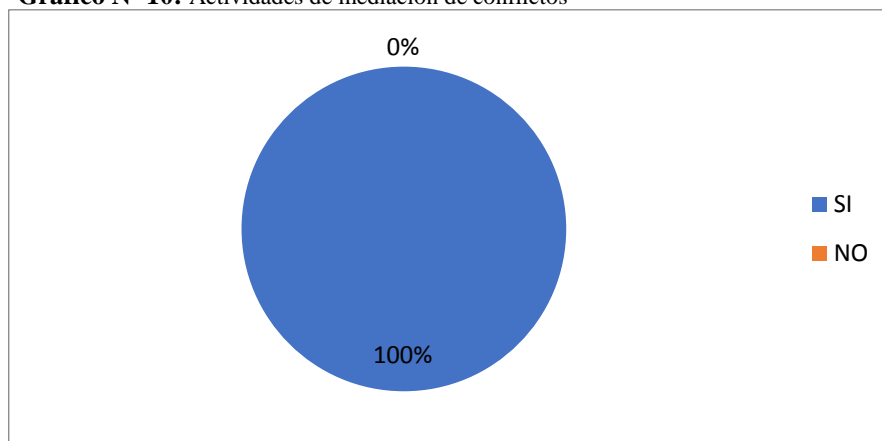
Tabla N° 7: Actividades de mediación de conflictos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Gráfico N° 10: Actividades de mediación de conflictos



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Análisis: Se puede observar las 5 docentes encuestadas que representan el 100% enseña a los niños y niñas con frecuencia, actividades que eduque sobre la mediación de conflictos

Interpretación: Los docentes enseñan con mucha frecuencia actividades que eduquen a los niños niñas sobre la mediación de conflictos, ya que en su diario vivir siempre existen peleas y enojos entre ellos, y es ahí donde el papel del docente entra en acción porque ellos recuerdan lo que se les ha enseñado.

Pregunta N.- 7 ¿Realizan actividades en las que este inmersa la mediación de conflictos?

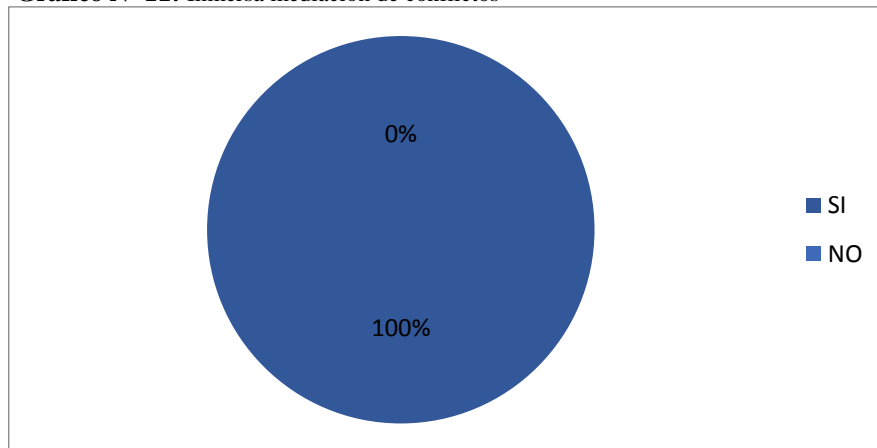
Tabla N° 8: Inmersa mediación de conflictos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Gráfico N° 11: Inmersa mediación de conflictos



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a docentes

Análisis: Se puede observar las 5 docentes encuestadas que representan el 100% dice que utiliza estrategias para desarrollar las habilidades cognitivas, por es importante tener una excelente comunicación.

Interpretación: Las habilidades cognitivas usan los niños y niñas para adquirir, retener y recuperar diferentes tipos de conocimiento para ser capaz de solucionar problemas y de comprender que una acción tendrá una consecuencia.

4.1.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta dirigida a padres de familia

Pregunta N.- 1 ¿Ha escuchado sobre las habilidades lingüísticas?

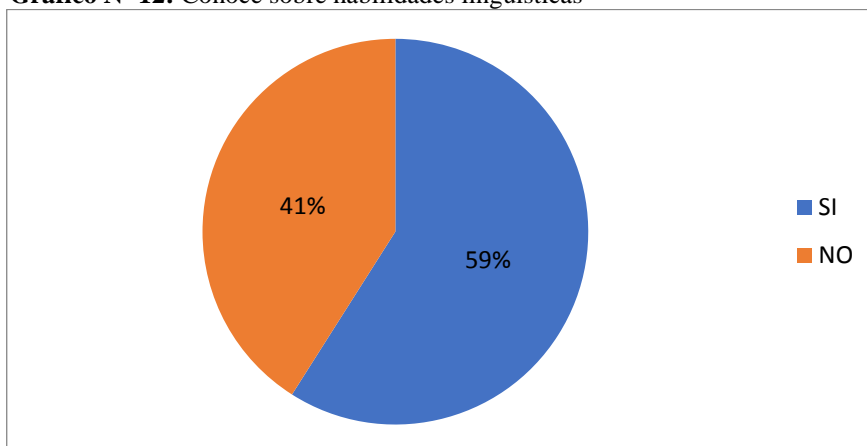
Tabla N° 9: Conoce sobre habilidades lingüísticas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	59%
No	12	41%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Gráfico N° 12: Conoce sobre habilidades lingüísticas



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Análisis: Se puede observar los 18 Padres de familia encuestados que representan el 59% dice que ha escuchado sobre habilidades lingüísticas, y los 12 padres de familia que representan el 41% dice que no ha escuchado sobre habilidades lingüísticas.

Interpretación: La mayoría de los padres de familia nunca han escuchado sobre las habilidades lingüísticas, pero si se les menciona que son escuchar, hablar, leer, y escribir, saben de qué se trata.

Pregunta N.- 2 ¿Según su opinión para una mejor solución de conflictos dentro del ámbito escolar es necesario que su hijo o hija desarrolle sus habilidades lingüísticas?

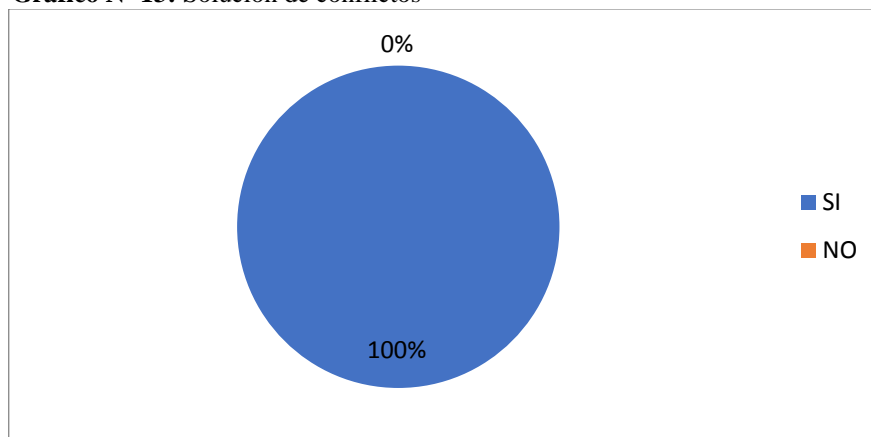
Tabla N° 10: Solución de conflictos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Gráfico N° 13: Solución de conflictos



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Análisis: Se puede observar los 30 Padres de familia encuestados que representan el 100% dice que para una mejor solución de conflictos dentro del ámbito escolar es necesario que su hijo o hija desarrolle sus habilidades lingüísticas.

Interpretación: El desarrollo de las habilidades lingüísticas son importantes ya que es necesario escuchar, hablar, leer y escribir para así tener una buena comunicación con los que nos rodea.

Pregunta N.- 3 ¿Cree usted que la utilización de diversos materiales didácticos le ayudaría a su hijo o hija a desarrollar la comunicación?

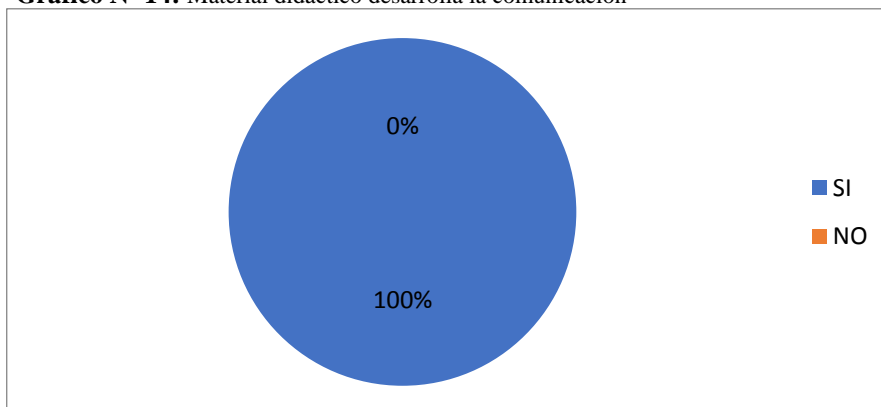
Tabla N° 11: Material didáctico desarrolla la comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Gráfico N° 14: Material didáctico desarrolla la comunicación



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Análisis: De los 30 Padres de familia encuestados el 100% dice que la utilización de diversos materiales didácticos le ayudaría a su hijo o hija para desarrollar la comunicación y no existe muestra negativa.

Interpretación: Todos los padres de familia están de acuerdo con esta pregunta porque el desarrollar la comunicación en los niños y niñas ayudaría a entablar buenas relaciones y poder generar un ambiente favorable en el ámbito escolar.

Pregunta N.- 4: ¿Piensa usted, que en la institución que su hijo o hija estudia es necesario que exista la premediación dentro la resolución de un conflicto?

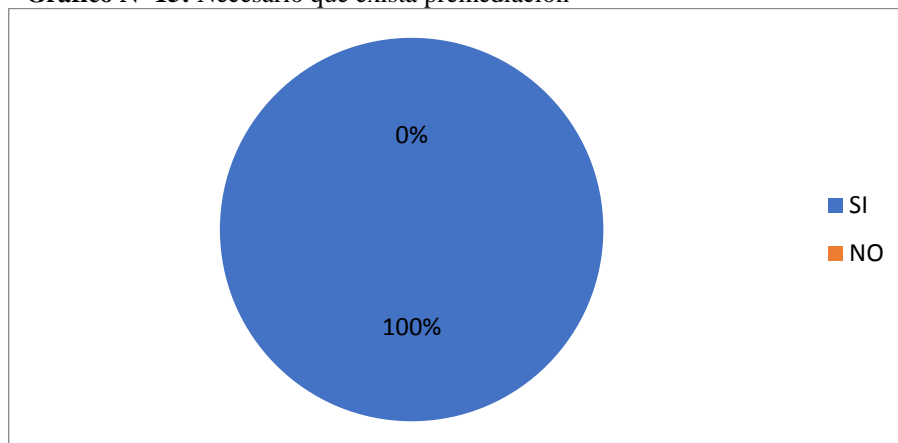
Tabla N° 12: Necesario que exista premediación

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Gráfico N° 15: Necesario que exista premediación



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Análisis: De los 30 Padres de familia encuestados el 100% dice, que en la institución donde sus hijos o hijas estudian es necesario que exista la premediación dentro la resolución de un conflicto y no existe muestra negativa.

Interpretación: Están de acuerdo de que se debe hacer la premediación, ya que en el ambiente escolar siempre se presentan problemas entre padres de familia y es necesario que la docente que este caso sería la mediadora, hable con las partes por separado y les escuche con atención, antes de que estén juntos en la mediación.

Pregunta N.- 5 ¿Conoce usted, sobre el proceso de mediación de conflictos?

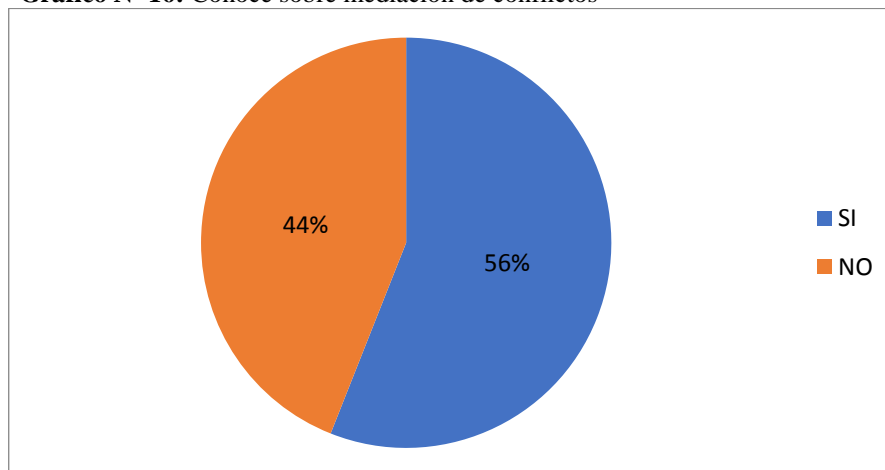
Tabla N° 13: Conoce sobre mediación de conflictos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	56%
No	13	44%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Gráfico N° 16: Conoce sobre mediación de conflictos



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Análisis: De los 30 Padres de familia encuestados el 56% conoce sobre el proceso de mediación de conflictos y el 44% no conoce sobre el proceso de mediación de conflictos.

Interpretación: La mayoría de los padres de familia conocen que es la mediación y a esta una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de la docente que tiene que ser una persona imparcial y justa haciéndoles llegar a acuerdos en los que queden satisfechos y todos ganen.

Pregunta N.- 6: ¿La docente enseña a los niños y niñas con frecuencia, actividades que eduque sobre la mediación de conflictos?

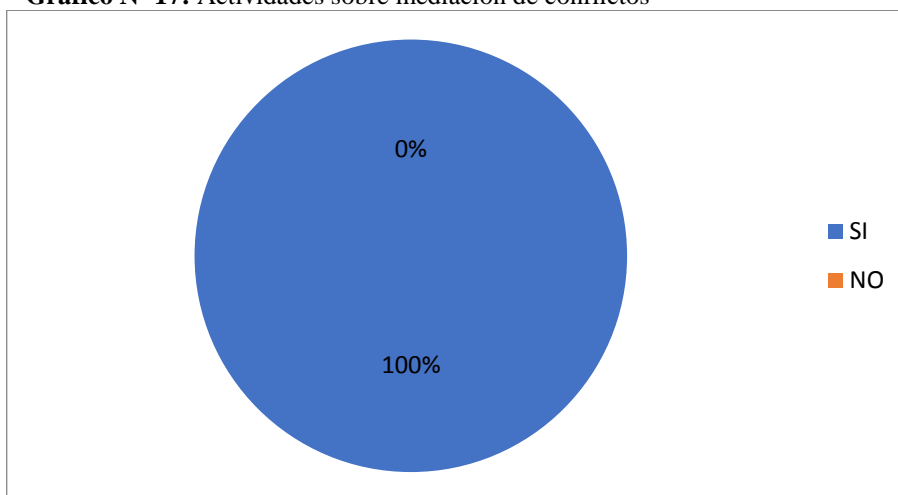
Tabla N° 14: Actividades sobre mediación de conflictos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Gráfico N° 17: Actividades sobre mediación de conflictos



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Análisis: De los 30 Padres de familia encuestados el 100% dice que la docente enseña a los niños y niñas con frecuencia, actividades que eduque sobre la mediación de conflictos y no existe muestra negativa.

Interpretación: Los padres de familia afirman que la docente si enseña actividades que eduque sobre la mediación y lo ven reflejado en la conducta y manera de reaccionar frente a un problema o pelea que exista entre ellos, y la capacidad de razonamiento con lo que logran llegar un acuerdo.

Pregunta N.- 7: ¿A notado usted que la docente utiliza estrategias para que los niños y niñas desarrollen las habilidades lingüísticas?

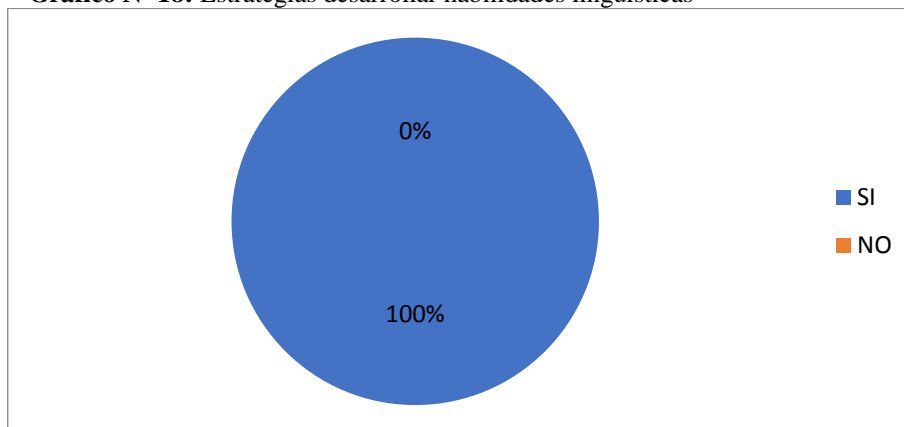
Tabla N° 15: Estrategias desarrollar habilidades lingüísticas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Gráfico N° 18: Estrategias desarrollar habilidades lingüísticas



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Encuesta a Padres de familia

Análisis: De los 30 Padres de familia encuestados el 100% ha notado que la docente utiliza estrategias para que los niños y niñas desarrollen las habilidades lingüísticas y no existe muestra negativa.

Interpretación: Todos están de acuerdo en que la docente si utiliza estrategias para desarrollar las habilidades lingüísticas porque tienen sus hijos una mayor capacidad de escucha activa y hablar con más facilidad.

4.1.3. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta dirigida a niños y niñas

Pregunta N.- 1 Conoce sobre habilidades lingüísticas

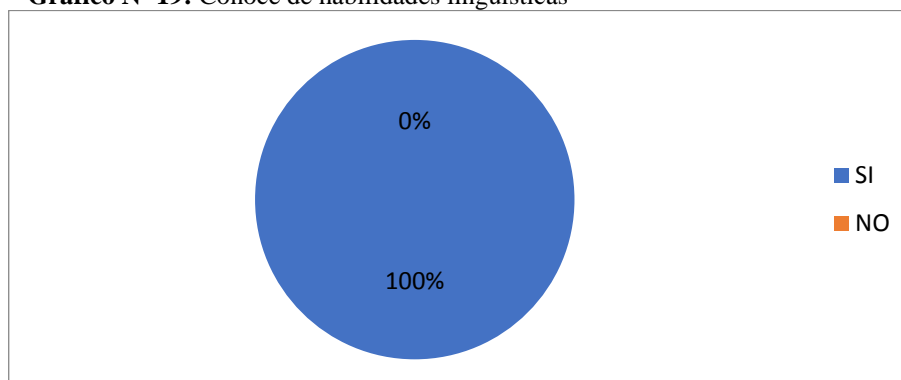
Tabla N° 16: Conoce de habilidades lingüísticas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Gráfico N° 19: Conoce de habilidades lingüísticas



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Análisis: De los 30 niños y niñas observados el 100% conoce sobre habilidades lingüísticas y no existe muestra negativa.

Interpretación: Todos los niños y niñas tienen desarrolladas sus habilidades lingüísticas y por ende también tienen la capacidad de resolver de problemas, ya que en el ambiente escolar siempre se presentan conflictos en los que muchas veces la docente no está presente y ellos muestran una muy buena relación y manejo de solución de conflictos.

Pregunta N.- 2 ¿Frente a un conflicto utiliza el razonamiento y no actúa con violencia?

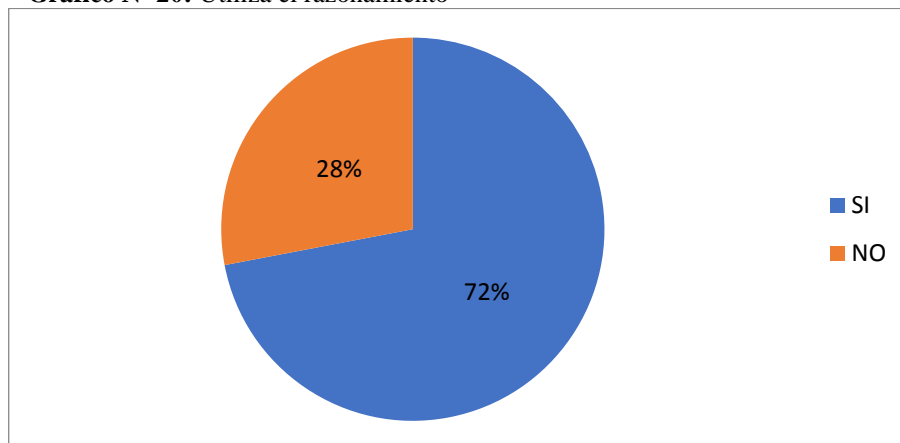
Tabla N° 17: Utiliza el razonamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	72%
No	8	28%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Gráfico N° 20: Utiliza el razonamiento



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Análisis: De los 30 niños y niñas observados el 72% si utiliza un razonamiento lógico, mientras que el 28% no utiliza un razonamiento lógico.

Interpretación: El razonamiento es la facultad que permite resolver problemas y aprender de manera consciente de los hechos que se van generando, existen distintas ventajas que se obtienen de usar el razonamiento lógico como son la habilidad de pensar con rapidez y eficiencia, encontrar respuestas y soluciones a problemas desde lo más pequeño hasta lo más complejo.

Pregunta N.- 3 ¿Pide disculpas después de tener una pelea con su compañero o compañera?

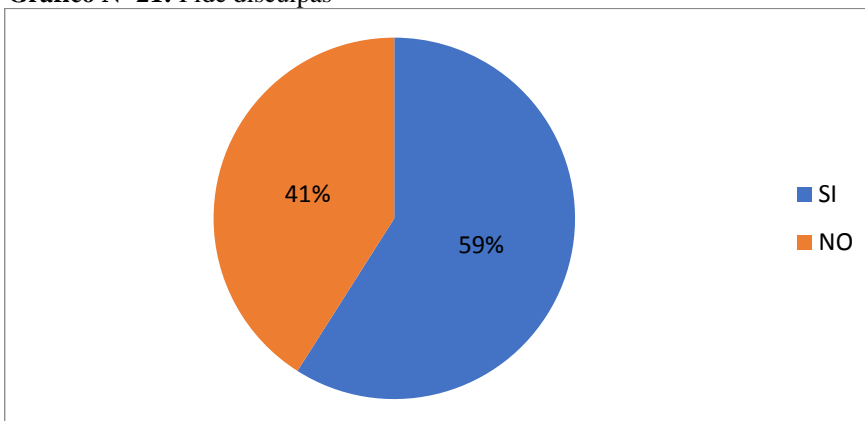
Tabla N° 18: Pide disculpas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	59%
No	22	41%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Gráfico N° 21: Pide disculpas



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Análisis: De los 30 niños y niñas observados el 59% si pide disculpas luego de tener una pelea entre compañeros, mientras que el 41% no pide disculpas luego de tener una pelea entre compañeros.

Interpretación: La correcta manera de actuar es primero reconocer que hemos actuado mal, es necesario reconocer y asumir que nos hemos equivocado y hacerlo, además de una forma sincera, desde la posición de que todos cometemos errores y que errar es humano.

Pregunta N.- 4 ¿Muestra interés al momento de solucionar un conflicto?

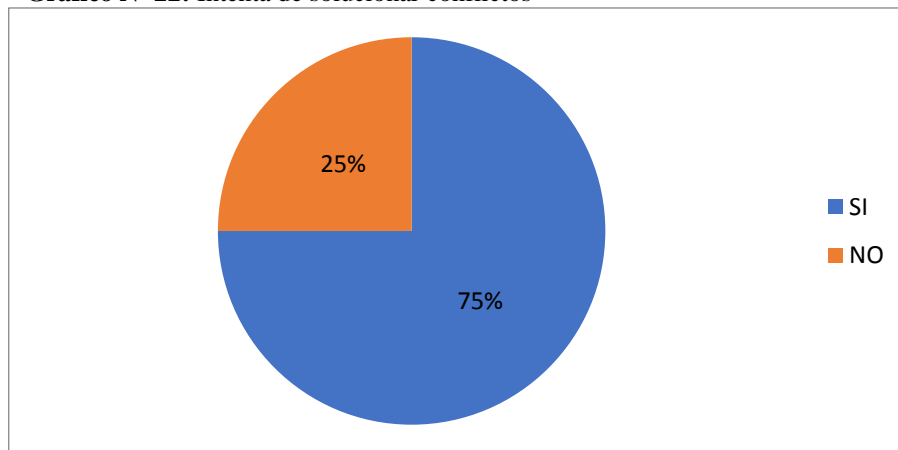
Tabla N° 19: Intenta de solucionar conflictos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	75%
No	7	25%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Gráfico N° 22: Intenta de solucionar conflictos



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Análisis: De los 30 niños y niñas observados el 75% si muestra interés al momento de solucionar un conflicto, mientras que el 25% no muestra interés al momento de solucionar un conflicto.

Interpretación: Por el simple hecho de tener desarrolladas las habilidades lingüísticas los niños y niñas muestran interés para solucionar un conflicto porque usan un razonamiento lógico y se van dando cuenta de las cosas y de lo que está bien y mal.

Pregunta N.- 5 ¿Presenta actitud agresiva frente a un conflicto?

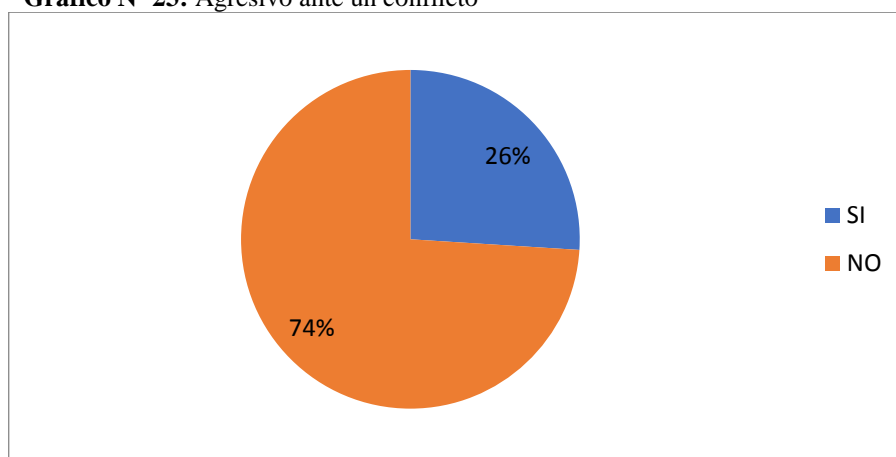
Tabla N° 20: Agresivo ante un conflicto

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	26%
No	22	74%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Gráfico N° 23: Agresivo ante un conflicto



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Análisis: De los 30 niños y niñas observados el 74% no muestra una actitud agresiva frente a un conflicto, mientras que el 26% si muestra una actitud agresiva frente a un conflicto.

Interpretación: Los niños y niñas van creando las conductas a partir de dos modelos originales, papá y mamá, o las personas que son las encargadas de la crianza y educación, ya que vamos aprendiendo el rol a través de la observación de las conductas y se llegan inconscientemente a comportarse de la misma manera, ya que el niño no tiene en sus primeros años la capacidad de discriminar entre lo que es bueno y malo y adopta ciertas conductas hasta convertirlas en algo natural para ellos.

Pregunta N.- 6 ¿Muestra interés cuando la maestra propone posibles soluciones al conflicto?

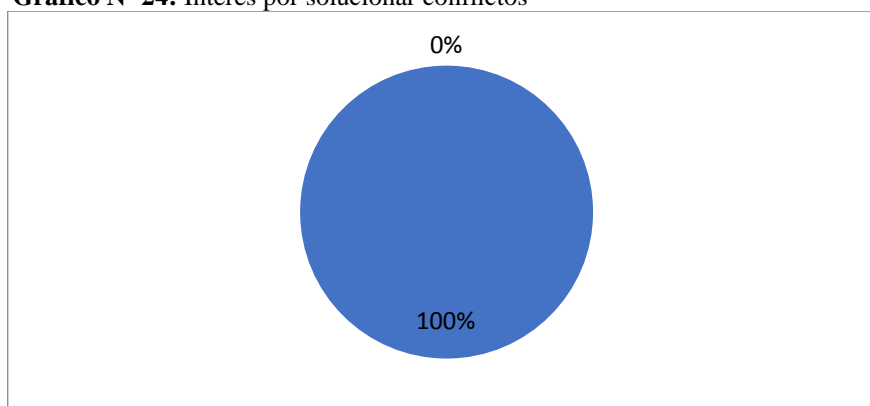
Tabla N° 21: Interés por solucionar conflictos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Gráfico N° 24: Interés por solucionar conflictos



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Análisis: De los 30 niños y niñas observados el 100 % muestra interés cuando la maestra propone posibles soluciones a un conflicto y no existe muestra negativa.

Interpretación: Todos los niños y niñas muestran interés, porque para ellos el docente es un modelo a seguir y como tal tratan de imitarlo, y con ayuda ellos mismo se van dando cuenta de lo importante que es solucionar un problema entre compañeros de clase.

Pregunta N.- 7 ¿Realiza actividades en las que este inmersa la mediación de conflictos?

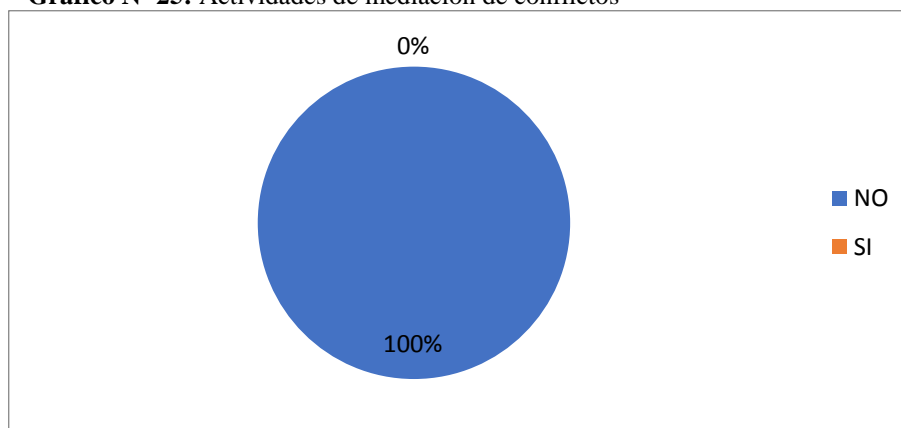
Tabla N° 22: Actividades de mediación de conflictos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Gráfico N° 25: Actividades de mediación de conflictos



Elaborado por: Cristina Alexandra Barrera Moreano

Fuente: Ficha de observación a niños y niñas

Análisis: De los 30 niños y niñas observados el 100 % realiza actividades en las que este inmersa la mediación de conflictos y no existe muestra negativa.

Interpretación: En todo momento los niños y niñas realizan actividades en las que este la mediación ya sea cuando en la hora del recreo, cuando realizan actividades grupales, se van de paseo o están dentro del aula de clases.

4.2. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS

A continuación, se desarrolla el análisis de los resultados aplicando la técnica de la encuesta, observación y utilizando los instrumentos de investigación como la ficha de observación para los niños y niñas, el cuestionario para los docentes y padres de familia lo cual se describen los siguientes análisis.

4.2.1. Análisis de la Encuesta aplicada a los Docentes

Luego de haber realizado la respectiva encuesta a 5 docentes de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo que representan el 100 % a quien corresponde 94% a la opción Si y 6% a la opción No; lo cual se puede mencionar como un resultado frente a esta investigación que la mayoría de docentes conocen sobre las habilidades lingüísticas, y piensas que es necesario saber cuáles son, como se desarrollan y que significan, pues ahí se obtendría un mejor resultado, además, que es de gran importancia tener habilidades lingüísticas para poder solucionar un conflicto, ya que es ahí donde uno debe mostrar lo preparada y apta que se encuentra para mediar con las partes involucradas, tomando en cuenta que el material didáctico que los docentes utilizan, logran captar la atención de los niños y niñas y desarrollar la comunicación para poder acoplarse al ambiente escolar y no tener dificultad en estas, puntualizando además que los docentes enseñan con mucha frecuencia actividades que eduquen a los niños niñas sobre la mediación de conflictos, ya que en su diario vivir siempre existen peleas y enojos entre ellos, y es ahí donde el papel del docente entra en acción porque ellos recuerdan lo que se les ha enseñado

4.2.2. Análisis de la Encuesta aplicada a Padres de Familia

Al aplicar la respectiva encuesta a 30 Padre de familia de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo que representan el 100 % a quien corresponde 88% a la opción Si y 12% a la opción No; tomando en cuenta lo siguiente que la

mayoría de los padres de familia nunca han escuchado sobre las habilidades lingüísticas, pero si se les menciona que son escuchar, hablar, leer, y escribir, saben de qué se trata, considerando que el desarrollo de las habilidades lingüísticas son importantes ya que es necesario escuchar, hablar, leer y escribir para así tener una buena comunicación con los que nos rodea, manifestando que el desarrollar la comunicación en los niños y niñas ayudaría a entablar buenas relaciones y poder generar un ambiente favorable en el ámbito escolar, por último están de acuerdo de que se debe hacer la premediación, ya que en el ambiente escolar siempre se presentan problemas entre padres de familia y es necesario que la docente que este caso sería la mediadora, hable con las partes por separado y les escuche con atención, antes de que estén juntos en la mediación.

4.2.3. Análisis de la Ficha de Observación aplicada a los niños y niñas

De los 30 niños y niñas años de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo a quienes se aplicó la ficha de observación y corresponde al 100% se determinó que el 73% pertenece a la opción Si y 27% a la alternativa No, destacando de esta investigación que todos los niños y niñas tienen desarrolladas sus habilidades lingüística y por ende también tienen la capacidad de resolver de problemas, ya que en el ambiente escolar siempre se presentan conflictos en los que muchas veces la docente no está presente y ellos muestran una muy buena relación y manejo de solución de conflictos. Además, los niños y niñas van creando las conductas a partir de dos modelos originales, papá y mamá, o las personas que son las encargadas de la crianza y educación, ya que vamos aprendiendo el rol a través de la observación de las conductas y se llegan inconscientemente a comportarse de la misma manera, ya que el niño no tiene en sus primeros años la capacidad de discriminar entre lo que es bueno y malo y adopta ciertas conductas hasta convertirlas en algo natural para ellos.

4.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Una vez analizado e interpretado los datos que arrojaron tanto la ficha de observación a los 30 niños y niñas, la encuesta a 5 docentes y la encuesta a 30 padres de familia de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo se puede verificar la hipótesis.

Hipótesis afirmativa

Habilidades lingüísticas del mediador incide en las fases de mediación de conflictos en la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I Irene Caicedo de la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Las habilidades lingüísticas (escuchar, hablar, leer y escribir) no son correctamente desarrolladas por parte del mediador según la pregunta sobre las habilidades lingüísticas los niños y niñas con el 30% si conocen sobre estas actividades pero las docentes no tienen el conocimiento adecuado o la metodología para aplicarlos, teniendo dificultades en la comunicación lo cual es muy importante en el proceso de mediación y poder llegar a una solución del conflicto, ya que el mediador es quien guía y ayuda a las partes involucradas a generar sus propias soluciones y creando un ambiente favorable.
- El docente no utiliza alternativas de solución para resolver conflictos que se presenten en los niños y niñas de la institución, se da el caso que la mayoría de niños y niñas en un 59% piden disculpas cuando tienen conflictos, mientras en un porcentaje del 41% no lo hace, tomando en cuenta el razonamiento que es una de las mejores alternativas que ayuden al mediador en sus habilidades lingüísticas ya que permite lograr la estructuración y la organización de las ideas para llegar a una conclusión con respuestas inmediatas garantizando el éxito en la solución de un conflicto.
- El 100% de las docentes investigadas dan a conocer que las habilidades lingüísticas influyen en las fases de mediación de conflictos, ya que problemas se presentan a diario en las aulas de clase y no siempre se puede llegar a una solución favorable, es por eso que necesitan innovarse en cuanto al desarrollo de sus habilidades lingüísticas y conocer más sobre el proceso de mediación.

5.2. RECOMENDACIONES

En consecuencia, la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I Irene Caicedo requiere que:

- Las docentes investiguen más sobre habilidades lingüísticas y como desarrollar en el aula con los niños y niñas, para que así ellos sean capaces de poner posibles soluciones a los conflictos.
- Crear dentro del aula un clima positivo, que ayude a los niños y niñas a generar situaciones de aprendizaje acorde a sus necesidades e interés y lo vayan relacionando con situaciones pasadas a fin de que vayan creando nuevos conocimientos y desarrollando sus habilidades lingüísticas.
- Se debe redactar un artículo científico en base a las habilidades lingüísticas del mediador y su incidencia en las fases de mediación de conflictos con el aporte de otros autores.

BIBLIOGRAFÍA

- Academia.edu. (2009). *Academia.edu*. Recuperado el 17 de Enero de 2017, de http://www.academia.edu/4773873/FASES_O_ETAPAS_DE_UN_PROCESO_DE_MEDIACION
- Academia.edu. (s.f.). *Academia.edu*. Recuperado el 17 de Enero de 2015, de http://www.academia.edu/4773873/FASES_O_ETAPAS_DE_UN_PROCESO_DE_MEDIACION
- Anzil, F. (23 de Septiembre de 2010). *Econlink*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <https://www.econlink.com.ar/mediacion/concepto>
- Arias, F. (2012). Recuperado el 29 de Julio de 2017, de http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Boqué, M. d. (2007). Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://justificaturespuesta.com/7-pasos-para-mediacion-escolar-de-un-conflicto/>
- Cassany. (2009). *Ecu Red*. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n_verbal
- Cassany. (05 de Noviembre de 2015). Recuperado el 20 de Julio de 2017, de <http://procesosobilingues.blogspot.com/p/1-habilidades-linguistica.html>
- Cisneros, M. (2014). *Educastur*. Recuperado el 17 de Enero de 2015, de <http://web.educastur.princast.es/proyectos/mediacion/mediacion.htm>
- Constitución de la República del Ecuador*. (20 de Octubre de 2008). Recuperado el 10 de Julio de 2017, de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/mediacion/constitucion.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Derechos del Buen Vivir*. Obtenido de <http://educaciondecalidad.ec/constitucion-educacion.html>
- Correa, A. G. (2004). *UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA* . Recuperado el 28 de Julio de 2017, de https://acceda.ulpgc.es:8443/bitstream/10553/3682/1/0237190_02004_0002.pdf

- Educación Inicial. (2013). *Etapas Del Desarrollo Del Lenguaje*. Obtenido de <http://www.educacioninicial.com/EI/contenidos/00/4200/4206.asp>
- Educastur. (2014). *Educastur*. Recuperado el 17 de Enero de 2015, de <http://web.educastur.princast.es/proyectos/mediacion/mediacion.htm>
- Gurrola, M. d. (11 de Octubre de 2011). Recuperado el 20 de Julio de 2017, de https://es.slideshare.net/pablolr_udg/proceso-comunicativo-9651199
- Hernández, P., & Marréo, G. (2014). *La mediación técnica de solución a conflictos en contextos escolares*. Obtenido de <http://docplayer.es/9648494-La-mediacion-tecnica-de-resolucion-de-conflictos-en-contextos-escolares.html>
- Iungman, S. (2005). Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://educacion.idoneos.com/355341/>
- Ley de Arbitraje y Mediación y sus Reformas*. (14 de Diciembre de 2006). Recuperado el 28 de Junio de 2017, de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/mediacion/Ley%20de%20Arbitraje%20y%20Mediacion.pdf>
- Ley Orgánica de Educación Intercultural. (2011). *Principios Generales*. Obtenido de <http://educaciondecalidad.ec/ley-educacion-intercultural-menu/ley-educacion-intercultural-texto-ley.html>
- Martínez, J. A. (30 de Marzo de 2012). Recuperado el 20 de Julio de 2017, de <http://expresionsocoshernandez.blogspot.com/2012/03/clasificacion-de-los-tipos-de.html>
- Mendoza, E. R. (2010). Adquisición de las habilidades lingüísticas y cognitivas, relevancia para el aprendizaje del lenguaje escrito. *Umbral Científico 2010*, 16.
- Morales, N. (17 de Marzo de 2016). *Lifeder*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>
- Peña, J. F. (2005). *Lengua y Cultura*. Recuperado el 03 de Mayo de 2017, de <http://procesosobilingues.blogspot.com/p/1-habilidades-linguistica.html>

- Ramos, L. (2014). *Academia.edu*. Recuperado el 17 de Enero de 2017, de http://www.academia.edu/4773873/fases_o_etapas_de_un_proceso_de_mediacion
- Real Academia de la Lengua Española*. (2005). Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=AGHyxGk>
- Romero, É., & Lozano, A. (2014). *Adquisición de las habilidades lingüísticas y cognitivas, relevancia para el aprendizaje del lenguaje*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30418644002>
- Segura, M. (04 de Abril de 2016). Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://konpalabra.konradlorenz.edu.co/2016/04/las-habilidades-comunicativas-qu%C3%A9-son.html>
- Segura, M. (20 de Abri de 2016). *Centro de Español KonKada palabra*. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de <http://konpalabra.konradlorenz.edu.co/2016/04/las-habilidades-comunicativas-qu%C3%A9-son.html>
- Thompson, I. (2012). *Promo Negocios*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Torrego, J. C. (2003). Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. En J. C. Torrego, *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas* (págs. 62-63). Madrid: Naecea Ediciones.
- Torres, J. (2000). *La adquisición de la lectura y la escritura en la escuela primaria*. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de http://praxismadera.galeon.com/an1n3_p2.htm
- Vasquez, E. G. (25 de Abril de 2016). *Prezi*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <https://prezi.com/0gitrfjlk1ht/la-esucha/>
- Vigil, P. A. (21 de Julio de 2012). *Urbano Peú*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://www.urbanoperu.com/axiologia.html>
- Villagomez, M. (12 de Septiembre de 2014). *Prezi.com*. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de http://recursos.cnice.mec.es/lengua/profesores/eso1/t1/teoria_1.htm



ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE EDUCACIÓN PARVULARIA

ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES:

Objetivo: Determinar cómo inciden las habilidades cognitivas del mediador en las fases de mediación de conflictos de un mediador.

1.- ¿Ha escuchado sobre las habilidades lingüísticas?

Si.....	No.....
---------	---------

2.- ¿Según su opinión para una mejor solución de conflictos es necesario tener habilidades lingüísticas?

Si.....	No.....
---------	---------

3.- ¿ La utilización de diversos materiales didácticos le ha ayudado para desarrollar la comunicación?

Si.....	No.....
---------	---------

4.- ¿Piensa usted, que es necesario tener desarrolladas nuestras habilidades dentro la resolución de un conflicto?

Si.....	No.....
---------	---------

5.- ¿Conoce usted, sobre el proceso de mediación de conflictos?

Si.....	No.....
---------	---------

6.- ¿ Ha tenido problemas al momento de explicar sobre mediación de conflictos?

Si.....	No.....
---------	---------

7.- ¿ Enseña a los niños y niñas con frecuencia, actividades que eduque sobre la mediación de conflictos?

Si.....	No.....
---------	---------

8.- ¿ Realizan actividades en las que este inmersa la mediación de conflictos?

GRACIAS...!!!!



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE EDUCACIÓN PARVULARIA

ENCUESTA DIRIGIDA A PADRES DE FAMILIA:

OBJETIVO: Determinar cómo inciden las habilidades cognitivas del mediador en las fases de mediación de conflictos de un mediador.

1.- ¿Ha escuchado sobre las habilidades lingüísticas?

Si.....	No.....
---------	---------

2.- ¿Según su opinión para una mejor solución de conflictos dentro del ámbito escolar es necesario que su hijo o hija desarrolle sus habilidades lingüísticas?

Si.....	No.....
---------	---------

3.- ¿Cree usted que la utilización de diversos materiales didácticos le ayudaría a su hijo o hija a desarrollar la comunicación?

Si.....	No.....
---------	---------

4.- ¿Piensa usted, que en la institución que su hijo o hija estudia es necesario que exista la premediación dentro la resolución de un conflicto?

Si.....	No.....
---------	---------

5.- ¿Conoce usted, sobre el proceso de mediación de conflictos?

Si.....	No.....
---------	---------

6.- ¿La docente enseña a los niños y niñas con frecuencia, actividades que eduque sobre la mediación de conflictos?

Si.....	No.....
---------	---------

7.- ¿A notado usted que la docente utiliza estrategias para que los niños y niñas desarrollen las habilidades lingüísticas?

Si.....	No.....
---------	---------

8.- ¿Que estrategias usted como padre de familia utilizaría para desarrollar las habilidades lingüísticas en los niños y niñas para que puedan mediar un conflicto?

GRACIAS...!!!!



Ficha de observación

Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Parvularia - Modalidad presencial

Entrevista dirigida a niños y niñas paralelo “C” de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I “Irene Caicedo”

Objetivo: Determinar cómo inciden las habilidades cognitivas del mediador en las fases de mediación de conflictos de un mediador.

N	Ítems	Conoce sobre habilidades lingüísticas	Frente a un conflicto utiliza el razonamiento lógico	Pide disculpas, después de tener una pelea con su compañera o compañero	Muestra interés al momento de solucionar un conflicto.	Presenta actitud agresiva frente a un conflicto	Muestra interés cuando la maestra propone posibles soluciones al conflicto	Realiza actividades en las que este inmersa la mediación de conflictos
	Nomina							

HABILIDADES LINGÜÍSTICAS DEL MEDIADOR EN LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

Cristina Alexandra Barrera Moreano

Universidad Técnica de Ambato
Av. Los Chasquis, campus Huachi, Ecuador
cristinabarrera11@uta.edu.ec

Resumen: Como objetivo principal de esta investigación fue el analizar las habilidades lingüísticas del mediador en la mediación de conflictos, el artículo sintetiza, inicialmente, una base teórica para respaldar cuales son las habilidades lingüísticas que ayudan en la mediación de los conflictos que suscitan en la institución educativa, además de ver cuáles son los conflictos que comúnmente se dan en los niños y niñas de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo; además, respaldar la teoría mediante resultados obtenidos con la encuesta aplicada a docentes y padres de familia y de igual forma la ficha de observación a los niños y niñas. Se ejecutó un estudio de tipo cualitativo y cuantitativo, para poder demostrar esta investigación es verídica, se utilizó una modalidad bibliográfica con aportes de libros, folletos, revistas, para el marco teórico e investigación de campo porque se acudió al lugar de los hechos, se permitió crear datos numéricos con el propósito de verificar la hipótesis establecida que es: Habilidades lingüísticas del mediador incide en las fases de mediación de conflictos en la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I Irene Caicedo de la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua. Como resultado se comprobó que las docentes no utilizan metodologías, actividades, técnicas relacionadas con las habilidades lingüísticas que ayuden al mediador en la solución conflictos en los niños y niñas de la institución.

Palabras clave: Habilidades lingüísticas, Mediador, Mediación de conflictos, Habilidades, Metodología.

1 Introducción

La educación en la actualidad se presentan varios factores en su desarrollo por lo cual el docente debe estar preparado en todos los ámbitos y saber comunicarse al niño y niña para una mejor comprensión de la materia, pero no debe dejar de lado el desenvolvimiento de la docente no solo en el ámbito educativo, también debe inmiscuirse en el entorno del niño, saber cómo está actuando, cuáles son sus problemas, y así poder evitar situaciones adversas entre sus compañeros con el fin de dar solución a conflictos entre ellos.

Para dar un enfoque más significativo a la investigación se ha planteado los siguientes objetivos.

Como objetivo general se menciona el analizar la incidencia de las habilidades lingüísticas del mediador en las fases de mediación de conflictos y como objetivos específicos el determinar cuáles son las habilidades lingüísticas del mediador, establecer alternativas que ayuden al mediador en sus habilidades lingüísticas y por último el redactar un artículo científico en base a las habilidades lingüísticas del mediador y su incidencia en las fases de mediación de conflictos.

Cuando el docente y su grupo de estudiantes participan cotidianamente en los mismos procesos educativos, comparten sentimientos y experiencias de su entorno, estos aspectos resultan medulares en el desarrollo integral de cada persona y lo preparan para desarrollarse socialmente;

en las relaciones que se suscitan cotidianamente en los salones de clase, como lo señalan Artavia, J. (2015), el sistema educativo mismo predetermina las funciones que, tanto el docente como el estudiante, deberán asumir en los contactos interpersonales que se producen en el medio escolar. Así, al docente se le otorga el “poder vertical”, el cual reconoce la autoridad para decidir sobre las actuaciones que se van a suscitar con la y el estudiante.

Según Plo & SanJuan, (2014), manifiesta que al estudiante se le posibilita relacionarse horizontalmente con sus pares, cuyas relaciones estarán decididas o supervisadas por el docente, desde esta visión, el profesional en el área de la educación puede reflexionar acerca de la necesidad de flexibilizar el desempeño de su labor, pues esto le permitirá tener mayor contacto con las y los estudiantes para lograr relaciones impregnadas de mayor afecto, seguridad y comprensión hacia ellos y ellas. Estos sentimientos van a motivar que, en el salón de clase, reine un ambiente, que, además de ser apto para el aprendizaje, sea para sí mismo y las y los educandos, un lugar de sana convivencia.

1.1 Pedagogía en las relaciones de docente y estudiante

Conviene que las relaciones que el grupo de niños y niñas desarrolla con los docentes, sean seguras y afectuosas, estos lazos se van fortaleciendo diariamente, con la guía del profesor y la seguridad emocional que éste les pueda dar, por tal motivo el docente juega entonces un papel fundamental en la vida de la y el estudiante, pues por una parte, es el encargado de facilitar el aprendizaje, pero también se espera que provea a la niña y al niño de seguridad emocional, lo conduzca o guíe y atienda la diversidad, en cuanto a comportamientos.

Según Valdéz, García, & Aguirre, (2014) puntualiza que el docente es quien establece el clima emocional a través de sus actitudes y la forma en que conduzca las actividades, este ambiente emocional que se genera en las aulas, producto de las interacciones personales, puede marcar pautas positivas en pro de la participación más fluida del estudiantado, así como la demostración de una amplia gama de sentimientos. Para lograr este cometido, conviene que los docentes establezcan una relación de empatía, donde el afecto, la confianza, el respeto, el diálogo y la comprensión estén siempre presentes, con el fin de crear un ambiente positivo basado en el afecto y la autoridad.

Cuando el docente es muy respetuoso, reflexivo, considerado, sensible, perceptivo, discreto, cortés y cariñoso, el tacto pedagógico marcará la diferencia entre las relaciones con los educandos, pues asume la responsabilidad de proteger, educar y ayudar a las y los estudiantes a madurar psicológicamente, y de esta forma ayuda a los niños a que tengan una relación armoniosa en el aula de clases con el fin de evitar enfrentamientos entre ellos.

1.2 Lenguaje verbal y gestos empleados por el docente

Es un proceso fundamental en el desarrollo de las relaciones interpersonales que se dan entre los seres humanos. En el nivel del salón de clases, la comunicación es indispensable para lograr un excelente desarrollo, tanto de las relaciones interpersonales, como del proceso educativo.

Manifiesta que, la interacción en la enseñanza es un proceso comunicativo formativo, caracterizado por la bidireccionalidad, reciprocidad de los agentes participantes en ella, la interacción se incorpora a la enseñanza, siendo más que una comunicación o influencia mutua una fuerza cohesionadora que hace eficiente el proceso de enseñanza-aprendizaje, en cuanto sirve al alumno para adquirir una formación intelectual y actitudinal. En el proceso de comunicación que

se implementa en un salón de clases, está presente una serie de aspectos como: creencias, conocimientos, formas de concebir el mundo, tanto de los docentes como de las y los estudiantes, los cuales deben ser tomados muy en cuenta, al desarrollar el proceso educativo. Por tal motivo ser un buen educador es ser un buen comunicador, para provocar en el alumno, el deseo de aprender. (Artavia, 2015, p. 12)

Condemarín & Medina, (2013) señala que, el objetivo principal de la comunicación es ayudar al estudiante a conocerse, aceptarse y autogobernarse. Una comunicación eficiente influye favorablemente en la autoestima del educando; en las aulas de clase, es preciso que sea compartida la participación de los sujetos, docentes y estudiantes, sólo así, el proceso de aprendizaje será desarrollado como un proceso de interacción que permita la plena realización de cada estudiante, y ésta se logrará a través del estímulo del aprender a conocer; aprender a vivir juntos; aprender a hacer y aprender a ser, asimismo, en el cotidiano vivir del salón de clases, la comunicación puede convertirse en un proceso, que procure también impulsar principios y valores, que permitan el desarrollo personal y social de cada una de las y los estudiantes, la docente debe procurar aprovechar las circunstancias que se presenten para favorecer los valores.

1.3 El docente como mediador en las relaciones interpersonales de los estudiantes

El desarrollo de estas competencias hace pertinente la utilización de estrategias interactivas que propicien la comunicación horizontal y participativa del grupo buscando dar respuesta a las siguientes interrogantes ¿Qué individuos se desean formar y qué ciudadanos se desean promover?. Convirtiéndose en un reto la formación de un individuo que sea capaz de ubicar las problemáticas en determinados niveles de análisis para poder pensarlas concretamente y así entre otras cosas, provenir los conflictos, contribuyendo a consolidar una sociedad basada en principios democráticos sustentados en una cultura para la paz.

Arellano, N. (2016) manifiesta que la función de guía y/o mediador del docente es fundamental cuando se promueven procesos de crecimiento personal para la resolución de conflictos en el marco de la cultura escolar y se busca propiciar un cambio constructivo interno y autoestructurante. Para lo cual es conveniente considerar las conductas que posee el alumno, en relación a su grupo de pertenencia, confrontándolas con lo que debería ser o saber, propiciando así un proceso de reorganización interna de los esquemas cognitivos y conductuales en relación al manejo del conflicto, dentro de espacios para el análisis y búsqueda de soluciones.

Dentro de este mismo marco de ideas, se puede señalar lo propicio de la comunicación interactiva para el manejo del conflicto, es decir, el trato horizontal, de igual a igual, sobre la base del respeto mutuo y del consenso; estas acciones deben ser orientadas a resolver los conflictos, resaltándose la necesidad de la comunicación entre las partes, buscando que se entienda lo que la actitud o conducta genera y fundamentalmente determinar si existe la posibilidad de un acuerdo, siendo posible esto a través de un proceso basado en el consenso, la colaboración y una actitud constructiva frente al conflicto, dentro del proceso comunicacional.

En relación a lo planteado, Arellano, N. (2016) refirió que la educación debe permitir el uso ampliado del conocimiento, la información y la comunicación en tres sentidos: la ampliación de la interacción, la apropiación y recreación de la cultura y la formación del ciudadano, señalando.

Cabrera, J. (2015) manifiesta que es esta una tarea posible, en la medida en que las instituciones educativas atiendan el llamado que se les hace desde los cambios y las profundas transformaciones de la realidad, para que se constituya en un espacio para el respeto por la diferencia, el diálogo, la negociación y el consenso; que en conjunto, se traduzcan en ambientes democráticos para la construcción de la convivencia, desde el actuar comunicativo como estrategia estructurante.

Considerando lo planteado, es factible desarrollar programas aplicando métodos que permitan canalizar el conflicto y sus expresiones a través del diálogo, consenso, respeto por las diferencias y el disenter, buscando un reconocimiento potenciador del crecimiento personal, que se convierta en fuerza motivadora de cambios en el contexto social que rodea al individuo. Para ello, es necesario impulsar una cultura del diálogo, decisiva para abordar de una forma más humanizada las discrepancias y las divergencias, que existen en una sociedad plural. Requiriéndose escuchar activa y empáticamente, además saber ceder en aras del bien común, dentro de un respeto a los derechos humanos y la convivencia en un sistema democrático.

1.4 Los docentes ante situaciones conflictivas escolares

La conducta agresiva entre estudiantes ha dejado de ser contemplada como un fenómeno circunstancial relacionado con la inmadurez de las relaciones entre iguales, para convertirse en una cuestión altamente preocupante de la vida escolar, los conflictos constituye un fenómeno complejo, diverso, influido por multitud de factores, desde el punto de vista educativo, se puede mencionar las siguientes interrogantes ¿cuál es la responsabilidad de las instituciones educativas? ¿Cómo deben abordar el trabajo con estudiantes conflictivos?, por tal motivo se debe crear un ambiente seguro de aprendizaje en el que se propicien programas de prevención de la violencia, se entienda la institución como una organización que convive con el conflicto, que busca espacios de participación y de mediación por parte del docente.

Rodríguez, J. (2015) sostiene que el aula y el centro educativo se presentan como un entorno estructurado que proporciona la oportunidad para la interacción social de todos los individuos. Esta multidimensionalidad del aula sobrepasa, en numerosas ocasiones, las capacidades de atención y de seguimiento del profesor. Es decir, emergen otros factores adyacentes que surgen de las relaciones informales relacionadas con los sentimientos de afecto o desagrado, de autoestima, ascendencia social, atribución y expectativas de éxito.

La adaptación escolar al grupo depende de las relaciones que los estudiantes son capaces de entablar con sus compañeros y profesores, pero, en ocasiones, estas relaciones no son adecuadas y la escuela se transforma en un recinto de estrés e inadaptación. Estos estudiantes rechazados por sus compañeros presentan dificultades emocionales, comportamentales y sociales. La autopercepción de rechazo provoca mayor depresión y ansiedad, los alumnos rechazados suelen expresar escasa competencia para resolver problemas interpersonales y presentan características adaptativas y de pensamiento divergente muy deficientes.

1.5 Enseñar a los estudiantes a mediar

La mediación es un método para prevenir y resolver conflictos escolares, un camino práctico que armoniza derechos y deberes, autonomía con interrelación, valores con normas, responsabilidad con creatividad, es mucho más que una técnica de gestión de conflictos; es un proceso educativo a través del cual se logra la mejora y el cambio de las personas que intervienen en él, se debe promover la gestión positiva de los conflictos; facilitar acuerdos constructivos; pacificar las partes y reducir tensiones; y crear un clima escolar pacífico y constructivo donde se pueda desarrollar la autoestima, la confianza mutua y la actitud positiva.

Plo & SanJuán, (2014) manifiesta que la mediación implica renunciar al poder de decidir, opinar o sugerir. Significa estar convencido de que nadie conoce mejor el conflicto que las partes, por lo que nadie mejor que ellas está preparado para resolverlo, el contenido de las sesiones de mediación es confidencial. No es un recurso con validez universal, de hecho, no se debe mediar si

alguna de las partes no manifiesta interés suficiente, si se descubre algún comportamiento fuera de la ley, o si alguno de los participantes no puede negociar eficazmente por sí mismo. En general, no se recomienda cuando el hecho es serio, como son los casos de violencia grave, abuso sexual o violencia física reiterada, o cuando el hecho es muy reciente y las partes están muy enojadas, o cuando las partes no desean ir a la mediación. Los procesos mediadores permiten introducir a la víctima en la gestión de conflictos y al alumno agresor en un proceso de responsabilidad, al tener que responder por sí mismo y ante los demás.

Rodríguez, J. (2015) señala que los mediadores son personas neutrales que ayudan a otros a resolver conflictos mediante la negociación para llegar a un acuerdo que los propios participantes consideran justo y viable, son facilitadores del proceso. No intervienen en la solución del problema, ya que dejan a las partes la responsabilidad de acordar una solución. Indicamos algunos rasgos asociados al mediador: tener claro el papel y los objetivos como mediador; no sentirse responsable por los resultados; negarse a emitir juicios sobre opiniones y decisiones de las partes; permanecer en el aquí y ahora de la intervención en torno al conflicto; adoptar una visión optimista de las capacidades y motivaciones de las partes.

Asimismo, se exponen un conjunto de habilidades que facilitan el proceso mediador: capacidad para controlar la ira de los participantes y reconducirla hacia el diálogo; habilidad para no tomar partido; capacidad para tener una perspectiva global del problema y para replantear y reformular algún asunto importante; creatividad para imaginar estrategias de intervención que eviten el estancamiento; y, por último, conocimiento suficiente del ámbito particular del conflicto.

2 Metodología

Para la realización de la presente investigación se ha considerado el enfoque cuantitativo ya que se recopiló información mediante encuestas para docentes, padres de familia y la ficha de observación para los niños y niñas, en las que se obtuvieron datos numéricos que posteriormente fueron analizados e interpretados numéricamente de manera cuantitativa.

Este trabajo investigativo científico está realizado mediante la modalidad de campo ya que se realizó directamente en la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo de la Ciudad de Ambato, ya que dado el tema de la investigación se necesitó situarse en la realidad de cada niño y niña vive en lo que se refiere a los diversos conflictos que se suscitan en la institución, además respaldándose en la modalidad bibliográfica permitiendo recolectar información de datos bibliográficos obtenidos de libros, revistas científicas, folletos, artículos, ensayos, páginas online, tesis, informes, dado que es un tema de carácter educativo, Además, se realizó una investigación de tipo descriptiva ya que comprende la descripción del registro del análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento de aplicar algún tipo de comparación.

Así también enfocándose en el nivel exploratorio, ya que se trata de determinar la incidencia del de las habilidades lingüísticas del mediador en la mediación de conflictos en los niños y niñas tema que se ha ido acrecentando cada día en las instituciones educativas con el pasar del tiempo.

Para el trabajo investigación se utilizó técnicas acordes al tema, como son la encuesta, la misma que fue directa, y aplicada a 30 padres de familia y 4 docentes, al igual que a 30 niños y niñas de educación básica mediante la ficha de observación en la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo de la ciudad de Ambato.

Tabla 1. Población

Unidades de Observación	Cantidad	Porcentaje
Estudiantes	30	45%
Padres de familia	30	45%
Docentes	5	10%
Total	44	100%

A los actores principales a quienes se aplicó el respectivo instrumento de investigación como es la ficha de observación a los estudiantes y las encuestas a los padres de familia y docentes de la Unidad Educativa Rumiñahui C.E.I. Irene Caicedo de la ciudad de Ambato.

3 Resultados

A partir del proceso de recolección de información y datos de la investigación realizada se pueden analizar los siguientes resultados obtenidos mediante la ficha de observación aplicada a los niños y niñas, teniendo los siguientes resultados una vez tabulados.

3.1. Figuras

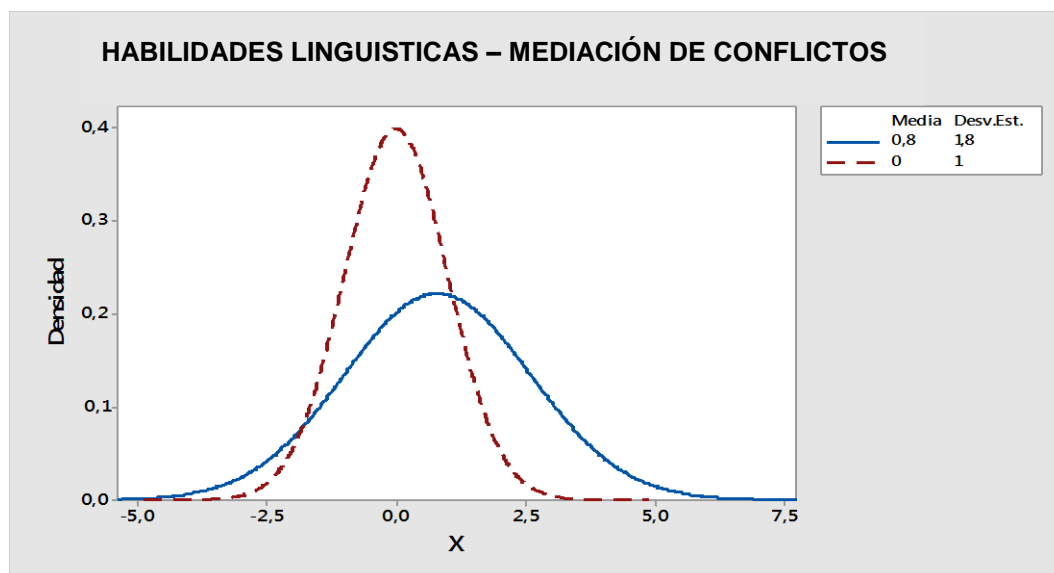


Fig. 1 En el siguiente grafico se puede visualizar en diferentes tipos de líneas con colores diferentes el análisis y los resultados obtenido del consolidado de la ficha de observación aplicada a los niños y niñas de la Institución, así se verifico el impacto de las habilidades lingüísticas del mediador en la fase de mediación de los conflictos, que factores inciden, que responsabilidad tienen en la educación, tomando en cuenta las líneas segmentadas de color rojo son los resultados de la variable independiente (Habilidades lingüísticas del mediador) y la línea continua de color azul son los resultados de la variable dependiente (Fases de mediación de conflictos).

Tomando en cuenta las siguientes interpretaciones con respecto a las dos variables en estudio, todos los niños y niñas tienen desarrolladas sus habilidades lingüísticas y por ende también tienen la capacidad de resolver problemas, ya que en el ambiente escolar siempre se presentan conflictos en los que muchas veces la docente no está presente y ellos muestran una muy buena relación y manejo de solución de conflictos.

El razonamiento es la facultad que permite resolver problemas y aprender de manera consciente de los hechos que se van generando, existen distintas ventajas que se obtienen de usar el razonamiento lógico como son la habilidad de pensar con rapidez y eficiencia, encontrar respuestas y soluciones a problemas desde lo más pequeño hasta lo más complejo.

La correcta manera de actuar es primero reconocer que hemos actuado mal, es necesario reconocer y asumir que nos hemos equivocado y hacerlo, además de una forma sincera, desde la posición de que todos cometemos errores y que errar es humano. Por el simple hecho de tener desarrolladas las habilidades lingüísticas los niños y niñas muestran interés para solucionar un conflicto porque usan un razonamiento lógico y se van dando cuenta de las cosas y de lo que está bien y mal.

Los niños y niñas van creando las conductas a partir de dos modelos originales, papá y mamá, o las personas que son las encargadas de la crianza y educación, ya que vamos aprendiendo el rol a través de la observación de las conductas y se llegan inconscientemente a comportarse de la misma manera, ya que el niño no tiene en sus primeros años la capacidad de discriminar entre lo que es bueno y malo y adopta ciertas conductas hasta convertirlas en algo natural para ellos.

Todos los niños y niñas muestran interés, porque para ellos el docente es un modelo a seguir y como tal tratan de imitarlo, y con ayuda ellos mismo se van dando cuenta de lo importante que es solucionar un problema entre compañeros de clase, además que en todo momento los niños y niñas realizan actividades en las que este la mediación ya sea cuando en la hora del recreo, cuando realizan actividades grupales, se van de paseo o están dentro del aula de clases.

4 Discusión

En el proceso de comunicación que se implementa en un salón de clases, está presente una serie de aspectos como: creencias, conocimientos, formas de concebir el mundo, tanto de los docentes como de las y los estudiantes, los cuales deben ser tomados muy en cuenta, al desarrollar el proceso educativo.

Artavia, J. (2015) En los salones de clase, es preciso que sea compartida la participación de los sujetos, docentes y estudiantes. Sólo así, el proceso de aprendizaje será desarrollado como un proceso de interacción que permita la plena realización de cada estudiante, y ésta se logrará a través del estímulo del aprender a conocer; aprender a vivir juntos; aprender a hacer y aprender a ser.

Arellano, N. (2016), Para que los procedimientos educativos anteriores sean eficaces, se requieren relaciones interpersonales lo suficientemente profundas como para conocer bien la realidad, las motivaciones y los intereses del alumnado, al que se quiere devolver una imagen positiva de ellos mismos, y se necesita tiempo para que se establezcan relaciones de confianza. Lo importante en una docencia ética es que se despierte en el alumnado antes que nada su sentimiento de seguridad personal, que se preste atención a sus talentos y que se les brinde confianza. Entonces acudirán a los centros escolares con preguntas interesantes que les plantea la vida y la profesión que desean ejercer, y de ese material se deberá tejer el temario de enseñanza. Ésa es la fuente más profunda de la que brota el interés por el aprendizaje.

Asimismo, en el cotidiano vivir del salón de clases, la comunicación puede convertirse en un proceso, que procure también impulsar principios y valores, que permitan el desarrollo personal y social de cada una de los y las estudiantes. La docente debe procurar aprovechar las circunstancias que se presenten para favorecer los valores.

Cabrera, J. (2015) asegura que el nivel de estrés asociado a una clase con problemas de comportamiento genera en el docente expresiones no verbales que promueven el contacto consigo, emulando el toque tranquilizador que un amigo le daría si estuviera cerca. Por ejemplo, sujetar una tiza, un papel, el libro de texto junto al pecho, llevarse la mano a la cara, jugar con algo, etc. Estas conductas denotan cierta inseguridad. Incluso los docentes con experiencia muestran alguna de estas reacciones después de resolver una crisis. Por ejemplo, tocándose el pelo. Una vez captada la atención es importante comenzar con la actividad principal con lo estrictamente didáctico, dejando para un segundo momento situaciones como pasar lista, distribuir libros, explicar reglas, etc.

5 Conclusiones

Las habilidades lingüísticas (escuchar, hablar, leer y escribir) no son correctamente desarrolladas por parte del mediador teniendo dificultades en la comunicación lo cual es muy importante en el proceso de mediación y poder llegar a una solución del conflicto, ya que el mediador es quien guía y ayuda a las partes involucradas a generar sus propias soluciones y creando un ambiente favorable.

El docente no utiliza alternativas de solución para resolver conflictos que se presenten en los niños y niñas de la institución, tomando en cuenta el razonamiento que es una de las mejores alternativas que ayuden al mediador en sus habilidades lingüísticas ya que permite lograr la estructuración y la organización de las ideas para llegar a una conclusión con respuestas inmediatas garantizando el éxito en la solución de un conflicto.

El 100% de las docentes investigadas dan a conocer que las habilidades lingüísticas influyen en las fases de mediación de conflictos, ya que problemas se presentan a diario en las aulas de clase y no siempre se puede llegar a una solución favorable, es por eso que necesitan innovarse en cuanto al desarrollo de sus habilidades lingüísticas y conocer más sobre el proceso de mediación.

Referencias

- Arellano, N. (2016). *Las barreras en la comunicación no verbal entre docente – alumno* .
Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/709/70920402/>
- Artavia, J. (2015). *Interacciones personales entre docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje* . Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/447/44750208/>
- Cabrera, J. (2015). *Discurso docente en el aula* . Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052003000100001&script=sci_arttext&lng=en
- Condemarín, M., & Medina, A. (2013). *Evaluación de las competencias lingüísticas y comunicativas de los estudiantes*. Obtenido de http://ww2.educarchile.cl/userfiles/p0001/file/evaluacion_de_las_competencias_linguisticas.pdf
- Martínez, J. A. (30 de Marzo de 2012). Recuperado el 20 de Julio de 2017, de <http://expresionsocoshernandez.blogspot.com/2012/03/clasificacion-de-los-tipos-de.html>
- Mendoza, E. R. (2010). Adquisición de las habilidades lingüísticas y cognitivas, relevancia para el aprendizaje del lenguaje escrito. *Umbral Científico 2010* , 16.
- Morales, N. (17 de Marzo de 2016). *Lifeder*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>
- Peña, J. F. (2005). *Lengua y Cultura*. Recuperado el 03 de Mayo de 2017, de <http://procesosobilingues.blogspot.com/p/1-habilidades-linguistica.html>
- Plo, R., & SanJuan, M. (2014). *La competencia en comunicación lingüística en el aula*. Obtenido de <http://www.unizar.es/ice/images/stories/varios/La%20competencia%20en%20comunicativa%20en%20el%20aula.pdf>
- Rodríguez, J. (2015). *Los docentes ante las situaciones de violencia escolar* . Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/2170/217015205005/>
- Real Academia de la Lengua Española*. (2005). Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=AGHyxGk>
- Segura, M. (04 de Abril de 2016). Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://konpalabra.konradlorenz.edu.co/2016/04/las-habilidades-comunicativas-qu%C3%A9-son.html>
- Torres, R. (2014). *Nuevo papel docente ¿qué modelo de formación y para qué modelo educativo?*
Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/132/13208202/>

- Valdéz, R., García, A., & Aguirre, A. (2014). *Manual didáctico sobre la integración de las cuatro habilidades lingüísticas*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000400005
- Vásquez, V., & Escámez, J. (2015). *La profesión docente y la ética del cuidado*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412010000300001&script=sci_arttext&tlng=en