

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología



PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE PARES PARA MEJORAR LAS HABILIDADES SOCIALES Y LA CONVIVENCIA EN ESCOLARES DE SECUNDARIA

Tesis presentada por la Bachiller
Pérez Pajares, Claudia Yanira
para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología
Asesora: Dra. Zevallos Cornejo, Vilma

Arequipa - Perú

2018



Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

INFORME DICTAMINARIO DE BORRADOR DE TESIS

VISTO

EL BORRADOR DE TESIS TITULADO:

"MEDIACION ENTRE PARES DIRIGIDO A MEJORAR LAS HABILIDADES PARA LA CONVIVENCIA EN EL AULA".

Para optar su título profesional de Licenciado(a) en Psicología.

PRESENTADO POR los BACHILLERES

CLAUDIA YANIRA PEREZ PAJARES

Nuestro Dictamen es:

Favorable, cumplió con levantar las observaciones
Pase a la sustentación

Observaciones:

Arequipa, 18 de Diciembre del 2017

Vilma Zavallos Cornejo
Dra. VILMA ZEVALLOS CORNEJO
Cod 1900

Luz Duenas Colque
Dra. LUZ DUENAS COLQUE

Contenido

Resumen

Abstract

CAPÍTULO I.....	1
Marco Teórico.....	1
Introducción	1
El Problema.....	2
Variables	3
Variable independiente.....	3
Variable dependiente.....	3
Interrogantes secundarias	3
Objetivos	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Antecedentes Teórico Investigativos	5
La Mediación	8
El Mediador.....	14
Mediación entre pares	15
Convivencia.....	17
Convivencia Escolar.....	18
Propuesta de convivencia escolar del Ministerio de Educación del Perú	18

Habilidades sociales	21
Programa de mediación entre pares	45
Metodología de los talleres	47
Teoría que sustenta el programa: aprendizaje social.....	48
Definición de términos básicos.	51
Convivencia democrática.	51
Habilidad.	51
Habilidades sociales.	52
Habilidades para la convivencia.....	52
Mediación.....	52
Mediación entre pares.	52
Normas de convivencia.	53
Programa.	53
Programa de mediación entre pares.	53
CAPÍTULO II	55
Diseño Metodológico	55
Tipo y diseño de investigación.....	55
Técnicas e instrumentos	55
Población y muestra	61
Estrategias de recolección de datos.....	61
Criterios de Procesamiento de Información	62

CAPITULO III	63
Resultados	63
Análisis estadístico descriptivo antes del experimento.....	63
Tabla 1	63
Tabla 3.....	66
Tabla 4.....	67
Tabla 5.....	69
Análisis estadístico descriptivo después del experimento	71
Tabla 6.....	71
Tabla 7.....	72
Tabla 8.....	74
Tabla 10.....	76
Tabla 11.....	77
Discusión.....	78
Conclusiones	82
Sugerencias	83
Limitaciones	84
Referencias.....	85
ANEXOS.....	91

Dedicatorias

A Dios omnipotente, Rey de Reyes, por brindarme su aliento de vida cada mañana.

A mi madre porque su presencia ha sido fundamento de mi vida.

A mi padre por hacer de mi camino un lugar seguro.

A mi hermana por volar conmigo para perseguir mis sueños y los suyos.

A Isabella, el lujo de mi vida, por llenar mis días de alegría.



Agradecimiento

Al grupo de estudiantes de la IE Don José de San Martín que participaron con entusiasmo en los talleres del programa.

Al personal directivo de la Institución Educativa que no dudó en abrirme las puertas para ejecutar mi investigación.



Resumen

El trabajo de investigación se realiza como una propuesta para mejorar la convivencia de los estudiantes de secundaria, debido al alarmante incremento de la violencia escolar. Consiste en la aplicación de un programa de mediación para mejorar las habilidades sociales de los estudiantes, varones y mujeres, de la Institución Educativa Don José de San Martín de Tacna, cuyas edades fluctúan entre los doce y trece años. El objetivo general es comprobar la efectividad del programa en la mejora de las habilidades sociales y la convivencia de los estudiantes a partir de su participación en los talleres que formaron parte de dicho programa. Se trabajó con un grupo experimental y uno de control. El tipo de investigación es cuasi experimental en donde se manipuló la variable programa de mediación escolar y se observó su relación con la variable habilidades sociales para la convivencia. Se encontró una diferencia de 71.6 puntos entre el nivel de habilidades sociales, antes y después de la aplicación del programa de mediación entre pares, así mismo, los estudiantes del grupo experimental mostraron un nivel de habilidades sociales de 207.95 puntos, a diferencia del grupo control cuya puntuación fue de 136.35, por lo que se concluye que la aplicación del programa es efectivo para mejorar las habilidades sociales de los estudiantes de primero de secundaria y por ende la convivencia en el aula.

Palabras clave: mediación entre pares, habilidades sociales, convivencia en el aula.

Abstract

The research work is carried out as a proposal to improve the coexistence of secondary school students, due to the alarming increase in school violence. It consists of the application of a mediation program to improve the social skills of students, men and women, of the Educational Institution Don José de San Martín de Tacna, whose ages fluctuate between twelve and thirteen years. The general objective is to verify the effectiveness of the program in the improvement of the social skills and the coexistence of the students from their participation in the workshops that were part of said program. We worked with an experimental group and a control group. The type of research is quasi-experimental in which the variable program of school mediation was manipulated and its relation with the variable social skills for coexistence was observed. A difference of 71.6 points was found between the level of social skills, before and after the application of the peer mediation program, likewise, the students of the experimental group showed a social skills level of 207.95 points, unlike the control group whose score was 136.35, so it is concluded that the application of the program is effective to improve the social skills of the students of the first year of high school and therefore the coexistence in the classroom.

Key words: peer mediation, social skills, coexistence in the classroom.

CAPÍTULO I

Marco Teórico

Introducción

La convivencia en las instituciones educativas, hoy en día, está cargada de situaciones conflictivas que generan indisciplina en el aula. Rincón (2011) refiere que en cada escuela existe violencia en diferentes formas, y que ocurren bajo “la mirada indiferente de los adultos” (p. 21) quienes lejos de intervenir para ayudar a resolver el conflicto, le restan importancia, ocasionando muchas veces, con esta actitud, que éste degenera en un problema de relaciones entre pares.

El salón de clase, no siempre es el espacio de convivencia apropiado para los estudiantes (Suarez, 2008), ya que donde hay interacciones entre personas siempre existe la posibilidad de que se produzcan desacuerdos o disputas. Esta es una situación que difícilmente se puede evitar, pero que se puede manejar de manera tal que se mantenga un clima favorable para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.

El programa de mediación entre pares se presenta como una alternativa que promueve, por un lado, la prevención y por otro la resolución pacífica de los conflictos entre los estudiantes y que se constituye como un espacio de aprendizaje en el cual se pone en práctica habilidades sociales y valores que fortalecen la convivencia democrática y permite crear vínculos afectivos entre los integrantes del grupo (Palacios, 2015). Visto de este modo, es una herramienta útil para ayudar a resolver situaciones de conflicto que se presentan en el proceso de formación y socialización de los estudiantes, además de colaborar con la instauración de un clima de paz en la escuela.

La convivencia escolar implica necesariamente relacionarse con otros, “es la primera e inexorable condición que la vida le impone al ser humano” (Centro de Estudios y Acción Social panameño, 2012), por tanto es necesario que los estudiantes tengan un nivel de habilidades sociales tal que les permita interactuar con sus pares sin ser partícipes de actos de violencia.

Fernández y Ramirez (2002) sostienen que “las relaciones interpersonales en el aula pueden tornarse conflictivas cuando faltan habilidades sociales y cuando los hábitos de los alumnos se convierten en relaciones de agresividad” (p.1). Un buen nivel de habilidades sociales permitirá a los estudiantes establecer relaciones de compañerismo basados en el respeto y el buen trato.

Para ello, se diseñó y aplicó un programa de mediación entre pares. Se determinó cuál es el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes antes y después de la aplicación del programa y se comprobó que sí existen diferencias significativas entre ambos. La hipótesis planteada fue que la aplicación del programa de mediación entre pares permite mejorar las habilidades sociales de los estudiantes de primer grado de secundaria y por ende la convivencia en el aula.

Por el tipo de diseño cuasi experimental se manipuló la variable independiente, programa de mediación escolar para observar su efecto y relación con la variable dependiente, habilidades sociales para la convivencia en el aula.

El Problema

¿El programa de mediación entre pares es efectivo para mejorar las habilidades sociales y la convivencia en el aula de los estudiantes de primer grado “A” de secundaria?

Variables

Variable independiente

Programa de Mediación entre Pares

Definición operacional

Es una selección de talleres vivenciales que al ser desarrollados fortalecen las habilidades sociales de los estudiantes para que asuman el rol de mediadores ante la presencia de conflictos en el aula.

Variable dependiente

Habilidades Sociales y convivencia

Definición operacional

Son los comportamientos que se ponen de manifiesto en las interrelaciones con los demás y que determinan una exitosa interacción social (Vivas, Gallego, y Gonzales, 2007 y Cabrera, 2013). Es evaluada con la lista de chequeo de habilidades sociales de Arnold P. Goldstein que valora el conjunto de elementos conformados por: primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas, habilidades para hacer frente a estrés y habilidades de planificación.

Interrogantes secundarias

1. ¿Cuál es el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes del grupo experimental, antes de la aplicación del programa de mediación entre pares?
2. ¿Cuál es el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes del grupo control antes de la aplicación del programa de mediación entre pares?
3. ¿Cuál es el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes del grupo experimental, después de la aplicación del programa de mediación entre pares?

4. ¿Cuál es el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes del grupo control después de la aplicación del programa de mediación entre pares?
5. ¿Existen diferencias significativas en el nivel de habilidades sociales del grupo experimental, antes y después de la aplicación del programa de mediación entre pares?
6. ¿Existen diferencias significativas en el nivel de habilidades sociales del grupo control antes y después de la aplicación del programa de mediación entre pares?

Objetivos

Objetivo general

Comprobar la efectividad del programa de mediación entre pares para mejorar las habilidades sociales y la convivencia de los estudiantes de primer grado de secundaria.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes del grupo experimental antes de la aplicación del programa de mediación entre pares.

Identificar el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes del grupo control antes de la aplicación del programa de mediación entre pares.

Identificar el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes del grupo experimental después de la aplicación del programa de mediación entre pares.

Identificar el nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes del grupo control después de la aplicación del programa de mediación entre pares.

Determinar si existen diferencias significativas en el nivel de habilidades sociales de los estudiantes del grupo experimental antes y después de la aplicación del programa de mediación entre pares.

Determinar si existen diferencias significativas en el nivel de habilidades sociales de los estudiantes del grupo control antes y después de la aplicación del programa de mediación entre pares.

Antecedentes Teórico Investigativos

García (2010), de la Universidad de Huelva, en su investigación *Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social*, indica que los estudiantes que han recibido una adecuada formación en habilidades sociales, mejoran su conducta interpersonal en aceptación social entre sus compañeros/as, asertividad, repertorio de habilidades sociales, autoconcepto y autoestima (p. 235).

La tesis doctoral *La Mediación Escolar como herramienta de Educación para la Paz*, presentada por Vásquez (2012) de la Universidad de Murcia se planteó como objetivo comprobar la eficacia de la mediación escolar como programa en los institutos de educación secundaria en relación con inculcar en los educandos herramientas de comunicación, respeto, convivencia, tolerancia y colaboración, en común con los principios de una educación para la paz, así como la prevención y disminución de los conflictos escolares.

La conclusión directamente relacionada con el presente trabajo es que La mediación escolar al implementarse como un programa educativo, se encuentra directamente relacionado con el desarrollo de habilidades sociales como la comunicación asertiva, el respeto a los demás, la convivencia, cooperación y tolerancia por lo que representan, una herramienta eficaz para lograr los objetivos esenciales de una educación para la paz (p. 333).

Páez, Roncancio, Velásquez, y Gonzales (2013) de la universidad de Manizales de Colombia, realizaron la investigación *La Mediación como alternativa para la resolución de conflictos en contextos educativos*, cuyo objetivo fue propiciar espacios que contribuyen a la re significación

del cuidado de vínculos, mediante el desarrollo de destrezas en mediación por parte de los estudiantes (...). Las conclusiones relacionadas con el trabajo de investigación refieren que:

La mediación es una estrategia que permite establecer relaciones significativas a través del fortalecimiento del vínculo, ya que posibilita los acuerdos entre los seres humanos donde la escucha activa y las habilidades comunicativas de las personas sobresalen en la resolución de sus conflictos. Uno de los posibles efectos a largo plazo de la mediación, sería el cambio social en las esferas más próximas de los estudiantes a razón de que la mediación trasciende el escenario educativo permeando otros ámbitos, siendo el familiar el más cercano y por ende otros espacios de interacción.

El proceso de mediación liderado por estudiantes permite el desarrollo del liderazgo además de inculcar valores que permiten la prevención de la violencia escolar, esto resalta lo novedoso de nuestra investigación, al encontrar que la mediación escolar propicia escenarios diferentes donde los estudiantes se encuentran y establecen nuevos vínculos afectivos a través de una comunicación asertiva, caracterizada por una escucha activa y valores como el respeto y la tolerancia que son necesarios para vivir en armonía.

El sistema educativo debe promover estrategias que posibiliten a los estudiantes el desarrollo de habilidades para la solución de sus conflictos, ya que en la mayoría de los casos estos los resuelven por medio de violencia o evitación, debido a que esta es la única manera que conocen de solucionar sus dificultades (p.26).

La tesis doctoral presentada por Silva (2015) de la universidad de Alcalá, *La Mediación como herramienta para Resolver Conflictos. Impacto Sobre Las Habilidades Sociales de los alumnos Mediadores en un Centro de Educación Secundaria*. Las principales conclusiones del trabajo de investigación son:

Los estudiantes mediadores disponen de mayores habilidades sociales y de resolución de conflictos que los demás antes de iniciar el programa de mediación. Esto implica que estos estudiantes son más susceptibles de ser elegidos como mediadores lo que les proporciona oportunidades de formación y de poner en marcha estas habilidades.

Se puede observar que el grupo mediador aumenta la frecuencia de uso de la mayoría de las habilidades sociales y de resolución de conflictos, aunque sólo una de estas habilidades muestra diferencias significativas: “Iniciar interacciones positivas con el otro sexo” (p.385).

Rivera y Zavaleta (2015) de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, realizó la investigación *Habilidades Sociales y Conductas de Riesgo en Adolescentes Escolarizados. Institución Educativa Torres Araujo – Trujillo, 2015*, en cuya primera conclusión refiere que: las habilidades sociales de los adolescentes escolarizados en la dimensión de asertividad el 45.2% tiene promedio alto, en la dimensión de comunicación el 31.7% tienen nivel promedio, en la dimensión autoestima el 37.5 tienen promedio bajo y en la dimensión de toma de decisiones, el 30% tiene promedio bajo.

Castillo (2015) de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, presentó la tesis de maestría *Programa de habilidades sociales y convivencia escolar en estudiantes de segundo grado de educación primaria en una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho- 2015*. La conclusión del trabajo fue que “La aplicación del programa habilidades sociales causó efectos significativos en la convivencia escolar de los estudiantes correspondientes al grupo experimental del segundo grado de educación primaria de la institución educativa “Francisco Bolognesi” San Juan de Lurigancho 2015, esto a razón de la diferencia significativa en los niveles de convivencia escolar, comprobándose la hipótesis según el test de (t de Student: *** $p = 0.000 < .05$)” por tanto es eficaz en la convivencia escolar de los estudiantes (p.11).

Cáceres (2017) de la Universidad Cesar Vallejo, en su trabajo de investigación de maestría *Habilidades sociales y convivencia escolar en estudiantes del tercer año de secundaria, instituciones educativas de la Red 12, Chorrillos 2017*, en donde se concluye lo siguiente:

En relación al objetivo general: Existió relación significativa entre las habilidades sociales y la convivencia escolar en estudiantes del tercer año de secundaria, instituciones educativas de la Red 12, Chorrillos (p.82).

En cuanto a la relación entre las variables de habilidades sociales y clima escolar se encontró que sí existe una relación moderada y altamente significativa ($\rho=0.478^{**}$ p) en estudiantes del 5.º Y 6.º grado de primaria de instituciones educativas públicas de Chacabacayo, lo cual demuestra que los menores que han desarrollado las habilidades sociales adecuadamente favorecen el ambiente del aula, la convivencia saludable, lo cual, a su vez, crea un clima escolar positivo.

La Mediación

Cerezo (2017) considera que la mediación es “una negociación llevada a cabo con la ayuda de una tercera persona (mediador/a) que no es un árbitro ni un juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto” (p. 23). En este proceso las partes llegan a un acuerdo luego de exponer sus puntos de vista, proponer alternativas y consensuar sobre aquella que satisfaga a ambos.

Moore (1995) define la mediación como la “intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable” (p.43).

Estos dos autores, coinciden en que la solución al problema no la ofrece el mediador sino que depende de la capacidad de las partes en conflicto de encontrar una alternativa aceptable para ambos.

Armas (2003) sostiene que es un proceso en el que las dos partes enfrentadas recurren por su propia voluntad ante una tercera persona, para llegar a un acuerdo satisfactorio” (p.126).

Ponce (2008)) define la mediación “como una herramienta para el diálogo, el encuentro interpersonal y la búsqueda de soluciones pacíficas a los conflictos que surjan en el centro escolar” (Párr. 2) y sostiene además que el objetivo que se pretende lograr con la mediación es que se mejore la convivencia. En este sentido, no se trata de evitar los conflictos sino de manejarlos de manera que no afecten las relaciones entre las personas.

En el ámbito escolar, se le concibe como una estrategia que permite que los estudiantes encuentren soluciones no violentas a sus conflictos, favoreciendo la práctica de habilidades sociales como la capacidad de escucha, la tolerancia y la empatía. Durante el proceso los estudiantes en conflicto, tienen la oportunidad de resolver sus problemas exponiéndolos ante el mediador, el cual utilizando las técnicas y herramientas adecuadas los ayudará a llegar a un acuerdo respetando la voluntad y autonomía de ambos.

Condiciones para la mediación

Moore (1995) señala las siguientes condiciones que se requieren para la mediación: conocer el proceso de la negociación a través del cual cada una de las partes es capaz de ceder para llegar a acuerdos; la existencia de un interventor con las habilidades suficientes para facilitar el proceso de negociación; la disposición de las partes en disputa para permitir que un tercero externo ayude a resolver el conflicto; y, es un proceso totalmente voluntario.

Es necesario, entonces, no solo que los estudiantes conozcan el proceso de mediación escolar sino además que desarrollen sus habilidades sociales de manera tal que puedan asumir el rol de mediadores.

Tipos de mediación

De Prada y López (2008) consideran los siguientes tipos de mediación escolar (p. 107):

Mediación espontánea

Cuando una persona que presencia un conflicto se ofrece para mediar entre las personas involucradas.

Mediación externa

Que se da cuando existe la necesidad de recurrir a una persona experta para intentar resolver un conflicto que se presenta en el colegio.

Mediación institucionalizada

Cuando las personas en conflicto toman la decisión de recurrir voluntariamente al servicio de mediación que tiene el colegio.

Mediación realizada por los adultos

Se da cuando las personas adultas que forman parte de la comunidad educativa, sean los padres, madres, docentes y personal no docente, se preparan en mediación escolar y son responsables de dar una solución pacífica a los conflictos que se generan en el espacio escolar.

Mediación realizada por los iguales

Este tipo de mediación se da entre el grupo de estudiantes de un aula. Es la clase de mediación en la cual una parte de los estudiantes de la Institución Educativa se prepara para cumplir el rol de mediador y ayudar resolver los conflictos a través de la aplicación de esta estrategia; cuando surge un problema entre compañeros, los mediadores se ofrecen para intentar resolver el

conflicto de forma dialogada o también las partes pueden recurrir voluntariamente a ellos. Se busca generar confianza y mayor empatía entre ellos.

Co mediación

Este tipo de mediación se produce cuando dos personas de diferentes colectivos, sea un docente y un estudiante, un padre y un profesor, puestos por el sistema, realizan el proceso.

De acuerdo a esta clasificación, son dos tipos de mediación que se promueve en el programa: la mediación espontánea; porque todos los estudiantes han desarrollado sus habilidades mediadoras lo cual les permite intervenir frente a un conflicto en cuanto estos aparecen y la mediación realizada por los iguales (pares), ya que son los mismos estudiantes del aula quienes luego de un proceso de desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades sociales, actuarán como mediadores ante sus compañeros.

Modalidades de la mediación

Taylor (1997) (citado por Armas, 2003), plantea cuatro modalidades de mediación (p.128):

Modalidad educativa

Cuyo objetivo es facilitar, a los integrantes de la comunidad educativa, información objetiva sobre temas legales, educativos, psicológicos, de negociación, etc., para que, quienes acuden a la mediación, negocien sus propios acuerdos.

Modalidad racional-analítica

El cual es un proceso pautado y basado en protocolos de negociación asistida, y conduce a los mediados desde el inicio de la mediación hasta llegar a un acuerdo satisfactorio.

Modalidad terapéutica

En la que se abordan las emociones y los sentimientos (positivos, negativos, complejos) como parte de la mediación, con el objetivo de que no sean un obstáculo para llegar a un acuerdo.

Modalidad normativo-evaluativa

En donde el rol del mediador es directivo. El mediador es consciente de que su control del proceso está influyendo claramente en el contenido de la mediación. Los mediadores que utilizan este modelo se sienten legitimados para seguirlo, porque creen que sólo con este rol pueden ayudar a que se logre el “mejor beneficio” de los mediados.

Según esta clasificación, el programa es racional y analítico puesto que los estudiantes están preparados para aplicar un conjunto de pasos previamente diseñados que ayudará a llegar a un acuerdo que satisfaga a ambas partes.

Etapas de la mediación

Torrego (2003) señala las siguientes etapas en el proceso de mediación:

Premediación

Es una fase previa. Su objetivo es crear las condiciones para facilitar el acceso a la mediación. Se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores con cada una de las partes por separado. En esta etapa se debe determinar si la mediación es apropiada para el caso; si son necesarias otras actuaciones previas; si se requiere tener nuevas entrevistas individuales o entrevistar a otras personas relacionadas con el conflicto; si las partes están dispuestas a llegar a la mediación; si es necesario aclarar algunas técnicas necesarias para la comunicación entre los mediados, etc.

Presentación y reglas del juego

Su objetivo es crear confianza en el proceso. En esta etapa se efectúan los siguientes pasos: Se realizan las presentaciones personales, se explica brevemente cómo va a ser el proceso: los objetivos, las expectativas de cada uno y el papel que va a cumplir el mediador o mediadora. Se

debe recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros. Se da a conocer las normas básicas que van a regir en el proceso como por ejemplo: no interrumpirse, no utilizar un lenguaje ofensivo, no descalificar al otro, la postura corporal de los mediados, etc.

Cuéntame

El objetivo de esta etapa es que cada uno de los involucrados pueda exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos. Permite desahogarse y sentirse escuchados.

El mediador o mediadora debe crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes. Además de generar pensamientos sobre el conflicto; objetivos personales en el conflicto, formas de alcanzar los sentimientos personales. Anima los involucrados a que cuenten más detalles, que se desahoguen evitando la sensación de interrogatorio. En esta etapa el mediador o mediadora aplica las técnicas como el parafraseo, mostrar interés, reflejar el sentimiento, resumir, etc.

Asimismo, debe evitar valorar, aconsejar, definir qué es verdad o qué es mentira, o qué es justo o injusto, más bien deberá prestar atención a los aspectos del contenido del conflicto como a la relación entre las partes, apoyando el diálogo, reconociendo sentimientos y respetando los silencios.

Aclarar el problema o situar el conflicto

El objetivo es identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes. Se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.

En esta etapa el papel de los mediadores o mediadoras se centra en: 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 para crear confianza y mantener el interés; explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.

Proponer soluciones

Esta etapa tiene como objetivo tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo. Se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, que a través de una lluvia de ideas planteen posibles soluciones al conflicto. Los mediadores o mediadoras deben: facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones; 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; solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.

Llegar a un acuerdo

El objetivo es evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo. La actuación de los mediadores o mediadoras consiste en: 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. Finalmente el acuerdo deberá ser redactado por escrito y firmado por las partes (p. 7-10).

El Mediador

El mediador es una tercera persona que no está involucrada en la disputa y que no tiene poder sobre los disputantes, sino que contribuye a que encuentren una solución que los satisfaga a ambos, es decir, cumple el rol de crear las condiciones para que los acuerdos a los que se arriben

durante el proceso favorezcan a ambas partes. “El mediador será simplemente un asistente o facilitador de la comunicación entre ellos” (Lungman, 1996).

Requisitos para ser mediador

El Ministerio de Educación del Perú (2013) señala las siguientes cualidades del mediador: ser neutral e imparcial, no tener interés en favorecer a uno o a otro; inspirar confianza y respeto; ser empático, ser respetuoso y cuidadoso, evitando emitir juicios de valor; y, actuar bajo criterios de equidad y responsabilidad.

Estas cualidades pueden ser aprendidas por los estudiantes a través de un proceso de formación, no tienen que ser innatas. Precisamente el programa forma mediadores con características como las mencionadas.

La selección de mediadores no se da en función de las características que ya posean los estudiantes sino que está dirigido a todos como mediadores espontáneos. Seleccionar un grupo pequeño no sería conveniente, ya que podría generar rechazo y desconfianza de los demás. En cambio, si es abierto a todos, “se fomenta la participación y corresponsabilidad en la gestión de la convivencia y la resolución de los conflictos en el centro” (De Prada y López, 2008, p. 113).

Mediación entre pares

Es la intervención que realizan estudiantes entrenados en técnicas de mediación para ayudar a resolver conflictos que surgen entre compañeros. En este proceso, la función del mediador es:

Facilitar a sus pares el diálogo, evitando generar malos entendidos, aclarando los problemas y buscando soluciones aceptables para ambas partes. De este modo, las partes involucradas se sienten satisfechas porque sus necesidades e intereses han sido contemplados, porque ha logrado el mejor resultado posible y porque están dispuestos a repetir el proceso la próxima vez que surja un problema (Lungman, 1996, p. 13).

A través de este proceso los mediadores ayudan a otros a resolver sus problemas de manera colaborativa y respetuosa (Medina, 2015, p. 89), poniendo en práctica habilidades como la empatía, la tolerancia, la comunicación asertiva entre otras que le permitirán llegar a acuerdos satisfactorios.

Es considerada como una herramienta positiva y útil para resolver controversias que interfieren en el proceso de formación y socialización de los estudiantes. A partir de este proceso se puede mantener o recuperar un clima de paz social en la escuela, el mismo que puede proyectarse hacia el hogar y también hacia la comunidad (Palacios, 2015). Los beneficios de formar mediadores trascienden el ámbito escolar y se extiende a otros escenarios de socialización de los estudiantes.

Utilizado en el aula, mejora el clima escolar reduciendo la tensión y la hostilidad entre compañeros; promueve un clima de mayor cooperación y mejores relaciones de convivencia dentro de la escuela.

La mediación entre pares surge dentro de la Institución Educativa como una alternativa para resolver de manera pacífica los desacuerdos que se suscitan entre los estudiantes. Es un intento de encontrar respuestas nuevas a las conductas que derivan de los conflictos.

La intervención de los estudiantes como mediadores de sus pares se justifica en el hecho de que comparten ideas, lenguaje y preocupaciones comunes, por lo tanto es más probable que se muestren más confiados y seguros. En este sentido:

Los mediadores no constituyen una amenaza a los estudiantes porque no representan a la estructura de poder. El programa de mediación envía un importante mensaje “en esta escuela nosotros podemos hablar de nuestras diferencias. No tenemos que pelear para

obtener justicia”. Más y más estudiantes aprender a atacar al problema y no a la persona”

(Lungman, 1996, p. 13).

Como se puede apreciar, esta alternativa contribuye en gran manera al establecimiento de un buen clima en el aula, en donde son los estudiantes quienes asumen la responsabilidad de restablecer la armonía a través de una estrategia centrada en ellos mismos.

Convivencia

En la práctica se entiende la convivencia como la capacidad de vivir con los demás en un ambiente de armonía, paz y tolerancia, buscando el bien común y expresando a través de una comunicación efectiva las ideas, los acuerdos, las demandas, las diferencias, etc.

Quintero y Rentería (2009) refieren que la convivencia es un estado en el cual una pluralidad de individuos diversos y diferentes se trata entre sí en términos de reconocimiento, tolerancia e imparcialidad, pudiendo así vivir unos con otros de manera pacífica y segura.

Benites (2011) refiere que “la convivencia constituye para los seres humanos una práctica de relaciones interpersonales que modula una manera y una forma de vivir en sociedad” (p. 144). Esta práctica se inicia en el hogar a partir de las experiencias, favorables o no, con los integrantes de la familia. Es en el seno del hogar en donde se van desarrollando las habilidades personales y sociales y se van configurando las actitudes y comportamientos que posteriormente se irán exhibiendo en la escuela en la interacción con los pares.

También se puede decir que es un modo de vivir en relación con los demás, respetando las características personales e individuales de las personas con las que se interactúa.

Se entiende la convivencia como un proceso creativo y respetuoso con todos, de resolver conflictos, ya sea previniendo su aparición o evitando su escalada cuando se han producido (Torrego y Moreno, 2003). Convivir es vivir con los demás, y en ese proceso establecer

relaciones horizontales donde la práctica de valores como el respeto, la tolerancia y la empatía, ayuden a encontrar soluciones creativas ante los conflictos que aparezcan.

Convivencia Escolar

La convivencia escolar se refiere a la capacidad de las personas de vivir con otras en un marco de respeto mutuo y solidaridad recíproca. Esta capacidad se desarrolla como resultado de la enseñanza.

Cerezo (2009) define la convivencia escolar como el arte de vivir en paz y armonía con las personas y el medio que nos rodea, basado en el ejercicio de la libertad, el respeto a la diferencia, la capacidad de los integrantes de una comunidad para elegir y responder por las consecuencias de sus acciones (p.35).

Se reconoce que la escuela es el espacio donde se desarrollan valores que promueven relaciones interpersonales armoniosas. Si bien la convivencia se aprende en el entorno familiar, es en la escuela en donde refuerzan las conductas que favorecen una sana convivencia y una adecuada comunicación, entregándoles la seguridad suficiente para desenvolverse de una forma correcta en el ámbito social.

Propuesta de convivencia escolar del Ministerio de Educación del Perú

La propuesta del Ministerio de Educación, está contenida en la Ley N° 29719 (2011), Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, cuyo objeto es “diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas” (Art. 1°).

En el reglamento de esta Ley aprobada mediante Decreto Supremo 010-2010-ED, se define la *convivencia democrática* como un:

Conjunto de relaciones interpersonales horizontales, caracterizadas por el respeto y la valoración del otro; construida y aprendida en la vivencia cotidiana y el diálogo intercultural en la Institución Educativa, con la participación de todos los miembros de la comunidad educativa. Favorece el desarrollo de vínculos afectivos e identitarios, así como el desarrollo integral de las y los estudiantes, en un marco ético de respeto, inclusión y de ejercicio de derechos y responsabilidades, contribuyendo a la solución pacífica de conflictos y la construcción de un entorno seguro y protector (Artículo 3°).

En esta definición se puede advertir algunos elementos clave de la convivencia tales como: la interacción con otros; la práctica de valores; producto del aprendizaje; y que contribuye a generar un clima favorable.

Esta capacidad solo puede ser desarrollada en relación con los demás, pues es en la interacción diaria en donde se pone en práctica el bagaje de valores que se han ido construyendo en los diferentes espacios de socialización.

En la Ley que promueve la convivencia sin violencia existen disposiciones dirigidas a todos los estamentos del sector, desde el Ministerio de Educación, el Gobierno Regional, y las Instituciones Educativas que incluye directores, docentes, padres de familia. También se ha incluido a otras entidades del estado, como la Defensoría del Pueblo (Art. 20°) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI (Art. 21°), quienes básicamente cumplen una función de supervisión y control.

A nivel de Ministerio de Educación existen disposiciones normativas generales de implementación de acciones para la convivencia democrática, orientadas a la supervisión, asesoramiento técnico, elaboración de materiales, investigaciones, elaboración de estadísticas y

de boletín informativo sobre el proceso de implementación de la convivencia democrática (Art.7°).

A nivel del Gobierno Regional, que para el caso de la región de Tacna lo asume la Dirección Regional de Educación, se disponen acciones relacionadas a la gestión de la convivencia, incorporación de la convivencia democrática en los proyectos educativos institucionales, supervisión y monitoreo, investigación, asesoría técnica, y elaboración de estadísticas (Art. 8°).

A nivel de la Institución Educativa, se brinda orientaciones a los responsables de la promoción e implementación de la convivencia democrática, delegando esta responsabilidad al Consejo Educativo institucional CONEI y al Comité de Tutoría y Convivencia Democrática (Art. 9). Asimismo se determina las funciones de este equipo, entre las cuales, la contenida en el inciso a), del Art. 10° que dice “planificar, implementar, ejecutar, y evaluar el plan de convivencia democrática con la participación de las organizaciones estudiantiles, el mismo que debe incluir acciones formativas, preventivas y de atención integral” (Decreto Supremo N° 010-2010-ED. Esta es la única disposición orientada al desarrollo y formación de los estudiantes, las demás están dirigidas a: la participación de la comunidad educativa en la promoción de la convivencia; la incorporación en los instrumentos de gestión; la construcción de normas consensuadas entre los integrantes de la comunidad educativa; acciones que favorezcan la calidad de relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa, desarrollo de capacidades y actitudes de docentes y demás personal de la Institución Educativa; registro de casos; medidas de protección, contención y corrección frente a casos de violencia, informes a los directores y seguimiento.

La propuesta del Ministerio de Educación se basa, sobre todo, en la aplicación de medidas correctivas, que si bien tienen la disposición expresa de ser reparadoras y no sancionadoras, se

imponen como consecuencia de algún comportamiento violento entre compañeros, y es una medida que la toman los adultos, ya sean directivos, docentes, tutores o auxiliares.

En cambio el “Programa de mediación para mejorar las habilidades sociales” aborda el problema desde sus orígenes, desarrollando las habilidades de los estudiantes y dotándolos de las herramientas necesarias para convertirlos en mediadores capaces de intervenir ante la presencia de algún conflicto y aprovechar la situación para convertirla en una oportunidad de crecimiento personal y grupal.

En esta propuesta todos los estudiantes del grupo experimental, en menor o mayor medida, están en la facultad de ser mediadores.

Habilidades sociales

Caballo (2007) define las habilidades sociales como:

Ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza , probabilidad de futuros problemas (p. 7).

Señala además, que estas “pueden ser innatas o pueden adquirirse por medio del entrenamiento y la práctica” (Caballo, 2007, p. 14).

Esta definición destaca dos aspectos importantes: las conductas, que son aspectos observables, medibles y modificables y la interrelación con los demás, entendidas como aquellas situaciones en las que participan por lo menos dos personas.

De lo manifestado se infiere que una persona que ha desarrollado de manera suficiente sus habilidades sociales tendrá mayores posibilidades de establecer relaciones saludables y exitosas con las personas de su entorno, aun cuando las circunstancias pueden no ser muy favorables.

Roca (2014) sostiene que “las habilidades sociales son una serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos” (p. 11).

El aprendizaje juega un papel importante en el modelamiento de la conducta y de la expresión de las emociones ante diversas personas y en diversos escenarios en donde se discurre la vida de los estudiantes. Las personas no nacen con estas capacidades sino que las van desarrollando a través de las experiencias de aprendizaje formal y no formal y se expresan en la interacción con las demás personas.

Características de las habilidades sociales

Algunas características de las habilidades sociales propuestas por Alberti, 1977b (citado por (Caballo, 2007, p. 18) son las siguientes:

- Es una característica de la conducta, no de las personas.
- Es una característica específica a la persona y a la situación, no universal.
- Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables situacionales.
- Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción.
- Es una característica de la conducta socialmente eficaz, no dañina.

Componentes de las habilidades sociales

Las habilidades sociales son comportamientos que llevan a una persona a resolver una situación social de manera efectiva. Para García (2010) las “habilidades sociales implican la especificación de tres componentes: una dimensión conductual (tipo de habilidad), una dimensión personal (las variables cognitivas) y una dimensión situacional (el contexto ambiental). Diferentes situaciones requieren conductas diferentes” (p. 228). Es la interacción de estos componentes en la respuesta que un estudiante da frente a una situación problemática lo que caracteriza el comportamiento habilidoso.

Monjas (1999), sostiene que las habilidades sociales son “conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal” (citado por López, 2010, p. 2). Esto implica un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de personalidad. Dicho de otro modo, se les puede definir como un conjunto de comportamiento interpersonales complejos que se ponen en juego al interrelacionarse con otras personas

Clasificación de las habilidades sociales

Goldstein (1980) citado por Cabrera (2013) clasifica las habilidades sociales en: primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación. Esta clasificación es la que se asume en el presente trabajo de investigación. A continuación se profundiza cada una de las mismas.

Primeras habilidades sociales.

Aquellas que inician y facilitan las primeras relaciones entre los miembros del grupo, entre las cuales se pueden citar: escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular

una pregunta, dar las gracias, presentarse, presentar a otras personas y hacer un cumplido. A continuación se tratará brevemente de cada una de ellas.

Escuchar

Escuchar es prestar atención a los mensajes que nos trasmite el interlocutor. Para ello es imprescindible guardar silencio y concentrarse en lo que dice, de lo contrario no será posible entender lo que quiere expresar.

Codina (2004) presenta algunos beneficios del saber escuchar, entre los cuales se destaca que permite identificar intereses y sentimientos del que habla y, de esta forma, se puede ser más efectivo en la comunicación con el interlocutor; se reducen las potencialidades de conflictos por malas interpretaciones en las comunicación; y genera un clima positivo para la comunicación y las relaciones interpersonales (p.3).

Saber escuchar, es el primer paso para mejorar la comunicación con los demás.

Iniciar una conversación

Para iniciar una conversación se requiere tener seguridad y confianza en sí mismo además de contar con habilidades verbales y no verbales. Iniciar una conversación es una habilidad que puede ayudar a iniciar nuevas relaciones de amistad y compañerismo, a través de un dialogo casual que más adelante puede convertirse en una conversación de mayor importancia. Sin embargo, ni en el hogar ni en el colegio se enseña expresamente a iniciar una conversación efectiva, ni a expresar con claridad las ideas, pensamientos o sentimientos.

Goroskieta (2008) Presenta las siguientes sugerencias para iniciar una conversación:

- Hacer una pregunta o comentario sobre una situación común.
- Hacer un cumplido a la otra persona sobre su conducta, apariencia o algún otro atributo.
- Hacer una observación o pregunta casual sobre lo que la otra persona está haciendo.

- Ofrecer algo a la otra persona.
- Dar una opinión o compartir la experiencia del otro.
- Saludar a la otra persona y presentarse uno mismo.

Asimismo esta autora, alerta sobre algunas situaciones inadecuadas que interfieren en la conversación como hacer comentarios demasiado personales, hablar de forma negativa o con sarcasmo o expresar contenidos ofensivos (p. 119). Estas actitudes no solo impiden mantener una buena comunicación sino que alejan a las personas.

Mantener una conversación

Goroskieta (2008) define esta habilidad como el arte de mantener el equilibrio entre escuchar y hablar, provocando además que su participación en el diálogo sea agradable. Para mantener la conversación resultan útiles algunas conductas como: mirar a la otra persona; dar señales de que se le escucha, asintiendo o con alguna otra expresión acorde con lo que se está oyendo; respetar el turno; expresar algo que esté relacionado con lo que se está diciendo o comunicar que se va a cambiar de tema; no hablar o escuchar demasiado; iniciar temas de conversaciones y cambiar cuando comience a ser aburrido; preguntar sobre el otro; responder de forma abierta, para permitirle al otro contestar a su vez (p.119), pero además de estas conductas es necesario mostrar interés genuino en lo que la otra persona quiere comunicar.

Farré J., (s.f.) sostiene que una manera de garantizar que se mantenga la conversación es dar libre información al interlocutor, es decir “a la que no se refiere directamente a la pregunta, sino que se ofrece por añadidura” (pp.428, 429). Otra estrategia importante para prolongar la conversación es escuchar atentamente y dar información inmediata de la atención prestada, lo que se conoce como “feed back” (p. 429).

Formular una pregunta

La capacidad de formular preguntas se construye en el hogar y se fortalece en la escuela, al respecto, Mariño y Cendales (2004) citado por Van de Velde (2014) refiere que estos espacios de socialización no han sido propiamente experiencias dialógicas, sino más bien están caracterizados por el autoritarismo, la intolerancia, y las actitudes y comportamientos excluyentes (p.4).

Estos serían algunos de los factores que han limitado el desarrollo de la habilidad para formular preguntas.

Conforme van creciendo, los niños dejan de preguntar por temor al rechazo, la burla o el silencio que recibieron como respuesta por los adultos

Dar las gracias

Es una forma de demostrar gratitud hacia las personas por alguna situación o favor recibido. Saber agradecer es algo que se aprende desde muy pequeños en la diaria convivencia familiar. No se trata de una habilidad para seguir recibiendo favores en el futuro; sino más bien es ponerse en el lugar del otro, darse cuenta del esfuerzo que ha tenido que hacer para ofrecer la ayuda, del afecto y amor con que lo hizo y de ser capaz de demostrar que se es consciente del favor que se ha recibido.

Los pasos a seguir para conseguir saber dar las gracias, según refiere López P. (2010) son:

- Preguntarse interiormente a quién se dirige el agradecimiento, por tal o cual favor recibido.
- Pensar interiormente cómo podría agradecérselo: simplemente con unas gracias, con un beso, un abrazo, etc.
- Decidir qué manera es la mejor y una vez decidida hacerlo bien.

Presentarse

Presentarse a sí mismo es darse a conocer ante otra persona sin que sea necesaria la intervención de otro. Una persona se presenta a sí misma cuando entabla una relación con personas que no conocía sin esperar que sea otra persona quien inicie el acercamiento, es decir, toma la iniciativa de relacionarse con otra persona.

Presentar a otras personas

Para presentar a las personas se debe buscar la oportunidad para hacerlo en el momento correcto; determinar cuál de las dos personas tiene un rango o autoridad más alto en el entorno social, ya que la de autoridad menor siempre deberá ser presentada a la persona mayor o de mayor rango, declarando el nombre de la persona con mayor rango y presentándola a la de menor rango; y brindar información sobre las personas para que puedan iniciar una conversación. Esto se debe hacer solo después de haberlos presentado.

Hacer un cumplido

Se refiere a reforzar aspectos del comportamiento de una persona. Un cumplido es un halago que “emitido en el momento apropiado, predispone de manera positiva a la persona a nuestro favor” (Peres, 2008, p. 49).

López (2010) propone seguir los siguientes pasos para hacer buenos cumplidos:

- Preguntarse interiormente a quién debería elogiar por algo que hizo bien.
- Pensar interiormente como podría hacerlo: en público o en privado, directamente o a través de otras personas que después se lo comentarán.
- Decidir qué manera es la mejor y una vez decidida hacerla bien.

Goroskieta (2008) sostiene que es tan importante saber recibir halagos como saberlos hacer, mostrando una coherencia o proporción entre los propios sentimientos, la otra persona y la

expresión verbal, de forma que no se resulte ampuloso o exagerado, ni demasiado pusilánime o apocado (p.120), es expresar de manera natural lo que le gusta de la otra persona.

Habilidades sociales avanzadas.

Compuesto por un grupo de habilidades que nos permiten mantener las relaciones con los otros miembros del grupo. Son: pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse, convencer a los demás. A continuación se presenta una breve descripción de estas habilidades:

Pedir ayuda

Consiste en dar señales e indicios claros sobre las propias necesidades o deseos sinceros ya que las demás personas no tienen la facultad para adivinar lo que se desea o necesita en un momento dado. Algunas conductas útiles para pedir ayuda son: a) un buen contacto ocular, es decir mirar a los ojos a la persona mientras se dirige a ella; b) utilizar un tono de voz normal y una posición corporal recta; c) ofrecer razones de lo que se pide, indicando claramente lo que se desea; d) dejar de lado algunos temores contraproducentes como el miedo a que se niegue el favor, quedar obligados a la otra persona o creer que no se tiene derecho a pedir un favor. Pedir ayuda es un derecho así como lo es ayudar a otros también, sin embargo existe la libertad mutua para negarse a ayudar (Goroskieta 2008, p.121)

Participar

Participar es tomar parte en una actividad, conversación, acuerdo u otras acciones. La falta de participación es un problema que domina a muchas personas, quedarse callados y no dar su propio punto de vista hace que la persona sea sumisa, que acepta todo lo que se les dice aunque

sepa que está mal o no esté en desacuerdo. Por eso es importante participar cuando es necesario además de lograr una mayor atención hacia uno mismo.

Dar instrucciones

Las instrucciones son indicaciones, pasos, reglas o advertencias que se brindan para alcanzar un fin. Para dar instrucciones se requiere de un instructor, es decir, la persona que posee conocimiento a transmitir y la otra será la instruida, o la que recibe la instrucción. Mediante la instrucción una persona imparte indicaciones para seguir un proceso.

Al dar instrucciones, es fundamental indicar el orden de los pasos que hay que seguir y explicar con claridad y precisión todas las acciones.

Disculparse

Pedir disculpas ante los demás es un acto de humildad en donde se reconoce los errores que se ha cometido y se muestra sincero arrepentimiento ante las personas afectadas. Para ello se requiere ser consciente de la falta cometida y comprometerse a evitar en el futuro situaciones similares.

Convencer a los demás

Convencer es lograr a través de argumentos o razones que una persona haga, deje de hacer algo o cambie de parecer. En este sentido se considera semejante a la persuasión, que es una capacidad que tiene una persona de lograr que otra actúe de acuerdo a lo que piensa o cree la primera.

Habilidades relacionadas con los sentimientos.

Son aquellas que permiten conocer los propios sentimientos y posteriormente expresarlos de la forma más adecuada. Estas son: conocer los propios sentimientos, expresar los sentimientos,

comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado de otro, expresar el afecto, resolver el miedo, auto recompensarse.

Conocer los propios sentimientos

Para Bisquerra y Pérez (2007) “Es la capacidad de percibir con precisión los propios sentimientos y emociones: identificarlos y etiquetarlos” (p.70), esto ayuda a que las personas puedan manejar sus emociones y evitar perder el control de sí mismos.

Conocer los sentimientos forma parte de la exploración del interior de cada uno. Es necesario que las personas conozcan sus propios sentimientos para que sepan manejarlos en el momento apropiado.

Expresar los sentimientos

Expresar los sentimientos significa darlos a conocer, liberarlos ya sea de manera verbal o no verbal. Se puede dar a conocer los sentimientos hablando, llorando, gritando, riendo, o través de gestos y actitudes, dependiendo de la naturaleza de los sentimientos que embarga a la persona en un momento determinado.

Comprender los sentimientos de los demás

La habilidad de comprender los sentimientos de los demás es una característica de la inteligencia emocional y se expresa a través de la empatía.

Gonzales (2005) refiere que “la función mental que nos permite no estar centrado en uno mismo y ver las cosas desde el punto de vista del otro se llama empatía, literalmente, sumergirse dentro del sentimiento ajeno” (p.5). Esta habilidad se desarrolla a través del aprendizaje.

Enfrentarse con el enfado de los demás

Cuando se observa a una persona muy enojada, es necesario tratar de entender su estado emocional. Probablemente esté atravesando por una situación que verdaderamente necesita

atención especial, y entonces será necesario asumir la iniciativa de dar el primer paso para volver a establecer la concordia.

Si se aborda el conflicto de manera correcta es probable que el interlocutor también lo haga. Una gran ayuda en este caso es poner en práctica la habilidad de la empatía, tratando al otro tal como uno quisiera ser tratado en situaciones parecidas.

Ante estas situaciones es necesario tener paciencia, mostrar comprensión, evitar en todo momento ridiculizar y ponerse a disposición de la persona en el momento en que quiera hablar.

Expresar afecto

Es la habilidad de demostrar los sentimientos de cariño, simpatía, amistad, ternura, entre otros a la persona que los inspira. Este es un acto fundamental para mantener relaciones sanas. Es recomendable que el afecto sea expresado no solo de manera verbal sino además a través de un abrazo, una sonrisa, un presente o un cumplido, de manera natural, sin forzar la expresión.

Goroskieta (2008) hace alusión a algunos temores que frenan la expresión de los afectos, estos son: el miedo a que se confunda las intenciones; la vergüenza producida por creencias inadecuadas sobre la autoridad; y el temor a que los sentimientos se vean heridos si se dejan crecer más allá de una segura formalidad (p. 121).

Resolver el miedo

El miedo, según Vivas, Gallego y Gonzales (2007) “es una emoción primaria negativa que se activa por la percepción de un peligro presente e inminente (...). Es una señal emocional de advertencia que se aproxima un daño físico o psicológico” (p.25).

Como emoción negativa causa una sensación desagradable y puede ocasionar una pérdida de autocontrol o impedimento para reaccionar.

Resolver el miedo es aprender a manejar esta emoción de manera tal que no afecte las relaciones con los demás.

Auto recompensarse

La auto-recompensa o llamada también auto-refuerzo, es un recurso que sirve para reconocer un trabajo bien hecho y auto-motivarse para seguir adelante.

Esta habilidad ayuda a las personas a reforzar determinadas conductas y les enseña a evaluar sus propias acciones, su rendimiento e incluso si sus esfuerzos realizados han sido los adecuados. Las evaluaciones positivas, así como la auto recompensa, mejoran claramente la autoestima de la persona.

El desarrollo de esta habilidad ayuda a que los adolescentes reconozcan su valía y valoren su éxito por sí mismos y no necesariamente en función a los premios o estímulos que reciban de los demás.

Habilidades alternativas a la agresión

Este grupo de habilidades permite aprender técnicas de autocontrol y de control de la impulsividad. Son: pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, emplear el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás, no entrar en peleas.

Pedir permiso

Una forma de demostrar el respeto por otras personas es pedir autorización para realizar una actividad antes de iniciarla.

La persona que ha desarrollado esta habilidad será capaz de reconocer cuándo es necesario solicitar la autorización a las personas indicadas para realizar alguna actividad y hacerlo en el momento oportuno.

Compartir algo

Compartir es una de las habilidades sociales positivas que pueden ayudar a los estudiantes a desenvolverse mejor en la escuela y con sus pares. Consiste en dar a los demás aquello que es de su propiedad, sin que exista de por medio un intercambio comercial.

Ayudar a los demás

Consiste en prestar auxilio a una persona cuando lo necesita, ya sea a través de apoyo material o emocional. Es una acción humana que expresa el valor de la solidaridad, que busca aliviar de alguna manera las dificultades o situaciones que la otra no puede enfrentar por sí sola.

En este sentido el estudiante debe ser capaz de ofrecer su ayuda a las personas que lo necesitan.

Negociar

De acuerdo al Ministerio de Educación del Perú (2013) es un proceso en que dos o más personas establecen una comunicación directa para dialogar y escucharse mutuamente, confiando en que es posible construir un acuerdo que satisfaga a ambos en igualdad de condiciones y oportunidades, sin ceder a la presión de ninguno de ellos (p.60).

Para ello es importante que ambas partes confíen en que es viable negociar, que existen las condiciones para hacerlo y que es el momento oportuno.

Esta habilidad es considerada la más importante de todas. A veces las personas, grupos, incluso países se ven enfrentados por no saber llegar a un acuerdo. Según este órgano rector, para negociar es necesario: separar el problema y las personas, es decir, no actuar por odio, ni por

venganza, sino intentar solucionar el problema sin más; identificar los intereses de los dos; pensar, entre todos, las alternativas al problema; y, elegir de las alternativas la más justa y objetiva y que intente favorecer los intereses de ambas partes.

Emplear el autocontrol

El autocontrol emocional es la capacidad que permite gestionar de forma adecuada las emociones, inhibiendo los impulsos de manera consciente. Abarca (2003) señala que existe una diferencia entre control de impulsos y control emocional, refiriendo que el primero es una regulación de la conducta externa mientras que la regulación emocional es el conjunto de estrategias para generar o transformar las emociones que vivencia la persona, por lo que se trata de un proceso interno (p.7).

Farré (s.f.) dice es “la capacidad del individuo para controlar su conducta mediante el auto esfuerzo y el dominio de la emociones con el objeto de lograr un fin” (p. 25).

Defender los propios derechos

Consiste en resguardar los derechos que le corresponden logrando asimismo que los demás también lo hagan, no permitiendo que estos sean vulnerados.

Al defender los propios derechos los estudiantes expresan su capacidad de establecer límites ante los demás, es decir dejar claramente establecido qué comportamientos del otro están dispuestos a tolerar.

Para defender los derechos no es necesario utilizar la violencia ni física ni verbal, sino por el contrario, expresarlo de manera amable pero firme.

Responder a las bromas

Se refiere a ser tolerante frente a las bromas que hace alguien siempre y cuando no exista la

intención de molestarle sin embargo en muchas ocasiones las bromas pueden no caer bien a todas las personas y generar reacciones negativas.

Los estudiantes constantemente están expuestos a las bromas de sus compañeros, algunos de ellos no saben cómo reaccionar ante ellas, de allí necesidad de que desarrollen la habilidad de responder positivamente ante ellas, sin perder el control, para evitar la aparición de conflictos que podrían generar, incluso, situaciones de violencia entre pares.

Evitar los problemas con los demás

Para evitar los problemas con los demás es necesario hacer uso de las habilidades sociales. Una adecuada autoestima así como una comunicación asertiva permitirá a los estudiantes mantener buenas relaciones y evitar entrar en disputas o riñas con los demás.

Evitar los problemas puede parecer un acto de cobardía para algunos adolescentes, pero es una buena alternativa para no tener que enfrentar las consecuencias por malas decisiones.

No entrar en peleas

Una pelea es un enfrentamiento entre una persona y otra cuando surge un desacuerdo entre ambas.

Generalmente la intención es hacer daño o imponer su voluntad a otros. Las peleas pueden ser a través de golpes, ofensas o insultos. Muchos estudiantes hacen uso de este recurso cuando no son capaces de lograr lo que desean a través del diálogo.

Ser capaz de encontrar diversas alternativas frente situaciones problema sin tener que recurrir a las peleas es una habilidad muy importante que debe demostrar el estudiante en sus interrelaciones con los demás.

Habilidades que nos permiten hacer frente al estrés

En este grupo se incluye el aprendizaje de técnicas que facilitan la relación con otras personas en situaciones de conflicto. Son: formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad tras un juego, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando le dejan de lado, defender a un/a amigo, responder a la persuasión, responder al fracaso, enfrentarse a los mensajes contradictorios, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil, hacer frente a las presiones del grupo.

Formular una queja

Cuando el estudiante se siente insatisfecho frente a una situación y no puede resolverla con sus propios medios, será necesario que sea capaz de acudir ante las personas indicadas con el fin de presentar una queja formal, ya sea de manera verbal o escrita.

Lo importante es que la queja contenga suficientes elementos de juicio para que la persona que atienda el caso pueda entender de qué se trata el problema para poder resolverlo.

El estudiante que es capaz de formular una queja, no tiene temor ni vergüenza de decirles a los demás que no está conforme o está descontento con el trato que ha recibido o con el servicio recibido.

Responder a una queja

Esta habilidad busca llegar a una solución justa frente a la queja que presenta una persona que siente que sus derechos han sido vulnerados de alguna manera. Para ello el estudiante debe demostrar empatía y responder de manera que satisfaga las demandas de la persona, evitando la confrontación que puede generar mayor insatisfacción.

Demostrar deportividad después de un juego

Lo que se pretende con el desarrollo de esta habilidad es que los estudiantes, lejos de repetir

modelos inadecuados frente a la derrota, sean capaces de reconocer el logro del competidor y felicitarlo por su triunfo.

Resolver la vergüenza

La habilidad de resolver la vergüenza consiste en que el estudiante aplique algunas estrategias personales para superar la sensación de turbación o de malestar que se produce frente a una situación negativa y se sienta menos cohibido.

Arreglárselas cuando le dejan de lado

En algunas ocasiones el estudiante tendrá que pasar por la experiencia de que no lo tomen en cuenta en alguna actividad.

Esto puede crear una sensación de frustración, enojo, pena o rechazo en quien lo experimenta.

Con el desarrollo de esta habilidad el estudiante evitará que esta experiencia lo frustre o le produzca sentimientos negativos contra las demás personas, asimismo será capaz de asumir esta situación como algo no personal y dedicar su atención hacia otra actividad que lo haga sentirse mejor.

Defender a un amigo

La amistad es un valor en el cual dos o más personas sienten un afecto profundo y sincero por el otro. Una de las maneras de demostrar la amistad es defendiéndolo cuando siente que sus derechos están siendo vulnerados.

Ser capaz de defender a un amigo que se encuentra en una posición de inferioridad ante otras personas es una habilidad que no requiere de violencia sino más bien de la práctica de la asertividad.

Responder a la persuasión

Los estudiantes deben estar preparados para resistir la presión de los demás para hacer algo que

no desea. Muchas veces las personas toman decisiones inducidos por la capacidad de persuasión del otro, antes que porque en realidad estén convencidos de que está bien lo que hacen.

La habilidad de responder a la persuasión permite a los estudiantes evaluar con sumo cuidado la posición y los argumentos que le presentan y los compara con los suyos, de tal manera que la decisión que tome sea consciente y no inducida.

Responder al fracaso

En estos tiempos en que el éxito se ha sobrevalorado y la competitividad ha ascendido en la escala de valores, es importante que el estudiante sea capaz de evaluar las razones que lo han llevado al fracaso y asumir como una experiencia que en lugar de producir estados de ánimo como los mencionados, lo impulse a mejorar y poner todo su esfuerzo en alcanzar el éxito en el futuro.

Enfrentarse a los mensajes contradictorios

Muchas veces los mensajes que reciben los estudiantes de parte de los adultos, ya sea en su hogar o en el colegio, son contradictorios, es decir mientras se les dice lo que es mejor o bueno, se actúa de manera contraria.

Vallet (2006) refiere que “los límites, si están claros, dan seguridad, tanto el estudiante como el adulto saben lo que no deben hacer” (p.76). La responsabilidad de establecer los límites recae en los adultos, pero también la de actuar de acuerdo a los mismos.

Por eso es necesario desarrollar la habilidad de enfrentarse con mensajes contradictorios, tal vez no se puede cambiar lo que hacen los padres pero se puede preparar a los estudiantes para reconocer la confusión y decidir cuál es la mejor forma de actuar frente a una determinada situación.

Responder a una acusación

Cuando el estudiante es acusado de algo, debe estar preparado para comprender lo que significa y cuál es el origen de dicha acusación. A partir de esa reflexión debe pensar en responder de manera asertiva, regulando su comportamiento y evitando generar conflictos innecesarios.

El estudiante que desarrolla esta habilidad, no solo responde favorablemente ante una situación de acusación sino que además es capaz de restaurar la relación con la persona que lo acusó.

Prepararse para una conversación difícil

Para sostener una conversación importante exige una preparación adecuada para esclarecer todos aquellos aspectos de los cuales no se tiene claridad. Una vez que todo está claro, el estudiante debe planificar una manera de expresar sus ideas y puntos de vista antes de iniciar la conversación. Prepararse para mantener la conversación evitará que el estudiante se deje llevar por las emociones que pueden generar circunstancias difíciles que le toque enfrentar.

Hacer frente a las presiones de grupo

Farré (s.f.) sostiene que “se puede definir al grupo como dos o más personas que se relacionan y se influyen la una a la otra por un tiempo determinado de amplia duración”. Los miembros que comparten intereses y objetivos que hacen que caminen en la misma dirección, además, los componentes del grupo señalan una serie de normas que limitan las relaciones y actividades que realiza la totalidad del grupo, dinamizada por un reparto de papeles (roles) establecidos entre los distintos miembros” (p.434).

Hacer frente a la presión es una habilidad que requiere que los estudiantes hayan desarrollado una adecuada autoestima y asertividad básicamente, y que sean capaces de decidir por sí mismos lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga algo distinto.

Habilidades de planificación

Aquellas habilidades más avanzadas que permiten a las personas conocer y resolver problemas, teniendo en cuenta la importancia de la situación y las posibilidades que tenemos de dar una respuesta. Son: tomar iniciativas, discernir sobre la causa del problema, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas según importancia, tomar una decisión, concentrarse en una tarea.

Tomar decisiones

Según refiere Choque- Larrauri y Chirinos (2009) en relación a la toma de decisiones:

Para desarrollar la habilidad de toma de decisiones se requiere pensamiento crítico para evaluar y detectar un problema o una situación que requiere tomar una decisión. También se requiere pensamiento creativo para analizarlo y sintetizarlo, además de la capacidad de resolver un problema para encontrar alternativas de solución. La toma de decisiones implica además elegir la mejor opción para solucionar una dificultad y tener una facultad para comprender entre varias opciones cual es la mejor (p.179).

Se entiende que es una habilidad compleja que implica el desarrollo de otras de menor nivel para elegir la mejor de las alternativas luego de un proceso de evaluación crítica y reflexiva.

Discernir sobre la causa de un problema

El desarrollo de la habilidad de discernir sobre la causa de un problema consiste en identificar

claramente las razones que han dado origen al problema y de reconocer si ha sido provocado por alguna situación que se pudo controlar o no.

Una reacción deseable es que se mantenga un comportamiento apropiado, con pleno control de las emociones e impulsos. Identificar la causa ayudará a resolver el problema desde sus orígenes.

Establecer un objetivo

Un objetivo es el fin que se persigue a través de una acción. Establecer un objetivo es trazar el camino que se tiene que seguir para alcanzar la meta propuesta, tomando en cuenta los recursos, el tiempo y las estrategias y la finalidad que se persigue.

Un estudiante que ha desarrollado la habilidad de establecer objetivos será capaz de fijarse metas a partir de la evaluación de sus posibilidades y limitaciones, estableciendo los pasos a seguir para llegar a donde se ha propuesto.

Determinar las propias habilidades

Esta habilidad exige que los estudiantes sean capaces de reconocer cuáles son sus talentos, aptitudes y pericias, para poder hacer uso de ellas en alguna situación problemática. Para lograr esta habilidad se requiere de un buen nivel de autoconocimiento.

Recoger información

Esta habilidad permitirá al estudiante definir claramente la información que necesita conseguir y cuál es la forma más práctica de hacerlo. Un problema común en este aspecto, es que frente a la cantidad de información, muchas veces no se discrimina la validez y confiabilidad de dicha información.

Resolver los problemas según su importancia

Para Vera- Villaroel y Guerrero (2003) un problema es definido como

Aquellas situaciones específicas de la vida (presentes o anticipadas) que exigen determinadas respuestas, consideradas como adaptativas, pero que no reciben respuestas de afrontamiento eficaces provenientes de las personas que se enfrentan con las situaciones, debido a la presencia de distintos obstáculos (p.2).

La habilidad de resolver estos problemas, según los autores, requiere de diversas capacidades entre las cuales se deben incluir un conjunto de destrezas específicas como: la definición y formulación del problema, la generación de alternativas de solución, la toma de decisiones y la puesta en práctica de la solución y verificación de los resultados de la decisión que tomó.

Se busca que el estudiante sea capaz de identificar, anticiparse y afrontar resolutivamente los conflictos y problemas interpersonales, asumiéndolos de forma positiva y aportando soluciones informadas y constructivas (Bisquerra y Pérez , 2007).

Asimismo, deberá ser capaz de determinar el grado de importancia de cada problema para priorizar su solución.

Tomar una decisión

Supone asumir la responsabilidad por las propias decisiones, tomando en consideración aspectos éticos, sociales y de seguridad (Bisquerra y Pérez , 2007).

El estudiante que sabe tomar una decisión, evalúa todas las posibilidades y entre ellas, elige la que considera que será la mejor para él.

Este proceso no termina en la elección sino que debe continuar con la evaluación de la decisión asumida, la ratificación o la reconsideración de ser necesario. El estudiante puede cambiar su decisión como resultado de la evaluación.

Concentrarse en una tarea

Poner toda la atención en la realización de una tarea por vez. Es necesario que los estudiantes

desarrollen la habilidad de concentrarse en la ejecución de una sola tarea, planificando tiempos y metas cortas.

Entrenamiento de las habilidades sociales

Caballo (2007) sostiene que el entrenamiento de las habilidades sociales es una de las estrategias de intervención más potentes utilizadas para incrementar la conducta pro social enseñando las habilidades necesarias para una interacción exitosa.

Ovejero (1990) refiere que “el objetivo del entrenamiento de las habilidades sociales es la mejora de los problemas interpersonales reales del cliente a través de la enseñanza y la potenciación de sus destrezas sociales” (p. 4).

Ambos autores reconocen que las personas poseen habilidades y destrezas las cuales serán potenciadas a través del entrenamiento con el fin de mejorar sus interacciones con las personas de su entorno.

Durante el entrenamiento se enseñan conductas habilidosas, a través de “procedimientos tales como las instrucciones, el modelado, el ensayo de la conducta, la retroalimentación y el reforzamiento” (Caballo, 2007, p. 183).

Si bien este entrenamiento ha sido diseñado para el tratamiento de pacientes con problemas psicológicos o psiquiátricos, es posible adaptarlo a las necesidades de personas que no sin tener esos problemas requieren mejorar sus habilidades para la vida.

Caballo (2007) refiere que un programa completo de habilidades debe contener habilidades cognitivas, emocionales, verbales y no verbales. Como por ejemplo: a) habilidades sociales básicas como observar, escuchar dar y recibir retroalimentación. b) respuestas sociales específicas: hacer y rechazar peticiones, hacer y recibir cumplidos, recibir rechazos, iniciar y

mantener una conversación, defender los derechos, invitar, pedir información, expresar opiniones, etc. c) habilidades de autocontrol establecer objetivos, autoreforzamiento apropiado, etc. (p.213).

Habilidades sociales para la convivencia

Es el conjunto de habilidades sociales con los que cuenta un estudiante para mantener buenas relaciones con sus compañeros. Estos dos constructos guardan íntima relación. No se puede tener una buena convivencia si las personas que se interrelacionan no han desarrollado de manera suficiente sus habilidades sociales.

Según Cuoto (2011) para que sea posible una buena convivencia, es necesario que la persona posea habilidades sociales, es decir, tendría que ser amable, correcta, tratar bien a los demás, saber escuchar y hablar, respetar, cumplir normas, tener dominio de sí, saber ganar y perder y tener una buena presentación personal (p.123).

Estas habilidades pueden ser aprendidas en la escuela a partir de programas de entrenamiento u otras estrategias orientadas hacia este fin. Al respecto Bravo y Herrera (2011) sostienen que las razones que justifican la enseñanza de las habilidades sociales en los estudiantes no solo es importante para contribuir a su formación integral y a su desarrollo social y personal “sino también como una forma de favorecer la existencia de una adecuada convivencia escolar” (p.193).

De este modo, una convivencia de calidad, en donde la práctica de valores sea constante, exige que la escuela asuma el reto de enseñar las habilidades sociales necesaria para lograrlo (Ministerio de Educación de España, 2010)

En este sentido, corresponde a las instituciones educativas implementar estrategias para fortalecer las habilidades de los estudiantes ya que de ello depende en gran medida, que el clima del aula sea favorable para el aprendizaje.

Programa de mediación entre pares

El programa de mediación es un conjunto de talleres elaborados con el propósito de desarrollar las habilidades sociales de los estudiantes para que actúen como potenciales mediadores, en caso de que en el aula se presente algún conflicto entre estudiantes. De este modo todos se convierten en aliados de la disciplina pues intervienen naturalmente frente a comportamientos inadecuados, dificultades en las relaciones entre pares, agresiones leves, disputas, etc., contribuyendo a mantener la convivencia en el aula.

En el diseño del programa se ha planteado como objetivo general mejorar y fortalecer las habilidades personales y sociales de los estudiantes para que intervengan como mediadores ante posibles situaciones de conflicto que se presentan durante las interrelaciones en el aula.

Asimismo, los objetivos específicos son: promover el reconocimiento de las potencialidades y limitaciones de cada uno de los estudiantes para fortalecer las habilidades sociales que les permitan contribuir con la mejora de la convivencia en el aula; desarrollar estrategias de negociación y mediación para potenciar la capacidad de los estudiantes como mediadores naturales que faciliten las interrelaciones con su grupo de iguales.

Los contenidos se han organizado de acuerdo a la categorización de Arnold P. Goldstein: primeras habilidades sociales, habilidades sociales más avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades de planificación. De tal manera que los talleres son los siguientes:

Talleres para desarrollar las Primeras habilidades sociales:

- Saber escuchar
- Saber hablar
- Vencer la timidez para mantener una conversación

Talleres para desarrollar las Habilidades sociales avanzadas

- Conductas asertivas y pasivas
- Aprendiendo a utilizar la comunicación asertiva
- Estilos comunicacionales
- Escucha activa: conoce a tu compañero

Talleres para desarrollar las Habilidades relacionadas con los sentimientos

- El círculo de la autoestima
- Publicitando mis cualidades
- El espejo y yo

Talleres para desarrollar las Habilidades alternativas a la agresión

- Empatía: las tres urnas
- Control de emociones
- Corazón fortalecido

Talleres para desarrollar las Habilidades de planificación

- Negociación
- Manejo de conflictos
- Toma de decisiones
- Parafraseo
- Escucha activa

Metodología de los talleres

Se consideró los siguientes aspectos:

- Los talleres son vivenciales y reflexivos, y promueven un autoanálisis de sus propias emociones, sentimientos, actitudes y comportamientos.
- Los estudiantes ponen en práctica las capacidades y habilidades que se han trabajado en los talleres, durante los siguientes días.
- Se realiza la retroalimentación, que consiste básicamente en proporcionar información concreta y útil a los estudiantes acerca de la actuación que han efectuado en el ensayo anterior. Esta técnica pretende conseguir de forma progresiva, un nivel de ejecución cada vez más próximo al modelo.
- Se refuerzan los comportamientos esperados con el fin de proporcionar a los estudiantes la motivación necesaria para que valoren las mejoras que han ido consiguiendo y a su vez continúen de forma eficaz los entrenamientos que han iniciado.
- Se utilizan técnicas como el modelado, el role playing, el proceso de feedback, y por último la generalización del aprendizaje.

Los talleres del programa reúnen características formales y funcionales. Entre las características formales se ha considerado la pertinencia de los contenidos, entendida como la adecuación y conveniencia de los contenidos a los objetivos del programa, como algo que es relevante, apropiado o congruente con lo que se espera; la calidad de los contenidos, es decir que tiene atributos y cualidades mejores que otros talleres orientados a los mismos objetivos; el lenguaje utilizado, que es adecuado a la etapa de desarrollo y características de los estudiantes; el uso de materiales y recursos, los cuales son motivadores, sencillos y de fácil uso; y finalmente el

uso del tiempo, que es el adecuado para realizar la presentación, el desarrollo y el cierre del taller.

Las características funcionales como la motivación, en la cual se utilizan diversas estrategias para despertar y mantener el interés en el tema; la adecuación al grupo de estudiantes, tomando en cuenta su desarrollo evolutivo; el carácter vivencial, que permite que relacionen cada taller con sus propias experiencias; el carácter lúdico, en donde los estudiantes se divierten aprendiendo, se relajan y se dan cuenta que el aprendizaje puede ser divertido; y el carácter participativo, es decir que todos aportan con sus ideas, sus propuestas, sus talentos, etc., para lograr los objetivos comunes.

Teoría que sustenta el programa: aprendizaje social

Esta teoría recoge ideas tanto del conductismo como del cognitismo. Bandura (1978) sostiene que la conducta, las estructuras cognitivas internas y el ambiente interactúan constantemente, de forma que cada uno de estos factores determinan los restantes (citado por (Sprinthall, Sprinthall, y Oja, 1996).

Bandura (1986), refiere que el aprendizaje social, es un “modelo de reciprocidad en el que la conducta, los factores personales, cognitivos y de otro tipo, y los acontecimientos ambientales actúan entre sí como determinantes interactivos” (citado por Peres, 2008, p. 55). En ambos casos se reconoce que la interacción entre los diversos factores que componen al ser humano determina su comportamiento y este a su vez puede ser modificado a través del aprendizaje.

Riviere (1992) refiere que “el aprendizaje observacional acelera y posibilita el desarrollo de mecanismos cognitivos complejos y pautas de acción social” (p. 3), de allí la importancia de enseñar a los estudiantes modelos de comportamiento apropiados para mantener una interacción

armoniosa con los demás. A través del programa los estudiantes vivenciaron todas las etapas del aprendizaje observacional: la atención, a través de la cual comprendieron los hechos que ocurren cuando no se ponen en prácticas las habilidades sociales en la interacción con los demás; la retención, mediante la cual guardaron en su memoria los hechos mencionados líneas arriba, la reproducción, cuando ante un problema detectado pusieron en práctica lo aprendido; y finalmente la motivación, cuando el resultado de su intervención es exitosa, provocando una sensación de satisfacción personal.

Mangrulkar, Whitman y Posner (2001) refieren que los niños aprenden a comportarse a través de la observación y la interacción social, es decir van asimilando comportamientos de los padres, maestros u otros adultos así como de sus pares. Por lo tanto se les debe enseñar habilidades a través de proceso de instrucción, ensayo y retroalimentación antes que hacerlo con una simple instrucción. (Ladd y Mize, 1983, citado por Mangrulkar, Whitman y Posner, 2001).

Según estos autores, la Teoría del Aprendizaje Social ejerció dos influencias importantes en el desarrollo de programas de habilidades para la vida y habilidades sociales:

Una fue la necesidad de proveer a los niños con métodos o habilidades para enfrentar aspectos internos de su vida social, incluyendo la reducción del estrés, el autocontrol y la toma de decisiones. La segundo fue que, para ser efectivos, los programas de habilidades para la vida y sociales necesitan duplicar el proceso natural por el cual los niños aprenden las conductas. Así, la mayoría de los programas de habilidades para la vida y sociales incluyen observación, representaciones, y componentes de educación de los pares además de la simple instrucción (Mangrulkar, Whitman y Posner, 2001.p. 18).

En lo que respecta a la observación, la teoría del aprendizaje social considera que el aprendizaje por observación de modelos se produce cuando se desarrollan pautas de

comportamiento a través de conductas modeladas, siendo la información que los modelos transmiten un mecanismo clave para este aprendizaje.

La teoría de Bandura, hace hincapié en los procesos subyacentes del aprendizaje por observación: atención, retención, producción y motivación. Una aplicación práctica de estos procesos al programa de mediación entre pares se puede apreciar en la siguiente descripción: los estudiantes centran su atención en las características de la habilidad que se pretende desarrollar reconociendo la utilidad del comportamiento para la interacción con los demás. Esta nueva información la retienen en su memoria hasta que se presente una situación en la cual tienen que aplicar lo aprendido. En la medida que se repita el comportamiento, éste se irá fijando como un hábito en la conducta del adolescente. Los resultados favorables del nuevo comportamiento frente a situaciones de conflicto motivan intrínsecamente a los estudiantes, impulsándolos a repetir el comportamiento, asimismo quienes son testigos del suceso desearán obtener la misma satisfacción personal.

El desarrollo de las habilidades sociales, requiere más que una simple instrucción. Al respecto, el área de Persona Familia y Relaciones Humanas del Diseño Curricular Nacional (Ministerio de Educación del Perú, 2009) se planteó como competencia que el estudiante de primer grado “Establece relaciones interpersonales mediante el desarrollo de habilidades sociales que permiten aceptar a los otros, respetando sus diferencias culturales y valorando el trabajo colaborativo, de manera solidaria y comprometida, en los diversos entornos en donde se desenvuelve” (p. 412), la misma que se debería alcanzar a través de la capacidad: reconoce sus habilidades sociales. Sin embargo, luego de ocho años de aplicación del Diseño Curricular en las instituciones educativas, no se observa resultados que dejen entrever que las estrategias orientadas al desarrollo de la capacidad hayan producido cambios positivos.

Esto se puede atribuir a que se ha abordado este tema como un contenido más del currículo, sin tomar en cuenta que es muy importante y necesario aplicar estrategias que contribuyan a que los estudiantes aprendan a manejar situaciones de conflicto a nivel interno y externo y que conozcan y apliquen en su vida diaria procesos para una adecuada toma de decisiones.

El “Programa de mediación entre pares para mejorar las habilidades sociales” ha tomado en cuenta estos dos aspectos al incluir entre sus contenidos el manejo del estrés, toma de decisiones, presión de grupo, solución de conflictos, entre otras, y por otro lado, ha ido más allá de un simple proceso de instrucción al desarrollar talleres vivenciales y reflexivos que han permitido que los adolescentes evalúen sus propios comportamientos y reconozcan la necesidad de fortalecer sus habilidades sociales para mejorar las relaciones con sus compañeros de aula.

Definición de términos básicos.

Convivencia democrática.

Conjunto de relaciones interpersonales horizontales caracterizadas por el respeto y valoración del otro construida y aprendida en la vivencia cotidiana y el diálogo intercultural en la institución educativa, con la participación de todos los miembros de la comunidad educativa (Ley N°. art.3, inciso b).

Habilidad.

Es la posesión de ciertas destrezas necesarias para cierto tipo de ejecución. Este término “se emplea para destacar que la competencia social no es un rasgo de la personalidad sino un conjunto de respuestas específicas asociadas a determinadas clases de estímulos que son adquiridos mediante procesos de aprendizaje” (Peñañiel y Serrano, s.f., p.8).

Habilidades sociales.

Roca (2014) manifiesta que, las habilidades sociales son una serie de conductas observables, así como también de pensamientos y emociones que ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, de manera tal que se consiga beneficios tanto para sí mismo como para los demás. El desarrollo de las habilidades sociales es muy importante toda vez que son la principal fuente de bienestar (p.9).

Habilidades para la convivencia.

Son las habilidades sociales que poseen los estudiantes y que ayudan a mantener una convivencia pacífica con sus pares en el aula.

Mediación.

Es una estrategia que promueve el desarrollo de capacidades y habilidades sociales que permiten responder de manera no violenta ante los conflictos. Es un mecanismo por medio del cual, las personas en conflicto acuden voluntariamente a una tercera persona para que las ayude a llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes (MINEDU).

Mediación entre pares.

Se trata de un trabajo educativo entre pares. No es un juicio, no se establece culpabilidades ni sanciones es un proceso dialógico que busca restablecer la armonía en el aula. Pedagógicamente, se le reconoce como un proceso de transformación significativa entre iguales, un intercambio de experiencias como aprendizajes de modelos de conducta y como la construcción de una cultura propia.

Normas de convivencia.

Son el conjunto de reglas claras y precisas que se establecen con el propósito de fijar los límites y de regular el comportamiento de las personas que forman parte de un grupo en búsqueda del bienestar de todos sus integrantes.

Su cumplimiento es obligatorio para todos los alumnos y en todo tipo de actividad. Tanto dentro del ámbito escolar como en lugares adyacentes, siempre y cuando afecten a la comunidad educativa.

Programa.

Este término hace referencia a un plan o proyecto organizado de las actividades que se realizarán. El programa contiene la planificación de los temas que se abordarán y la manera en que se hará, con el fin de prever tiempos, recursos y materiales, asegurando el éxito de las acciones planificadas.

Para Farré (s.f.) es la organización y desarrollo de alternativas sobre un acontecimiento o actividad puntual con una estructura que permite trabajar con cierto orden y eficacia.

Programa de mediación entre pares.

El programa de mediación entre pares es un conjunto de talleres elaborados con el propósito de desarrollar las habilidades sociales de los estudiantes, para formarlos como potenciales mediadores. De este modo se convierten en aliados de la disciplina pues intervienen naturalmente frente a comportamientos inadecuados, dificultades en las relaciones entre pares, agresiones leves, disputas, etc., contribuyendo a mantener la convivencia en el aula.

Estos mediadores “no hacen juicios, no dan consejos y no fuerzan a sus compañeros a tomar decisiones sobre los asuntos a mediar” (Góngora, 2015). Efectivamente, lo que hacen es poner en práctica sus habilidades sociales y actuar inmediatamente aparece el conflicto.

Hipótesis

El programa de mediación entre pares es altamente efectivo para mejorar las habilidades sociales y la convivencia de los estudiantes de primero de secundaria de la Institución Educativa Don José de San Martín.

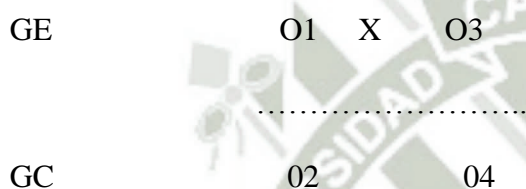


CAPÍTULO II

Diseño Metodológico

Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es cuasi experimental en donde se manipuló una variable independiente y se observó su efecto y relación con la variable dependiente. Se comparó los dos grupos pre asignados. Es un diseño de investigación con pre prueba –pos prueba en la cual no existe asignación aleatoria de los sujetos a los grupos.



Donde:

- GE : Grupo experimental
- GC : Grupo control
- X : Programa de mediación entre pares
- O1 y O2 : Pre test antes de la aplicación del programa
- O3 y O4 : Pos test o medida posterior a la aplicación del programa.

Técnicas e instrumentos

La técnica es la prueba estandarizada y el instrumento la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Arnold Goldstein, (1980).

Descripción

- Autor: Arnold P. Goldstein, (1980)
- Administración: Individual y colectiva

- Duración: aproximadamente 15 minutos
- Edad: 12 años en adelante.

Este es un test muy utilizado por los psicólogos para registrar las deficiencias en habilidades sociales de los estudiantes. El instrumento consta de 50 preguntas, las cuales evalúan las habilidades sociales en 6 áreas o grupos diferentes mencionadas a continuación:

- **Grupo I. Primeras habilidades sociales**

Escuchar.

Iniciar una conversación.

Mantener una conversación.

Formular una pregunta.

Dar las «gracias».

Presentarse.

Presentar a otras personas.

Hacer un cumplido.

- **Grupo II. Habilidades sociales avanzadas.**

Pedir ayuda.

Participar.

Dar instrucciones.

Seguir instrucciones.

Disculparse.

Convencer a los demás

- **Grupo III. Habilidades relacionadas con los sentimientos**

Conocer los propios sentimientos.

Expresar los sentimientos.

Comprender los sentimientos de los demás.

Enfrentarse con el enfado de otro.

Expresar afecto.

Resolver el miedo.

Autorrecompensarse.

- **Grupo IV. Habilidades alternativas a la agresión**

Pedir permiso.

Compartir algo.

Ayudar a los demás.

Negociar.

Empezar el autocontrol.

Defender los propios derechos.

Responder a las bromas.

Evitar los problemas con los demás.

No entrar en peleas.

- **Grupo V. Habilidades para hacer frente al estrés**

Formular una queja.

Responder a una queja.

Demostrar deportividad después de un juego.

Resolver la vergüenza.

Arreglárselas cuando le dejan de lado.

Defender a un amigo.

Responder a la persuasión.

Responder al fracaso.

Enfrentarse a los mensajes contradictorios.

Responder a una acusación.

Prepararse para una conversación difícil.

Hacer frente a las presiones del grupo.

- **Grupo VI. Habilidades de planificación**

Tomar decisiones.

Discernir sobre la causa de un problema.

Establecer un objetivo.

Determinar las propias habilidades.

Recoger información.

Resolver los problemas según su importancia.

Tomar la iniciativa.

Concentrarse en una tarea.

Calificación

La calificación es un procedimiento simple y directo que se ve facilitado por la estimación que hace el sujeto de su grado de competencia o deficiente en que usa las habilidades sociales, comprendidas en la lista de chequeo, el cual están indicando un valor cuantitativo.

La puntuación máxima a obtener es un ítem es 5 y el valor mínimo es 1. Es posible obtener los siguientes puntajes de medidas de uso competente o deficiente de las habilidades sociales al

usar la escala. De esta manera se puede obtener el nivel de desarrollo de la habilidad específica, así como del grupo.

El puntaje total, que varía en función al número de ítems que responde el sujeto en cada valor de 1 a 5, este puntaje como mínimo es 50 y como máximo 250 puntos.

Los niveles alcanzados según el puntaje alcanzado son los siguientes:

NIVEL	RANGO
Bajo	50 - 150
Medio	151 - 200
Alto	201 - 250

Como se manifestó en la descripción, este instrumento tiene una calificación directa, en donde el puntaje marcado, corresponde al numeral que se seleccionó como respuesta en cada ítem, de la siguiente manera:

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
1	Habilidad nunca usada
2	Habilidad usada pocas veces
3	Habilidad utilizada bien alguna vez
4	Habilidad usada a menudo bien
5	Habilidad usada bien siempre

El instrumento consta de 50 ítems y contiene 6 dimensiones:

HABILIDADES SOCIALES	ÍTEMS
Primeras habilidades sociales	1-8
Habilidades sociales avanzadas	9-14
Habilidades relacionadas con los sentimientos	15-21
Habilidades alternativas a la agresión	22-30
Habilidades para hacer frente al estrés	31-42
Habilidades de planificación	43-50

Validez y confiabilidad de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein

La validez y confiabilidad de este instrumento fue determinada por Bravo, Gonzales, Pérez, Portocarrero y Ticlla (2015), de la universidad Nacional Federico Villareal, en la investigación “*Propiedades psicométricas de la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein, 2015*”.

En cuanto a la confiabilidad se analizó utilizando el método de consistencia interna, cuyo resultado es:

El coeficiente alfa de Cronbach presenta un valor de 0.887 (LC 95%) y Spearman Brown 0.883 (LC 95%) los cuales se conforman con los otros coeficientes. Los ítems son homogéneos y por lo tanto, la consistencia interna del test está relacionada una misma variable (p.32).

En relación a la validez, se utilizó el análisis factorial exploratorio que dio como resultado que “la mayoría de las correlaciones son significativas, considerando un coeficiente de correlación mayor a 0.30” (p.35).

Población y muestra

El trabajo ha sido desarrollado en la Institución Educativa Emblemática Don José de San Martín del Distrito Alto de la Alianza de Tacna. La población estuvo constituida por estudiantes de todos los grados de nivel secundaria, de los cuales se seleccionó a dos secciones de primer grado: A y C, como grupo experimental y control respectivamente.

El grupo de estudiantes de la muestra son de clase media-baja y baja, cuyas familias en su mayoría son migrantes de la ciudad de Puno y que se dedican al comercio como principal actividad económica. La edad promedio de los estudiantes de los grupos experimental y control oscila entre 12 y 13 años.

Para la selección de la muestra se aplicó el muestreo no probabilístico de tipo discrecional, en donde a juicio del investigador se seleccionaron dos grupos intactos de los 12 existentes. Los estudiantes del grupo experimental fueron 06 varones y 14 mujeres, mientras que en el grupo control fueron 05 varones y 15 mujeres.

Estrategias de recolección de datos.

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se siguió los siguientes procedimientos:

- En primer lugar se presentó el proyecto al director de la institución educativa para solicitar el permiso respectivo.
- Luego se procedió a seleccionar a los grupos de muestra: experimental y de control. El grupo experimental estuvo constituido por los estudiantes de primer grado A. el grupo control por los estudiantes de primer grado C.
- En el mismo día se administró la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales a ambos grupos de estudiantes, tanto los de control como experimental.

- Se programó los talleres a realizarse con los estudiantes de primer grado “A” a razón de una vez por semana.
- Se coordinó con la tutora de la sección para que en la hora de tutoría se refuerce los compromisos de los talleres realizados.
- Al finalizar de aplicar el programa se aplicó una vez más la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales a ambos grupos de estudiantes.
- Finalmente se procedió a la revisión de las pruebas y al análisis de la información obtenida, cuyos resultados serán mostrados en el capítulo siguiente.

Criterios de Procesamiento de Información

Se llevó a cabo el Análisis de la Covarianza, que consiste en comparar los grupos de sujetos que se han formado.

La información recopilada se muestra por medio de tablas y gráficos para una mejor comprensión y asimilación de los resultados.

Se presenta la interpretación de cada tabla y una discusión global de los datos.

CAPITULO III

Resultados

Análisis estadístico descriptivo antes del experimento.

Tabla 1

Nivel de habilidades sociales de los estudiantes del grupo control antes de la aplicación del programa de mediación entre pares

Nivel	Estudiantes	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	60%
Medio	8	40%
Alto	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Pre test.

Análisis e interpretación de la tabla 1

La tabla 1 muestra los resultados de la aplicación de la lista de chequeo al grupo control antes de la aplicación del “Programa de mediación entre pares”.

Del 100% de estudiantes evaluados, el 60%, manifiestan un bajo nivel de habilidades sociales; el 40% un nivel medio y el 0% en nivel alto. Se advierte que el nivel de desarrollo de las habilidades sociales es incipiente ya que el mayor porcentaje de estudiantes, no exterioriza comportamientos que conllevan a establecer relaciones de convivencia armoniosa para mantener un ambiente favorable para el aprendizaje.

Tabla 2

Nivel de habilidades sociales por dimensiones de los estudiantes del grupo control antes de la aplicación del programa de mediación entre pares.

	Primeras habilidades sociales		Habilidades sociales avanzadas		Habilidades relacionadas con los sentimientos		Habilidades alternativas a la agresión		Habilidades para hacer frente al estrés		Habilidades de planificación	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	16	80	11	55	12	60	5	25	5	25	12	60
Medio	4	20	9	45	7	35	14	70	14	70	7	35
Alto	0	0	0	0	1	5	1	5	1	5	1	5
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Pre test.

Análisis e interpretación de la tabla 2

En la tabla 2 se presenta los resultados de la lista de chequeo del grupo control antes de la aplicación del “Programa de mediación entre pares”, por dimensiones.

Dentro de los tipos de habilidades que han sido evaluadas, las denominadas “primeras habilidades sociales”, son las menos desarrolladas ya que el 80% de estudiantes se encuentra en el nivel bajo, solo el 20% ha alcanzado el nivel medio. En seguida se observa que las “habilidades sociales relacionadas con los sentimientos” y “habilidades de planificación”, concentran a 60% de estudiantes en el nivel bajo, 35% en nivel medio y 5% en nivel alto; en tanto que el porcentaje de estudiantes que alcanza el nivel bajo y medio en las “habilidades sociales avanzadas”, es el 55% y 45% respectivamente. En estas dimensiones no existe ningún

estudiante que haya alcanzado el nivel de alto de habilidades sociales para la convivencia en el aula.

Las denominadas “habilidades sociales alternativas a la agresión” y “habilidades para hacer frente al estrés” concentran al 70% de estudiantes en el nivel medio de desarrollo, mientras que el 25% se encuentran en el nivel bajo.

De acuerdo a la información recogida existe un 5% de los estudiantes que ha logrado desarrollar un nivel alto en las dimensiones “Habilidades relacionadas con los sentimientos”, “Habilidades alternativas a la agresión”, “Habilidades para hacer frente al estrés” y “Habilidades de planificación”.

Este grupo de estudiantes sería el único que puede mantener relaciones de sana convivencia con sus compañeros en el aula.

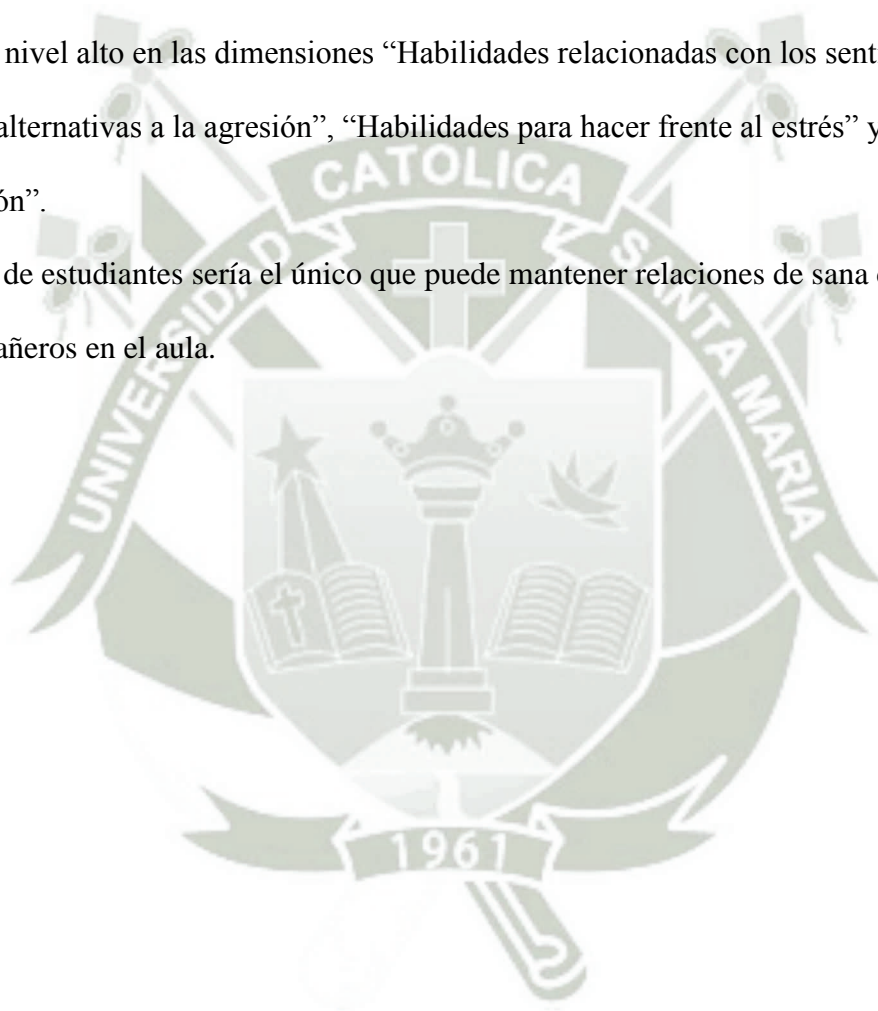


Tabla 3

Nivel de habilidades sociales de los estudiantes del grupo experimental antes de la aplicación del programa de mediación entre pares.

Nivel	Estudiantes	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	45%
Medio	11	55%
Alto	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Pre test.

Análisis e interpretación de la tabla 3

En la tabla 3 se presenta los resultados de la lista de chequeo al grupo experimental antes de la aplicación del “Programa de mediación entre pares”.

El 45% de estudiantes evaluados manifiestan un bajo nivel de habilidades sociales; el 55% un nivel medio y el 0% en nivel alto. Un poco menos de la mitad de los estudiantes reconocen en la evaluación, que tienen dificultades para responder ante ciertas situaciones que tienen que ver con la interacción con sus pares; es decir los comportamientos que muestran que no son los más adecuados para relacionarse con sus pares ante diversas circunstancias de la diaria convivencia.

Por lo tanto, el nivel de desarrollo de las habilidades sociales de este grupo de estudiantes, no es suficiente para aportar al establecimiento de un clima escolar que favorezca la construcción de aprendizajes.

Tabla 4

Nivel de habilidades sociales por dimensiones de los estudiantes del grupo experimental antes de la aplicación del programa de mediación entre pares.

	Primeras habilidades sociales		Habilidades sociales avanzadas		Habilidades relacionadas con los sentimientos		Habilidades alternativas a la agresión		Habilidades para hacer frente al estrés		Habilidades de planificación	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	13	65	12	60	11	55	6	30	6	30	12	60
Medio	7	35	7	35	9	45	11	55	11	55	8	40
Alto	0	0	1	5	0	0	3	15	3	15	0	0
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Pre test

Análisis e interpretación de la tabla 4

En la tabla 4 se presenta los resultados de la lista de chequeo para la evaluación de las habilidades sociales de los estudiantes del grupo experimental antes de la aplicación del “Programa de mediación entre pares”, por dimensiones.

Dentro de los tipos de habilidades que han sido evaluadas, las “primeras habilidades sociales” son las que presentan el mayor porcentaje de estudiantes en el nivel bajo con un 65%, en tanto que el resto (35%), se ubica en el nivel medio; en las “habilidades sociales avanzadas” el 60% se encuentra en el nivel bajo, 35% en el nivel medio y 5% en el nivel alto; en las “habilidades de planificación” el 60% se ubica en el nivel bajo y 40% en el nivel medio; en “habilidades sociales relacionadas con los sentimientos” el 55% se ubican en el nivel bajo, mientras que el 45% lo hace en el nivel medio, en las “habilidades alternativas a la agresión” y “habilidades para hacer

frente al estrés” en ambos casos, el 55% de encuentra en el nivel bajo, el 30% en el nivel medio y el 15% en el nivel alto.

En este grupo, el 15% de estudiantes muestran alto nivel de habilidades sociales en dos dimensiones, lo cual contribuye a que las relaciones que estos estudiantes establecen con sus pares, se construyan de manera pacífica y en armonía.



Tabla 5

Estadísticos descriptivos de los puntajes de las habilidades sociales en los estudiantes del grupo control y experimental antes de la aplicación del programa de mediación entre pares.

		Grupo de estudio	
		Control	Experimental
Promedio		140,5	136,35
Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	129,54	121,64
	Límite superior	151,46	151,06
Mediana		145	153
Varianza		548,05	988,45
Desviación estándar.		23,41	31,44

Fuente: Pre test

Análisis e interpretación de la tabla 5

En la tabla 5 se presenta las medidas descriptivas de los puntajes de las habilidades sociales de los estudiantes del grupo control y experimental antes de la aplicación del “Programa de mediación entre pares”.

Para la interpretación de estas medidas, los puntajes de la variable se han clasificado entre niveles ordinales: Aquellos estudiantes que obtengan un puntaje entre 50 y 150 se considera un nivel bajo de sus habilidades sociales; entre 151 y 200 un nivel medio, entre 201 y 250 nivel alto.

Por lo tanto, el promedio o media de las puntuaciones de las habilidades sociales de los estudiantes del grupo control es 140,5 con una desviación estándar de 23,41; y los del grupo

experimental es 136,35, con una desviación estándar de 31,44, lo cual indica que en ambos grupos predominan el nivel bajo (50 - 150).

En la figura 5, se observa que bajo la línea divisora del punto 150, se encuentra la mayoría de estudiantes.



Análisis estadístico descriptivo después del experimento**Tabla 6**

Nivel de habilidades sociales de los estudiantes del grupo control después de la aplicación del programa de mediación entre pares.

Nivel	Estudiantes	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20%
Medio	13	65%
Alto	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Pre test.

Análisis e interpretación de la tabla 6

En la tabla 6 se presenta los resultados de la lista de chequeo para la evaluación de las habilidades sociales de los estudiantes del grupo control después de la aplicación del “Programa de mediación entre pares”.

Del 100% de estudiantes evaluados, una quinta parte el (20%), todavía se encuentra en bajo nivel de habilidades sociales; el 65% alcanza el nivel medio y aparece un 15% en nivel alto. A diferencia de la primera evaluación, muchos estudiantes han desarrollado parcialmente las habilidades sociales, el 15% lo ha logrado plenamente, pero la mayoría sigue en un nivel medio, por lo que, a pesar de que estos estudiantes no reciben directamente el programa, es muy probable que estos cambios se hayan producido como consecuencia de su desarrollo, así como por la formación de sus docentes que realizan orientación de manera permanente en el aula.

Por lo tanto, si bien se evidencia un progreso en el desarrollo de las habilidades sociales, este no es significativo pues es mínimo el porcentaje de estudiantes que se encuentra en nivel alto. Esto no es suficiente para que la convivencia en el aula sea positiva.

Tabla 7

Nivel de habilidades sociales de los estudiantes del grupo control después de la aplicación del programa de mediación entre pares, por dimensiones.

	Primeras habilidades sociales		Habilidades sociales avanzadas		Habilidades relacionadas con los sentimientos		Habilidades alternativas a la agresión		Habilidades para hacer frente al estrés		Habilidades de planificación	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	9	45	7	35	5	25	2	10	2	10	5	25
Medio	10	50	13	65	11	55	10	50	10	50	11	55
Alto	1	5	0	0	4	20	8	40	8	40	4	20
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Pre test.

Análisis e interpretación de la tabla 7

En la tabla 7 se presenta los resultados de la lista de chequeo para la evaluación de las habilidades sociales de los estudiantes del grupo control después de la aplicación del “Programa de mediación entre pares”, por dimensiones.

Dentro de los tipos de habilidades que han sido evaluadas, todas alcanzan un desarrollo medio, siendo las “habilidades sociales avanzadas” las que agrupan al mayor porcentaje (65%) de estudiantes en este nivel; las “habilidades sociales relacionadas con los sentimientos” y las

“habilidades para la planificación” presentan el 55% de estudiantes en el nivel medio, 25% en el nivel bajo y 20% en el nivel alto; en tanto que las “primeras habilidades sociales”, “habilidades alternativas a la agresión” “habilidades para hacer frente al estrés” presentan el 50% en el nivel medio, la diferencia entre estas tres dimensiones, es que la primera solamente tiene el 5% de estudiantes en nivel alto, mientras que las dos últimas, tienen el 20% de los estudiantes en este nivel.

Sigue siendo poco significativo el porcentaje de estudiantes que se ubican en el nivel alto en las “primeras habilidades sociales” y “habilidades sociales avanzadas”; sin embargo en las “habilidades alternativas a la agresión” y “habilidades para hacer frente al estrés” el porcentaje si es significativo pues agrupa a un 40% de estudiantes que estarían en condiciones de relacionarse adecuadamente.

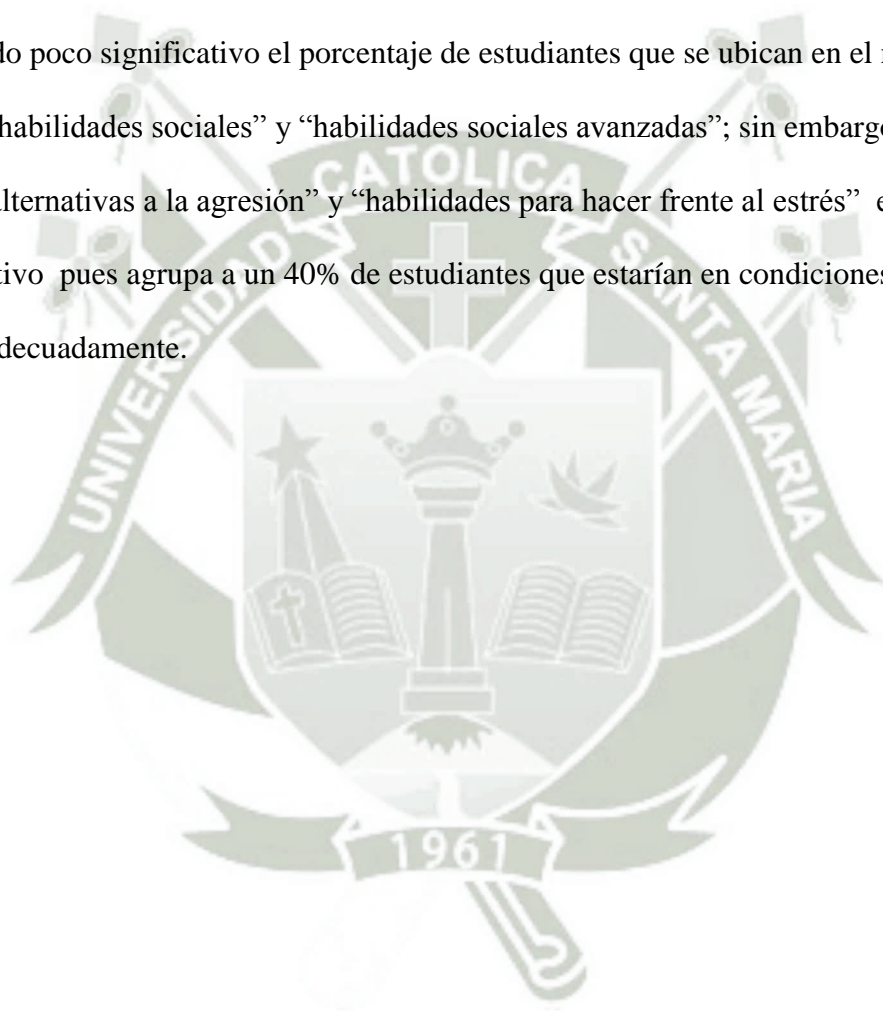


Tabla 8

Nivel de habilidades sociales de los estudiantes del grupo experimental después de la aplicación del programa de mediación entre pares.

Nivel	Estudiantes	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	2	10%
Alto	18	90%
Total	20	100%

Fuente: Pre test.

Análisis e interpretación de la tabla 8

En la tabla 8 se presenta los resultados de la lista de chequeo para la evaluación de las habilidades sociales de los estudiantes del grupo experimental después de la aplicación del “Programa de mediación entre pares”.

El 90%, logran desarrollar plenamente sus habilidades sociales, es decir, tienen conductas que les permite interrelacionarse de manera positiva con sus compañeros en un marco de respeto, solidaridad, empatía, tolerancia, entre otros que contribuyen a generar un buen clima de aula.

En consecuencia, el programa de mediación entre pares, ha tenido efectos positivos en el desarrollo de las habilidades sociales en un 90% de los estudiantes en tanto que el 10% restante aún están en proceso de desarrollarlos.

Tabla 9

Nivel de habilidades sociales de los estudiantes del grupo experimental después de la aplicación del programa de mediación entre pares, por dimensiones.

	Primeras habilidades sociales		Habilidades sociales avanzadas		Habilidades relacionadas con los sentimientos		Habilidades alternativas a la agresión		Habilidades para hacer frente al estrés		Habilidades de planificación	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio	15	75	6	30	3	15	7	35	7	35	9	45
Alto	5	25	14	70	17	85	13	65	13	65	11	55
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Post test

Análisis e interpretación de la tabla 9

En la tabla 9 se presenta los resultados de la lista de chequeo del grupo experimental después de la aplicación del “Programa de mediación entre pares”, por dimensiones.

Las “habilidades sociales relacionadas con los sentimientos” alcanzan el 85% de estudiantes en el nivel alto; en las “habilidades sociales avanzadas”, se ubica el 70% de estudiantes en el más alto nivel: las “habilidades alternativas a la agresión” y “habilidades para hacer frente al estrés” concentran al 65% de estudiantes en el nivel alto, mientras que en las “habilidades para la planificación” poco más de la mitad, 65%, alcanza este nivel. En cambio las “primeras habilidades sociales” el mayor porcentaje de los estudiantes se ubican en el nivel medio, en tanto que solo el 25% se ubican en el nivel alto.

Tabla 10

Estadísticos descriptivos de los puntajes de las habilidades sociales en los estudiantes del grupo control y experimental después de la aplicación del programa de mediación entre pares.

		Grupo de estudio	
		Control	Experimental
Promedio		170,3	207,95
Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	159,24	203,96
	Límite superior	181,36	211,94
Mediana		171	209
Varianza		558,96	72,79
Desviación estándar.		23,64	8,53

Fuente: post test

Análisis e interpretación de la tabla 10

En la tabla 10 se presenta las medidas descriptivas de los puntajes del grupo control y experimental después de la aplicación del “Programa de mediación entre pares”.

Según la escala de valoración: entre 50 y 150 es nivel bajo; entre 151 y 200 nivel medio y entre 201 y 250 nivel alto. El promedio o media aritmética de las puntuaciones de las habilidades sociales de los estudiantes del grupo control es 170,3 con una desviación estándar de 23,64; y los del grupo experimental es 207,95 con una desviación estándar de 8,53. Existe una diferencia cualitativa y cuantitativa del desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes del grupo experimental, en el cual se aplicó los talleres del programa.

Tabla 11

Comparación de los puntajes de las habilidades sociales en los estudiantes del grupo experimental antes y después de la aplicación del programa de mediación entre pares.

Estadístico	Habilidades sociales		Diferencia
	Pre test	Post test	
Promedio	136,35	207,95	71,6
Desviación estándar	31,44	8,53	--
Tamaño de muestra	20	20	--

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación de la tabla 11

En la tabla 11 se presenta las medidas descriptivas de los puntajes de las habilidades sociales de los estudiantes del grupo experimental antes y después de la aplicación del “Programa de mediación entre pares”.

Según la escala de valoración: entre 50 y 150 es nivel bajo; entre 151 y 200 nivel medio y entre 201 y 250 nivel alto. El promedio o media aritmética de las puntuaciones de las habilidades sociales en el pre test es 136,35 con una desviación estándar de 31,44; en cambio en el post test el promedio es 207,95 con una desviación estándar de 8,53, lo cual indica que hubo un incremento significativo en relación a la primera evaluación en donde los estudiantes presentaban un nivel bajo de habilidades sociales. Luego de la aplicación del programa la mayor cantidad de estudiantes se concentra en el nivel alto.

Por lo tanto, el “programa de mediación entre pares” fue efectivo para desarrollar las habilidades sociales para la convivencia en el aula.

Discusión

El propósito de este trabajo fue aplicar un programa de mediación para desarrollar las habilidades sociales de los estudiantes preparándolos para que asuman el rol de mediadores en su aula, de manera tal que al presentarse algún conflicto, ellos estén capacitados para intervenir y ayudar a las partes a resolver sus discrepancias sin tener que llegar a otros ámbitos de resolución de los problemas, como por ejemplo a la coordinación de tutoría o a la dirección de la institución educativa.

Los resultados alcanzados, demuestran que los estudiantes del grupo experimental presentan un alto nivel de desarrollo de: habilidades sociales avanzadas (70%); habilidades relacionadas con los sentimientos (85%); habilidades alternativas a la agresión (65%); habilidades para hacer frente al estrés (65%) y habilidades de planificación (55%). Solo en las primeras habilidades sociales alcanzaron un nivel medio (25%). Estos resultados coinciden con los del trabajo realizado por Vásquez (2012) quien destaca la relación directa de la mediación escolar con el desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes. Como afirma el autor, un programa de mediación escolar desarrolla conductas empáticas, lo que permite que los estudiantes ayuden a sus compañeros a encontrar una solución pacífica a sus conflictos, poniendo en práctica lo aprendido, a diferencia de quienes no participaron del programa en su mayoría se muestran indiferentes, evitan la situación o ignoran al compañero que se encuentra en problemas (p.333). Esta idea se confirma con la conclusión de García (2010) que refiere que los estudiantes que han recibido una adecuada formación en habilidades sociales mejoran sus conductas interpersonales (p.235). Son esas conductas que muestran los estudiantes mediadores las que generan un clima escolar positivo que contribuyen a la buena convivencia en el aula.

Los estudiantes del grupo experimental alcanzaron un puntaje por encima de 200 puntos en casi todas las habilidades, siendo los porcentajes de la siguiente manera: 70% de estudiantes alcanzaron nivel alto en habilidades avanzadas, 85% alcanzó nivel alto, en habilidades relacionadas con los sentimientos; 65% lo hizo en habilidades alternativas a la agresión y en habilidades para hacer frente al estrés, mientras que el 55% alcanzó nivel alto en habilidades de planificación. Estos datos prueban que las habilidades sociales, tal como lo expresan Caballo (2007) y Roca (2014) se van adquiriendo o desarrollando a través del aprendizaje, del entrenamiento y de la práctica. Antes del programa tanto los estudiantes del grupo experimental como de control presentaban puntajes menores a 150, es decir nivel bajo de habilidades sociales, 136.35 y 140.5 respectivamente, por lo tanto las posibilidades de mantener una convivencia adecuada eran reducidas, ya que tal como lo afirman Páez, Roncancio, Velásquez, y Gonzales (2013) la mayoría de los estudiantes resuelven sus conflictos de la única manera que conocen es decir por medio de la violencia o evitación. Rivera y Zavaleta (2015) lo confirman: las habilidades de los adolescentes con conductas de riesgo en la dimensión de comunicación tienen nivel promedio, en la dimensión autoestima y en la dimensión de toma de decisiones, tienen promedio bajo.

Floyer (1997) y Ponce (2008) afirman que la mediación es una herramienta para la solución pacífica a los conflictos, pero requiere que los mediadores conozcan el proceso de negociación, así como que cuenten con las habilidades suficientes para llevar a cabo el proceso (Moore, 2008). Precisamente, el programa de mediación entre pares, está diseñado tanto para desarrollar las habilidades sociales, así como para conocer los pasos para ejercer la mediación.

Con Silva (2015) existe una diferencia en el sentido de que en su trabajo se ha preseleccionado a un grupo de estudiantes con mayores habilidades que los demás, “susceptibles

de ser elegidos como mediadores” (p. 385) mientras que en el caso de la presente investigación no se realizó una selección en función a las habilidades que poseen sino que todos fueron preparados para asumir de manera natural y espontánea el rol de mediadores (De Prada y López, 2008). Se puede afirmar que los estudiantes del grupo experimental han mejorado sus habilidades sociales, gracias a su participación en el programa de mediación entre pares, en donde han recibido una formación oportuna y adecuada, tal como lo refiere García (2010). Esto se corrobora con los puntajes obtenidos por el grupo experimental en la evaluación del nivel de habilidades sociales antes y después de la aplicación del programa en la tabla 11 que muestra una diferencia de 71,6 puntos en promedio.

Los resultados también muestran un incremento en el nivel de habilidades sociales en el grupo control que inició con 140.5 puntos y terminó con un puntaje de 170.3, es decir en un nivel medio. Esto se debe, a que este grupo ha tenido la intervención de sus docentes. Pero lo que se quiere destacar es que las estrategias aplicadas por ellos no son suficientes, lo cual plantea la necesidad de generalizar la aplicación del programa por su efectividad probada. Un elemento de juicio más, a favor del programa, es que en los resultados del pre test el grupo control presentaba un puntaje mayor al grupo experimental, superándolos por 4.15 puntos. Es al finalizar la aplicación de programa que el grupo experimental supera por amplio margen al grupo control. La diferencia muy significativa es de 37,65 puntos con un intervalo de confianza de 95%.

La investigación fue motivada por la presencia de relaciones conflictivas en el aula provocadas por la poca habilidad para resolver los conflictos. A partir de los resultados que se obtuvieron, los estudiantes están en la capacidad de establecer vínculos afectivos entre compañeros, como refiere Páez, et.al (2013), caracterizados por la práctica de valores como la comunicación, asertividad, respeto, tolerancia, necesarios para vivir en armonía.

Los resultados muestran que el programa de mediación entre pares, ha tenido efectos positivos en el desarrollo de las habilidades sociales en un 90% de los estudiantes, por tanto se ha contribuido a formar este porcentaje de potenciales mediadores, preparados para seguir las pautas y protocolos del proceso, desde que se inicia la mediación hasta llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes (Taylor, 1997, Citado por Armas, 2003).

El programa de mediación entre pares, cumple su propósito de desarrollar las habilidades sociales y a la vez mejorar la convivencia en el aula. En este sentido, la investigación coincide con otras investigaciones como el trabajo realizado por Castillo (2015) que comprobó que la aplicación del programa habilidades sociales causó efectos significativos en la convivencia escolar quedando demostrado que es eficaz en la convivencia escolar de los estudiantes; con Cáceres (2017), que encontró una relación significativa entre las habilidades sociales y la convivencia escolar; con Paez, et. agl. (2013), que concluye que las habilidades como la comunicación asertiva, caracterizada por una escucha activa y valores como el respeto y la tolerancia son necesarios para vivir en armonía; con Vásquez (2012) que arriba a la conclusión de que la mediación escolar se encuentra directamente relacionada con el desarrollo de habilidades sociales por lo que representan, una herramienta eficaz para lograr los objetivos esenciales de una educación para la paz; y con García (2010) que sostiene que las habilidades sociales mejoran la conducta interpersonal, por tanto mejoran las relaciones entre compañeros y por consiguiente la convivencia en el aula.

Conclusiones

Primera.- Se comprobó la eficacia del “programa de mediación entre pares”, ya que una comparación de los resultados del pre test y post test arroja una diferencia de 71,6 puntos, lo cual indica que del nivel bajo de habilidades sociales de los estudiantes antes de la aplicación del programa de mediación, pasaron a un nivel alto después de la aplicación del mismo.

Segunda.- El nivel de habilidades sociales que presentaron los estudiantes del grupo experimental antes de la aplicación del programa de mediación entre pares fue bajo.

Tercera.- El nivel de habilidades sociales que presentaron los estudiantes del grupo control antes de la aplicación del programa fue bajo.

Cuarta.- El nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes del grupo experimental después de aplicar el “programa de mediación entre pares” es alto.

Quinta.- El nivel de habilidades sociales que presentan los estudiantes del grupo control en el post test es medio, esta hipótesis fue refutada toda vez que se planteó que al culminar la investigación el nivel de habilidades sociales continuarían siendo bajas, sin embargo subieron algunos puntos pero sin llegar a alcanzar el nivel alto.

Sexta.- Se probó que existen diferencias significativas en el nivel de habilidades sociales de los estudiantes del grupo experimental antes y después de la aplicación del programa de mediación entre pares, presentando diferencias entre el pre y el post test.

Sugerencias

Primera.- Implementar el “programa de mediación entre pares” en todas las instituciones educativas de la localidad ya que su eficacia ha sido probada. Con esto se contribuirá en gran manera con el desarrollo de las habilidades de los estudiantes y como consecuencia se mejorará la convivencia en el aula.

Segunda.- La generalización del “programa de mediación entre pares”, requiere de una adaptación de los talleres a las características y necesidades particulares de los estudiantes de cada grupo.

Tercera.- Destinar una hora exclusiva y dentro del plan de estudios, para el desarrollo del “programa de mediación entre pares” teniendo en cuenta la importancia de las habilidades sociales en el ámbito de las relaciones interpersonales y su incidencia en la convivencia escolar.

Cuarta.- Incidir en acciones para el desarrollo de las habilidades sociales en el grupo de estudiantes a quienes se aplicó el programa con el fin de que todos alcancen el nivel alto en cada una de las dimensiones de sus habilidades ya que ello los ayudará no solo a mantener la convivencia en el aula sino a mejorar sus relaciones intra e interpersonales.

Quinta.- El “programa de mediación entre pares para mejorar las habilidades sociales y la convivencia” es un gran aporte para las instituciones educativas, ya que su implementación permitirá resolver uno de los problemas más frecuentes que es la presencia de relaciones conflictivas en el aula, las cuales impiden una adecuada convivencia escolar lo que interfiere con el logro de aprendizajes.

Limitaciones

Primera.- La aplicación del programa estuvo sujeta a la disponibilidad de tiempo de la Institución Educativa, lo cual ocasionó que en algunas oportunidades se tenga que reprogramar su ejecución, existe la posibilidad de que una aplicación más sostenida en el tiempo ofrezca mejores resultados.

Segunda.- Se presentó inasistencia de estudiantes en algunos talleres, lo cual fue una limitante para que dichos estudiantes alcancen el desarrollo de la habilidad trabajada. Se vio la necesidad de repetir el taller pero por falta de tiempo no se logró realizar.

Tercera.- El tiempo para desarrollar cada sesión del programa fue de 45 minutos. En algunos casos fue insuficiente dada las características vivenciales y participativas de la sesión.

Cuarta.- El reforzamiento de las habilidades trabajadas recaía en una persona ajena a la investigación, debido a que la presencia de la investigadora en la institución educativa era solo los días designados para realizar las sesiones del programa. Es probable que con un reforzamiento permanente se obtenga mejores resultados.

Referencias

- R.M.N°010-2010-ED, D. S. (22 de julio de 2010). Aprueba el reglamento de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas. Lima, Perú.
- Abarca, M. (2003). *La Educación emocional en la educación primaria: currículo y práctica*. (Tesis Doctoral). Barcelona, España.
- http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2349/01.MMAC_PRIMERA_PARTE.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Armas, M. (2003). La Mediación en la Solución de conflictos. *Educación*, 125-136.
- <http://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn32/0211819Xn32p125.pdf>
- Basto, O. E. (2008). La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia. *Revista Diversitas - Perspectivas en psicología*, 199.
- Benites, L. (2011). Convivencia escolar y calidad educativa. *Cultura*, 143-164.
- Bisquerra, R., & Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 61-82.
- Bisquerra, R., & Pérez, N. (2018). *Rafel Bisquerra GROP*.
- <http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/conciencia-emocional.html>
- Bravo, I., & Herrera, L. (2011). Convivencia escolar en la educación primaria. Las habilidades sociales del alumnado como variable moduladora. *Dedica. Revista de Educación e humanidades*, 173-212.
- Bravo, M., Gonzalez, M., Portocarrero, E., & Ticlla, E. (2015). Propiedades psicométricas de la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein.

<https://es.slideshare.net/joelcite/propiedades-psicometricas-de-la-lista-de-chequeo-de-habilidades-sociales-de-golstein-2015>

Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Siglo XXI España Editores.

Cabrera, V. (2013). *Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes varones de 15 a 18 años del centro Municipal de formación artesanal Huancavilca de la ciudad de Guayaquil-2012*. (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6562/1/Tesis%20de%20Grado-Desarrollo%20de%20habilidades%20sociales%20en%20adolescentes-Valeria%20Cabrera.docx>

Cáceres, R. B. (2017). *Habilidades sociales y convivencia escolar en estudiantes del tercer año de secundaria, instituciones educativas de la Red 12, Chorrillos 2017*. (Tesis de maestría). Universidad -Cesar Vallejo. Trujillo. Perú.
file:///C:/Users/claudia/Desktop/jass/C%C3%A1ceres_JRB.pdf

Castillo, D. (2015). *Programa de habilidades sociales y convivencia escolar en estudiantes de segundo grado de educación primaria en una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho-2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5488/Castillo_CDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centro de Estudios y Acción Social panameño. (junio de 2012). Estudio de patrones de convivencia escolar en Panamá. 152. Panamá, República de Panamá.
https://www.unicef.org/panama/spanish/convivencia-escolar_2013.pdf

Cerezo, F. (Abril de 2007). *La Violencia escolar. Propuestas para la intervención eficaz.* .

Obtenido de Observatorio de la convivencia escolar jornadas sobre conflictos y convivencia en los centros escolares.

http://www.jornadasconvivenciamurcia.com/ponencias/cerezo_ramirez_fuensanta-violencia_escolar_propuestas.pdf

Cerezo, F. (2009). *La Violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención.* Madrid: Pirámide.

Choque- Larrauri, R., & Chirinos, J. (2009). Eficacia del programa de habilidades para la vida en estudiantes escolares de Huancavelica-Perú. *Salud pública*, 169-181.

Codina, A. (2004). Saber Escuchar. Un intangible valioso. *Red de Revistas científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal.*

Cuoto, S. (2011). *Desarrollo de la relación entre la inteligencia emocional y los problemas de convivencia: estudio clinico experimental.* Madrid, España: Visión Libros.

De Prada, J., & López, J. (2008). La Mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Fundacion Dialnet*, 99-116.

Farré J. (s.f. de s.f. de s.f.). Enciclopedia de la Psicología. España, España : España: Océano.

Farré, J. (s.f. de s.f.). Habilidad social. *Enciclopedia de Psicología.* España: Océano.

Fernández, G., & Ramirez, C. (2002). Programa de Habilidades sociales para mejorar la convivencia. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado.*, 1-4.

García, R. (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación social. *XXI, REvista de Educación*, 225-240.

Gonzales, J. (2005). Empatía y Ecpatía. *Revista internacional on-line*, 1-9.

Goroskieta, V. (2008). Habilidades sociales. *EScuela Nicasio Landa*, 1-25.

- Gudalupe, R. M. (2011). *Bullying, acoso escolar*. México: Trillas.
- Jurado, R. B. (2017). Habilidades sociales y convivencia escolar en estudiantes del tercer grado de secundaria, instituciones educativas de la Red 12, Chorrillos 2017.
- Ley N° 29719. (24 de junio de 2011). Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- López, L. (2010). El Desarrollo de las habilidades sociales que se proponen para mejorar la relacion con los demás. *Revista digital innovación y experiencias educativas*, 1-9.
- López, P. (enero de 2010). *Eduinnova*. <http://eduinnova.es/ene2010/HABILIDADES SOCIALES.pdf>
- López, P. (2010). Habilidades sociales que se proponen para mejorar la relación con los demás. 1-6.
- Lungman, S. (1996). *La Mediación Escolar*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- Medina, D. (2015). Mediación entre prea en las escuelas públicas. Una alternativa para la solución de conflictos. *REvista Griot*, 85-103.
- Ministerio de Educación de España. (2010). Estudio estatal sobre la convivencia escolaar en la educcion secundaria obligatoria. Madrid, España.
- Ministerio de Educación del Perú. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientaciones para directivos y tutores de primria y secundaria*. Lima, Perú.
- Moore, C. (1995). *El Proceso de mediación. métodos prácticos para la esolución de conflictos*. . Barcelona, España: Ediciones Garnica.
- Ovejero, A. (1990). Las Habilidades sociales y su entrenamiento; un enfoque necesariamente psicosocial. *Psicothema*, 93-112.

- Páez, C., Roncancio, M., Velásquez, M., & Gonzales, L. (2013). *La mediación como alternativa para la resolución de conflictos en contextos educativos*. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/961>
- Palacios, B. (2015). MEdiación Escolar. Promoción, bajo el enfoque de la resiliencia. *Revista Athenea*, 84-91.
- Peres, M. (2008). *Habilidades sociales en estudiantes institucionalizados para el afrontamiento a su entorno inmediato*. Granada, España.
- Peres, M. (2008). *Habilidades sociales en estudiantes institucionalizados para el afrontamiento a su entorno inmediato*. España.
- Pérez, P. (2006). Efectos de la aplicación de un programa de educación para la convivencia sobre el clima social del aula en un curso de 2° de ESO. *Revista de Educación*, 503-529.
- Perú, M. d. (2009). *Diseño Curricular Nacional*. Lima: Perú.
- Ponce, T. (2008). *La Mediación escolar en los centros educativos*. Obtenido de Revista digital Innovación y experiencias educativas: https://rchivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_13/TANIA_PONCE_2.pdf
- Quintero, N., & Rentería, L. (2009). *Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe de la ciudad de Bolívar, en la jornada de la mañana*. Tesis de maestría, Bolívar, Bogotá.
- Rincón, M. G. (2011). *Bullying Acoso escolar*. Mexico: Trillas.
- Rivera, & Zavaleta. (2015). *Habilidades sociales y conductas de riesgo en adolescentes escolarizados. institución educativa Torres Araujo. Trujillo, 2015*. Trujillo. Perú.
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Valencia, España: ACDE Ediciones.

- Silva, L. (2015). La mediación como herramienta para resolver conflictos. impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria. Alcalá, España.
- Sprinthall, N., Sprinthall, R., & Oja, S. (1996). *Psicología de la Educación*. Madrid, España: Editorial S.A. Mcgraw-Hill/interamericana de España.
- Suarez, B. (2008). La Mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para la pedagogía de la convivencia. *Revista Diversitas- perspectivas en Psicología*, 18.
- Torrego, J. (2003). *Mediación de Conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid, España: Narcea.
- Torrego, J. C., & Moreno, J. M. (2003). Convivencia y disciplina en la escuela. el aprendizaje de la democracia. *Revista de Currículum y formación del profesorado*, 207.
- Vallet, M. (2006). *Cómo educar a nuestros estudiantes*. España: Wolters Kluwer.
- Van de Velde, H. (2014). *Aprender a preguntur preguntar para aprender*.
https://www.upf.edu/cquid/_pdf/saber_preguntar_vandevelde.pdf
- Vásquez, R. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz*. Tesis Doctoral, Universidad de Murcia, Murcia.
- Vera- Villaroel, P., & Guerrero, A. (2003). Diferencias en habilidades de resolución de problemas sociales en sujetos optimistas y pesimistas. *Univ. Psychol*, 21-26.
- Vivas, M., Gallego, D., & Gonzales, B. (2007). *Educación las emociones*. Mérida, Venezuela: Producciones Editoriales C.A.

ANEXOS

ANEXO 1

LISTA DE CHEQUEO, EVALUACION DE HABILIDADES SOCIALES

A continuación encontrarás una lista de habilidades sociales que los estudiantes como tú pueden poseer en mayor o menor grado

Deberás calificar tus habilidades marcando cada una de las habilidades que se describen a continuación, de acuerdo a los siguientes puntajes:

N	ITEMS	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNA VEZ	A MENUDO	SIEMPRE
1.	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que están diciendo	1	2	3	4	5
2.	Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento	1	2	3	4	5
3.	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	1	2	3	4	5
4.	Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada	1	2	3	4	5
5.	Dices a los demás que tú estás agradecid@ con ellos por algo que hicieron por ti	1	2	3	4	5
6.	Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa	1	2	3	4	5
7.	Presentas a nuevas personas con otr@s	1	2	3	4	5
8.	Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen	1	2	3	4	5
9.	Pides ayuda cuando la necesitas	1	2	3	4	5
10.	Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad	1	2	3	4	5
11.	Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica	1	2	3	4	5

N	ITEMS	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNA VEZ	A MENUDO	SIEMPRE
12.	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente	1	2	3	4	5
13.	Pides disculpas a los demás cuando haz echo algo que sabes que está mal	1	2	3	4	5
14.	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas	1	2	3	4	5
15.	Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas	1	2	3	4	5
16.	Permites que los demás conozcan lo que sientes	1	2	3	4	5
17.	Intentas comprender lo que sienten los demás	1	2	3	4	5
18.	Intentas comprender el enfado de las otras personas	1	2	3	4	5
19.	Permites que los demás sepan que tú te interesas o, te preocupas por ellos	1	2	3	4	5
20.	Cuando sientes miedo, piensas porqué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo	1	2	3	4	5
21.	Te das a ti misma una recompensa después de hacer algo bien	1	2	3	4	5
22.	Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada	1	2	3	4	5
23.	Compartes tus cosas con los demás	1	2	3	4	5
24.	Ayudas a quién lo necesita	1	2	3	4	5
25.	Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos	1	2	3	4	5
26.	Controlas tu carácter de modo que no se te escapen las cosas de la mano	1	2	3	4	5

N	ITEMS	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNA VEZ	A MENUDO	SIEMPRE
27.	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista	1	2	3	4	5
28.	Conservas el control cuando los demás te hacen bromas	1	2	3	4	5
29.	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas	1	2	3	4	5
30.	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte	1	2	3	4	5
31.	Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta	1	2	3	4	5
32.	Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti	1	2	3	4	5
33.	Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado	1	2	3	4	5
34.	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza	1	2	3	4	5
35.	Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación	1	2	3	4	5
36.	Manifiestas a los demás cuando sientes que una amiga no ha sido tratada de manera justa	1	2	3	4	5
37.	Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer	1	2	3	4	5
38.	Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular	1	2	3	4	5
39.	Reconoces y resuelves la confusión que produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra	1	2	3	4	5
Nº	ITEMS	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUN A VEZ	A MENUDO	SIEMPRE
40.	Comprendes de qué y por qué has sido acusad@ y luego piensas en la mejor forma de	1	2	3	4	5

	relacionarte con la persona que hizo la acusación					
41.	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática	1	2	3	4	5
42.	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta	1	2	3	4	5
43.	Si te sientes aburrida, intentas encontrar algo interesante que hacer	1	2	3	4	5
44.	Si surge un problema, intentas determinar que lo causó	1	2	3	4	5
45.	Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea	1	2	3	4	5
46.	Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea	1	2	3	4	5
47.	Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información	1	2	3	4	5
48.	Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero	1	2	3	4	5
49.	Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor	1	2	3	4	5
50.	Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer	1	2	3	4	5

ANEXO 2 BASE DE DATOS

		Pre test							Post test								
			D2	D3	D4	D5	D6	S			D1	D2	D3	D4	D5	D6	S
Grupo control	1	31	23	30	15	11	12	122		71	29	43	23	19	25	210	
	2	30	21	32	16	14	11	124		37	20	35	16	14	19	141	
	3	29	17	19	11	8	21	105		41	24	30	18	11	25	149	
	4	37	11	25	15	7	16	111		36	20	27	14	10	17	124	
	5	41	28	29	20	14	24	156		62	32	41	22	19	33	209	
	6	39	25	29	18	17	15	143		50	27	31	21	15	20	164	
	7	26	21	23	17	10	23	120		45	27	30	18	10	23	153	
	8	48	28	32	17	14	24	163		58	28	34	20	13	26	179	
	9	49	11	32	18	16	21	147		46	12	29	17	15	21	140	
	10	29	16	27	11	11	17	111		48	23	29	18	15	21	154	
	11	25	26	27	17	15	15	125		45	28	31	19	11	24	158	
	12	41	22	28	21	17	19	148		51	23	37	22	12	30	175	
	13	47	30	34	19	12	23	165		55	26	36	20	15	27	179	
	14	48	26	41	16	17	26	174		53	26	39	20	16	27	181	
	15	32	17	20	17	11	21	118		47	29	36	15	13	24	164	
	16	51	26	31	19	14	29	170		46	29	37	22	12	22	168	
	17	47	25	35	15	16	27	165		50	31	36	16	14	27	174	
	18	50	26	36	20	13	27	172		62	20	41	24	17	30	194	
	19	31	22	25	16	13	12	119		61	31	41	24	20	30	207	
	20	53	24	26	20	13	16	152		53	26	38	23	17	26	183	
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	S			D1	D2	D3	D4	D5	D6	S
Grupo experimental	1	49	12	12	10	9	13	105		75	25	47	20	19	26	212	
	2	47	25	35	15	16	27	165		65	38	43	16	14	27	203	
	3	41	23	23	11	13	21	132		63	26	41	24	17	30	201	
	4	23	24	15	16	13	13	104		61	31	41	24	19	30	206	
	5	53	24	28	20	13	21	159		68	31	47	23	17	26	212	
	6	48	25	39	16	17	25	170		61	29	39	21	18	31	199	
	7	23	17	20	17	11	15	103		62	39	47	17	14	24	203	
	8	51	26	31	19	14	27	168		67	34	37	25	19	28	210	
	9	25	16	22	16	10	12	101		68	39	48	18	16	27	216	
	10	25	25	15	16	7	14	102		52	47	46	21	19	27	212	
	11	27	17	15	15	9	18	101		61	33	41	19	20	30	204	
	12	25	15	21	13	8	18	100		50	32	44	17	16	27	186	
	13	17	15	22	14	8	11	87		63	38	49	25	17	31	223	
	14	56	24	33	23	14	18	168		64	36	44	25	17	33	219	
	15	49	26	34	16	11	19	155		60	38	40	22	15	26	201	
	16	50	27	33	21	15	23	169		60	36	42	24	19	30	211	
	17	50	26	36	18	16	22	168		58	38	41	20	20	31	208	
	18	45	21	36	18	14	23	157		62	39	42	22	19	33	217	
	19	41	34	36	19	7	25	162		53	36	42	23	15	32	201	
	20	46	23	22	21	16	23	151		62	36	42	25	19	31	215	

		Pre test							Post test								
			D2	D3	D4	D5	D6	S			D1	D2	D3	D4	D5	D6	S
Grupo control	1	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	
	2	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo		Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	
	3	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Bajo	
	4	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	
	5	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio		Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	
	6	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Bajo		Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Bajo	Medio	
	7	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Bajo		Bajo	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	
	8	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio		Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	
	9	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo		Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	
	10	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	
	11	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo		Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	
	12	Bajo	Bajo	Bajo	Alto	Alto	Bajo	Bajo		Medio	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Alto	Medio	
	13	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio		Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	
	14	Bajo	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio		Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	
	15	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo		Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	
	16	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio		Bajo	Medio	Medio	Alto	Bajo	Medio	Medio	
	17	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio		Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	
	18	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio		Medio	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	
	19	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo		Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	
	20	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio		Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio	
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	S			D1	D2	D3	D4	D5	D6	S
Grupo experimental	1	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	
	2	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio		Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	
	3	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo		Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	
	4	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo		Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	
	5	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio		Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	
	6	Bajo	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio		Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	
	7	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo		Medio	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	
	8	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio		Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	
	9	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo		Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	
	10	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo		Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	
	11	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	
	12	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	
	13	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo		Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	
	14	Medio	Bajo	Medio	Alto	Medio	Bajo	Medio		Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	
	15	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio		Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	
	16	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio		Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	
	17	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio		Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	
	18	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio		Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	
	19	Bajo	Alto	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio		Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	
	20	Bajo	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Medio	Medio		Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	