



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Carrera de Educación General Básica

El docente como mediador de conflicto escolar entre estudiantes de Educación General Básica

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Educación General Básica.

AUTORES:

Jessica Paola Chumbay Guaman C.I. 0105919245

Correo electrónico: jessica.chumbay.16@hotmail.com

John Sebastian Mora Yanza C.I. 0106080971

Correo electrónico: tian6910@gmail.com

DIRECTORA:

Mgt. Anita Alexandra Ochoa Martínez C.I. 0102250263

Cuenca - Ecuador

27-febrero-2020



Resumen

Los conflictos entre estudiantes, ya sean de índole física o verbal, se presentan con frecuencia en las actividades cotidianas. Los autores indican que, en caso de no haber una mediación del conflicto suscitado entre los educandos, se afecta el clima escolar y la sana convivencia. Por ello, el docente al presenciar un conflicto, debe proceder a mediarlo inmediatamente, con la finalidad de prevenir problemas en el aula. La presente monografía aborda el estudio de dos grandes categorías: el conflicto escolar y el docente como mediador. Todo esto en el campo de la educación. A partir de una indagación bibliográfica, en el campo educativo, se pretende mostrar que la mediación docente en la resolución de conflictos entre estudiantes genera una oportunidad de aprendizaje; para ello, se inicia con la distinción de los términos violencia y conflicto, se expone la definición del conflicto escolar, sus causas más frecuentes y el posicionamiento de los actores frente al altercado. Luego, se realiza una descripción de la categoría docente como mediador, explicando la mediación, el mediador, las funciones del docente a nivel cognitivo y conductual. A partir del análisis de estas dos categorías, se establecen los beneficios que brinda la mediación docente del conflicto escolar. También, se recopilan algunas estrategias para la resolución de conflictos, que desarrollan habilidades como la empatía y la comunicación. Se concluye entendiendo cuál es el papel del docente en la mediación de conflictos escolares; así como la importancia de éstos en la vida de los estudiantes.

Palabras claves: Conflicto escolar. Mediación docente. Oportunidad de aprendizaje. Resolución de conflictos escolares.



Abstract

The conflicts between students, whether, physical or verbal, often occur everyday activities. The researches indicate that in case there is no mediation of the conflict between students, the school environment is affected, and the proper coexistence between boys, and girls. Therefore, when the teacher witnesses a conflict. He must proceed to mediate it immediately with purpose to prevent problems in the classroom. This monograph tackles the study of two big categories: the school conflict, and the teacher as a mediator. All it in the field of education. Starting from a bibliographical inquiry in the field of education, it is intended to show that teacher mediation in the resolution of conflicts between students generates a learning opportunity. For this research, it begins with the differentiation between the terms conflict, and violence, the definition of the school conflict is exposed, its most frequent causes, the positions of its actors. Then, a description of the category, teacher as mediator, to tackle the mediation, the mediator. The functions of the teacher as mediator at cognitive, and behavioral level. Based on the analysis of the two categories, are established the benefits generated by the teaching mediation of the scholar conflict. Also, are compiled some strategies to resolution of conflicts. They develop skills like empathy, and communication. It is concluded by understanding what is the role of the teacher in the mediation of school conflicts; as well as the importance of these in the life of the students.

Keywords: School conflict. Teacher mediation. Learning opportunity. Resolution of scholar conflicts.



Índice

Resumen	2
Abstract.....	3
Introducción.....	15
CAPÍTULO 1	19
El conflicto	19
1.1. Definición de conflicto	19
1.2. Clasificación de los conflictos	20
1.3. Conflictos escolares	20
1.3.1. Causas de los conflictos escolares.....	21
1.3.2. Conflictos interpersonales en la dinámica del aula	22
1.3.1. El conflicto es un proceso.....	23
1.4. El posicionamiento de los actores frente a los conflictos escolares.....	24
1.4.1. El conflicto es ignorado.....	24
1.4.2. El conflicto se elude.	24
1.4.3. El conflicto se redefine y se disuelve.	24
1.4.4. El conflicto se elabora y se disuelve.....	25
CAPÍTULO 2	26
Docente como mediador	26
2.1. La mediación escolar	26
2.1.1. Definición de mediación escolar	26
2.1.2. Tipos de mediación escolar	27



2.1.3. Fases en el proceso de mediación escolar27

2.1.4. Acuerdo de mediación escolar.....29

2.1.5. Características del proceso de mediación escolar.....29

2.2. El mediador30

2.2.1. Perfil del mediador30

2.2.2. La comunicación interpersonal.....30

2.3. Docente como mediador de conflictos.....31

2.4. Funciones del docente.....32

2.4.1. Nivel cognitivo32

2.4.2. Nivel conductual.....33

CAPÍTULO 334

Beneficios de la mediación del conflicto escolar34

3.1. Generar oportunidades de aprendizaje34

3.2. Promover la mediación35

3.3. Mejorar las relaciones interpersonales.....35

3.4. Construir comunidades justas36

3.5. Practicar una Cultura de paz36

3.6. Prevenir la violencia escolar37

3.7. Fomentar la integración e inclusión.....37

3.8. Desarrollar habilidades sociales.....38

3.9. Estrategias para la resolución de conflictos en el aula.....38

3.9.1. Asamblea escolar en el aula.....39

3.9.2. Reconocemos y expresamos nuestras emociones.....39



3.9.3. Somos especiales y diferentes	40
3.9.4. Escuchándonos mejor	40
3.9.5. Escucha reflectiva.....	41
3.9.6. Contar historias.....	42
3.9.7. Los juegos de roles	42
3.9.8. La inversión de roles.....	42
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Jessica Paola Chumbay Guaman en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “El docente como mediador de conflicto entre estudiantes de Educación General Básica”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 27 de febrero de 2020.

Jessica Paola Chumbay Guaman

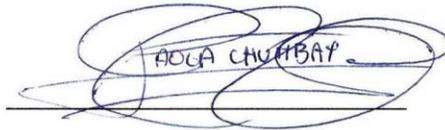
C.I: 0105919245



Cláusula de Propiedad Intelectual

Jessica Paola Chumbay Guaman, autora del trabajo de titulación “El docente como mediador de conflicto entre estudiantes de Educación General Básica”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 27 de febrero de 2020.



Jessica Paola Chumbay Guaman

C.I: 0105919245



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

John Sebastian Mora Yanza en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “El docente como mediador de conflicto entre estudiantes de Educación General Básica”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 27 de febrero de 2020.

John Sebastian Mora Yanza

C.I: 0106080971



Cláusula de Propiedad Intelectual

John Sebastian Mora Yanza, autor del trabajo de titulación “El docente como mediador de conflicto entre estudiantes de Educación General Básica”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 27 de febrero de 2020.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'John Sebastian Mora Yanza', written over a horizontal line.

John Sebastian Mora Yanza

C.I: 0106080971



Agradecimiento

Agradezco a Dios, por permitirme culminar esta etapa de formación profesional. Por la bendición de una gran familia que me guía y apoya constantemente.

De igual manera, agradezco a mis padres Patricio y Mercedes, quienes a lo largo de mi vida me han enseñado la importancia de cumplir mis sueños, motivándome y creyendo en mí en todo momento, nunca dudaron de mis capacidades. Son mi impulso para continuar preparándome para realizar mi proyecto personal y profesional.

Así mismo, agradezco a mi compañero de vida, quien siempre me apoyo para continuar con mis estudios, enseñándome que no existe barreras para cumplir nuestras metas. Por brindarme su confianza y amor incondicional.

Del mismo modo, a mi amigo John Mora, por su dedicación y esfuerzo constante para la elaboración de este trabajo.

Agradezco, además, a la prestigiosa Universidad de Cuenca, la cual abre las puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien. Igualmente, a los docentes de la carrera por brindarnos sus conocimientos y experiencias, con especial cariño a nuestra tutora, Mg. Anita Ochoa, por su guía en la elaboración de este trabajo.

Jessica Paola Chumbay Guaman



Dedicatoria

Esta monografía está dedicada a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar y disfrutar mi vida.

A mis padres Mercedes y Patricio, por ser las personas que me han acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida. Quienes me han guiado y apoyado para culminar mi carrera profesional. Siempre motivándome a ser una persona de bien y que gracias a su esfuerzo pude conocer otra visión del mundo.

También dedico este trabajo a mis hermanos Ismael y Daniel, quienes se desvelaron junto a mí acompañándome en mi formación, siempre animándome a ser la mejor.

Con especial cariño, a mi compañero de aventuras, mi querido esposo Pedro, que me acompaña en toda mi formación profesional y personal, siempre dándome palabras de aliento para continuar, siendo un pilar fundamental en mi vida. Mi inspiración para querer aportar con un granito de arena al cambio en el mundo y nunca darme por vencida.

Jessica Paola Chumbay Guaman



Agradecimiento

Agradezco a Dios y a la Virgen de la Nube; por haberme permitido culminar esta importante etapa en formación profesional; además, por haberme rodeado de seres humanos quienes siempre me han apoyado.

De la misma manera, agradezco a mi mamá Eulalia Mora, quien ha estado presente todo el tiempo, apoyándome, aconsejándome que nunca me rinda, que siempre siga adelante, confiando siempre en mí; inculcándome valores como el, respeto, amor, solidaridad y empatía. Gracias mamita por todo su esfuerzo y dedicación.

Así mismo, agradezco a la Dra. Tania Vázquez, un gran ser humano que supo comprender mi situación; al Mg. Nilson Araujo, quien me brindó su apoyo; a mis amigos y amigas: Andrés, Galo, Jéssica, Magali, Paola y Priscila, quienes siempre me han ayudado sin pensarlo dos veces en cualquier actividad, dentro o fuera de la Universidad. Y a todos aquellos seres humanos que me demostraron su aprecio de una u otra manera. Gracias de todo corazón.

Del mismo modo, a mi amiga Jessica Chumbay, por su sincera amistad, apoyo, dedicación y esfuerzo constante para la elaboración y culminación de este trabajo.

Tal vez parezca extraño, pero me gustaría agradecer a mis mascotas, quienes han estado presentes a lo largo de toda mi vida, me han enseñado un amor sin igual, un afecto y respeto hacia todos los seres vivos sin importar su especie; han sido un eje impulsador para continuar en la carrera, ya que gracias a la docencia tengo la facultad de enseñar el respeto por los animales, pues todos los seres vivos se merecen un trato digno; pretendo que mi aporte a la sociedad sea de colaborar formando a las niñas y niños en una educación para la paz con el objetivo de que el mundo sea más humano no solo con sus semejantes, sino también con los animalitos.

Agradezco, además, a la prestigiosa Universidad de Cuenca, por abrir las puertas a jóvenes soñadores como nosotros, formándonos para ser más seres humanos. Igualmente, a las y los docentes de la carrera, por facilitarnos conocimientos claros, concretos y experiencias. Sobre todo un agradecimiento muy especial y magno a nuestra tutora, Mg. Anita Ochoa, por apoyarnos con sus críticas constructivas, correcciones, en general, por guiarnos en la elaboración de este trabajo.

John Sebastian Mora Yanza



Dedicatoria

Esta monografía está dedicada a Dios y la Virgen de la Nube, por permitirme llegar a este momento único y especial en mi vida. Por los momentos hermosos y los no tan hermosos, que siempre me dejan una enseñanza, ser mejor ser humano.

Con especial amor, dedico esta investigación bibliográfica, a mi mamá Eulalia Mora, la mujer más valiosa en mi vida; el ser humano que más me conoce, pues ha estado conmigo todo el tiempo, ayudándome a levantarme de los tropiezos y evitando que cometa errores; siempre voy a tener presente sus palabras “camina con cuidado, aquí te esperamos tus perritos y yo”, siempre lo hago mami.

También dedico este trabajo a los seres humanos que me han demostrado su apoyo, desde ya les deseo lo mejor y el mayor de los éxitos en su vida profesional y personal.

John Sebastian Mora Yanza



Introducción

Generalmente se llama conflicto a la violencia directa, ésta tiene su origen en las necesidades e intereses de las personas; todos los individuos tienen necesidades: biológicas, afectivas, emocionales; algunas pueden ser compatibles, sin ocasionar problema, pero en otras circunstancias, estas necesidades chocan con las de otras, en este punto se origina una contradicción (García-Calderón, 2006, p. 71), que podría denominarse conflicto. Hay que puntualizar que a éste no se lo ve desde la parte intrapersonal en donde se produce un desequilibrio cognitivo en el estudiante; sino desde una parte interpersonal donde el educando tiene desacuerdos con sus pares.

A lo largo del tiempo, y, en todos los ámbitos de interacción humana, han existido los altercados. Estos forman parte de las personas y están presentes en todas las relaciones sociales. Los conflictos no son eludibles, pero sí es posible evitar que lleguen a producir efectos o consecuencias negativas para cada individuo o para el colectivo en general (Martín-Rius, 2010).

Según Zamora-Schrijver (2016), los conflictos que se presentan en educación, en ciertas ocasiones graves, el resultado siempre ha sido una parte ganadora y otra perdedora.

En este sentido, el conflicto no ha sido valorado como una oportunidad de aprender, sin embargo: “los conflictos se producen constantemente de tal forma que lo que determina que sean destructivos o constructivos no es su existencia sino el modo en que se les maneja” (Rodríguez-Gómez, 2008, p. 39). Es decir, el o la docente debe estar preparado para mediar conflictos que se den en el aula, dado que “no son problemas, son parte de las soluciones” (Johnson y Johnson, citado en Rodríguez-Gómez, 2008, p. 39).

De modo que, es importante tener en cuenta el papel que desempeña el docente, que debe ser el de orientar en el proceso de aprendizaje del estudiante. El educador debe saber cómo responder ante un conflicto asumiendo el rol de mediador, ya que al intervenir en la resolución de conflictos, todos trabajan por un mundo equitativo, tranquilo, donde las personas actúen de forma responsable y culta en sus relaciones o procesos de conciliación de discrepancias (Sáez-de Heredia, 2010); a pesar de lo antes mencionado, en las instituciones educativas muchos maestros piensan que su misión es transferir conocimientos y no educar (Cascón-Soriano, 2006). Es por esto que, los



docentes deben adquirir competencias que les faciliten aprender a escuchar y manejar la mediación de los conflictos como herramientas para trabajar en el aula para pensar y actuar teniendo en cuenta los derechos del otro.

Los conflictos están presentes en la escuela, éstos deben convertirse en una oportunidad de aprendizaje que los docentes deben identificar y manejar. Sin embargo, distintas fuentes indican que el profesor no maneja los problemas, ya sea por falta de preparación o de atención a la importancia en la resolución de un altercado, situación evidenciada durante las prácticas pre-profesionales, pues en algunos casos los maestros escuchaban a las partes, pero siempre una salía ganando y la otra recibía reprimendas o castigos; así mismo, otros docentes se limitaban a ignorar los hechos, ya que pedían a los niños y niñas que dejen las cosas como están.

Estas actitudes por parte del educador dan lugar a que sus estudiantes no lleguen a un acuerdo mediante el diálogo, en donde se pueda aprender a través de la resolución de aquel altercado. Pues se trata de una oportunidad educativa, en donde se pueden construir mejores relaciones entre pares.

La finalidad de esta monografía es la de mostrar la oportunidad de aprendizaje que genera la mediación docente en la resolución de conflictos entre estudiantes, mediante el análisis documental, para dar a conocer los conflictos comunes entre estudiantes que se presentan en la Educación General Básica (EGB) y así explicar el rol del docente como mediador de situaciones conflictivas en el aula; además, se mencionan algunos beneficios de la mediación de conflictos escolares y algunas estrategias que se pueden aplicar en el aula para trabajar

El presente estudio ha sido estructurado en tres capítulos. En el primero, se expone la diferencia entre conflicto y violencia, luego se conceptualiza el conflicto escolar; comparando definiciones de diversos autores para formar un único concepto; posteriormente, se analizan las diversas clasificaciones poniendo énfasis en los tipos de conflictos que más se han observado en el aula; después, se explican las causas más frecuentes que lo originan; y en un siguiente momento, se mencionan los posicionamientos de los diferentes actores frente al conflicto.

El segundo capítulo está orientado al rol del docente como mediador del conflicto escolar, para ello se explica en qué consiste la mediación, sus diferentes tipos y cuál es el proceso que se sigue



para ejecutarla. De igual forma, se explica sobre el mediador, el perfil que debe poseer; se pone énfasis en el docente como mediador del conflicto; cuáles son sus características e importancia de que esté capacitado para intervenir en un conflicto entre educandos.

Finalmente, en el tercer capítulo se mencionan los beneficios de la mediación del conflicto escolar por parte del docente entre estudiantes de EGB. Además, se señala la relevancia de la resolución de los conflictos de manera constructiva para generar un aprendizaje en los educandos. Para terminar el capítulo, se han sugerido algunas estrategias para fomentar habilidades que son utilizadas en la mediación como: escucha activa, comunicación efectiva, empatía, entre otros.

Luego de realizar la investigación bibliográfica, se constata que varios autores consideran que el conflicto es propio del ser humano y por lo tanto, a las dinámicas que se suscitan al interior del aula. Aunque muchas veces el conflicto ha sido visto como algo negativo, la resolución de conflictos es sinónimo de diversidad y a su vez mejora las relaciones sociales, enseñando a los educandos habilidades que les van a servir en su futuro. Por su parte, el docente es el más indicado para mediar situaciones conflictivas en el salón de clases, ya que es quien se encuentra en contacto directo con los niños y niñas. En este sentido, el docente debe poseer algunas cualidades para ser un adecuado mediador de conflictos, ya que se considera fundamental que el educador maneje, una adecuada comunicación interpersonal, paciencia, respeto y flexibilidad.

El trabajo brinda información que posibilita utilizar al conflicto como una oportunidad de aprendizaje que los estudiantes van a ser capaces de utilizar en su diario vivir. Así mismo, ofrece elementos para entender que una adecuada resolución de conflictos permite que las personas tomen conciencia de sus emociones, así como de las opiniones de otros individuos al momento de tomar decisiones.

De igual manera, se menciona el rol que debe desempeñar el maestro como mediador del conflicto entre estudiantes de EGB, ya que, a medida que la educación va evolucionando, también lo hace el papel del educador (Zamora-Schrijver, 2016).

El conflicto escolar es una oportunidad para aprender, dado que se puede trabajar en el aula, para llegar a un entendimiento entre ambas partes. El objetivo es que el estudiante logre



Universidad de Cuenca

desarrollarse sana e integralmente dentro del contexto áulico, fomentando valores, y enseñándole a establecer una relación armónica con base en el respeto hacia sus pares (Carrillo, 2016).



CAPÍTULO 1

El conflicto

El ser humano es un ser social, por ello está relacionándose muy a menudo con sus semejantes; producto de estas interrelaciones, en ocasiones se generan conflictos, debido a que el conflicto “es un fenómeno omnipresente en la realidad humana y social” (Galtung, 2002, p.1) y “aparecen como una constante en la historia de la humanidad” (Calderón-Concha, 2009, p.61), esto se ha podido evidenciar en las aulas de clase de Educación General Básica (EGB), durante las prácticas pre-profesionales.

Hay que puntualizar que para el desarrollo de esta monografía no se interpreta el conflicto como violencia, ya que según Galtung (citado en Hueso-García, 2000), “el conflicto no necesariamente tiene que finalizar en violencia (...). El fracaso en la transformación del conflicto es lo que conduce a la violencia” (p. 128). Es decir, el conflicto es una situación que podría convertirse en violencia.

1.1. Definición de conflicto

No se puede definir al conflicto de una sola forma, por lo cual, se van a exponer las definiciones de diversos autores; en primera instancia Torregro (citado en Rodríguez, 2015) define el conflicto como: “una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, valores, intereses, deseos o necesidades son incompatibles” (p. 55). De la misma manera, Leiva-Olivencia, (2007) considera a los conflictos como “situaciones o hechos donde dos o más personas o grupos de personas se muestran en desacuerdo en un determinado punto” (p. 568-569); otra definición es la emitida por Ferrigni, Guerón y Guerón (citado en Arellano, 2007, p. 30) quienes mencionan que el conflicto es “una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles”; con base en lo anterior, se puede decir que un conflicto es una situación en donde los intereses de las partes involucradas son incompatibles.



1.2. Clasificación de los conflictos

Dentro de los conflictos hay una gran variedad de clasificaciones, por ejemplo, García-Ruiz (2015), habla de conflictos de relación, poder, interés, valores, intragrupal e intergrupales, por su parte Corbín (s.f.), menciona otros dos tipos de conflicto, el intrapersonal e interpersonal.

Algunos de los tipos de conflicto mencionados, tienen mucha relación con los altercados que se suscitan entre estudiantes de EGB, ya que a menudo en las aulas de prácticas se ha presenciado que dos o más educandos comienzan una disputa porque no se ponen de acuerdo para participar en las diferentes actividades, (recreativas o académicas). En este sentido, se va a detallar algunas clasificaciones de conflictos más observadas en las aulas de clases durante las prácticas en las diferentes unidades educativas.

- Conflictos de interés: es una situación donde una acción que debería estar determinada por razones éticas, se puede ver influenciada para obtener beneficios secundarios (Arribalzaga, 2008; Rodríguez-Yunta & Lolas, 2017).
- Conflicto intragrupal: suele darse este tipo de conflicto dentro de un pequeño grupo.
- Conflicto intergrupales: es el que se produce entre dos grupos.

Con base en los actores que se ven involucrados, Viñas (citado en De Souza-Barcelar, 2015), menciona:

- Conflicto de poder: son todos los conflictos que tienen que ver con las normas institucionales.
- Conflictos interpersonales: son los que se dan entre estudiantes, cuando sus intereses se contraponen.

1.3. Conflictos escolares

Son los conflictos que se suscitan en las escuelas, en las aulas, en los recesos, en la oficina del director o en la sala del docente. En las unidades educativas se originan cuando se produce un choque de intereses, es decir, los intereses de un estudiante chocan con los intereses de su compañero (De Souza-Barcelar, 2015).



Siguiendo esta tónica, Ruiz (citado en Camacho-Monroy, 2015), considera el conflicto escolar como un grupo de situaciones entre individuos, que se suscita en el territorio social de la escuela, cuya función se ve afectada por incompatibilidades asociadas a problemas de transformación cultural y política de las sociedades. Del mismo modo, Pérez de Guzmán, Amador-Muñoz y Vargas-Vergara, (2011), puntualizan que el conflicto escolar hace referencia a las discrepancias que puedan darse entre individuos o colectivos ya sea por un choque de, ideas; intereses; principios y valores, al interior de la institución educativa.

Se puede apreciar que el conflicto escolar es propio del ambiente educativo, ya que los estudiantes generalmente buscan satisfacer sus necesidades, dejando de lado la empatía hacia sus pares, lo que produce disputas en las aulas, las cuales en muchas ocasiones originan agresiones verbales y físicas.

1.3.1. Causas de los conflictos escolares.

Los conflictos escolares presentan algunas causas que pueden estar relacionadas al ámbito familiar, dado que si el niño o niña se desarrolla en un entorno familiar posesivo, él o ella pueden ser algo agresivos o conflictivos; relacionadas con los medios de comunicación, ya que juegan un papel importante, pues presentan escenas violentas o agresivas que incitan al niño al conflicto (García-Ruiz, 2015; Bustos-Caparros, 2009).

Siguiendo esta línea, el autor Bustos- Caparros (2009), añade otros desencadenantes para que se generen conflictos escolares:

- La posesión de objetos o pertenencias: No surgen con el propósito de hacer un perjuicio o de ofender, sino con el objetivo de obtener una recompensa para sí mismo.
- El incumplimiento de normas institucionales: El o la estudiante no están de acuerdo con las reglas de la comunidad educativa, por lo que se generan altercados.
- La competitividad: Se puede suscitar en ciertos momentos o actividades, en donde prima el deseo de ganar.



Las causas que se han mencionado anteriormente, son factores que influyen en los educandos, dando origen a conflictos en el medio escolar. La familia, la unidad educativa, los medios de comunicación y la sociedad ayudan en la formación de los individuos pero no han tomado consciencia de la importancia de visualizar al conflicto como una oportunidad de enriquecimiento personal, por medio de su intervención y mediación en situaciones conflictivas que se pudieran suscitar en escenarios sociales.

1.3.2. Conflictos interpersonales en la dinámica del aula

El aula de clases es un espacio privilegiado para visualizar los más variados ejemplos de conflictos interpersonales. En este sentido, la lista de situaciones conflictivas es muy diversa en el contexto del aula. Se debe considerar que estos escenarios conflictivos podrían ser agrupados dependiendo sus distintos criterios de clasificación, por ejemplo: el grado de gravedad; situaciones con protagonistas, individuales o colectivos; presencia o ausencia de violencia (verbal o física); presencia de actitudes agresivas dirigidas al docente (o exclusivamente entre pares); por su carácter, de permanentes o transitorias, entre otros.

Sierra-Varón, (2010) menciona que:

Muchos de los comportamientos violentos se encuentran en las relaciones interpersonales presentes en el campo educativo, pero la problemática aumenta cuando los conflictos y su resolución son presentados a través del ejercicio de la autoridad, del castigo, etc., conllevando a que en el aula de clases se presente mucha tensión, que muchas veces los maestros no saben resolver (p. 56).

Por su parte, Barreiro (citado en De Souza-Barcelar, 2015), da a conocer ejemplos de los casos de las situaciones conflictivas surgidas en el aula, que han sido relatados por profesores y maestras.

- Presencia en el aula de un individuo (o más de uno) que no se encuentra concentrado en la tarea, se encuentra disperso y molesta a los compañeros que tiene a su alrededor, llegando en algunas ocasiones a agredir a sus compañeros verbalmente e incluso, puede llegar a la



agresión física, de tal forma, que los estudiantes lo rechazan, no quieren trabajar con él y lo marginan; llegan a culparlo de todos los acontecimientos negativos suscitados en el aula.

- Grupos de estudiantes que no trabajan en el aula, muestran una actitud agresiva y provocativa; en ocasiones desafían la autoridad del profesor. Estos educandos pueden humillar a quienes dan respuestas acertadas o presentan cierto grado de compromiso con la tarea. Puede darse el caso de que alguno de estos individuos tome la iniciativa y sea indicado como el “líder negativo”.
- En algunas situaciones conflictivas puede ocurrir que haya dos o tres compañeros que pelean continuamente entre sí, que exista agresión y discriminación con etiquetas entre ellos. Esto puede dar origen a la agresión física o a actitudes destructivas sobre las pertenencias de su compañero.

Por ello, se puede mencionar que la convivencia en el ámbito escolar dentro del aula, requiere del respeto a una serie de normas a nivel implícito y explícito que regulan el comportamiento de los estudiantes, a su vez se requiere de una mediación a través del diálogo y no con el uso de la autoridad.

Los problemas se suscitan cuando éstas se incumplen, por ello se recalca la importancia de acatar estas normas de convivencia.

Son muchas las formas en que los conflictos interpersonales o situaciones conflictivas pueden surgir en el contexto educativo. Estos a su vez, son asociados a algo negativo, por lo que se deja de lado la oportunidad de aprendizaje que puede generar la mediación del conflicto. Con base en lo que se ha leído, varios autores concuerdan que mediante la resolución de una situación conflictiva, se puede trabajar una comunicación asertiva, la negociación y la mediación entre las partes involucradas. A la vez, ayuda a mejorar la convivencia del grupo al fortalecer las relaciones entre pares.

1.3.1. El conflicto es un proceso

Los conflictos escolares tienen su origen en los intereses de los individuos, en este caso los educandos, dado que en ocasiones estos intereses pueden ser compatibles, de modo que se evite



cualquier altercado. El proceso del conflicto comienza cuando los intereses de algunos educandos, chocan con los de sus pares, generando una contradicción que se puede denominar como problema. Si este problema no se resuelve o afronta, puede volverse una crisis de índole destructiva para los involucrados. Por ende, es conveniente intervenir cuando el problema recién se manifiesta y tratar de satisfacer las necesidades e intereses de las partes involucradas (Cascón-Soriano, 2006).

1.4. El posicionamiento de los actores frente a los conflictos escolares

El conflicto escolar involucra a una o más personas, quienes pueden tomar diversos posicionamientos frente a estos altercados, así, Frigerio, Poggi, y Tiramonti, (2004); Darino y Gómez-Olivera (2000), mencionan cuatro grandes figuras o modalidades:

1.4.1. El conflicto es ignorado.

Dentro de este apartado tenemos a los problemas o dificultades que no se representan como tales para los actores institucionales. Por ejemplo, en algunas unidades educativas, ciertas cuestiones como la repetición de año, la deserción, la calidad de los aprendizajes en los niños y niñas, son aspectos que no siempre son concebidos como conflictos y mucho menos se buscan vías para su resolución (Frigerio et al., 2004; Darino & Gómez-Olivera, 2000).

1.4.2. El conflicto se elude.

En segunda instancia, encontramos algunas escuelas, en donde el conflicto es percibido como un problema por los diferentes actores educativos, pero se evita que este sea difundido, lo cual genera situaciones de malestar; además, circulan avisos por canales informales de comunicación, bajo el nombre de rumores o chismes (Frigerio et al., 2004; Darino & Gómez-Olivera, 2000).

1.4.3. El conflicto se redefine y se disuelve.

A pesar de todo, hay casos en donde no es posible resolver los altercados o dificultades que se suscitan, razón por la cual se puede optar por la disolución del conflicto; como consecuencia de esto, el problema pierde la importancia que tenía, deja de obstaculizar la tarea y la situación evoluciona. Esto es factible cuando las personas o grupos, se reúnen y establecen una serie de acuerdos determinados en función de ciertos objetivos en común, en este punto, el conflicto no se



resuelve, pero se aprende a trabajar a pesar de que el problema continúa aunque el contexto se ha modificado (Frigerio et al., 2004; Darino & Gómez-Olivera, 2000).

1.4.4. El conflicto se elabora y se disuelve.

Desde esta perspectiva es necesario tener en cuenta que muchos de los conflictos se construyen cuando hay de por medio situaciones de poder. Por ello, analizar los procesos de esta construcción, plantearlos, negociar y tomar decisiones consensuadas según el contexto, serán las acciones prioritarias a las que se confrontarán los equipos de conducción, si es su propósito la resolución del conflicto (Frigerio et al., 2004; Darino & Gómez-Olivera, 2000).

Como se ha podido observar, hay diversos posicionamientos que los actores educativos toman cuando se suscita un conflicto. Se considera que el posicionamiento “El conflicto es ignorado” no es relevante para la realización de esta investigación bibliográfica. Se toma en cuenta los tres posicionamientos anteriormente descritos, ya que son lo que se llevan a cabo con mayor frecuencia en las aulas; siendo pocas las veces en las que se ha visualizado una adecuada mediación por parte de los distintos actores educativos frente al conflicto.



CAPÍTULO 2

Docente como mediador

El profesor desempeña un rol muy importante con sus estudiantes, pues es el vínculo entre educando y el contenido, ya que guía y orienta las diferentes actividades que el niño o niña realiza para aprender. Siguiendo esta línea, el educador es quien debe intervenir a diario no solamente para mediar contenidos, sino altercados que se pueden suscitar dentro y fuera del aula, para así fomentar un clima de sana convivencia, donde prime el respeto entre todos.

En la resolución de conflictos existen métodos alternativos como la mediación y la negociación, se puede pensar que son lo mismo, dado que ambos son intercambios comunicativos en donde las partes involucradas tratan de determinar qué dará y qué recibirá cada una de ellas (Suárez-Basto, 2008), sin embargo, se diferencian porque la mediación se puede considerar una negociación asistida, donde un tercero imparcial favorece la comunicación de las dos partes facilitando que lleguen a un convenio (Arellano, 2007), mientras que en la negociación participan únicamente las partes involucradas del altercado, pues la negociación “es la única que no requiere un tercero” (Girard & Koch, 2001, p. 161).

2.1. La mediación escolar

Durante nuestra vida, siempre estamos aprendiendo, en algunas ocasiones lo hacemos de forma autónoma y en otras con la mediación de una persona que nos ayuda a superar las posibles dificultades. En este sentido, el educador es el más indicado para intervenir cuando se suscita un conflicto, ya que su rol trasciende la enseñanza de contenidos, pues tiene una estrecha relación con enseñar a sus educandos a vivir en armonía con sus semejantes, ésto se logra a través de la mediación.

2.1.1. Definición de mediación escolar

La mediación escolar es considerada como un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes en conflicto recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para identificar sus intereses y llegar a un acuerdo satisfactorio. (Jungman, 1996; Girard y Koch, 2001;



De Armas-Hernandez, 2003). A la vez, permite que las dos partes involucradas trabajen de manera cooperativa para hallar una solución a su altercado, al participar voluntariamente en un proceso estructurado.

Se puede apreciar, la mediación es un proceso cooperativo que tiene como objetivo obtener una posible solución a la disputa que se suscita. Además, este proceso debe ser llevado a cabo en un clima de colaboración, reduciendo la hostilidad y favoreciendo una comunicación asertiva donde se dé a conocer los intereses y posturas de cada parte.

2.1.2. Tipos de mediación escolar

Existen diversas clasificaciones para la mediación, sin embargo, para este trabajo bibliográfico se va a tomar en consideración la clasificación de Marques-Cebola (2011), quien presenta dos tipos, la mediación facilitativa y la mediación evaluativa.

La autora refiere que, la mediación facilitativa enfatiza la responsabilidad en las partes involucradas. Aquí el mediador es un facilitador de la comunicación entre las partes involucradas, pues él no hace recomendaciones; tampoco aconseja, ni sugiere en ningún momento el camino para la solución al altercado, ya que su rol es el de promover el diálogo entre las partes a mediar, de modo que lleguen a un acuerdo mutuo.

En cuanto a la mediación evaluativa, la autora menciona que ésta implica un rol más activo por parte del mediador, ya que él examina los argumentos y las pretensiones de los mediados para posteriormente presentar a las partes los puntos favorables y desfavorables de sus peticiones.

Se puede valorar que en la mediación evaluativa, el mediador tiene un papel más activo en la resolución del conflicto. Para lo cual, es necesario que la parte imparcial cree un ambiente privado y seguro para tratar al conflicto, a su vez que está capacitada en técnicas de mediación.

2.1.3. Fases en el proceso de mediación escolar

La mediación escolar promueve el respeto de todas las partes involucradas en el conflicto, donde el educador ayuda al crecimiento moral de las personas implicadas en una situación conflictiva.



Dentro del proceso de mediación hay una gran variedad de fases propuestas por diversos autores, en la presente monografía se tomara en consideración la De Prada-de Prado y López-Gil (2008), quienes mencionan seis fases:

La premediación: en esta etapa se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto; siendo el primer contacto entre mediador y partes en conflicto. Se explora su situación emocional previa a la mediación conjunta. A continuación, se explica el mecanismo de mediación, se hace un relato de la situación conflictiva y sus consecuencias.

La entrada: en esta fase se da la presentación y explicación de las condiciones y normas para poder realizar el proceso de la mediación.

Cuéntame: en este momento cada una de las partes del conflicto relata lo que ha sucedido.

Situar el conflicto: en esta etapa se efectúa un análisis de la situación conflictiva, haciendo énfasis en los aspectos en común que han mencionado ambas partes involucradas. También, se puede pedir a cualquiera de las dos partes aclaraciones de ser necesario.

Buscar soluciones: en esta fase se pide a las personas en conflicto que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al hecho conflictivo.

El acuerdo: en esta etapa se elige una solución, se analiza, y se elabora un acuerdo para ser firmado por las partes en conflicto y el mediador.

El gran aporte de la mediación al conflicto es la sustitución de la concepción tradicional de “ganar-perder” en los altercados, por “ganar-ganar”, pues este cambio de pensamiento no sólo afecta a los resultados, sino también al proceso mismo, al modificar la actitud de las partes. Lo recalable de este proceso es, que revela la importancia de los intereses en las disputas, y con un análisis profundo en cada una de las partes, se puede llegar a elaborar una solución que satisfaga a ambas (De Armas-Hernández, 2003).

Para incorporar en las instituciones educativas este proceso de mediación, los docentes deben estar capacitados, es necesario el desarrollo de habilidades propias de los procesos de mediación



en conflictos. La formación también es importante, para que esta estrategia sea aplicada exitosamente por el mediador y la resolución de conflictos sea para los estudiantes un aprendizaje fortaleciendo la empatía y la comunicación efectiva.

2.1.4. Acuerdo de mediación escolar

Una vez que ha terminado el proceso de mediación se debe establecer un acuerdo de forma escrita, en donde las partes establecen un convenio que debe ser respetado, caso contrario este acuerdo puede ser reestructurado (Arellano, 2007), recomienda que el texto de mediación incluya: la fecha de comienzo del proceso de mediación, al igual que la fecha de la firma o convenio; los nombres de las partes involucradas en la situación conflictiva; el nombre del mediador; la síntesis de los hechos precedentes, su situación actual y una mención del compromiso que asumen las partes de llegar a convenios siguiendo un procedimiento colaborativo; el tratado acordado por ambas partes junto al compromiso de cumplirlo y las firmas de las partes involucradas que intervinieron en el procedimiento, así como la respectiva firma del Mediador.

A través de esta serie de pautas y pasos que posee la mediación, se puede lograr que el conflicto o altercado suscitado entre estudiantes tenga una adecuada resolución, en donde, las partes involucradas puedan salir ganando y sobretodo puedan aprovechar la oportunidad para aprender que ofrece una correcta mediación del conflicto escolar.

2.1.5. Características del proceso de mediación escolar

El proceso de mediación posee algunas características que permitirán que sea efectivo, la autora Jungman, (1996), da a conocer cuatro elementos fundamentales: entendimiento y apreciación de los problemas que confronta a las partes, dar a conocer a las partes el hecho de que el mediador conoce y evalúa sus problemas, dudas de las partes involucradas acerca de la validez de su posición asumida con respecto al problema y sugerencia de un posicionamiento alternativo que puede facilitar un acuerdo. Por parte, Schiffrin (1996), agrega otras características que se consideran importantes durante el proceso de mediación: voluntario, confidencial, flexible y limitado en el tiempo desarrollado con la participación activa de las partes.



2.2. El mediador

Los conflictos son una parte estrecha del ser humano y evitarlo no lo soluciona, pero enfrentarse al problema que se haya generado, supone un gran desgaste; ya sea físico o psicológico. Por ello, se ha optado por la intervención de una tercera parte, ajena al problema, con la gran responsabilidad de resolver la situación conflictiva.

2.2.1. Perfil del mediador

El mediador debe poseer cualidades o habilidades para lograr una adecuada mediación. Algunas de estas es ser confiable, buen oyente, perceptivo, conocedor del conflicto, poseedor de una seria intención de ayudar, hábil para la comunicación, imaginativo, flexible, imparcial, paciente, de buen humor, persuasivo, objetivo en sus apreciaciones y expresiones, sigiloso, propositiva y creativa para llegar a acuerdos, conciliador, eficaz, además de conocer técnicas o procedimientos para conducir a la resolución del conflicto (Gozaíni, 1995; Toapanta-Tipán, 2017).

Las cualidades anteriormente enlistadas serán de ayuda al momento en que la tercera parte actué en la resolución del conflicto; siendo indispensable que exista una adecuada comunicación, paciencia y flexibilidad por parte del intermediario quien busca la mejor solución a la problemática. De igual manera, es fundamental que el docente mediador pueda darse a entender entre las partes en desacuerdo, por ello es indispensable una comunicación efectiva creando espacios para poder analizar los conflictos y llegar a soluciones de satisfacción mutua, donde se den a conocer todas las necesidades e intereses, a las cuales se les busque respuestas.

2.2.2. La comunicación interpersonal

Los seres humanos a menudo están en contacto con sus semejantes, lo que facilita conocer sus gustos y pensamientos; situación que será posible si existe una adecuada comunicación, dado que un uso incorrecto de ésta, puede llegar a generar malentendidos.

En este sentido, la comunicación interpersonal es un proceso de interacción social que se produce como parte de la actividad de los seres humanos, en donde se valora que los implicados estén dispuestos a cambiar mediante la acción, por lo cual, es necesario que haya un ambiente



tranquilo; agradable; en donde la privacidad y el tiempo sean idóneos (Guibert-Reyes, Grau-Abalo & Prendes-Labrada, 1999).

Siguiendo esta línea, Zayas-Agüero, (2012), refiere que, la transparencia; autenticidad; aceptación; coherencia; congruencia; consonancia y empatía son requisitos fundamentales para una adecuada comunicación interpersonal. Para este trabajo, se considera que la autenticidad es algo fundamental, dado que se la define como una expresión sensata de manifestarse de forma propia; al igual que la coherencia, pues debe existir una conexión y una correlación racional de lo que uno piensa, comunica o actúa; del mismo modo, la aceptación, dado que ésta implica la tolerancia ante los diferentes puntos de vista que tienen las personas, implica aceptar que los seres humanos somos desiguales, por ende, se trata de reconocer y aceptar que cada persona puede pensar de manera distinta; y, la empatía, ya que ésta refiere a que una persona puede sentir las experiencias y el modo de vivir de otra persona.

A través de estos puntos, se puede lograr una comunicación efectiva que ayude a resolver conflictos, pues, “en el proceso de comunicación deben abrirse espacios para poder analizar los conflictos y llegar a soluciones de mutua satisfacción, donde surjan todas las necesidades e intereses, a las cuales se les busque respuestas” (Arellano, 2006, p. 12).

2.3. Docente como mediador de conflictos

La oportunidad que brinda el conflicto consiste en la forma en que es afrontado. Catoggio (citado en Santos-A, Chávez-C & Adasme-A, 2004, p. 34) indica que, el profesor debe ser un facilitador y generador de un claro canal de comunicación entre los distintos actores de la comunidad educativa. Por ello, para intervenir ante éstos, se requiere poseer cualidades que permitan: diagnosticar, actuar y evaluar los conflictos, surgidos por la diferencia de intereses y necesidades de los estudiantes. Por lo tanto, “el profesor necesita herramientas para manejar una situación tensa de conflicto, objetividad e imparcialidad” (De Souza-Barcelar, 2015, p. 125-126).

Siguiendo esta línea, los profesores son los más indicados para realizar una mediación entre los estudiantes; pues los maestros como mediadores son capaces de favorecer el cambio mediante su intervención activa (Calderón, 2011).



El docente como mediador del conflicto debe aprovechar la oportunidad de aprendizaje que posee una adecuada resolución de situaciones conflictivas que puedan darse en el aula. El uso de la mediación para la resolución de conflictos en el salón ayuda formando a docentes y estudiantes en la comunicación positiva, escucha activa y otras herramientas propias de la mediación para poder conseguir que los niños y niñas sean capaces de resolver sus altercados y que exista una convivencia armoniosa en las aulas sin tener que recurrir consecutivamente a métodos tradicionales de castigo. De esta forma, las soluciones salen del propio participante de las disputas, y estas suelen ser duraderas frente a los castigos tradicionales que hacen que los problemas se vuelvan recurrentes.

2.4. Funciones del docente

Martínez (s.f.), indica que un docente puede interpretar distintas funciones en el salón de clase, tomando en cuenta las necesidades y edad de sus educandos.

La sociedad en general y los representantes de los educandos otorgan al docente competencias transferidas, es decir, funciones educativas y socializadoras; entre estas se mencionan el de instructor y mediador ante situaciones conflictivas (Prieto-Jiménez, 2008).

A continuación, se va a dar a conocer las funciones del docente a nivel cognitivo y conductual:

2.4.1. Nivel cognitivo

El papel que el docente debe realizar frente a los estudiantes varía dependiendo del contexto en el que se encuentre, para Calvo (2012), el profesor debe manejar métodos de enseñanza relacionados con los contenidos, competencias comunicacionales que les facilita interactuar con los educandos, al mismo tiempo el dominio de técnicas relacionadas con los avances de las tecnologías de la información y la comunicación, aptitudes para la investigación y reflexión acerca de sus prácticas pedagógicas. Además, la capacidad para desarrollar el pensamiento lógico, crítico y creativo de los estudiantes; el dominio de la teoría y la metodología curricular para orientar acciones educativas; la capacidad para diseñar y poner en práctica estrategias de enseñanza-aprendizaje según los contextos, crear y valorar ambientes favorables para el aprendizaje considerando su realidad.



Así mismo, el autor Feuerstein (citado en Cedillo, 2010) recalca que el docente al ser mediador debe asegurarse que lo que el educando aprenda promueva un cambio estructural, de modo que cambia el repertorio del individuo, implicando una nueva predisposición, una nueva capacidad, orientación o dirección en el obrar. Al tener en cuenta que en un mundo cuya constante es el cambio, el niño debe estar preparado para adaptarse a cualquier situación, sentirse seguro de que lo que sabe le permitirá afrontar cualquier acontecimiento empleando sus habilidades cognitivas, afectivas y actitudinales.

2.4.2. Nivel conductual

El docente al poseer diversas competencias comunicacionales y la capacidad para desarrollar el pensamiento lógico, crítico y creativo de los estudiantes fomentan una educación liberadora propuesta por Freire (citado en Calvache-López, 2003), en la cual se promueve el diálogo a través de la palabra, como lo fundamental para realizar el acto cognoscente, a la vez despierta la creatividad y la crítica reflexiva en el estudiante, promueve el cambio, fortalece el humanismo y la capacidad para dar contestación a los retos de la realidad. La aplicación de una educación liberadora requiere de educadores comprometidos que no subestiman los conocimientos previos de los educandos, su valor como personas, como sujetos que sienten, piensan y sueñan.

Los roles que el docente realice en el aula de clase van a ser de gran valor para los estudiantes, al momento de llevar a cabo una mediación, pues se trabaja la parte cognoscitiva y conductual del niño o niña.

Al momento de la mediación escolar se trata de generar en docentes y estudiantes motivos para convivir desde la reciprocidad, cooperación, responsabilidad social. Además, se busca propiciar un buen ambiente de convivencia y rescatar el sentido de comunidad.



CAPÍTULO 3

Beneficios de la mediación del conflicto escolar

En las instituciones educativas, se ha tratado de ocultar o incluso de negar la presencia de conflictos, sin embargo, su resolución aporta una serie de beneficios que se detallan a continuación:

3.1. Generar oportunidades de aprendizaje

El conflicto escolar generalmente ha sido negado, es decir, no se lo enfrenta, esto lleva a la agresividad, que en muchas ocasiones puede culminar en un acto de violencia (Salinas, Posada & Isaza, 2002), sin embargo, el conflicto:

No debe ser considerado como algo de lo que tengamos que huir, como algo negativo en sí mismo (...) el conflicto es signo de diversidad; cada persona tiene sus propias opiniones, vivencias, emociones, que no siempre se corresponden con las de los demás (...) Desde esta perspectiva, el conflicto se nos presenta como una ocasión de aprendizaje (Caballero-Grande, 2010, p. 155).

El conflicto se considera una oportunidad de aprendizaje, así lo manifiesta Cascón (2001), al decir que, si en lugar de evitarlo y/o negarlo, se lo analiza con los estudiantes, ellos van a aprender a tratar con éstos y en un futuro los educandos podrán afrontarlos; por su parte, Funquen-Alvarado (2003), expresa que el conflicto maneja un proceso constante de construcción y reconstrucción de las correlaciones colectivas que posibilitan el entendimiento y la convivencia, esto se ve reforzado cuando se toma en cuenta que está presente, tanto en la vida personal como familiar, además, del ámbito educativo y laboral, es decir, en las relaciones interpersonales.

Hay diversos autores que coinciden en mencionar que el conflicto es una oportunidad para aprender, ya que además de ser un signo de diversidad, envuelve un proceso de reconstrucción de las relaciones, que facilitan una adecuada convivencia entre los seres humanos.



3.2. Promover la mediación

Para aprovechar la oportunidad de aprendizaje que nos brinda el conflicto, necesitamos que éste sea mediado, de esta manera se logra que los altercados entre los estudiantes disminuyan, fomentando la búsqueda de soluciones pacíficas, además, de promover la solidaridad y la empatía entre ellos (Zamora-Schrijver, 2016), así mismo, la mediación fomenta la corresponsabilidad, es decir, que la solución al conflicto sea aceptada, sostenida y desarrollada por las partes (Suárez-Basto, 2008).

Resumiendo, la mediación de conflictos promueve que el grupo de estudiantes aprenda a buscar soluciones pacíficas, al tiempo que se fomenta el compromiso por cumplir los acuerdos y resolver las situaciones problemáticas.

3.3. Mejorar las relaciones interpersonales

En ocasiones, las relaciones interpersonales se pueden ver deterioradas, posiblemente por un empobrecimiento de la comunicación, que puede generar relaciones de rivalidad; también, cuando el individualismo crece y se debilita el sentido de comunidad o cuando hay pertenencia a algún grupo con un líder conflictivo (Martinez-Otero, 2005), por ello, resulta necesario que exista una adecuada comunicación entre estudiantes, pues ésta es “el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta” (Trelles-Rodriguez, 2001, p. 41).

En este sentido, la resolución del conflicto es una oportunidad para desarrollar autodeterminación, independencia y confianza; aunque también implica una oportunidad de reconocer a los demás como seres diversos y de crecer uno mismo (Trinidad Cascudo citado en Zamora-Schrijver, 2016), es decir que, a través del proceso de resolución de conflictos se pueden mejorar la relaciones interpersonales, dado que las personas aprenden a reconocer que sus semejantes poseen opiniones diversas.



3.4. Construir comunidades justas

Las comunidades justas proporcionan a los educandos, docentes y representantes, la oportunidad de regularizar la actividad interna de la unidad educativa, a través de un procedimiento interactivo en donde las resoluciones se toman de forma democrática (Delgado-Salazar & Lara-Salcedo, 2008).

Estas comunidades, consideran que es muy importante, el respeto por las reglas, el sentido de conexión con los demás y de la responsabilidad grupal por las acciones de cada integrante del colectivo, siguiendo esta línea, su aplicación implica que haya respeto hacia las personas, compromiso eficaz por parte de los educandos y la participación de todos para la toma de decisiones (Linde-Navas, 2009).

En resumen, las comunidades justas tienen como finalidad la construcción de escuelas en donde docentes, educandos y representantes se vean involucrados en la construcción de decisiones, a su vez, busca que todos ellos tengan un compromiso por cumplir las decisiones tomadas, pues de esta manera se fomenta la democracia en las instituciones educativas.

3.5. Practicar una Cultura de paz

Al tratar de construir un entorno pacífico, se potencian los valores y principios promulgados por la Cultura de paz, contemplando el conflicto como parte del proceso. Al considerar el conflicto algo natural e inherente a las relaciones humanas se hace ineludible una buena base en resolución de conflictos, negociación, y mediación como herramientas fundamentales en la Educación para la Paz. La ejecución de estos mecanismos de gestión de conflictos tiene como objetivo transformar un escenario conflictivo en un entorno de diálogo y consenso que permita una convivencia equilibrada y armónica (Martínez-Alonso, 2017; Fisas, 2011).

En este sentido, la Cultura de Paz necesita de la cultura de la mediación, entendiéndose ésta, como método de resolución de conflictos basada en una filosofía de ganar-ganar, en la que las partes involucradas fomenten y desarrollen en el transcurso del proceso, habilidades comunicativas positivas y actitudes receptivas para alcanzar un acuerdo. Siendo importante destacar que la Educación para la Paz abarca dentro de sus ejes fundamentales a la Resolución Pacífica de



Conflictos y la Justicia que requiere de algo más que triunfadores y perdedores. Se necesita de una justicia donde todos sean ganadores, buscando el bienestar del ser humano (Pérez-Sauceda, 2015).

La cultura de paz considera al conflicto como una oportunidad para el crecimiento a nivel personal y grupal; no ve a éste como un simple problema de disciplina (Funes-Lapponi, 2013).

3.6. Prevenir la violencia escolar

En las aulas de clases pueden surgir conflictos que en ocasiones conlleven a la violencia, por lo cual, es conveniente que la escuela elabore protocolos de actuación ante estas situaciones que den una respuesta rápida y eficaz. Siguiendo esta idea, Calvo (2016), explica que la actuación eficaz ante la violencia escolar implica conocer todos los aspectos que influyen en el desarrollo de esa conducta: por este motivo los programas de intervención varían de acuerdo con el tipo de agresión que se produce. Mendoza-Estrada (2012), menciona que la acción del docente con los estudiantes debe centrarse en detectar el problema entre amigos o pares en el aula y tomar un tiempo del receso para hablar con ellos, ayudando en la resolución de los conflictos. En este sentido, para mejorar la convivencia en la escuela y prevenir a violencia es importante resolver conflictos de forma constructiva a través de pensar, dialogar y negociar. También teniendo en consideración a la mediación como método de resolución de conflictos sin violencia.

3.7. Fomentar la integración e inclusión

El ser humano tiene dos necesidades básicas: el sentido de pertenencia a un grupo y de identidad. Se desea el sentir de ser parte de un grupo, ser aceptado y valorado tal como es. El rechazo y la falta de integración son algunas de las fuentes de conflicto que pueden con llevar a situaciones conflictivas (Cascón-Soriano, 2000). Así mismo, algunas instituciones escolares gradualmente van abriéndose a nuevas experiencias. Hoy en día, existen programas de educación emocional que están siendo introducidos en algunas escuelas con la finalidad de mejorar las capacidades emocionales, con el objetivo de la integración de los estudiantes con su entorno, buscando poner en práctica estrategias que permitan conocerse e integrarse en un ambiente de aprecio y confianza, dado que un clima adecuado permite a los educandos enfrentar sin miedo los conflictos.



Cuando una institución educativa utiliza la mediación como estrategia de resolución de conflictos, posee un instrumento enriquecedor ya que fomenta la cultura del diálogo y negociación pacífica de las dificultades interpersonales. A la vez, se promueve la integración e inclusión entre estudiantes en un ambiente de respeto y tolerancia (Ortega & Del Rey, 2010).

3.8. Desarrollar habilidades sociales

Para que el proceso de mediación sea más enriquecedor y de lugar a una solución satisfactoria para ambas partes, es esencial guiarse por principios y habilidades que lo posibiliten. Álvarez-García (2016), menciona cuatro principios: centrarse en el conflicto y no en las personas; centrarse en interés, no en posiciones; generar soluciones con las que todos ganen y usar criterios objetivos para la elección de una o varias soluciones. Además, que se debe utilizar una serie de habilidades comunicativas; emocionales, de pensamiento creativo y crítico, así como una toma de perspectiva.

Las habilidades ayudan a mejorar el clima de clase, relacionarse entre compañeros, que junto a la resolución de problemas, crean un ambiente cooperativo eficaz para tomar compromisos respecto a una clase. Los autores Trianes y Muñoz (citados en Fernández, Blanco & Callejón, 2012), mencionan que el objetivo de las habilidades es centrarse en el grupo de la clase, además de trabajar con el estudiante, el docente busca una formación más amplia en conducta, actitudes y valores. Destacan las siguientes habilidades: escucha activa, escuchar con comprensión; empatía, ponernos en el lugar del otro; asertividad, expresarse con respeto sin herir a los demás; autocontrol y autorreflexión, conocerse mejor y actuar adecuadamente.

3.9. Estrategias para la resolución de conflictos en el aula

Ante lo expuesto, se considera que el docente puede aplicar diversas estrategias para mediar situaciones problemáticas entre estudiantes, en esta oportunidad de aprendizaje se pueden desarrollar habilidades de resolución de conflictos. Siguiendo esta línea, para promover en el centro educativo el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la práctica de distintas formas de abordar los conflictos, se plantean estrategias desde la convivencia democrática. A continuación, se van a exponer algunas de éstas que son mencionadas por Ramos-Flores, Ravello-Bravo y Rivera-Rojas (2013), para trabajar en el aula:



3.9.1. Asamblea escolar en el aula.

Cuando las situaciones conflictivas son visibles, éstas deben ser gestionadas oportunamente, con el objetivo de mantener un vínculo entre las dos partes con la finalidad de establecer consensos de forma mutua.

Las asambleas escolares en el aula, son espacios donde los estudiantes se reúnen con el docente mediador, con el objetivo de abordar temas de interés colectivo mediante el diálogo. Esta estrategia, es una manera de expresar las diferentes posturas de los estudiantes frente a una o varias situaciones que genere discordia en el grupo, generando la oportunidad de que todos se expresen a través del uso de la palabra, para proponer y elegir una posible solución al altercado, considerando las opiniones de sus pares.

De igual manera, fomenta un ambiente de conversación, mediación y propuestas para resolver situaciones cotidianas de conflicto, así mismo, se crea un espacio de reflexión para promover la práctica de valores entre los educandos.

3.9.2. Reconocemos y expresamos nuestras emociones.

Esta actividad está orientada para niños entre 5 y 7 años, para desarrollar el área personal-social de los estudiantes. Tiene como objetivo desarrollar en los educandos la identificación y la correcta expresión de sus emociones.

Para esta actividad se recomienda: círculos de cartulina, palos de helado, lápices de colores, cinta, pega, tijeras, caritas expresivas (sentimientos y/o emociones).

En un primer momento, el profesor les enseña a los estudiantes una serie de caritas, luego pregunta que expresiones se muestran en las caritas. Posteriormente les entrega a los educandos los materiales, indicándoles que en el círculo de cartulina deben dibujar las distintas emociones, para luego pegarlas en el palo de helado. En un segundo momento, el docente realiza una serie de interrogantes a los niños y niñas, quienes responden mediante una expresión y su respectiva carita, por ejemplo, el educador pregunta, ¿Cómo se sienten cuando comen su comida favorita?, lo más seguro es que respondan “feliz”, es en este punto que el maestro les pide que levanten la carita que



representa felicidad. Explica que es posible que ante una misma situación existan diferentes reacciones.

3.9.3. Somos especiales y diferentes

Esta actividad está orientada para niños entre 10 y 12 años, para desarrollar el área personal-social y mejorar la convivencia entre los estudiantes. Tiene como objetivo que los estudiantes valoren e identifiquen sus destrezas. De igual manera, reconozcan las diferencias existentes entre las personas.

Para esta actividad se recomienda: Nubes de cartulina, pinturas y tijeras.

En un primer momento el docente, pide a sus estudiantes que digan una característica positiva de sí mismos, manteniendo siempre el respeto, posteriormente, cada educando recibe una cartulina en forma de nube donde se dibuja y escribe su nombre; luego en una hoja escribe las cualidades que le gustan de sí mismo. En un segundo momento, el profesor explica que todos poseemos diferentes habilidades que pueden influir en nuestra manera de interpretar las situaciones, lo que puede ocasionar algún altercado o conflicto, para ello la mejor solución es dialogar y manifestar lo que sentimos cuidando de no lastimar a los demás.

3.9.4. Escuchándonos mejor

Esta actividad está orientada para estudiantes entre 11 y 13 años, para desarrollar el área personal-social de los estudiantes y mejorar su convivencia escolar. Tiene como objetivo ejercitar en los educandos la adecuada comunicación, al igual que valorar la escucha activa.

Para esta actividad se recomienda: Hojas de bingo (ver anexo), lápices, papel bond cortado por la mitad.

En un primer momento, el docente pide a los estudiantes que busquen entre sus compañeros a aquellos que coincidan con las características que se mencionan en la hoja del juego de bingo, hasta que llenen la hoja con diferentes nombres. Posteriormente, el profesor pregunta, ¿cómo hicieron para llenar la hoja?, muchos dirán, mediante la comunicación, el docente pide a los estudiantes que



detrás de la hoja coloquen si la comunicación fue buena o mala. En un segundo momento, el educador y los estudiantes clasifican en el pizarrón las respuestas en dos columnas, comunicación positiva y comunicación negativa. El docente socializa que hay una serie de pautas para comunicarnos correctamente, por ejemplo, vocalizar adecuadamente, emitir un mensaje claro, conciso y poner atención a lo que decimos y/o escuchamos. Así mismo, que juzgar, amenazar, no favorecen una adecuada comunicación.

Tiene dos hermanos/as:	Le gustan los videojuegos:	Tiene una mascota:	Canta cuando se baña:	Le gusta el fútbol:
Le gustan las matemáticas:	Le gusta bailar:	Le gusta comer chocolates:	Tiene pecas en la cara:	Usa lentes:
Tiene el cabello oscuro:	Usa zapatos deportivos:	Le gusta la gaseosa:	Es muy ordenado/a:	Tiene un familiar en esta unidad educativa:

De la misma manera Kreidler (2017), menciona otras estrategias que se pueden aplicar para la resolución de conflictos dentro del aula:

3.9.5. Escucha reflectiva

Esta estrategia es una manera de resolver situaciones de conflicto que se suscitan en el aula; el docente puede aplicar esta técnica para parafrasear lo que los estudiantes mencionan, ya que, le permite al educando afirmar o corregir la percepción del mediador. Hay ocasiones en donde esta



técnica por sí sola no es suficiente para resolver un conflicto, sin embargo puede ayudar a aclarar el problema. Frases como “parece que...” “en otras palabras...” o “lo que quieres decir es...”, se pueden utilizar para reflejar lo que dicen los involucrados en el altercado.

3.9.6. Contar historias

Esta técnica se puede aplicar con estudiantes entre 5 y 10 años, es útil porque se puede aplicar con historias ficticias o con algún inconveniente que se esté suscitando en el aula. Para ello, el docente cuenta una historia de algún altercando usando la frase “había una vez...”, cuando ésta llega a la situación conflictiva, el profesor debe detenerse y preguntar posibles soluciones a los estudiantes, lo más recomendable es incorporar las soluciones a la historia y hacerla finalizar. Posteriormente se puede hacer que los estudiantes sean quienes cuenten la historia y guíen el problema hacia la solución.

3.9.7. Los juegos de roles

Esta actividad se puede aplicar con estudiantes entre 7 y 11 años. Se busca dramatizar alguna situación conflictiva que se ha suscitado, con el objetivo de que los educandos mejoren la comprensión de las conductas de sí mismos y de sus compañeros.

En un primer momento se escribe la situación, con detalles como: lugar, momento y hechos suscitados anteriormente. Posteriormente se definen roles y se representa el altercado. En este punto, el docente puede pedir a los demás estudiantes que opinen con posibles soluciones para resolver la situación dramatizada. Luego, los estudiantes aplican una de las sugerencias en la dramatización para finalizarla. En un segundo momento, el educador pregunta a los estudiantes ¿Había alguna manera de evitar el conflicto? ¿Qué sensaciones tuvieron quienes representaron los personajes? ¿Había alguna otra solución para resolver el conflicto?

3.9.8. La inversión de roles

Esta estrategia se puede aplicar con estudiantes entre 7 y 11 años. Se trata de dramatizar una situación de conflicto que se haya suscitado en el aula, por ejemplo, si los estudiantes tienen un altercado porque un grupo quiere que jugar “al gato y al ratón”, y el otro “al teléfono



descompuesto” es necesario que durante la dramatización cada uno exponga sus argumentos para jugar, posteriormente, el docente debe detener la representación y hacer que los estudiantes intercambien roles, de modo que quienes argumentaban por jugar “al gato y al ratón” ahora argumenten para jugar “al teléfono descompuesto”.

Con esa estrategia se consigue que los estudiantes involucrados en el conflicto conozcan las posturas de sus compañeros y puedan llegar a un acuerdo que beneficie a todos.



CONCLUSIONES

Luego de haber realizado una revisión bibliográfica sobre las dos categorías estudiadas y su relación en la educación, se llega a las siguientes conclusiones:

- El conflicto escolar se presenta en diferentes situaciones del ámbito educativo, donde dos o más partes se ven involucradas cuando existe un choque de intereses, ideas, principios o valores; y no están centrados únicamente en el aula de clases, sino pueden presentarse durante los recesos, en la oficina del director, en la sala del docente y otros espacios de la institución educativa.
- Para resolver conflictos escolares, el docente requiere un posicionamiento pedagógico claro, que esté acompañado de conocimientos de estrategias de mediación.
- El profesor debe poseer algunas cualidades para ser un buen mediador de conflictos; se considera fundamental que maneje una adecuada comunicación interpersonal, sea paciente, respetuoso y flexible, pues estas características ayudan que el proceso de mediación y sus diferentes fases, puedan desarrollarse correctamente.
- La resolución de conflictos escolares, ayuda a desarrollar habilidades sociales en los educandos, reflejadas en la mejora de sus relaciones interpersonales y la convivencia en el aula ya que se promueve el respeto a todos, aportando así, a una sociedad más equitativa y tolerante.



RECOMENDACIONES

Concluido el trabajo bibliográfico, se recomienda lo siguiente:

- Realizar talleres de capacitación en las instituciones educativas, acerca de estrategias de mediación de conflictos escolares, con el objetivo de que sus docentes las apliquen cuando la situación amerite.
- Cuidar las relaciones interpersonales entre los estudiantes, a través de la realización periódica de diferentes actividades, como las propuestas en el capítulo tres, ya que así se fomenta el trabajo cooperativo y la resolución pacífica de conflictos.
- Generar espacios de diálogo que permitan la discusión de temas que estén causando molestias entre los estudiantes, por ejemplo, el uso de sobrenombres, la falta de empatía, la discriminación entre compañeros y así, promover la participación activa de los estudiantes.
- Aprovechar las oportunidades que se generan en el aula para practicar la mediación de conflictos entre estudiantes, buscando que los educandos proceden a resolver sus altercados de forma pacífica y utilizando la comunicación para llegar a un acuerdo.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-García, D. (2016). La mediación escolar como propuesta de intervención compartida. En F. Cerezo-Ramírez (Coord.), *La violencia en las relaciones entre escolares: claves para entender, evaluar e intervenir en el bullying*. (pp. 143-168). Bogotá, Colombia: Horsori editorial, S.L.
- Arellano, N. (2006). Las barreras en la comunicación no verbal entre docente – alumno. *Orbis*, 2(4), 3-38.
- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la provención del conflicto. *Revista Orbis: Ciencias Humanas*, 3(7), 23-45.
- Arribalzaga, E. B. (2008). ¿Conflictos de interés o intereses en conflicto? *Revista chilena de cirugía*, 60(5), 473-480. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-40262008000500019>
- Bustos-Caparrós, E. (2009). La conducta agresiva del niño en edad infantil. *Innovación y experiencias educativas*, (15).
- Caballero-Grande, M. J. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista Paz y Conflictos*, (3), 154–169.
- Calderón, I. (2011). La mediación en la resolución de conflictos en los contextos escolares. *Acción Pedagógica*, 20(1), 42-57.
- Calderón-Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de paz y conflictos*, (2), 60-81.
- Calvache-López, J. (2003). El Papel del Educador en el Pensamiento de Paulo Freire. *Estudios Latinoamericanos*, (12-13), 17-26.
- Calvo, G. (2013). La formación de docentes para la inclusión educativa. *Páginas de Educación*, 6(1), 19-35.



- Calvo, R. (2016). Procedimientos de intervención en violencia escolar desde el centro educativo. En F. Cerezo-Ramírez (Coord.), *La violencia en las relaciones escolares* (pp. 69-92). Bogotá, Colombia: Horsori editorial.
- Camacho-Monroy, A. M. (2015). *Los conflictos más frecuentes en el ámbito escolar de la institución educativa vallecitos del municipio de valle de san Juan -Tolima*. (tesis de maestría). Universidad de Tolima, Ibagué. Recuperado de <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1608/1/LOS%20CONFLICTOS%20M%C3%81S%20FRECIENTES%20EN%20EL%20%C3%81MBITO%20ESCOLAR%20DE%20LA%20INSTITUCI%C3%93N%20EDUCATIVA%20VALLECITOS%20DEL%20MUN.pdf>
- Cascón, P (2001). Educar en y para el conflicto. *Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos*. Recuperado de <http://pacoc.pangea.org/documentos/educarenyparaelconflicto.pdf>
- Cascón-Soriano, P. (2000). Educar en y para el conflicto. *Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos*. Consultado el 30 de Octubre, 2018 en https://www.berrigasteiz.com/monografikoak/bizikasi/bizikasi_ekimena_baliabideak/dokumentuak/Pub_Cascon_educar_en_para_conflicto_v1.pdf
- Carrillo, R. (2016). Resolución De Conflictos: Hacia Una Cultura De Paz En Niños De Primaria. *Ra Ximhai*, 12(3), 195–205.
- Cascón-Soriano, F. (2006). Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia. *Andalucía Educativa*. 53, 24-27.
- Cedillo, C. (2010). *El aprendizaje mediado y las operaciones mentales de comparación y clasificación* (tesis de maestría). Universidad de Cuenca. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3296/1/TESIS.pdf>



- Corbin, J. A. (s.f.). Los 11 tipos de conflictos y cómo resolverlos. Consultado el 21 de Enero, 2019 en <https://psicologiaymente.com/social/tipos-de-conflictos>
- Darino, M. S. & Gómez-Olivera, M. (2000). *Resolución de conflictos en las escuelas: proyectos y ejercitación*. Buenos aires, Argentina: Editorial Espacio.
- Delgado-Salazar, R., & Lara-Salcedo, L. M. (2008). De la mediación del conflicto escolar a la construcción de comunidades justas. *Universitas Psychologica*, 7(3), 673-690.
- De Armas-Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Revista Educar*, (32), 125-136.
- De Prada-de Prado, J., López-Gil, J. A. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*. 148, 99-116.
- De Souza-Barcelar, L. (2015). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula* (tesis doctoral). Universidad autónoma de Barcelona. Recuperado de <https://docplayer.es/1419547-Tesis-doctoral-competencias-emocionales-y-resolucion-de-conflictos-interpersonales-en-el-aula.html>
- Fernández, I., Blanco, M. & Callejón, M. (2012). Aproximación curricular. En I. Fernández (Coord.), *Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad* (pp. 103-122). Madrid, España: Narcea, S. A. Ediciones.
- Fisas, V. (2011). *Educación para una cultura de paz*. Consultado el 9 de Octubre, 2018 en <https://escolapau.uab.cat/index.php/es/publicaciones/quaderns-de-construccio-de-pau.html>
- Frigerio, G., Poggi, M., & Tiramonti, G. (2004). *Las instituciones educativas : cara y ceca : elementos para su gestión*. Buenos Aires. Consultado el 30 de Octubre, 2018 en https://www.academia.edu/28547140/Las_instituciones_educativas_Caray_Ceca_Elementos_para_su_comprensi3n_GRACIEIA_FRIGERIO_-MARGARITA_POGGI



- Funes-Lapponi, S. (2013). Resolución de conflictos en la escuela : una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos*, (3), 91-106.
- Funquen-Alvarado, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278.
- Galtung, J. (2002). Conflicto, guerra y paz, a vista de pájaro. Y cómo los aborda el grueso de los políticos y periodistas. *Cuadernos Bakeaz*, (54), 1-7.
- García-Calderón, C. (2006). Cambios estructurales para trabajar de una manera eficaz. En M. P. Soler-Villalobos (Coord), *La disrupción en las aulas: problemas y soluciones*. (pp. 71–75). Madrid, España: Secretaria General Técnica. Consultado el 9 de Mayo, 2019 en https://books.google.com.ec/books?id=DULoJcdx5IYC&pg=PA64&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- García-Ruiz, M. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Arista Digital*, (52), 1-7.
- Girard, K., & Koch, S. (2001). *Resolución de conflictos en las escuelas: manual para educadores*. Consultado el 30 de Octubre, 2018 en https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dvYZg3vXg34C&oi=fnd&pg=PA19&dq=docente+como+mediador+conflictos&ots=7lFlu6XtEX&sig=JOOjkQB_K2-naVGPEFad4JjauGg#v=onepage&q=docente%20como%20mediador%20conflictos&f=true
- Gozáini, O. A. (1995). *Formas alternativas para la solución de conflictos*. Consultado el 7 de Mayo, 2019 en https://kupdf.net/download/formas-alternativas-para-la-resolucion-de-conflictos-osvaldo-gozaini_5addfc07e2b6f5db0111bc9c_pdf
- Guibert-Reyes, W., Grau-Abalo, J., & Prendes-Labrada, M. C. (1999). ¿Cómo hacer más efectiva la educación en salud en la atención primaria? *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 15(2), 176-183.



- Hueso-García, V. (2000). Johan Galtung: la transformación de los conflictos por medios pacíficos. *Cuadernos de estrategia*, (111), 125-159.
- Iungman, S. (1996) *La mediación escolar*. Recuperado de http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_Iungman_Unidad_3.pdf
- Kreidler, W. J. (2017). La resolución creativa de conflictos. Recuperado de http://centroderecursos.educarchile.cl/bitstream/handle/20.500.12246/1157/201103.OEI%20La_resolucion_creativa_de_conflictos.pdf?sequence=1
- Leiva-Olivencia, J. J. (2007). *Educación y conflicto en escuelas interculturales* (tesis doctoral). Universidad de Málaga. Recuperado de <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/2710/16851717.pdf?sequence=1>
- Linde-Navas, A. (2009). La educación moral según Lawrence Kohlberg: Una utopía realizable. *Praxis filosófica*, (28), 7-22.
- Marques-Cebola, C. (2011). *La mediación un nuevo instrumento de la Administración de la Justicia para la solución de conflictos* (tesis doctoral). Universidad de Salamanca, España. Recuperado de <https://iconline.ipleiria.pt/handle/10400.8/761>
- Martín-Rius, M. (2010). ¿Cómo solucionar los conflictos escolares? *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, (8).
- Martínez-Alonso, S. (2017). Cultura de paz: la mediación para la resolución positiva de conflictos. *Revista Digital INESEM*.
- Martínez, C. (s/f). *Rol del Docente: las 7 Funciones Más Importantes* [Mensaje en un blog]. Consultado el 5 de Mayo, 2019 en <https://www.lifeder.com/rol-del-docente/>
- Martinez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, (38), 33-52. <https://doi.org/10.35362/rie380829>



- Mendoza-Estrada, M. T. (2012). *La violencia en la escuela: Bullies y víctimas*. México: Editorial Trillas.
- Ortega, R. & Del Rey, R. (2010). Aprender a pedir ayuda: mediación en conflictos. En R. Ortega & R. Del Rey (Ed.), *La violencia escolar* (pp. 91-105). Barcelona, España: Editorial GRAÓ.
- Parra-F, K. N. (2014). El docente y el uso de la mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Revista de indagación*, 38(83), 155-178.
- Pérez de-Guzmán, M. V., Amador-Muñoz, L. V., & Vargas-Vergara, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía Social*, 18, 99-114. https://doi.org/10.7179/PSRI_2011.18.08
- Pérez-Sauceda, J. B. (2015). Cultura de paz y resolución en conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, 11(1), 109-131.
- Prieto-Jiménez, E. (2008). El papel del profesorado en la actualidad. Su función docente y social. *Foro de Educación*, 6(10), 325-345.
- Ramos Flores, M. T, Ravello Bravo, C. & Rivera Rojas, S. T. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientaciones para directivos y tutores de primaria y secundaria*. Consultado el 20 de Junio, 2019 en <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4453>
- Rodríguez, A. (2015). Inteligencia emocional y conflicto escolar en estudiantes de Educación Básica Primaria: Una experiencia desde el contexto del aula. *Katharsis*, (19), 53-72.
- Rodríguez-Gómez, J. M. (2008). Los docentes ante las situaciones de violencia escolar. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 11(3), 37-42.
- Rodríguez-Yunta, E. & Lolas, F. (2017). Conflictos de interés, sesgo y ética. Mirada antropológica. *Studia Bioethica*, 10(3), 46-49.



- Sáez de Heredia, R. A. (2010). Espacio abierto: Importancia de la educación en resolución de conflictos. *Revista de Mediación*, 3(6), 7-9.
- Salinas, M. L., Posada, M., & Isaza, L. S. (2002). A propósito del conflicto escolar. *Revista educación y pedagogía*, 14(34), 245-265.
- Santos-A. A., Chávez-C. D. & Adasme-A. S. (2004). *El rol del profesor como mediador frente a las situaciones de conflicto en el aula de 2° ciclo de enseñanza general básica* (tesis de grado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago. Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/524/Tesis%20TPEB%20260.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schiffrin, A. (1996). La mediación: aspectos generales. Gottheil, J y Schiffrin, A (coord). *Mediación: Una transformación en la cultura*. (37-52). Argentina. Paidós.
- Sierra-Varón, C. A. (2010). Violencia escolar Perfiles psicológicos de agresores y víctimas. *Poliantea*, 6(10), 53-71.
- Suárez-Basto, O. E. (2008). La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 4(1), 187-199.
- Toapanta-Tipán, Á. R. (2017). *Solución de conflictos escolares* (tesis de grado). Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga. Recuperado de <https://docplayer.es/121030928-Universidad-tecnica-de-cotopaxi.html>
- Trelles-Rodríguez, I. (2001). *Comunicación organizacional. Selección de lecturas*. Consultado el 5 de Marzo en <http://roa.ult.edu.cu/handle/123456789/3185>
- Zamora-Schrijver, E. (2016). *Una propuesta para la resolución de conflictos en educación infantil* (tesis de grado). Universidad Internacional de la Rioja. Pineda del Mar-Barcelona. Recuperado de <https://reunir.unir.net/handle/123456789/4485>



Zayas-Agüero, P. M. (2012). *La comunicación interpersonal*. Consultado el 12 de Marzo, 2019 de http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf