



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

ÁREA ACADÉMICA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**Mediación escolar como estrategia para el desarrollo de una cultura de la paz en
alumnos de la Licenciatura en Ciencias de la Educación de la UAEH**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADA EN

CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PRESENTA

VALERIA CALVO RODRÍGUEZ

DIRECTORA DE TESIS

DRA. IRMA QUINTERO LÓPEZ

COMITÉ:

DRA. LYDIA JOSEFA RAESFELD PIEPER

MTRA. MARISELA DZUL ESCAMILLA

DRA. MARÍA GUADALUPE VEYTIA BUCHELI

Pachuca de Soto, Hidalgo, junio de 2020

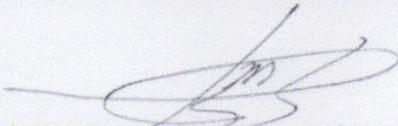


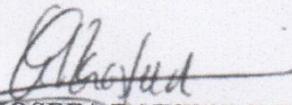
M. EN C. JULIO CÉSAR LEINES MEDECIGO
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR DE LA UAEH.
P R E S E N T E.

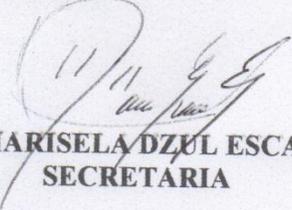
Sirva este medio para saludarle y al mismo tiempo, nos permitimos comunicarle que una vez leído y analizado el trabajo de tesis "*Mediación escolar como estrategia para el desarrollo de una cultura de la paz en alumnos de la Licenciatura en Ciencias de la Educación de la UAEH*" que, para optar al grado de Licenciada en Ciencias de la Educación, presenta la **P.D.L.C.E. Valeria Calvo Rodríguez** con número de cuenta **336642**, consideramos que reúne las características e incluye los elementos necesarios de un trabajo de tesis. Por tal motivo, en nuestra calidad de sinodales designados como jurado para el examen de grado, nos permitimos manifestar nuestra aprobación a dicho trabajo.

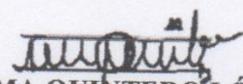
Por lo anterior, hacemos de su conocimiento que, a **Valeria Calvo Rodríguez**, le otorgamos nuestra autorización para imprimir y empastar el trabajo de tesis, así como continuar con los trámites correspondientes para sustentar su Examen Profesional para obtener el grado de Licenciada.

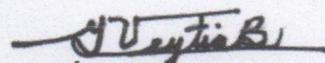
A T E N T A M E N T E
"AMOR, ORDEN Y PROGRESO"
 Pachuca de Soto, Hidalgo, 09 de junio de 2020


DR. ALBERTO SEVERINO JAÉN OLIVAS
DIRECTOR


DRA. LYDIA JOSEFA RAESFELD PIEPER
PRESIDENTA


MTRA. MARISELA DZUL ESCAMILLA
SECRETARIA


DRA. IRMA QUINTERO LÓPEZ
VOCAL


DRA. MARÍA GUADALUPE VEYTIA
BUCHELI
SUPLENTE

c.c.p. Archivo
 ASJO/MAMC/lhc



Carretera Pachuca-Actopan Km. 4 s/n,
 Colonia San Cayetano, Pachuca de Soto,
 Hidalgo, México; C.P. 42084
 Teléfono: 52 (771) 71-720 00 ext 4232
 aaceduc@uaeh.edu.mx

Agradecimientos

Elaborar una tesis supone en muchos sentidos, un ejercicio gratificante para cualquier estudiante que busque profundizar en la realidad que lo rodea; no obstante, conlleva momentos de duda que hacen al tesista dudar del camino elegido. Afortunadamente se tiene la dicha de contar con personas que nos acompañan a lo largo de este viaje. Por ello quiero dar mi especial agradecimiento a todas las personas que me apoyaron incondicionalmente e hicieron posible la culminación de este trabajo.

A mi familia que siempre ha confiado en mis decisiones y me apoyaron en los momentos de dudas, por darme la libertad y herramientas para seguir mis sueños. A mis padres gracias por todos los sacrificios realizados a lo largo de los años para que nunca nos faltara nada y su amor incondicional. Para Andrea, Laura y mamá, ustedes son lo mejor que tengo en la vida y cada una de las metas que alcance son por y para ustedes, nunca hallaré palabras suficientes para agradecerles por todo el amor que me dan.

A la Maestra Nidia que me enseñó lo que es ser un profesional comprometido y a través de su labor diaria me hizo entender la necesidad de implementar técnicas que permitan mejorar las relaciones estudiantiles; por creer siempre en mi e impulsarme para la realización de mis metas, siempre estaré profundamente agradecida con ella.

A Nancy, Saraí y Uriel por tener confianza en mi capacidad para realizar este trabajo de investigación, por nunca dudar de mi potencial y por ser un apoyo constante, les agradezco mucho por las cosas aprendidas al convivir con ustedes y la amistad que me han brindado.

A mis profesores, por haber guiado mi trayectoria académica con su sabio consejo, por haber ampliado mi panorama y formar un sentido crítico hacia los fenómenos que acontecen en nuestra realidad; a todos los maestros que a través de su actuar me han hecho creer que la educación es el camino para progresar como sociedad hacia un mejor futuro.

A la Dra. Irma le agradezco profundamente por haberme dado la oportunidad de realizar este proyecto y acompañarme durante todo el camino, por los momentos de duda en que me ofreció su apoyo incondicional; del mismo modo le agradezco a la Mtra. Alma Delia por su compromiso con la comunidad estudiantil, por la motivación y por estar al pendiente durante este proceso. A mi comité de tesis, muchísimas gracias por haberse tomado el tiempo de leer las ideas que han quedado planteadas en mi trabajo de investigación y realizarme críticas constructivas que permitieron su enriquecimiento.

Finalmente a todos mis amigos y las personas que de alguna forma u otra me dieron el apoyo necesario para que yo pudiera realizar y concluir mi tesis, sin ustedes esta aventura no habría sido tan gratificante y el resultado desde luego no sería tan satisfactorio. Aunque no pueda agradecerles a cada uno personalmente valoro todo lo que han hecho por mí y se los agradeceré siempre.

“Los prejuicios, y es bien sabido, son difíciles de erradicar del corazón de aquellos que nunca han fertilizado su educación. Crecen allí, firmes como malas hierbas entre rocas.”

Charlotte Brontë

Dedicatoria

Siempre creí que la educación era la herramienta mediante la cual una sociedad podría conducirse hacia el progreso; hoy después de elaborar este trabajo de investigación, considero que la educación es primordial pero debe estar acompañada de empatía, los entornos educativos están llenos de diversidad y por lo tanto convergen en ellos diferentes ideologías y emociones, hacer caso omiso de ello acrecentará las barreras ya existentes y dificultará llegar a la cultura de paz que tanto anhelamos.

Espero que este proyecto inspire a muchas personas para transformar la dinámica áulica y fomentar una comunicación abierta que promueva la participación y entendimiento mutuo, por ello dedico esta investigación a todos los profesionistas de la educación que cada día trabajan de manera comprometida y creen en el potencial de las generaciones presentes y futuras.

De manera adicional dedico este trabajo a mi familia, espero que estén muy orgullosos de lo que hemos logrado juntos y que alcancemos muchas metas más.

Resumen

Durante muchos años las instituciones educativas se han mantenido al margen en lo concerniente a la resolución de conflictos, optando por una política de erradicación en lugar de implementar estrategias de prevención, han impactado de manera significativa en la concepción que se ha formado sobre el conflicto, creando en la comunidad una perspectiva negativa en cuanto a su tratamiento (Viñas, 2011). Ante esta perspectiva se ha vuelto cada vez más apremiante la necesidad de una reconstrucción cultural de manera que tenga un principio de paz como pilar; sin embargo, este proceso es complejo y requiere tanto de la revalorización del conflicto como de la formación de competencias sociales para resultar efectivo. En este sentido, existen métodos alternativos como la mediación que permiten a los individuos construir soluciones efectivas a partir de un ambiente de diálogo y entendimiento.

Por ello, el presente trabajo de investigación buscó contextualizar la naturaleza de los conflictos dentro del programa académico de Ciencias de la Educación perteneciente a la UAEH a fin de determinar si las características que presentan dichas problemáticas hacen de la mediación una alternativa viable en el camino hacia la construcción en una cultura de paz en la licenciatura. Motivo por el cual se trabajó desde una metodología mixta ya que a través de esta perspectiva es posible entender de una manera más profunda la dinámica que se da dentro de las aulas y cómo ésta impacta en la gestión de conflictos que se presentan día a día.

Conjuntando los resultados encontrados durante el proceso de investigación con los referentes teóricos aportados por autores como Thomas, Kilmann, Binaburo, De Diego y Guillén por mencionar algunos, fue posible situar la mediación como una técnica para la

gestión del conflicto compatible con las características que presentan los integrantes de programa educativo de Ciencias de la Educación.

Abstract

For many years, educational institutions have remained aloof when it comes to conflict resolution, opting for an eradication policy instead of implementing prevention strategies, they have had a significant impact on the conception that has been formed about the conflict, creating a negative perspective in the community regarding its treatment (Viñas, 2011). Given this perspective, the need for cultural reconstruction has become increasingly pressing so that it has a principle of peace as a pillar; however, this process is complex and requires both the reassessment of the conflict and the formation of social skills to be effective. In this sense, there are alternative methods such as mediation that allow individuals to build effective solutions from an environment of dialogue and understanding.

Therefore, this research work sought to contextualize the nature of the conflicts within the academic program of Education Sciences belonging to the UAEH in order to determine if the characteristics presented by these problems make mediation a viable alternative on the way to Building in a culture of peace in the bachelor's degree. Reason for which are worked from a mixed methodology since through this perspective it is possible to understand in a deeper way the dynamics that are inside the classrooms and how this impacts in the management of conflicts that occur day by day.

Combining the results found during the research process with the theoretical references provided by authors such as Thomas, Kilmann, Binaburo, De Diego and Guillén to mention a

few, it was possible to place mediation as a technique for conflict management compatible with the characteristics they present the educational program members of Education Sciences.

Índice

<i>Introducción</i>	12
<i>Capítulo I. Referentes teóricos y conceptuales de la cultura de la paz, gestión de conflictos y la mediación escolar</i>	15
<i>1.1 Antecedentes en el establecimiento de una Cultura de la Paz</i>	15
<i>1.2 Conformación de la cultura de la paz</i>	20
<i>1.3 Educación para la paz</i>	23
<i>2. Conflicto</i>	27
<i>2.1 Antecedentes históricos del conflicto</i>	27
<i>2.2 El conflicto</i>	28
<i>2.3 Etapas del conflicto</i>	31
<i>2.4 Tipología del conflicto</i>	32
<i>2.5 Causas de los conflictos</i>	34
<i>3. La mediación escolar</i>	37
<i>3.1 Antecedentes históricos de la Mediación</i>	37
<i>3.2 Mediación</i>	38
<i>3.3 Tipos de mediación</i>	40
<i>3.3.1 Mediación penal</i>	41
<i>3.3.2 Mediación familiar</i>	42
<i>3.3.3 Mediación comunitaria</i>	43
<i>3.4 Mediación escolar</i>	45
<i>3.5 Modelos de mediación</i>	46
<i>3.5.1 Modelo Tradicional-Lineal</i>	46
<i>3.5.2 Modelo Transformativo</i>	47
<i>3.5.3 Modelo Circular-Narrativo</i>	48
<i>3.5.4 Modelo Comunitario</i>	49

3.5.5 Modelo Sistémico.....	49
3.5.6 Modelo Formal y Flexible.....	49
3.5.7 Modelo Supraescolar.....	50
3.6 Programa de Mediación Educativa.....	51
Capítulo II. Construcción del objeto de estudio.....	57
2.1 Estado del conocimiento sobre la mediación escolar.....	57
2.2 Objeto de estudio.....	86
Capítulo III. Estrategia metodológica.....	94
Capítulo IV. Análisis de resultados.....	109
Género.....	110
Lugar de procedencia.....	113
Situación familiar.....	115
Reacción ante el conflicto.....	132
Involucramiento de terceros.....	133
Interacción grupal.....	137
Capítulo V. Conclusiones.....	148
Referencias.....	160
Anexos.....	164

Índice de gráficas

Gráfico 1 . Elementos de un plan de Educación para la Paz.....	21
Gráfica 2 Semestre	97
Gráfica 3 Alumnos de octavo semestre.....	98
Gráfica 4 Género	99
Gráfica 5 Edad.....	99
Gráfica 6 Lugar de Procedencia.....	100
Gráfica 7 Situación familiar	101
Gráfica 8 Recurrencia de conflicto	121
Gráfica 9. Beneficio	127
Gráfica 10 Competencia.....	129
Gráfica 11. Control sobre grupo.....	132
Gráfica 12 Evasión de conflicto.....	133
Gráfica 13 intervención de profesores	134
Gráfica 14. Autoridades educativas	135
Gráfica 15 Confianza Autoridades Educativas	135
Gráfica 16 Resolución de conflictos	137
Gráfica 17 Toma de decisiones	138
Gráfica 18 Relación grupal	139
Gráfica 19 Técnicas de resolución de conflictos.....	141
Gráfica 20 Valores	146

Introducción

Actualmente la sociedad se encuentra ante un periodo de crisis debido a los altos índices de violencia a nivel global que afecta a todos los estratos de la población; las Instituciones Educativas no han sido la excepción ya que han tenido que lidiar con el incremento de conflictos al interior de sus instalaciones al mismo tiempo que se les exige dar respuesta a este fenómeno social; por ello la escuela, y sobre todo los centros de Educación Superior deben formular estrategias que cumplan una doble función: promover la convivencia grupal y formar profesionistas con las competencias sociales necesarias para lidiar con los conflictos de manera adecuada y construir a través de su actuar una cultura de paz que de manera progresiva disminuya la violencia.

En este sentido, los métodos alternativos para la solución de conflictos contribuyen de forma significativa en el cumplimiento de esta doble función en la Educación Superior, (Gutiérrez & Pérez, 2015), motivo por el cual el presente trabajo tuvo como objetivo analizar los conflictos que acontecen en la Licenciatura en Ciencias de la Educación perteneciente a la Universidad Autónoma del estado de Hidalgo (UAEH), de manera que fuera posible determinar de acuerdo a las características de las problemáticas presentadas en los grupos, si la mediación escolar resultaba factible como estrategia para gestionar los conflictos dentro de la Licenciatura.

Este proyecto de investigación se encuentra integrado por cinco capítulos y un apartado de anexos; siendo que en el primer capítulo se indagó en los antecedentes históricos, así como los marcos conceptuales, que permiten definir (y comprender) el conflicto, la mediación y la cultura de la paz, desde una perspectiva teóricamente fundamentada.

En consecuencia, el segundo capítulo *Construcción del objeto de estudio* conjunta el estado del arte propio del tema así como los elementos que integran y dan sentido al proceso de investigación desarrollado. Partiendo de la revisión de proyectos de investigación realizados en un periodo que abarca del 2010 hasta el presente año, fue posible comparar las diferentes posturas que han llegado a surgir del tema en cuestión, como puede cambiar las perspectivas sobre determinado elemento en una temporalidad relativamente corta y, sobre todo, para contar una aglomeración de conocimiento más actualizada que por consiguiente sea más congruente con la realidad a la que está sujeta el individuo.

Posteriormente, se estableció el estilo para gestionar el conflicto como la problemática que se abordaría en concreto, debido al prevalente estado de latencia de los conflictos en el aula, ya que da cuenta de procesos de diálogo ineficientes que solo aparentan dar solución a los desacuerdos entre compañeros pero que a largo plazo pueden tener consecuencias devastadoras.

Por otra parte, la *Estrategia metodológica* tuvo como objetivo definir el enfoque que siguió la investigación y que por lo tanto fue base para la elección de elementos tales como el tipo de estudio, el escenario de investigación y los instrumentos a través de los cuales se realizó la recolección de datos. Cabe mencionar que se optó por enfoque mixto ya que permite generar una perspectiva más amplia sobre el suceso abordado. Del mismo modo se decidió trabajar con un estudio de tipo triangulación anidada o incrustada concurrente de modelo dominante (DIAC) dado que permite manejar elementos tanto cualitativos como cuantitativos durante el desarrollo de la investigación.

Una vez realizada la aplicación de instrumento de recolección de información (con corte cuantitativo) a una muestra integrada por 81 alumnos de diversos semestres (primero, cuarto, quinto y octavo) inscritos en la Licenciatura en Ciencias de la Educación, se realizó el análisis de los datos obtenidos a fin de encontrar las posibles causas de los conflictos, las problemáticas con mayor recurrencia en el programa educativo, conocer las técnicas empleadas por la comunidad estudiantil para hacer frente a situaciones de contraposición de intereses (empleo de la mediación) y la perspectiva que tienen referente a la gestión de conflictos.

Finalmente, en el capítulo de conclusiones se presentan los puntos más importantes arrojados a través de este proceso de investigación y que generan un punto de reflexión sobre las acciones que como institución se pueden realizar en pro del establecimiento de una cultura que promueva la convivencia y no las brechas.

De manera adicional, se integró un anexo con la propuesta de instrumento de recogida de información, sin embargo, con la intención de evitar un gasto innecesario de recursos, se optó por hacer llegar el instrumento a los sujetos que integraron la muestra por un medio digital a través de la plataforma Survio (programa en línea para la elaboración de cuestionarios y análisis de datos), lo cual a su vez agilizó el proceso de recolección de información.

Cabe mencionar que dicho proyecto formó parte del Trabajo de Investigación proyecto denominado: “Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la Licenciatura en Ciencias de la Educación como herramientas para el desarrollo de una Cultura de la Paz” financiado por el Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) 2018-2019.

Capítulo I: Referentes teóricos y conceptuales de la cultura de la paz, gestión de conflictos y la mediación escolar

1. Cultura de la Paz.

1.1 Antecedentes en el establecimiento de una Cultura de la Paz.

El origen del ser humano moderno se remonta por lo menos a 22 mil años atrás; pero no fue hasta hace aproximadamente 10 mil años, con la aparición de la agricultura y evolución de los métodos de comunicación que fue posible la formación de las primeras comunidades que se distribuirían a lo largo del mundo dando como resultado la actual diversidad cultural presente en todos los rincones del planeta.

No obstante, durante este proceso de socialización han surgido confrontaciones entre los grupos humanos debido a que cada persona genera una perspectiva diferente ante determinadas situaciones que pueden llegar a contrariar los intereses ajenos, propiciando la aparición de conflictos; de modo que, aunque los desacuerdos han estado presentes a lo largo de toda la Historia humana, llegar a una Cultura de Paz es y ha sido el principal objetivo de las sociedades en su lucha por la supervivencia.

Haciendo un recuento histórico, el ser humano (*homo sapiens sapiens*) desde su aparición en la Tierra ha tenido que establecer marcos de convivencia que aseguraran la supervivencia de la mayor cantidad de miembros de la comunidad, de esta manera la religión surgió como uno de los primeros métodos de regulación social que buscó resaltar cualidades como la solidaridad, el altruismo o cooperación en sus practicantes; cabe destacar el papel que ha jugado la cosmovisión ofrecida por la religiones en la

construcción de una cultura que da identidad a un pueblo y al mismo tiempo hace posible el establecimiento de relaciones externas.

A partir del entendimiento de la religión como un fenómeno cultural que establece pautas mentales, de valores, actitudes y comportamientos que en conjunto conforman la cosmovisión, haciendo de cada doctrina un sistema complejo que se convierte en un estilo de vida que ofrece al individuo consciencia de sí mismo y una percepción única de la realidad, orientándolo hacia acciones que refuerzan los lazos comunitarios, llevando a la sociedad hacia la prosperidad y en consecuencia alejándolos de aquellas conductas que podrían atentar contra el orden colectivo.

Pese a que la religión ha sido pensada como un mecanismo que permite al individuo potenciar sus virtudes en la construcción de una sociedad más justa, no se debe olvidar que el ser humano está destinado a ser corrompible por lo que ha convertido estos dogmas en armas que permiten justificar el uso de la violencia, provocando que actualmente se desprecien los credos ajenos y se llegue a olvidar que “el anhelo de Paz es un componente muy importante en la dimensión espiritual de todas las tradiciones religiosas” (Molina, Cano, y Rojas, 2004, p. 106), por lo que sin importar las diferencias en las creencias de cada doctrina, todas tienen como objetivo lograr un equilibrio entre el individuo, el medio y la sociedad a la que pertenece.

Tabla 1

Religiones del mundo

Religiones del mundo	
Doctrina	Postulado principal
Hinduismo	Establece los objetivos de la vida: ética y obligaciones, prosperidad y trabajo, deseos y pasiones, liberación, libertad y salvación, acción y consecuencias y ciclo de renacimiento.
Confucianismo	Filosofía que tiene como base la noción de que toda realidad está sujeta a un mandato divino (Acuña y Nonell, 2015).
Taoísmo	Representa una filosofía el camino en la que cada persona refleja las mismas fuerzas, tanto en hombres como en mujeres, es decir yin y yang son las energías que gobiernan el cosmos.
Islam	Toma el principio del sometimiento, dedicando gran parte del actuar hacia la caridad.
Cristianismo	Se centra en la esencia del hombre, declarando que el actuar individual debe procurar el acercamiento a Dios imitando las obras de Jesús de Nazaret (Got Questions, 2019).
Jainismo	Los escritos de esta religión han sido declarados por la Unesco como textos de interés y valor para la humanidad debido a que resaltan la paz, la erradicación de la violencia y la fraternidad.
Sijismo	Doctrina que establece seis principios básicos: igualdad, moralidad, rectitud, honestidad, filantropía y justicia.

Nota. retomado de Acuña y Nonell, 2015, p. 8

Como es posible observar, pese a la concepción variada que cada cultura ha generado, se debe tener en mente que las religiones nunca han tenido otro propósito más allá del equilibrio espiritual para llegar a la trascendencia; que con el paso del tiempo el ser humano haya sido capaz de reinterpretar la tradición religiosa (o mal interpretarla) hasta convertirla en un medio que produzca más conflictos entre pueblos, es una prueba de la capacidad del hombre para crear distintas percepciones a partir de una realidad única, que en ocasiones escalan hacia enfrentamientos de gran magnitud a lo largo de la historia (Muñoz & López, 2004), enfatizando las diferencias y haciendo que los esfuerzos para llegar a la Paz resulten insuficientes y tardíos.

Resulta complicado identificar el papel que ha jugado la paz a lo largo de la historia de la humanidad dado que sus aportaciones han sido fácilmente eclipsadas por aquellos sucesos violentos que respondían a un sentido de lucha de supervivencia. Dicho sentimiento puede ser explicado desde el punto de vista del *Darwinismo social*, teoría que plantea una

Selección que favorece a los actores más fuertes, despiadados y egoístas, haciendo pensar que los colectivos humanos deberían de transformarse para poseer los atributos más letales frente a aquellos otros que pudieran representar una igualdad de consideración entre las personas o cualquier otra forma de altruismo, generosidad o sacrificio hacia los más débiles o los peor adaptados (Muñoz y López, 2004, p. 50).

No obstante, ante un panorama donde los grupos considerados vulnerables han tenido que recibir el mayor impacto de una cultura que pareciera favorecer la violencia; las sociedades han coincidido que continuar por un camino regido por el Darwinismo social no hará posible la perduración de la especie en generaciones futuras, de modo que una vez culminados los enfrentamientos bélicos más devastadores que ha afrontado la humanidad (Primera y Segunda Guerra Mundial), las naciones han intentado unir esfuerzos en una lucha por formar nuevas pautas de convivencia que tengan a la paz como un pilar de la vida humana, de esta manera nace la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 1945.

Seria hasta 1989 cuando la ONU establecería el término de Cultura de la paz como “un conjunto de valores como el respeto a la vida, la libertad, la democracia, la educación, la tolerancia, la cooperación, la igualdad entre hombres y mujeres y el respeto al medio ambiente” (ONU, 1999, p. 14), promoviéndolo a través de la declaración del Decenio Internacional de una Cultura de Paz y No violencia (2001-2010) en 1998 y la Declaración conjunta con el Programa de Acción sobre una Cultura de Paz en 1999.

Esta implantación de la paz alcanzó diversas escalas con el fin de llegar a todos los estratos de la población a nivel global; ya sea de forma individual o grupal promoviendo la socialización, el afecto, la solidaridad y la cooperación entre otros valores; regional mediante acuerdos y negociaciones o internacional a través del establecimiento de tratados, organismos internacionales o pactos; a pesar de esto sigue resultando insuficiente para establecer una sociedad moderna que sea realmente pacífica ya que no considera todas las necesidades de las personas involucradas en este proceso de convivencia por lo que continúan existiendo estratos de la población que se encuentran en una situación vulnerable con respecto a otros. .

Se puede afirmar entonces que el ser humano se ha estancado en un estado de *paz negativa* donde asume que la ausencia de guerra y violencia directa en su entorno es el único requerimiento para el desarrollo de una cultura de paz; no obstante, la ausencia de guerra no implica ausencia de disconformidades humanas como interpretó Galtung (1968), al definirla como “la ausencia de violencia entre los principales grupos humanos y naciones, pero también entre grupos raciales y étnicos debido a la magnitud que puede ser alcanzada en las guerras internas” (Galtung, 1968 citado en Harto, 2016, p. 131); resaltando que las inconformidades contenidas pueden evolucionar hasta convertirse en conflictos latentes que pueden estallar en cualquier momento.

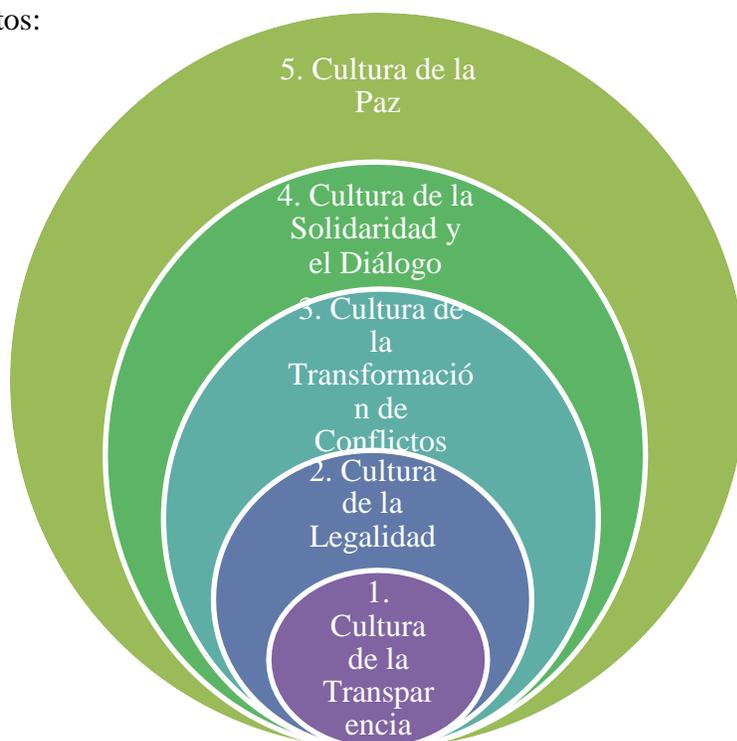
Así mismo, Galtung (1968) afirmaba que la paz positiva se alcanzaba con la integración humana, es decir, que además de la ausencia de violencia directa, existiera la lucha por asegurar la igualdad social y el respeto a los derechos humanos de modo que se trazara “un patrón de cooperación e integración entre los principales grupos humanos (Galtung, 1968 citado en Harto, 2016, p. 131)”, por lo tanto se requiere una reestructuración

en todos los sistemas sociales a fin de no seguir reproduciendo estos patrones de violencia indirecta que solo generan brechas entre individuos y se alejan del entendimiento mutuo.

1.2 Conformación de la cultura de la paz.

Entendida como “la adhesión profunda del ser humano a los principios de libertad, justicia, igualdad y solidaridad entre todos los seres humanos, asociación armoniosa entre la humanidad y el medio ambiente creando un comportamiento concreto” (Pérez, 2018, p. 27), la cultura de la paz hace un llamado a reflexionar sobre el comportamiento adoptado frente a los conflictos cotidianos para abordarlos de una manera socialmente responsable. De manera tal que la cultura de paz se vuelve fácil de comprender, dado que se entiende la necesidad de crear un entorno pacífico; no obstante resulta un estilo de vida difícil de adoptar debido a su omisión dentro de los modelos curriculares de los sistemas educativos, sin esta formación ¿cómo traspasar el concepto de paz a hechos tangibles?, es decir, ¿Cómo se construye la cultura de la paz?

Desde la perspectiva de Montiel (2013) la cultura de paz logra construirse a través de cinco momentos:



Cultura de	Relación con
Paz	Entorno en general
Solidaridad y Diálogo	Semejantes
Transformación de conflictos	Contradicciones y adversidad en la vida
Legalidad	Leyes, normas, reglamentos e instituciones
Transparencia	Entorno en general

Gráfico I. Elementos de un plan de Educación para la Paz. Elaboración propia retomada de Montiel, 2013, p. 8

Como se aprecia en la ilustración, los factores establecidos requieren una adquisición progresiva, es decir, que el individuo tendrá que consolidar un estadio antes de ser capaz de transitar a otro de mayor complejidad ya que cada uno guarda relación estrecha con determinados componentes del contexto:

1. *Cultura de la transparencia*: constituye la base y parte de la premisa de la ignorancia e incertidumbre como origen de la violencia, por lo tanto, valores como la honestidad, la responsabilidad y un sentido ético deben ser los cimientos sociales, de manera que no exista manipulación ni ocultación de información entre ciudadanos y las acciones realizadas tengan congruencia con el manejo responsable y honorable de los recursos. Implica congruencia entre el pensamiento, lo que es expresado y las acciones realizadas, fidelidad a los principios sin importar la naturaleza de los hechos.
2. *Cultura de la legalidad*: hace referencia a la relación existente entre la sociedad y los marcos jurídicos que rigen a cada nación. Para instaurar una cultura de la legalidad se debe tener en mente cuatro aspectos:
 - a. Conocer la ley.
 - b. Definir la meta que se pretende lograr, con el establecimiento de cada ley.
 - c. Acatar la ley (solo si al cumplirse promueve el progreso social).
 - d. Socialización de la ley dentro de la comunidad.

Es a partir de una buena cultura de la legalidad que se pueden formar entornos que cumplan con la función de prevención de la violencia, pero solo es posible si se conocen las leyes y sus respectivas implicaciones, por lo que es responsabilidad del Estado poner al alcance de la población el marco jurídico que rige a la sociedad y al mismo tiempo es tarea individual informarse sobre los componentes de la ley.

3. *Cultura de la Transformación de Conflictos*: implica dejar atrás la concepción del conflicto como algo que debe ser resuelto para plantearlo como un proceso natural humano que conlleva a la transformación de las personas. Este cambio debe ser dirigido a consecuencias positivas y esto puede lograrse a través de técnicas de gestión de conflictos alternativos a los usados tradicionalmente.
4. *Cultura de la solidaridad y el diálogo*: este enfoque hace posible potencializar los alcances de los esfuerzos por prevenir la violencia; al ser la solidaridad un principio derivado de una actitud puramente individual, el diálogo es un componente social, ambas deben complementarse para formar en las personas un sentido de empatía frente a la necesidades de otros; de manera adicional, permite que el tratamiento del conflicto se convierta en un proceso de retroalimentación con posibilidad de adaptación según se requiera. Para llegar a este estadio de la cultura es importante recordar que el individuo necesita de otros para desarrollarse, así como del mismo modo los demás necesitan del individuo para ser, es decir, se forma una dualidad ente sociedad y sujeto que por separado no puede existir, por lo que es fundamental la unidad y convivencia colectiva.
5. *Cultura de la Paz*: llegar a este nivel de la cultura tiene como principal característica la desacreditación de la violencia como medio para gestionar los conflictos: lograr disminuir la violencia como práctica común; sin embargo, para llegar a este estado es

necesario primero reforzar los puntos anteriores, de manera contraria no existirá el compromiso para formular propuestas que lleven a un manejo apropiado del conflicto (Montiel, 2013).

Si bien la Cultura de la Paz es a final de cuentas un proceso que implica atravesar por las etapas mencionadas anteriormente, es posible afirmar que esta se compone por tres pilares básicos: Valores, Ética y Moral.

Valores, entendidos como una cosmovisión individual que se forma a partir de los principios adoptados como propios y que por lo tanto dirigen nuestras acciones; ética, como el componente de lo socialmente aceptado como correcto o incorrecto y la moral, que se define en el actuar, sobre todo frente a situaciones en las que la ética se ve contrariada y que exigen una toma de decisiones. El hecho es que en tiempos contemporáneos, la humanidad se enfrenta a la paradoja de sociedades que prosperan al tiempo que tienen un alto nivel de violencia, lo que dificulta la percepción de las problemáticas por resolver (Santos, 2016); incluso con el reconocimiento de la prevalencia de la cultura de violencia como un problema, sigue faltando un elemento importante para empezar la construcción de la cultura de paz: educación para la paz

1.3 Educación para la paz.

La educación ha sido siempre el medio para lograr el cambio social y en términos de paz, no puede quedar relegada, sino que debe estar preparada para afrontar las dificultades que se presentan a causa de la violencia cada vez más presente en la vida del ser humano; de modo que la educación ya no debe limitarse a lo académico, sino que debe procurar la formación de competencias sociales, capacidad para afrontar conflictos, valores éticos entre otros aspectos que

aseguren la dignidad humana. En este sentido, la UNICEF (2019) conceptualiza la Educación para la paz al definirla como:

Proceso de promoción del conocimiento, las capacidades, las actitudes y los valores necesarios para producir cambios de comportamiento que permitan a los niños, jóvenes y adultos prevenir los conflictos y la violencia, tanto la violencia evidente como la estructural; resolver conflictos de manera pacífica; y crear condiciones que conduzcan a la paz, tanto a escala interpersonal, como intergrupala, nacional o internacional (UNICEF, 2019, párr. 2)

No obstante, la educación para la paz debe basarse en determinados principios para que pueda resultar efectiva en los contextos áulicos:

Tabla 1

Principios de la Educación para la Paz

Principio	Implicaciones
Realidad	Establecimiento de un punto de partida concreto definiendo los hechos que acontecen en el entorno educativo; tener en cuenta las estrategias que vayan a emplearse deben ser coherentes con las características de los sujetos.
Respeto a la dignidad	Abordar la dignidad significa reconocer el conjunto de necesidades, creencias, entre otros atributos de las personas es igual de valioso que el propio, por lo que dentro de la dinámica escolar se omiten todas aquellas acciones o comentarios que pudieran atentar contra la integridad de los integrantes.
Autoridad	Es a través de este atributo que el docente puede contribuir a que sus alumnos se conviertan en personas críticas, autónomas y responsables. La autoridad conlleva: <ul style="list-style-type: none"> • Respeto a todos sin distinciones • Cumplimiento de las normas sin violencia • Ambiente de confianza que permite el desarrollo • Responsabilidad de actos y emociones • Compartir el conocimiento • Aceptar las opiniones de los demás

	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura al nuevo aprendizaje • Congruencia
Orden	Participación entre la comunidad educativa para establecer un marco normativo en común y que fijen las conductas y comportamientos aceptados. Éste debe ser claro, conciso, viable y principalmente conducir hacia la armonía.
Aprendizaje	<p>Este proceso debe potencializar el desarrollo del estudiante, dándole las herramientas para que sea capaz de ampliar sus horizontes y lograr la resiliencia. El aprendizaje en el siglo XXI debe estar basado en cuatro principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender a conocer • Aprender a hacer • Aprender a convivir y • Aprender a ser
Respeto a la diversidad	<p>Es un hecho que dentro del aula nada puede ser uniforme, dado que la diversidad es una realidad tangible, la única alternativa es aceptar las diferencias colectivas y trabajar con aquellos atributos que pueden reforzar las relaciones grupales. Esto puede lograrse teniendo en cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay verdades absolutas. • Todos tienen derecho a vivir de manera diferente. • No hay que temer a las diferencias. • No siempre se puede tener la razón. <p>Es importante tener en cuenta que la premisa de este principio es la tolerancia, entendida como la aceptación hacia las personas que conforman un entorno en cuanto no incurran en conductas que atenten contra la dignidad humana.</p>
Participación	La participación es la vía para la construcción de acuerdos satisfactorios, sin embargo, se requiere del esfuerzo de toda la comunidad educativa de manera que pueda ser tomado en cuenta y no se llegue a un estado de autoritarismo.
Diálogo y escucha	<p>El diálogo representa una oportunidad para expresarse frente a otros y hablar de los sentimientos experimentados; para ello se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar con atención. • Libertad para expresarse. • Tolerancia. • Derecho a estar en desacuerdo. • Posibilidad de retroalimentación. • Reconocer cuando otros tienen razón. <p>La importancia del diálogo recae en que parte significativa</p>

de los conflictos inician por falta de una comunicación efectiva entre los miembros de un grupo, por lo que es importante aprender a entenderse a sí mismo y posteriormente entender a los demás.

Cooperación y negociación	Funciona como un principio de división de tareas, conjuntando los esfuerzos para dirigirlos a una meta en común; la cooperación reconoce a todos los integrantes del grupo como componentes valiosos sin los cuales la dinámica se verá afectada y por lo tanto el resultado final no será el mismo.
Educación con perspectiva de género	Implica analizar las diferencias y semejanzas entre hombres y mujeres de acuerdo a los aspectos biológicos (sexo) y los sociales (género), como se relacionan y como estos aspectos pueden influir en las oportunidades disponibles para su desarrollo. Posteriormente se buscará llegar a un punto de equidad donde las desigualdades disminuyan y las oportunidades de crecimiento aumenten de manera considerable para ambos (Mendoza y Ledesma, 2011).

Nota. Retomado de Montiel, 2013, p. 8

Educar para la paz implica además “apropiación de conocimientos y competencias ciudadanas para la convivencia pacífica, la participación democrática, la construcción de equidad, el respeto por la pluralidad, los derechos humanos y el derecho internacional humanitario” (Santos, 2016, p. 615), por lo que la necesidad de educar a la población en la paz se hace cada vez más evidente.

Ya no basta con reconocer la importancia de vivir bajo una cultura de la paz, hacen falta acciones concretas y congruentes por parte de gobiernos, sociedades e individuos que hagan posible la formación de las competencias necesarias para considerar a la humanidad dentro de una paz positiva en la que el progreso, el cuidado del medio ambiente y la justicia sean las metas en común que todos los ciudadanos del mundo sigan, dejando de lado los intereses egoístas e individualistas que han conducido a un estado de violencia sostenida.

2. Conflicto

2.1 Antecedentes históricos del conflicto.

El conflicto ha acompañado a la humanidad a través de su desarrollo, lo cual puede ser fácilmente comprobado consultando un libro de historia donde se puede apreciar que las oposiciones entre dos o más grupos han desencadenado fenómenos a gran escala que han llevado al ser humano a replantearse un cambio en la forma de relacionarse con otros, llegando así a la propuesta de una Cultura de Paz en los años 50's del siglo pasado tras observar los efectos que produjo la Segunda Guerra Mundial (Naciones Unidas, 2017)

Con el fin de que toda la humanidad pudiera desarrollarse plenamente, se fundó la Organización de las Naciones Unidas, para “salvar a las generaciones futuras del azote de la guerra” (Naciones Unidas, 2017, Párr. 1), sin embargo, desde su creación en 1945 hasta la fecha, han acontecido más de 250 conflictos armados alrededor del mundo. Con lo anterior no se pretende brindar una cronología de los enfrentamientos bélicos más destacados a través de la historia dado que ese no es el objetivo de la presente investigación, sino que cumple dos funciones; la primera es observar el impacto que puede generar el conflicto cuando no se aborda de una manera adecuada llegando a perjudicar a un grupo numeroso de personas. Por otro lado, es importante destacar la connotación negativa que ha adquirido el conflicto a lo largo de los años, relacionándolo directamente con la violencia cuando en realidad el conflicto llega a ser normal e incluso esencial en el día a día de las personas. Por ello, vale la pena profundizar acerca del conflicto para entender su origen y las distintas maneras en que puede solucionarse.

2.2 El conflicto.

El conflicto es un suceso normal en la vida del ser humano, es indispensable para el crecimiento personal e inevitable dentro de las interacciones sociales; sin embargo, el estigma que éste adquirió a través de los años ha creado una falsa creencia, en la que se asume que el conflicto es de naturaleza violenta; si bien es cierto que el problema representa una limitante en las relaciones interpersonales y por ende en el logro de objetivos tanto personales como colectivos, también permite mejorar los procesos de convivencia al brindar la oportunidad de entender las necesidades del otro.

No obstante, partiendo de una consideración conceptual, el conflicto ha adquirido diversas significaciones a lo largo de los años; para Thomas y Kilmann es considerado como un “Proceso que se origina cuando una persona percibe que otra u otras personas han frustrado o están a punto de frustrar sus objetivo o intereses” (Thomas y Kilmann, 1976, citado en Binaburo y Muñoz, 2007, p. 61) por lo que desarrollaron un instrumento que permitía identificar cinco estilos para afrontar el conflicto, definiéndolos de la siguiente manera:

Tabla 2

Manejo del conflicto

Los cinco modos de manejo de conflicto	
Competidor	Considerado como alguien asertivo que no coopera, orientándose a la obtención de poder. La competencia intenta satisfacer los intereses personales sin tomar en cuenta los de otra persona, empleando cualquier medio que permita llegar al objetivo. Este modo intenta ganar.
Colaborador	Es un conjunto entre la asertividad y la cooperación, el sujeto trabaja en equipo con otra persona para que las soluciones estén en función de los objetivos de ambos. Requiere analizar

Los cinco modos de manejo de conflicto	
	la situación para reconocer los intereses de las partes involucradas y conocer el punto de vista de ambos.
Compromiso	Funciona como un intermedio entre lo asertivo y lo cooperativo, ya que su objetivo es que la solución encontrada satisfaga parcialmente los objetivos de las personas que enfrentan el conflicto; al no analizar a profundidad la situación, las alternativas son rápidas.
Eludir	Implica renunciar a los intereses propios y no preocuparse por los de los demás; apartándose de una situación complicada.
Complaciente	Se es complaciente cuando se renuncia a los intereses personales para satisfacer los de otra persona; por lo que implica autosacrificio y cooperación.

Nota. Recuperado de Thomas y Kilmann, 1976

Para estos autores era importante aclarar que no existe un estilo que funcione con todos los conflictos, ya que cada situación requerirá una respuesta diferente; por lo tanto, se establece que los cinco modos de abordar el conflicto son útiles y apropiados bajo ciertas circunstancias, el reto es reconocer en qué momento aplicarlas.

Por otro lado, para Willmot y Hocker (1985) el conflicto es comprendido como “una lucha que se expresa entre al menos dos partes interdependientes que perciben que los otros poseen metas, recursos escasos e interferencias incompatibles, que les impiden a ellos alcanzar las suyas” (citado en González, 2010, p. 14), por lo que inclinan al conflicto hacia la lucha de poderes por los intereses personales y recursos que será resuelto a través del análisis que las personas realicen acerca de sus necesidades y las reacciones que perciben en otros.

Autores como Guido (1998) consideran al conflicto como un fenómeno social en el que los involucrados asumen actitudes y comportamientos determinados en función al proceso de negociación, de modo que se convierte en una “situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses o motivos, la lucha se presenta por la intención de su decisión” (Guido citado en Alvarado y Elina, 2003, p. 267).

Si bien, los autores retomados coinciden en denominar al conflicto como una lucha por la contraposición de intereses, su conceptualización en los últimos años se abre a la consideración de la violencia como elemento social, donde el conflicto puede situarse como parte de la misma naturaleza humana, por lo que se encuentra presente en las dinámicas de socialización dado que las personas involucradas cuentan con diversas emociones, cogniciones y motivaciones, como resultado las afectaciones en el comportamiento establecen las condiciones que propician el surgimiento del conflicto.

En este sentido, el conflicto se entiende como un fenómeno natural que se presenta en todo tipo de organizaciones, situándolo en un contexto educativo se vuelve parte de los elementos que conforman un centro dado que en el conviven directivos, profesores, alumnos y padres de familia que cuentan con características personales diversas (Viñas, 2011), haciendo que la profundidad del conflicto radique en distinguirlo claramente para aplicar soluciones adecuadas que no transgredan la relación entre los miembros de la comunidad.

Para que sea posible solucionar un problema, es importante tener en cuenta que cada una de las personas involucradas crea una visión del conflicto, que puede o no estar apegada a la realidad, y que por lo tanto difiere en comparación a las perspectivas formadas por las

demás partes (Montes, 2009), siendo entonces que los conflictos y problemas no existen como tal, es decir, no son cosas que ya estén presentes en el universo, sino que nacen a partir de la perspectiva personal sobre determinada situación que acontece y su respectiva reacción.

2.3 Etapas del conflicto.

De manera general, el conflicto suele ser valorado como una situación negativa en la que dos personas entran en desacuerdo ya que sus motivaciones, ideas o fines son contrastantes; sin embargo, el conflicto en un primer momento debe entenderse como un proceso complejo conformado por dos factores; los manifiestos (instrumentales, estratégicos u oposición de intereses) y los latentes (aquellos de naturaleza emocional), determinantes en el desarrollo de discordancias en el entorno escolar.

Además, se debe tener en cuenta que, de acuerdo con De Diego y Guillén (2010) el conflicto puede presentarse en tres etapas:

- Latencia: usualmente este es un punto de prevención, dado que, aunque ya existe cierta tensión entre los individuos no se han presentado problemáticas significativas que puedan representar un obstáculo en el desarrollo de la dinámica grupal.
- Emergente: para este punto ya ha estallado el conflicto dentro del grupo y la contraposición de intereses resulta en la aparición de comportamientos que hacen necesaria la pronta solución del problema.
- Escala sostenida: debido a la magnitud que ha alcanzado el conflicto no puede ser resuelto, únicamente se podrá contener para que afecte lo menos posible a los involucrados (De Diego y Guillén, 2010, p. 33-55).

Así mismo el desarrollo de un conflicto está dividido en cinco momentos:

Tabla 3

Proceso del conflicto

Proceso del conflicto	
Oposición potencial o incompatibilidad	Presencia de condiciones que generan diferencias; estas circunstancias hacen referencia a tres elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Brechas de comunicación • Estructura del grupo • Variables personales
Cognición y personalización	Adquisición de conciencia sobre la existencia de un conflicto por una o más de las partes involucradas al que posteriormente se le da un sentido, generando ansiedad, tensión, frustración u hostilidad.
Intencionalidad	Las personas deciden qué actitud adoptarán frente al conflicto que enfrentan; esto se relaciona con el desenlace que esperan que la situación tenga.
Comportamiento	En este punto el conflicto ya es totalmente visible, por lo se incluyen todas las expresiones, acciones y reacciones de los involucrados.
Resultados	Consecuencias de las acciones y reacciones de los miembros del grupo; pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> • Resultados funcionales: cuando las acciones se encaminan hacia el beneficio de todos. • Resultados disfuncionales: cuando las acciones se encaminan a la generación de violencia o aumenta la magnitud del conflicto.

Nota. Retomado de Robbins y Judge, (2009)

2.4 Tipología del conflicto.

Cuando el conflicto se presenta en los centros educativos puede causar relaciones disfuncionales entre los integrantes de la comunidad debido al surgimiento de tensiones producto del enfrentamiento de intereses, que se ven reflejadas a través de dos tipos principales de conflicto:

- Abierto: conflicto manifestado de manera abierta (agresión física o verbal) por lo que resulta fácil identificar las causas e involucrados en el problema.
- Cerrado: se encuentra oculto en un clima tenso en el que las personas involucradas reprimen sus sentimientos para convivir diariamente.

Por otra parte, es necesario diferenciar entre las diversas vertientes que provocan el conflicto dentro de los ambientes escolares, ya que cada una de estas variables puede influir de manera considerable en el rumbo que tome el conflicto; saber ante qué tipo de problemática se enfrentan las personas, resulta vital en su resolución, ya que ninguna de las alternativas de solución resultará igual para todas las situaciones que llegaran a presentarse.

De Diego & Guillén, (2010) plantean los elementos a considerar frente a un conflicto:

- Conflictos de relación/comunicación: en este tipo de conflicto no se percibe una agresión más allá de la propia relación entre dos o más sujetos; engloba también las problemáticas de percepción; ya que cada involucrado tiene su visión de la realidad ya sea de la realidad personal o de las otras personas que participan, por lo que para su resolución es indispensable que todas las partes se reúnan para llegar a una realidad que coincida para todos.
- Conflictos de intereses, necesidades: se crea a partir de la búsqueda de la satisfacción de intereses y necesidades a través de una alternativa generando la contraposición de posturas con los demás involucrados. De este tipo de enfrentamientos derivan:
 - Conflictos por recursos: generados por tener, acceder o facilitar cualquier tipo de recursos.

- Conflictos por actividades: son los desacuerdos que se dan a partir de la forma de trabajo o tareas.
- Conflictos por preferencias, valores y creencias: estas discrepancias surgen debido a que no todas las personas tienen el mismo código de valores y por lo tanto cada una adoptará una postura diferente ante cada situación.

A pesar de esta clasificación, identificar un conflicto puede resultar una tarea difícil, debido a que los elementos no siempre se manifiestan con la claridad deseada, sumado a esto, las interacciones que el sujeto realiza a lo largo de su vida hacen que forme un precedente de los posibles resultados que pueden derivar de la identificación de un conflicto, desde comprometer la relación con otros individuos hasta fracturar de manera permanente la dinámica de convivencia; aceptar que existen dificultades en el entorno es un ejercicio complejo que no todos están dispuestos a enfrentar por los esfuerzos que implica llegar a una resolución efectiva.

2.5 Causas de los conflictos

Debido a la diversidad presente en el entorno, son muchas las circunstancias que pueden originar un conflicto entre los miembros de un grupo dificultando que puedan desarrollar las tareas cotidianas de manera pacífica; en ocasiones para los involucrados resulta complicado discernir las causas de estas diferencias si no tienen una relación cercana con los otros miembros, si no han prestado atención al contexto en el que se desarrollan, entre muchos otros factores entre los que destacan:

- Pasividad, alejamiento de uno o más miembros.
- Crítica destructiva sobre la dirección que toma el grupo que se ve afectado.

- Rumores sobre quienes se ven involucrados.
- Falta de claridad en las funciones asignadas.
- Pérdida de tiempo.

Al ser tan diversos los motivos que pueden llevar al surgimiento de un conflicto, las acciones encaminadas a su resolución también lo son, por lo que, de acuerdo con las características de los involucrados, la manera en que se aborde una problemática puede no ser la adecuada; aunque genere una ilusión de solución, a lo largo plazo puede derivar en un conflicto de mayor magnitud que dañe de manera permanente al grupo, por ello autores como Binaburo y Muñoz (2007), postulan que un conflicto puede manejarse de las siguientes maneras:

- Evitación: los implicados callan el problema por lo que este no se desarrolla del todo, quedando en un estado de latencia.
- Eliminación: se presenta cuando una de las partes cede y se retira de la discusión.
- Opresión: surgimiento de una lucha de poder en donde existe un grupo mayoritario y una minoría que se encuentran en constante tensión.
- Consentimiento: en esta alternativa las minorías se adaptan a lo decidido por la mayoría.
- Alianza: generación de un acuerdo temporal de acuerdo con los objetivos en común que persiguen los involucrados.
- Negociación: todos los implicados ceden de manera que ganen o pierdan en la misma medida y se llegue a un punto medio.

- Consenso: requiere replantear la situación para generar una solución nueva en la que todos salgan beneficiados y queden satisfechos.
- Arbitraje: las partes que sostienen el conflicto acuerdan que un árbitro tome las decisiones que se llevarán a cabo para solucionar la situación.
- Mediación: un tercero ecuánime orienta el proceso de resolución del conflicto.

A pesar de que maneral ideal los conflictos deberían ser resueltos a través de métodos en los que todos los involucrados participen activamente en la construcción de propuestas que beneficien a todos por igual y donde las diferencias sean solucionadas de manera permanente, la realidad es que en la mayoría de los casos son manejados por medio de la evitación, la eliminación o la opresión, ya sea porque resulta más cómodo o por el desconocimiento de mejores técnicas; por lo tanto, el tratamiento del conflicto sigue siendo inefectivo y en consecuencia se le sigue encasillando como una amenaza al orden social.

Pero ¿Qué pasaría si existiera un método más eficiente en la resolución de conflictos?, hoy en día existen propuestas que no se limitan a la resolución inmediata de los desacuerdos, sino que además trabajan el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el reconocimiento de las necesidades tanto colectivas como individuales. El alcance de estas técnicas resulta indispensable en la formación de futuros profesionistas en el ámbito educativo, por lo que vale la pena apostar por un cambio, primero en la forma en que es concebido el problema y posteriormente en la manera de hacerle frente.

3. La mediación escolar

3.1 Antecedentes históricos de la Mediación.

Hablar sobre mediación puede parecer reciente, no obstante, teniendo en cuenta que ésta aparece cuando en el conflicto entre dos o más personas acuden a un tercero que funja como guía en la resolución pacífica del mismo, es posible situar el origen de la mediación a la par del surgimiento de las primeras civilizaciones, donde los primeros grupos humanos adquirieron conciencia de la necesidad de normas de conducta que permitieran la supervivencia.

Haciendo un recuento histórico, la resolución de conflicto ha pasado por tres etapas fundamentales, siendo la primera, la búsqueda de un tercero con autoridad para resolver los problemas de la comunidad, posteriormente la instauración de foros abrió un espacio en donde los individuos solicitaran justicia permitió aparición de un poder judicial institucionalizado (Miranzo, 2010); sin embargo, el ejercicio jurídico ha generado la desconfianza de gran parte de la población por lo que a lo largo de la historia se han recurrido a métodos alternativos como la conciliación, el arbitraje y la mediación, ya que éstas (especialmente la última) permiten que las soluciones cubran en una mayor proporción con los intereses de los involucrados.

Es en los años 70's cuando se consolida la mediación como método para abordar las problemáticas interpersonales debido que no se limita a la aplicación de soluciones prefabricadas, sino que ofrecía una perspectiva más amplia donde las personas involucradas adquirirían las competencias necesarias para construir soluciones equitativas a partir del entendimiento de las necesidades del otro y el reconocimiento de los intereses propios (Salcedo & Jennings, 2016).

Por lo tanto, la mediación ofrecía algo adicional en comparación a otros métodos que habían sido utilizados tradicionalmente, brindaba la oportunidad de una confrontación entre las partes donde no solo se estableciera un culpable y un castigo por cumplir, sino que daba la oportunidad de que todos los miembros expresaran su sentir con respecto al problema, plantearan sus propuestas para solucionar la situación y entendieran las necesidades de la contraparte haciendo que se generara una experiencia positiva en las personas y que por lo tanto tuvieran mayor disposición para trabajarla en el futuro.

3.2 Mediación.

Dentro de las estrategias para abordar el conflicto, la mediación representa una de las alternativas más viables en la construcción de nuevos patrones de convivencia; esto lo logra por medio de un proceso confidencial, voluntario y estructurado en el que dos partes que estén inmersas en algún conflicto cuenten con los medios necesarios para solucionarlo satisfactoriamente, aceptando la ayuda de una persona experta que es imparcial y no impone acuerdos, por lo que únicamente dirige a las partes involucradas a la consecución de los mismos (Guillén 2004 citado en De Diego y Guillén, 2010); del mismo modo Guillén estableció las variables que deben presentarse durante el proceso de mediación:

- Nivel y momento; referido al avance del conflicto al momento de recurrir a la mediación, reconoce el alcance que ha tenido en la relación grupal es indispensable para que se obtenga un buen resultado.
- Capacidad; comprende las habilidades, disposiciones personales y valores que los implicados ponen en práctica para generar acuerdos.
- Poder; entendimiento de la distribución del poder entre los miembros que enfrentan un conflicto y hasta qué punto el mediador tiene influencia sobre ellos.

- Procedimientos; indagar si anteriormente ya se ha recurrido a algún método para resolver el conflicto, en caso afirmativo establecer los elementos que provocaron que éste no tuviera un resultado favorable para las partes implicadas.
- Complejidad; identificar si las situaciones que se están viviendo al interior del grupo pueden abordarse a través de la mediación, ya que algunas por su naturaleza no son aptas para esta alternativa.

Una vez identificadas estas variables, puede pensarse en la mediación como una estrategia o forma de actuar que implica: *conocimiento práctico* (teorías, comunicación, aprendizaje social, conflicto), *proceso de intervención*, propio de la realidad cambiante de las distintas dinámicas sociales y *técnicas* que engloben la escucha eficaz, generación de ideas, inteligencia emocional, imparcialidad (Reina 2004, citado en De Diego y Guillén, 2010); con estos elementos la mediación busca llegar al consenso, representando así una alternativa libre de violencia para abordar el conflicto.

Por otro lado, para Moore (1986) la mediación implica una ampliación del proceso de negociación, con un mediador de carácter neutral que juega un papel de orientador durante del proceso negociador, ya que las partes involucradas han reconocido que no pueden gestionar soluciones efectivas por sí mismas por lo que requieren de la intervención de un tercero, sin embargo, éste no tiene poder de decisión, ayudando a alcanzar un arreglo, pero sin imponer su punto de vista. Por lo tanto, la mediación se inicia cuando las partes consideran que no pueden resolver el conflicto por sí mismos, por lo tanto, para que exista la mediación es necesario que sea un proceso que se inicie de manera voluntaria (Moore, 1986, citado en De Diego y Guillén, 2010) conformándose de tres principios fundamentales:

Aceptabilidad; no quiere decir que las personas estén dispuestas a seguir las sugerencias del mediador; sino que significa que las partes aprueban su presencia y están dispuestas a escuchar las propuestas que presente.

Imparcialidad: se refiere a una opinión libre de preferencia hacia alguna de las partes.

Neutralidad: consiste en el comportamiento o relación establecida entre el mediador y los involucrados, quedando claro que el mediador no debe aprovechar su condición para conseguir algún tipo de beneficio y que las propuestas realizadas tendrán en cuenta las necesidades de todos los miembros sin exclusión alguna.

Kressel y Pruitt (1985) coinciden en la importancia que tiene el mediador en la mejora de las relaciones humanas; desde su perspectiva no es únicamente la aplicación de estrategias regulatorias, si no que significa una intervención de una tercera parte imparcial cuya función es ayudar a la consecución de un acuerdo entre las partes enfrentadas en una negociación; este proceso requiere que el mediador sea capaz de entender a las personas que tienen una problemática en común para brindar sugerencias que ataquen a la verdadera causa del enfrentamiento al mismo tiempo que promueve en las personas el fortalecimiento de competencias que les permita tomar decisiones dejando de lado una postura que promueva la imposición de ideas.

3.3 Tipos de mediación.

Al ser los conflictos de una naturaleza tan diversa, la mediación ha tenido que adaptarse a las distintas esferas de la vida humana, por lo que puede ser abordada desde diferentes perspectivas. Cabe resaltar que, aunque todos los tipos de mediación tienen el fin

de resolver problemáticas de forma pacífica y promoviendo la convivencia, cada uno tiene su propia esencia y están conformadas por características específicas; entre los tipos de mediación más trabajados se encuentran:

3.3.1 Mediación Penal

Desde la perspectiva jurídica, la mediación es considerada como un proceso mediante el cual se asume la responsabilidad sobre el conflicto enfrentado, buscando la readquisición de poder para obtener soluciones a través de los aportes realizados por la ciudadanía; por lo tanto la mediación penal es viable cuando se comete un acto delictivo entre extraños que no comparten una relación previa; no obstante resulta insuficiente ante crímenes dolorosos o cometidos por funcionarios públicos dado el alcance de los daños (Rodríguez, 2011).

Este tipo de mediación busca que las partes involucradas hagan uso del diálogo para lograr el restablecimiento de la víctima, la aceptación de responsabilidad del victimario y en la medida de lo posible, reparaciones del daño causado; de modo que la mediación penal no puede tomar como un procedimiento enteramente neutral, ya que parte de la sensibilización de la situación que enfrenta la víctima; haciendo que esta reconozca la calidad humana de ambas partes, pero sin dejar de lado el hecho de que se ha cometido una acción que atenta contra el orden social.

Para efectuar la mediación se recurre a las reuniones entre el mediador y las partes involucradas, esto con el fin de formar un sentido de confianza al aclarar los procedimientos a realizar y al no promover disputas ya que quienes buscan esta alternativa acuden con pleno

reconocimiento de una conducta inapropiada, dando apertura a que todos los esfuerzos se centren en construir acuerdos que reduzcan las pérdidas en ambos casos; al trabajar con la mediación penal es indispensable regirse por los siguientes principios:

- Voluntariedad
- Confidencialidad
- Inmediatez
- Celeridad
- Gratuidad
- Informalidad

De esta manera la mediación asegura ser una estrategia efectiva en el mantenimiento del orden social, no obstante, es posible encontrar circunstancias en la que ésta no sea la respuesta adecuada, por lo que debe adquirir un enfoque diferente (Rodríguez, 2011).

3.3.2 Mediación familiar.

La familia es la primera institución social con la que el individuo tiene contacto, sin embargo, dentro de ella surgen diversas problemáticas que llegan a requerir de la intervención de agentes externos. En este sentido, la mediación familiar se entiende como aquella dada entre personas que comparten un lazo, sea éste por matrimonio, concubinato, hijos en común, parentesco consanguíneo, civil o por afinidad (Hernández citado en De Tommaso, (1997), 2019).

Es además reconocida como una de las ramas más complicadas de la mediación ya que el tercero que funja como mediador no solo necesita poseer conocimiento sobre los procedimientos más adecuados para la gestión de conflictos, sino que también debe ser capaz

de entender el sistema familiar que se desarrolla frente a él, conducir emociones, desarrollar la capacidad para encontrar los vínculos entre las disputas y el tipo de familia con la que se está trabajando, detectar signos de violencia doméstica y habilidad para comunicarse activamente con todos los integrantes.

La mediación familiar sirve como medida de apoyo que evita en la medida de lo posible la desintegración familiar, brindando herramientas que permitan a los miembros abordar el conflicto desde una perspectiva pacífica que no atente contra los derechos de otro integrante o limite la comunicación proactiva; por lo que puede ser definida como una estrategia de intervención que tiene como fin conseguir una salida pacífica a los conflictos generados en la convivencia familiar. En este proceso las partes en disputa pretenden resolver sus diferencias negociando con la ayuda de una tercera persona, el mediador, quien facilita la búsqueda de soluciones, permaneciendo neutral y sin ejercer ningún tipo de presión en las decisiones que se adoptan (Hernández & De la Rosa, 2014).

A pesar de que la mediación es utilizada en situaciones que ponen en riesgo la estabilidad familiar, lo cierto es que suele reservarse comúnmente en escenarios de violencia o rupturas, por lo que en muchas ocasiones los núcleos familiares pueden desarrollarse en ambientes donde la comunicación y el entendimiento se dificultan dando como consecuencia complicaciones en posteriores interacciones, inseguridades y actitudes poco efectivas en la resolución de conflictos.

3.3.3 Mediación comunitaria.

De acuerdo con De Tommaso (1997), la mediación comunitaria tiene un propósito educativo, aunque su línea de acción sea la sociedad en general, busca la transformación de la cultura y no únicamente una resolución momentánea de los conflictos que se presentan en la

comunidad, por lo tanto, representa un proceso permanente que invita a las personas a participar activamente al asumir la responsabilidad de sus decisiones y la formación del compromiso necesario para la convivencia.

En este sentido, se puede considerar que a la mediación comunitaria como la más completa en su tipo, ya que a diferencia de otras ramas como la penal, la familiar o la educativa que se limitan a un sector poblacional, ésta busca ir más lejos, prevenir los conflictos a gran escala que pueden impactar de forma negativa en el desarrollo de una cultura de paz entre ciudadanos que puede incluso provocar un conflicto armado que ponga en riesgo la integridad de la humanidad.

Sin embargo, éste no es un proceso fácil, dado que en él intervienen numerosas variables que alteran las interacciones humanas, por lo que los mediadores están obligados en un primer momento a conocer aspectos idiosincrásicos, es decir, aquellos relacionados con el lenguaje o la cultura que conforman la historia de una comunidad; requiere además una legitimación, ya que aunque no sea un proceso que se lleve a cabo dentro de una instancia jurídica, requiere ajustarse a la normativa establecida y aceptada por la sociedad.

En consecuencia, un mediador deberá seguir los siguientes principios si se pretende que el resultado genere una transformación cultural:

- Análisis de la cultura organizativa, entendimiento de los procesos sociales.
- Diferenciar los roles que cada integrante asume dentro de la comunidad.
- Identificar el grado de interrelación que existen entre el contexto y los miembros de la organización.
- Considerar un impacto a futuro, de forma contraria el proceso perdería sentido.

- Recurrir a información fidedigna para que las propuestas de solución cumplan con las necesidades reales de la comunidad.

Si bien la mediación comunitaria resulta ser una alternativa adecuada para la formación de una cultura de paz colectiva, lo cierto es que su implementación requiere de la participación y compromiso de toda la sociedad y en las sociedades actuales no hay una cultura de responsabilidad ciudadana que permita su correcta aplicación; sin embargo, se puede iniciar el cambio con las nuevas generaciones a través de la mediación escolar, la cual brindará a los jóvenes las herramientas necesarias para ser adultos con competencias sociales y emocionales necesarias para ejercer su ciudadanía de manera comprometida con el progreso de la sociedad.

3.4 Mediación escolar.

Desde la perspectiva de Prawda (2011), la mediación implica situarse entre dos o más personas que enfrentan un conflicto con el objeto de resolver o suavizar el enfrentamiento: siendo así un procedimiento alternativo para la resolución de conflictos en el que las personas son capaces de negociar a través del diálogo hasta llegar a un acuerdo que beneficie a todas las partes implicadas. Este proceso es guiado por un tercero neutral cuya labor consiste únicamente en facilitar el diálogo y promover la mejora de la relación entre las personas encaminen sus propuestas a la resolución a la vez que contemplan las necesidades de todos los participantes. De modo que, la mediación no busca un ganador y un perdedor, sino que intenta llegar a un punto donde todos reciban el mismo beneficio a partir de la construcción de acuerdos por consenso.

Teniendo en cuenta que los centros escolares son puntos propicios para la formación de situaciones de confrontación entre los agentes que en ellos conviven, la mediación escolar se convierte a su vez en un recurso didáctico-pedagógico para docentes, no obstante requiere del empleo de técnicas específicas para lograr los objetivos esperados; es importante mencionar que existen situaciones que no pueden ser mediados como los conflictos de crecimiento (en un sentido evolutivo), intrapsíquicos, socioeconómicos, entre otros; esto debido a que son situaciones que no pueden solucionarse con la metodología de esta alternativa; frente a casos así el mediador únicamente puede escuchar, comprender u orientar hacia la reflexión.

3.5 Modelos de mediación.

Si bien en un inicio, la mediación en centros escolares pudiera parecer un proceso sencillo, la realidad es que para que funcione adecuadamente debe cumplir con ciertas especificaciones metodológicas de acuerdo con los objetivos que se espera alcanzar, por lo que elegir el modelo a seguir resulta fundamental en su aplicación.

3.5.1 Modelo Tradicional-Lineal.

Su fundamento principal es el entendimiento de la comunicación en un sentido lineal, es decir, dos individuos se comunican, se expresan ideas y se escuchan mutuamente, por lo que se considera que el conflicto es un desacuerdo surgido entre ambos, haciendo que el mediador únicamente se centre en la mejora de la comunicación.

Cuando un conflicto se aborda a través de este modelo, se deben seguir las bases enunciadas a continuación:

- Reconocimiento de un problema al inicio de la mediación, de manera que no surjan nuevas confrontaciones durante el proceso.
- Neutralidad por parte del mediador, debe estar libre de cualquier parcialidad que lo incline a favorecer a alguna de las partes involucradas.
- Marcar una transición del caos al orden.

Las principales críticas a este modelo surgen a partir de su objetivo principal, ya que busca reducir las diferencias entre ambas partes haciendo que formen características en común que les permita tener una relación más cordial, haciendo que ambas partes tengan que renunciar a ciertas características personales y por lo tanto no haya una transformación real en las pautas de interacción.

3.5.2 Modelo transformativo.

Para esta modalidad, la comunicación y las relaciones humanas son prioritarias, promoviendo además la formación de actitudes como la autodeterminación y la autoafirmación, con el objetivo de que las personas aprendan a ser responsables de los comportamientos que tienen frente a otros, cambien su relación y en consecuencia no busque soluciones a un problema particular, sino que se construyan acuerdos que beneficien las interacciones de los miembros que comparten la problemática.

Bajo este enfoque se intenta que el resultado final de la mediación sea lo más metacognitivo posible para que todas las partes involucradas logren interiorizar a través de sus procesos de aprendizaje, habilidades y destrezas útiles para situaciones futuras. Por lo tanto, este modelo tiene un mayor impacto conductual al incidir en la reflexión de logros y cambios

que se dan a lo largo del proceso considerando el beneficio común y no la yuxtaposición de intereses.

3.5.3 Modelo circular-narrativo

Por otra parte, en este modelo se reconoce que no existe una causa única que provoque el conflicto, sino que son muchos los elementos que contribuyen a la generación de discusiones entre miembros de un grupo que tienen a repetirse de manera cíclica; su premisa es que la comunicación es el todo de una sociedad, que a su vez está conformada por elementos variados que construyen relaciones humanas.

La metodología propuesta por De Tommaso (1997) consiste en:

- Permitir que las características personales se hagan presentes, provocando que las diferencias se manifiesten, de esta manera se termina con las posiciones rígidas con las que las personas recurren a la mediación, creando un clima de confianza y reconocimiento de la situación actual.
- Construcción de un sentido de pertenencia al grupo en el que cada uno de los miembros pueda sentirse aceptado y reconocido como parte esencial en la construcción de una solución.
- Creación de nuevos contextos de convivencia

Por lo tanto, su finalidad es fomentar la reflexión de todos los miembros de la comunidad haciendo que en conjunto sean capaces de cambiar su historia dirigiéndola a una mejor situación (De Tommaso, 1997).

3.5.4 Modelo Comunitario.

Pretende reafirmar el hecho de que las escuelas fungen como estructuras socio-comunitarias, vinculadas al espacio geográfico y administrativo; por ello, al recurrir a este modelo se deben buscar el fortalecimiento del sentimiento de identidad y pertenencia comunitaria. A través del reconocimiento del contexto se consigue una mejor gestión escolar al atender las necesidades reales.

El acercamiento comunitario permite el intercambio de experiencias mediadoras entre centros educativos cercanos, por lo tanto, el profesorado puede conocer la perspectiva de otros docentes y de esta manera enriquecer el proceso educativo que se da dentro del aula.

3.5.5 Modelo Sistémico.

Este modelo contempla el conflicto como el resultado de la intervención de múltiples variables que pueden obstaculizar las relaciones personales dentro de un grupo; estos elementos pueden entenderse como de origen unipersonal, colectivo, intracentro y extracentro. Entendido de esta forma el conflicto, las estrategias para afrontarlo tendrán un carácter holístico que contemple todos los elementos que pudieran estar causando el conflicto.

3.5.6 Modelo Formal y Flexible

Se basa en la creencia de que las formas del proceso, su protocolización, el rigor, la seriedad y el respeto facilitarán la formación de una visión positiva que posibilitará el éxito de la mediación creando una imagen prestigiosa del proceso frente a la comunidad. Sin embargo, se contempla cierto grado de flexibilidad para promover la adaptabilidad a las situaciones que presentan los individuos (sociales y educativos) sin perder la esencia del objetivo a lograr. Es

decir, la mediación debe plantearse de manera rigurosa y formal, pero teniendo la capacidad para responder a ciertos cambios contextuales que llegaran a surgir.

3.5.7 Modelo Supraescolar.

Para brindar un servicio de mediación escolar se requiere de la existencia de un organigrama claro, eficaz, delimitado, consensuado y aceptado, por ello el servicio de mediación a nivel comunitario debería estar representado en el vértice superior del organigrama por un organismo supraescolar perteneciente al contexto comunitario donde se está dando la situación abordada; este organismo asumirá funciones representativas, gestión administrativa y promoción del servicio. A través de esta figura, el servicio de mediación cobrará legitimidad y prestigio. Existirá además un coordinador (gestión técnica, supervisión), un agente de contacto entre el centro y el coordinador y finalmente, los mediadores que llevarán a cabo el proceso (De Diego y Guillén, 2010).

Al momento de elegir un modelo de mediación es necesario establecer las metas a las que se busca llegar; determinar si se desea mejorar la comunicación, quebrar la dinámica cíclica de los conflictos al identificar sus componentes, fortalecer el sentido de identidad a una comunidad, si será adaptable a diferentes realidades o si se planea un impacto de mayor magnitud al considerar todos estos aspectos o mediante el establecimiento de mecanismos que den legitimidad y hagan de la mediación una práctica permanente en los centros escolares.

Pese a que tanto la complejidad como el alcance de los modelos puede variar, no significa que exista un modelo mejor que otro, simplemente cada uno se ajusta a circunstancias y momentos particulares, por lo que una institución escolar puede transitar de manera progresiva por todos hasta encontrar el punto en que los conflictos sean gestionados

de manera adecuada; se debe considerar además que si es la primera vez que se trabaja con la mediación modelos como el supraescolar o el holístico pueden no ser idóneos dado que requieren mayor conocimiento en el área y una estructuración más detallada en la planeación.

De manera que sería recomendable que en un primer momento los centros educativos optaran por un modelo tradicional-lineal que prioriza la comunicación entre las partes, factor responsable de muchos de los conflictos dentro del aula y que con base en los resultados se realizaran las adecuaciones pertinentes hasta llegar a la estructuración de un programa de mediación educativa eficiente.

3.6 Programa de Mediación Educativa.

Guillén y de Diego (2010) realizaron la propuesta de un programa de mediación educativa que puede ser trabajada en los centros escolares con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales desarrolladas dentro de la comunidad a partir de la aceptación de la existencia de un conflicto que daña la convivencia, de este modo es posible incentivar la reflexión sobre los conflictos y su correcta expresión en un proceso de mediación.

Se espera estimular la empatía, la valoración de la posición del otro por parte de la comunidad escolar, así como la generación de alternativas diversas para la resolución de conflictos interpersonales. Para ello, diseño del plan se lleva a cabo en las siguientes fases:

Fase de génesis

Los objetivos de esta fase son la creación y ejecución de una comisión gestora del proyecto. Esta comisión es formada por:

- Supervisor general: Profesional encargado de la formación de los mediadores, ostentará funciones de supervisión general del proyecto, selección y coordinación de la formación de los mediadores, coordinación del proceso programador y seguimiento del trabajo en la fase experimental.
- Coordinador: asumiendo las funciones de gestión técnica del proyecto, coordinación e intercomunicación de todo el grupo de mediadores, dinamización y supervisión.
- Representante de la entidad supraescolar: Persona responsable de la representación institucional del proyecto, gestor de recursos (materiales, espaciales y económicos del mismo), y será el encargado de la divulgación.
- Representante de todos los centros participantes. Apoyará a la coordinación en la realización de sus actividades.

Formar un comité al inicio de un programa de mediación resulta eficaz en el establecimiento de diversos objetivos:

- Elaborar el diseño del programa (objetivos, contenidos, recursos, temporalizarían, etc.)
- Reunir al equipo de trabajo y conseguir la participación del mayor número de centros posibles.
- Establecer los ejes básicos de implementación.
- Conseguir los recursos necesarios.
- Establecer el protocolo de actuación común y agilizarlo ante una demanda de intervención.
- Estructurar el sistema rotatorio de los mediadores.

Fase formativa

Partiendo de la valoración del programa de mediación como una progresión sistemática que atiende a priori todo tipo de conflicto, el diseño de éste debe corresponder a ciertos criterios:

- Formación diferenciada para mediadores (alumnos y adultos, en caso de los primeros, solo podrán participar en la mediación entre pares).
- Formación diferencia; priorizando contenidos y recursos humanos que los impartan (profesorado experto). La formación de mediadores entre pares puede estar a cargo de los futuros mediadores adultos.
- La selección inicial será realizada por el supervisor general y encargado de la formación. La selección se dará a través de una entrevista personal específica y con instrumentos protocolizados con el fin de encontrar al personal más adecuado para desempeñar las tareas mediadoras dentro de los centros educativos.
- La formación puede estar condicionada por los objetivos y etapas del programa, los recursos disponibles y su temporalización.

La importancia de la fase formativa reside en estructurar medidas complementarias y eficaces de resolución de problemas cotidianos en los ambientes educativos, estimular la participación de todos los niveles que componen una comunidad educativa; del mismo modo pretende profundizar en el conocimiento y su aplicación a la mediación para convertirla en un instrumento educativo útil. Resulta ventajoso para desarrollar el trabajo en conjunto entre los centros educativos de una determinada comunidad, ejercer las funciones básicas del mediador escolar (adquisición de competencias); identificar bajo qué circunstancias es viable recurrir a

un proceso mediador y a partir de ello elaborar protocolos, instrumentos y procedimientos de actuación.

Dentro de los contenidos que deben ser abordados, es útil tener en consideración:

- La mediación: concepto y marco de referencia.
- Proceso del conflicto.
- Estilos de gestión de conflictos.
- Ventajas de la mediación.
- Modelos de mediación.
- Guía de la mediación.
- La intervención mediadora.
- Planificación de la mediación.
- Técnicas y tácticas de la mediación.
- Competencias del mediador.
- Herramientas del mediador: la comunicación y sus formas.

Abordar estos temas permite que la comunidad educativa tenga claridad sobre los alcances de la mediación en su entorno, dado que permite disipar las dudas que llegasen a surgir en cuanto a la implementación de este tipo de técnicas a la vez que permite familiarizarse con las nuevas formas de trabajo.

Fase de implementación experimental

Una vez completada la fase formativa, es momento de poner al alcance de la comunidad escolar el servicio mediador. Para la ejecución de esta fase se deben seguir los siguientes pasos:

- Elaborar y organizar el material a utilizar. Implica la elaboración de un manual-base que incluya la siguiente documentación:
 - Documento guía. Resumen que funciona como recordatorio de todos los pasos a seguir en cada etapa del proceso, quedando estructurado de la siguiente manera:
 - Mediación, objetivos y procedimientos.
 - Saludo/presentación
 - Fase “cuéntame”
 - Aclaración del conflicto
 - Búsqueda de soluciones
 - Llegada de acuerdo
 - Cierre
 - Un documento en el que se detalle que hacer en caso de determinada situación, sirve como base cumpliendo la función de solucionar los sucesos más recurrentes en el proceso mediador.
 - Deberes del mediador. Compendio de las actividades que el mediador debe y no debe realizar durante el proceso.
 - Protocolo de solicitud de mediación.
 - Modelo de autorización familiar, es decir, el consentimiento para acceder al servicio de mediación.
 - Documento guía de “Presentación de la mediación”.
 - Hoja de registro del proceso premediador.

- Acta de recogida de la información de la fase premediadora. Contiene información referida a los acontecimientos, personas implicadas, fechas clave, emociones, percepciones, consecuencias y sentimientos involucrados a lo largo del proceso.
- Protocolo en la aplicación de la mediación. Recapitulación sobre lo que debe ser tratado en cada fase
 - Fase 1. Establecer el problema
 - Fase 2. Aclarar el problema.
 - Fase 3. Proponer soluciones.
- Acta de recogida de información en la fase de mediación.
- Documento de firma del acuerdo de mediación.
- Acta del resumen final de recogida de información.
- Presentación del servicio de mediación educativa. Se trata de un proceso de promoción ya sea de forma interna o externa al centro educativo.
- Articulación de las vías de acceso al servicio a través de: correo electrónico, equipo directivo y/o el profesor de cada centro.

Fase transmisora

- Los conocimientos, destrezas y habilidades adquiridos por los mediadores se transmiten a otros agentes para que obtengan un beneficio, o bien la mediación pueda ser difundida dentro de la comunidad.

El modelo de mediación propuesto por De Diego y Guillén (2010), permite acercar este método para la gestión del conflicto a los centros escolares que desean implementar esta estrategia pero no cuentan con las bases metodológicas necesarias para una mediación efectiva, dando así un referente que más adelante podrá ser adaptado y modificado de acuerdo a las

necesidades de cada institución. Es fundamental tener en consideración que la mediación únicamente puede funcionar con el trabajo en conjunto, el compromiso colectivo y sesiones planificadas, mediar sin un método puede incluso empeorar la situación de los involucrados en el conflicto por lo que vale la pena dedicar el tiempo y recursos que sean requeridos a fin de otorgar un servicio eficaz.

Capítulo II. Construcción del objeto de estudio

2.1 Estado del conocimiento sobre la mediación escolar

A partir de la normalización de la violencia dentro de la dinámica social, se vuelve cada vez más apremiante la necesidad de introducir en las instituciones educativas alternativas que permitan a la comunidad adquirir competencias para la resolución de conflictos de manera pacífica dando lugar al surgimiento de una cultura de la paz tan necesaria en este periodo histórico.

La mediación escolar se ha presentado como una posible herramienta para trabajar las habilidades sociales y la convivencia en las instituciones educativas, si bien aún no es una práctica tan común en las aulas, los estudios al respecto se han incrementado considerablemente en los últimos años convirtiéndola en una opción viable para docentes y alumnos. En este sentido, las investigaciones realizadas al respecto ofrecen perspectivas variadas que permiten abarcar desde el diseño de un programa de mediación, la puesta en marcha, la evaluación a los programas que ya se implementan en algunas instituciones, la manera de empatar los proyectos de mediación escolar con los marcos jurídicos nacionales hasta la valoración que alumnos y maestros otorgan a este enfoque de la gestión del conflicto.

Se ha realizado una revisión detallada que abarca tesis y artículos de revista publicados en un lapso que va desde el 2010 hasta el 2018, siendo en su mayoría de formato digital lo que permitió acceder a información proveniente de distintas partes del mundo además de las fuentes nacionales, dando así una visión más amplia sobre el tema.

Tabla 4

Tipo de documento

Tipo de documento		
Internacional	Nacional	Local
13 (81.25%)	3 (18.75%)	0
Nota. Elaboración propia a partir de los datos recabados en el estado de conocimiento		

Considerando los datos proporcionados en la tabla anterior se puede apreciar que el 81.25% de la información corresponde a fuentes internacionales, por lo que es evidente la escasa producción nacional y local con respecto a la mediación escolar. Los documentos mencionados en el presente estado del conocimiento abarcan países como Chile, Colombia, España, México, Costa Rica, El Salvador y Perú siendo la mayoría de origen español, colombiano y mexicano (5 y 3 materiales respectivamente)

El presente estado del conocimiento aglomera estudios variados, sin embargo, los de mayor recurrencia fueron aquellos de corte mixto representando el 57.14% de las fuentes revisadas, seguidas de los paradigmas cualitativos y cuantitativos respectivamente, como se puede apreciar a continuación.

Tabla 5

Diseño metodológico

Diseño Metodológico			
Enfoque Cuantitativo	Enfoque Cualitativo	Enfoque Mixto	Enfoque Descriptivo
4	3	5	3

Nota. Elaboración propia a partir de los datos recabados en el estado de conocimiento

De acuerdo con las similitudes temáticas encontradas en las investigaciones revisadas se organizaron las siguientes categorías:

1. Investigaciones sobre los conflictos en el aula.
2. Investigaciones sobre la formación de la cultura de la paz.
3. Investigaciones sobre la utilidad de la mediación como herramienta educativa.
4. Investigaciones sobre la implementación de programas de mediación en instituciones educativas.
5. Investigaciones sobre la valoración otorgada a la mediación dentro de las instituciones educativas.

2.1.1 investigaciones sobre los conflictos en el aula.

De manera general, la educación escolarizada busca la formación de competencias que puedan aplicarse en el sector colectivo, económico, político, de modo que se convierte en un pilar indispensable para el crecimiento de una sociedad, sin embargo, las instituciones educativas se ven perturbadas por los conflictos que llegan a surgir en su interior y que pueden afectar la capacidad de sus integrantes para desarrollar habilidades humanistas indispensables para lograr la madurez social (Osete, 2011).

Si bien, el conflicto es parte de la naturaleza humana y se presenta de manera inevitable dentro del aula, su presencia tiende a ser minimizada debido a la concepción disfuncional que se le ha asignado, por ello Pérez y Gutiérrez (2016) en su trabajo titulado “El conflicto en las instituciones escolares” apelan a la reconstrucción del significado que se le ha otorgado al conflicto para transformarlo en una oportunidad de crecimiento de las relaciones interpersonales.

Partiendo de una recopilación documental que contempló el análisis de la sociedad actual, la investigación concluye con la puntualización de tres aspectos principales:

- La incidencia de conflictos en las instituciones escolares está íntimamente ligada a la connotación negativa asignada al conflicto dentro de la dinámica escolar, limitando así la oportunidad de crecimiento de los agentes educativos.
- La lucha de poder que existe dentro de la escuela, cada uno de los agentes involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje tiene intereses, expectativas y deseos personales que pueden contraponerse generando una alteración en las relaciones interpersonales y por consiguiente, dificultando el logro de los objetivos.
- La revalorización del conflicto como elemento esencial para el mejoramiento del proceso educativo a través de la negociación entre la comunidad escolar para llegar a un mutuo acuerdo que beneficie a todos los integrantes.

El principal aporte que realizan los autores, es una propuesta para la resolución de conflictos; ésta consiste en un proceso de reconocimiento de los elementos que influyen en el crecimiento del conflicto:

- Desacuerdo responsable; se presenta el esfuerzo por atacar al problema y no a las personas involucradas en él.
- Antagonismo personal; el desacuerdo evoluciona hasta generar roces que desvían la atención del problema real para encontrar culpables.
- Situación confusa; se crea un exceso de información inexacta que termina por involucrar a más personas en el conflicto o se distorsiona la dimensión del problema inicial.
- El chisme o indirectas; el chisme se convierte en un medio de comunicación indirecta generado a partir de información parcial y buscando desprestigiar a la persona “generadora del problema” frente otros por lo que la comunicación se deteriora.
- Centrar la atención a responder a la reacción dejando de lado los problemas de fondo; se crea un entorno violento que cierra la oportunidad del diálogo.

A partir del establecimiento del proceso para generación del conflicto, se plantean las alternativas para redirigirlo en una directriz positiva:

- El diálogo como hábito; significa un cambio en la perspectiva del problema teniendo en mente que hay aspectos por resolver. Saber distinguir entre la persona y el problema, reconociendo que los involucrados merecen respeto aunque exista una contraposición de opiniones.
- Delimitar y especificar los problemas; evitar la generalización ya que puede crear confusión. Definir problemas concretos.
- Comunicación clara y directa; buscar la comprensión mutua. Practicar la escucha activa y buscar el entendimiento y la participación de todos los involucrados en el conflicto.

- Espacio para el diálogo; implica la capacidad de reaccionar de manera proactiva ante las hostilidades para solucionar el problema.

Siguiendo la lógica de Pérez y Gutiérrez, en el “Programa de intervención para el fomento de habilidades psicosociales dirigidas a la solución de conflictos en el aula” realizado en 2015 por Cuadra y Zaragoza, se fomentan el desarrollo de destrezas dirigidas a la resolución de conflictos en el aula; la investigación partió por un lado de la creciente preocupación de organismos internacionales como la UNICEF ante el aumento en los índices de violencia en los centros educativos y por otra parte del hecho de que el conflicto es frecuentemente minimizado hasta que llega a afectar a gran escala.

La investigación se llevó a cabo en una institución educativa pública de nivel básico ubicada en la Delegación Coyoacán, en la Ciudad de México y siguió un enfoque mixto al conjuntar instrumentos cuantitativos para la generación de los datos necesarios en la elaboración del programa de intervención así como una metodología cualitativa durante la ejecución del programa dado que el objetivo engloba el desarrollo de habilidades que permitan generar una cultura de paz en la escuela.

A partir de los resultados obtenidos se concluyó que el fomento de habilidades psicosociales a temprana edad promueve que los niños vean el conflicto desde una perspectiva alejada de la violencia y por lo tanto sean capaces de resolver el problema de forma pacífica y empática; no obstante, se argumentó que el conflicto es capaz de disminuir el rendimiento de alumnos y profesores al crear tensión en el clima del grupo, además éstos no solo se dan al interior de la escuela sino que están presentes en todas las esferas de la vida diaria por lo que pueden afectar a la dinámica áulica aunque sean ajenos a ese entorno.

Finalmente Cuadra y Zaragoza (2015) hacen un llamado hacia la comunidad educativa para sensibilizarse sobre la importancia de formar habilidades psicosociales para prevenir y solucionar divergencias antes de que la integridad de los miembros se vea afectada; resaltan que el programa de intervención sólo tendrá resultados significativos con la participación conjunta de alumnos, padres de familia y docentes.

Si bien las investigaciones anteriores postulan al conflicto como una oportunidad para mejorar las relaciones interpersonales, en un plano real, las problemáticas llegan a generar situaciones violentas dentro de las escuelas; en este sentido López (2014) en su estudio “La violencia en la escuela” a través de una metodología descriptiva, realiza una recopilación documental que tiene como propósito comprender la violencia que se suscita actualmente en entornos escolares.

Parte de reconocer la violencia como un elemento perteneciente a un contexto específico ligada a la cultura y al discurso, siendo a su vez subjetiva de acuerdo a las perspectivas sociales, la autora recupera la concepción de violencia planteada por Hannah Arendt (2005) donde afirma que da como resultado un estado de asecho social acompañado por destrucción, la violencia entonces requerirá de implementos para su desarrollo, dado que su esencia depende primeramente de los medios y posteriormente de los fines para su expresión y expansión; no obstante para Arendt (2005) la violencia es un elemento natural que tiene una función de autoconservación que puede convertirse en un acto irracional cuando se pierde esta cualidad. Destaca además que la violencia ha llegado a convertirse en un hecho casi aceptable y su existencia se ha llegado a considerarse necesaria en las problemáticas, dicho de otro modo se ha humanizado a la violencia e incluso se justifica su presencia aún cuando ésta significa la vulnerabilidad de una persona frente a otra.

Aterrizando este pensamiento al entorno escolar, se identifica que la violencia se ha normalizado dentro de la dinámica cotidiana, donde el poder, la fuerza y la autoridad juegan un papel fundamental en una lucha constante por lograr el dominio sobre otros a quienes se considera más débiles en comparación; la violencia encuentra muchos medios para su manifestación siendo la psicológica una de las de mayor alcance; si a esto se suman los recientes avances tecnológicos, la trascendencia de las acciones agresoras llegan a proporciones desmesuradas.

Por otra parte, López (2014) aborda el psicoanálisis a través del pensamiento de Freud, quien en “El Malestar en la Cultura” (1930) establece que la violencia representa un elemento vital que determinará el ingreso del hombre al entorno cultural al que está inmerso, se le asigna una connotación destructora dado que está relacionada con la supervivencia, ante esto la sociedad ha tenido que establecer leyes y normas que limiten los impulsos hostiles del hombre y hagan posible la convivencia.

Posteriormente, Freud (1930) aborda el aspecto educativo declarando que su función es limitada, dado que no todo puede ser enseñado, domesticado o corregido por lo que esto puede crear una brecha que será aprovechada por la violencia para oponerse a la homogeneidad que pretenden crear los sistemas educativos.

A través del pensamiento de grandes filósofos, López (2014) logra explicar la normalización de la violencia dentro de la sociedad y su presencia en las entidades educativas; si bien se ha definido como parte de la naturaleza humana, es necesario tomar en cuenta que la violencia debe responder únicamente a fines de autoconservación, es decir, estará regulada bajo el principio “destruir para construir”, por consiguiente cualquier comportamiento que

salga de esta lógica debe ser contenida y rehabilitada para que la sociedad mantenga su funcionalidad.

Una vez establecida una concepción filosófica, vale la pena conocer el punto de vista de quienes conforman la dinámica educativa; en este sentido, el estudio “Perspectivas de Comunidades Educativas sobre la Violencia y su Incidencia en Centros Escolares” elaborada por Ramírez y Domínguez (2014) ofrece un panorama más amplio sobre la percepción que los agentes educativos han creado en torno a la violencia.

La investigación responde a una metodología mixta abordada a través de un estudio descriptivo-explicativo que permitió la participación directa de docentes, alumnos y padres de familia pertenecientes a centros escolares del departamento de San Miguel; mediante la aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos; en el primer caso se utilizó una encuesta dividida en dos apartados: información general que permitiera caracterizar la población y el desarrollo de las variables: factores externos, problemáticas internas y estrategias de abordaje con respecto a la violencia; para la recolección de datos con el método cualitativo se diseñó una entrevista focalizada combinada con observación participante. De manera general, se recopiló información sobre los factores tanto externos como internos que inciden en la comunidad así como la repercusión dentro del contexto educativo.

Una vez analizados los resultados, se estableció que de acuerdo a las perspectivas de la comunidad educativa, son los factores externos los que influyen en la incidencia de la violencia dentro del contexto educativo donde los grupos de pandillas y la delincuencia son los que más preocupan a docentes y padres de familia; en los factores internos se destaca la falta de comunicación, la venta y consumo de drogas, amenazas a docentes y la carencia de un

sentido de seguridad dentro de los centros educativos. En la variable de estrategias para abordar la violencia, la mayoría de la población manifestó que la única opción es adaptarse y aprender a convivir con la violencia (Ramírez y Domínguez, 2014).

A través del trabajo presentado por Ramírez y Domínguez (2014), es posible concluir que el proceso de enseñanza-aprendizaje se ve seriamente influenciado por la violencia presente en todos los estratos sociales llegando a poner en riesgo la integridad de quienes coexisten dentro de la comunidad educativa; la violencia goza de tal grado de impunidad que ha obligado a padres de familia y docentes ha resignarse llegando a considerar la agresión como algo inalterable destinado a reproducirse generación tras generación; sumado a esto, no existen políticas públicas efectivas que garanticen la calidad educativa necesaria para la formación de una sociedad responsable.

2.12 Investigaciones sobre la formación de la cultura de la paz .

Vale la pena detenerse a pensar sobre la valorización que la sociedad le ha otorgado a la violencia, se vive en una cultura que ha aprendido a convivir con la agresión, si bien es cierto que es indispensable para construir la vida colectiva, la sociedad ha aprendido a justificar e incluso romantizar la coacción provocando que ésta ya no solo se limite a determinados sectores, sino que su alcance ha fracturado todas las esferas sociales, siendo el ámbito educativo uno de los más afectados dado que se encuentra en un punto de contradicción, donde se le exige la formación de conductas que la ciudadanía no fomenta ni practica.

Ante el panorama actual, en el que imperan los comportamientos violentos es necesaria la puesta en marcha de un cambio en la perspectiva educativa que permita el desarrollo de una sana convivencia, comunicación efectiva y la gestión de conflictos para su

adecuada resolución; en virtud de ello, la UNESCO (2017) como organismo en pro del bienestar a nivel mundial promueve el “sostenimiento de la paz” a través de su agenda 2030 de Desarrollo Sostenible en los objetivos de Educación, Igualdad de Género y Paz, Justicia e Instituciones Sólidas; esto ha dado pie a variadas propuestas, entre ellas la llamada Cultura de Paz.

Al respecto, Nuñez (2013) en su tesis “Educación para una cultura de paz y de no violencia” realiza la propuesta para la elaboración de talleres para docentes con respecto a Educación para la Paz, ya que desde su perspectiva, la parte educativa respresenta un elemento fundamental para el progreso social, ya que a través de ella es posible adquirir las competencias necesarias para la socialización eficaz.

Partiendo de la creciente necesidad de un marco de valores encaminado a la convivencia respetuosa así como del hecho de que la escuela ya no debe tratarse exclusivamente como una institución dedicada a la adquisición de conocimientos sino que debe considerar la formación integral del alumno, la Cultura para la Paz auxilia al cumplimiento de dicho objetivo; no obstante, llega a representar un desafío para docentes dado que en ellos recae gran parte de este proceso de transformación al ser intermediarios entre la sociedad y el centro, al mismo tiempo que deben apropiarse de esta Cultura de Paz para poder reproducirla en el aula.

Frente a un entorno donde la complejidad de las interacciones así como la fuerte carga emocional que puede estar en presente en los integrantes de una comunidad educativa, Nuñez (2013) realizó un trabajo que combinó acciones tanto analíticas como reflexivas dentro de una metodología socio-afectiva dado que a través de este método era posible tener un mejor

acercamiento a la realidad de los entornos escolares, al permitir a los integrantes de los centros educativos tener un mayor conocimiento sobre el impacto que tienen sus interacciones en la vida diaria.

A partir de la información inicial recabada, se implementaron talleres que permitieran a las personas trabajar a partir de su propia experiencia para entender lo que sucede a nivel comunidad y formar el compromiso personal necesario si se quiere llegar a un cambio dentro de la escuela; los talleres buscaron crear un clima de confianza e integración, valoración de los sentimientos de los involucrados generando la reflexión de las actitudes actuales y las que son indispensables para solucionar conflictos.

Dichos talleres abordaron los siguientes temas:

1. Educar para una Cultura de Paz
2. Principios básicos de la Enseñanza en Derechos Humanos
3. Resolución Alternativa de los Conflictos
4. Estrategias para educar en una Cultura de Paz.

Una vez finalizados, se concluyó que la implementación de estrategias de esta naturaleza son un valioso apoyo para los docentes en la formación de la Cultura de Paz en las aulas, se recalca el papel del docente en este proceso transformador ya que es él quien mayor interacción tiene con padres de familia y alumnos y se convierte en un modelo a seguir para los educandos, por lo que hay que poner especial atención al desarrollo de estrategias socioemocionales en el profesorado para llegar a una adecuada convivencia.

Sin embargo, la autora también resalta dos elementos que pueden dificultar la transición a una cultura basada en el respeto mutuo, el sistema educativo que ha condenado la

apararición del conflicto limitando, así la oportunidad de aplicar estrategias que lo aborden como una oportunidad de crecimiento personal y mejora social; por otro lado se encuentra el escaso involucramiento de directivos y autoridades educativas, ya que sin su apoyo no se podrá generar un cambio significativo dando como resultado la continuación de conductas violentas que pueden en un futuro llegar a un punto en el que ya no tengan solución.

Reconociendo la presencia inevitable del conflicto dentro de las instituciones educativas y dado que es en este entorno donde el niño pasa gran parte de sus primeros años de vida, la escuela se ha convertido en el medio idóneo para reflexionar sobre la situación y encaminarla hacia una ruta de mejora; en este sentido Burbano (2017) en su tesis titulada “La Resolución Pacífica de Conflictos en el Aula” propone el empleo de la “Unidad Didáctica” ya que funciona como una herramienta que permite a los sujetos obtener los conceptos necesarios para reconocer el conflicto y sus implicaciones, facilitando la reflexión, participación e integración fundamentales en la resolución de los problemas que se interfieren en el logro de los objetivos educativos.

Por ello, el trabajo tuvo como principal interés en el cumplimiento de las cinco fases de la didáctica:

1. Diseño de la Unidad Didáctica
2. Implementación de la Unidad Didáctica
3. Técnicas e instrumentos para la recolección de información (diario de campo y la técnica de observación)
4. Recolección de información
5. Análisis de información

El desarrollo de esta investigación fue de tipo cualitativa que siguió un enfoque descriptivo para comprender a mayor profundidad la realidad social, así mismo la muestra estuvo compuesta por 120 estudiantes de entre 15 y 17 años quienes por sus antecedentes en situaciones conflictivas resultaron ser la población más adecuada para la puesta en marcha de la Unidad Didáctica; esta última se diseñó a partir del enfoque socioconstructivista para fomentar el trabajo en equipo y la socialización entre los integrantes del grupo.

Mediante la Unidad Didáctica fue posible resolver conflictos de manera positiva ya que los estudiantes desarrollaron conciencia de lo que llega a suceder dentro del aula, lo cual les permite formular por sí mismos soluciones que beneficien a todo el grupo; de esta forma Burbano (2017) concluye que el uso de esta estrategia aunque puede parecer limitada debido a que es en gran parte teórica, es útil en la formación de empatía y responsabilidad social en los jóvenes, atributos necesarios para conformar una proactiva comunidad de aprendizaje.

Actualmente se habla mucho de trabajar el aspecto positivo del conflicto dado que es más probable obtener resultados favorables a partir de esta orientación; sin embargo, dentro de las aulas de clase no se sabe gestionar los conflictos de manera constructiva por lo que “Gestión de conflictos en el aula: Investigación e intervención para alumnos de 6° de primaria”, trabajo realizado por Pérez (2017) busca ayudar a los alumnos a formar la capacidad para negociar la resolución de conflictos sin recurrir a las acciones violentas. Para ello se contó con la participación de 50 alumnos de escuelas ubicadas en Sevilla a quienes se les aplicó un cuestionario denominado “Cuestionario para estudiantes sobre conflictos y violencia” a manera de diagnóstico; dicho ejercicio logró identificar que entre los estudiantes no existe claridad con respecto al significado de la gestión de conflictos y por ende no son capaces de aplicarla en su vida diaria.

Una vez establecido este antecedente, Pérez (2017) recupera la clasificación de los tipos de conflicto propuesta por San Martín en 2003 donde se desglosan cuatro clases de desacuerdos:

1. Intrapersonal: en ésta, los conflictos surgen a partir de circunstancias internas de la persona.
2. Interpersonal: referido a los conflictos que derivan de la contraposición de intereses, ideas u objetivos entre varias personas.
3. Intragrupal: surge al interior de un grupo u organización.
4. Intergrupal: cuando los conflictos traspasan a varios grupos.

De igual manera retoma la clasificación de Melero (citado en Carrasco y Schade, 2013) propuesta a partir de los agentes que interaccionan:

1. Relación profesor-profesor: el conflicto se presenta con la presencia de peleas, desacuerdos y diferencias entre profesores.
2. Relación profesor-alumno: la desmotivación, comunicación, prejuicios entre otros son factores que propician el enfrentamiento entre docentes y alumnos.
3. Relación alumno-alumnos: se habla de un conflicto cuando los alumnos no son capaces de relacionarse afectivamente, habiendo agresiones tanto físicas como verbales generando escasa comunicación y exclusión social de ciertos compañeros con respecto al resto del grupo.

Rescata además la tipificación de conflictos planteada por Calvo, García y Marreno (2002):

1. Conflictos de relación/comunicación: son conflictos en los que las interacciones entre la comunidad educativa se deterioran progresivamente.
2. Conflicto de necesidades e intereses: aquellos conflictos que nacen a partir del desacuerdo entre las necesidades e intereses de los implicados.
3. Conflictos de preferencias, valores o creencias: son conflictos surgidos a partir de las diversas concepciones que se establecen de la realidad que provoca que los miembros de la comunidad educativa generen formas de pensamiento variado que pueden llegar a ser incompatibles.

Pérez (2017) realiza esta recabación teórica para comprender las variantes que llegan a generar el conflicto a partir de los elementos que lo conforman, de manera que se puedan plantear soluciones adecuadas según sea el caso.

Posteriormente, se siguió una metodología mixta y transversal que se apoyó de un cuestionario para la parte cuantitativa que estableció el diagnóstico de necesidades que se retomaría más adelante para la implementación de una intervención educativa por el lado cualitativo; la intervención tuvo como objetivo que los alumnos aprendieran a identificar las diferencias entre conflicto y violencia para que a partir del entendimiento de estos conceptos sean capaces de gestionar adecuadamente los conflictos surgidos dentro de la comunidad.

Entre las principales conclusiones a las que llega la autora cabe destacar que la formación con respecto a la gestión de conflictos es prácticamente nula tanto para alumnos como profesores, por lo que ninguno de estos actores educativos sabe responder ante las problemáticas que se llegan a suscitar dentro del contexto diario, provocando a largo plazo el surgimiento de conductas violentas; resulta fundamental el desarrollo de habilidades sociales,

afectivas y de resolución de conflictos, no obstante éstas deberían empezar desde edades tempranas para que los niños las conviertan en un estilo de vida que pongan en práctica en todo momento.

Finalmente, alternativas como la intervención educativa puede ser útiles en la solución de problemáticas escolares, aunque llegan a ser insuficientes sin la participación activa de la comunidad, ya que es un trabajo en conjunto que solo tendrá los resultados esperados si existe compromiso, del mismo modo, ésta no es la única estrategia válida para la solución de conflictos; en los últimos años la mediación escolar se ha convertido en una de las herramientas más utilizadas en el camino hacia la convivencia por lo que vale la pena revisar esta propuesta con mayor profundidad.

213 Investigaciones sobre la utilidad de la mediación como herramienta educativa.

Para la realización de este segmento se recopilaron tesis referentes al análisis de la mediación escolar como estrategia para contrarrestar el impacto de la violencia en las instituciones educativas, la mayoría enfocada en los niveles básicos debido a que es la etapa propicia para la adquisición de valores, sin embargo, pueden retomarse para comprender el actuar de los estudiantes universitarios que representan a los sujetos de estudio de la presente investigación.

En primer lugar, se identificó la investigación elaborada por Vázquez (2012), la cual se titula “La mediación escolar como herramienta de educación para la paz”; éste material resalta el uso de la violencia para la resolución de conflictos, planteando que el papel del adulto cada vez más enfocado a los aspectos tanto económicos como laborales puede

repercutir en la trasmisión de conductas agresivas que pueden ser fácilmente aprendidas por el infante. Sumado a esto, la escuela debe asumir un rol social sin precedentes donde ya no solo transmite conocimientos a las nuevas generaciones sino que su proceso formativo debe abarcar la convivencia, el diálogo y la tolerancia.

Una vez establecida esta pequeña contextualización, el estudio tiene como propósito identificar el grado de viabilidad en la aplicación de programas de mediación en los centros escolares, considerando las características de los sistemas educativos, la formación docente en el área de la resolución de problemas así como la preocupación por la formación integral de los educandos.

Para concretar la investigación, se realizó un estudio de tipo mixto abarcando datos tanto cualitativos como cuantitativos que incluye a profesores, educandos y coordinadores de programas de convivencia en centros de educación secundaria en regiones de España y México; los instrumentos realizados para la recabación de información responden a dos variables fundamentales: la influencia del nivel socioeconómico en el desempeño académico y el grado de satisfacción que alcanza la mediación en los centros educativos, siendo éstos un cuestionario tipo encuesta con enfoque cuantitativo dirigido a profesores de la Educación Secundaria Obligatoria acompañado de un cuestionario con preguntas abiertas (paradigma cualitativo) que recoge la opinión general de profesores de educación primaria y secundaria.

Entre las mayores aportaciones de este trabajo destaca el reconocimiento de la desigualdad entre el capital cultural de cada escuela, dado que cada institución responde a expectativas, proyectos, posibilidades e intereses propios de acuerdo al contexto en el cual se desarrolla; por lo tanto, para que un programa de mediación sea eficaz debe diseñarse con

base en un estudio previo de la comunidad educativa. Del mismo modo, es importante considerar el contexto en el que se desarrolla el estudiante, la mediación no puede ser un proceso aislado y exclusivo del ámbito escolar, sino que tiene que impactar en las esferas familiares y sociales para influir en la formación de una personalidad y comportamiento armónico.

En este sentido, la mediación funciona como una herramienta que enseña habilidades de convivencia como el respeto, la tolerancia y la resolución de problemas de manera pacífica y que puede ser fácilmente incluida dentro del currículum escolar; pero para una real inclusión en las instituciones educativas se debe partir de la sensibilización de la comunidad escolar y posterior capacitación de los docentes en habilidades mediadoras.

Siguiendo esta lógica, Herrera (2014), señala la globalización y avances tecnológicos como factores proliferadores de violencia a gran escala, ya que si bien son facilitadoras del acercamiento entre culturas también han contribuido a la creación de barreras; como consecuencia se enfrenta la generalización de la violencia en la sociedad llegando a extenderse a todos los ámbitos de la vida humana, de modo que la familia y la escuela son las instituciones más afectadas por estos fenómenos sociales.

La investigación responde a la necesidad de frenar este incremento desmesurado en la violencia que ya no solo se limita a la física, verbal y social sino que presenta variantes capaces de producir alteraciones emocionales, desarrollo de fobias, crisis de ansiedad y/o pánico llegando a trastornos psicológicos, lesiones físicas o incluso la muerte, siendo entonces su propósito educar a los niños para desenvolverse sanamente en su entorno, es decir, desarrollar en los infantes el respeto a las diferencias y técnicas de diálogo.

Herrera (2014) diseña un estudio sociocrítico, con la finalidad de lograr un análisis holístico de la realidad que se vive actualmente en Chile, para ello retoma perspectivas psicológicas, sociológicas y pedagógicas en la etapa documental mientras que para la fase de campo, un enfoque cualitativo recogió experiencias sobre la implementación de la mediación escolar en establecimientos educativos, en conjunto con datos de tipo cuantitativo con respecto a los índices de violencia en Chile; se estudió además el sistema legal con relación a los Derechos del Niño.

A través de la investigación, la mediación escolar se presenta por sus características como una alternativa deseable para abordar situaciones conflictivas al acercarse a dos elementos distintos mediante un agente facilitador, por lo que puede considerarse como una negociación asistida que más adelante da apertura a la colaboración voluntaria; cuenta con la facilidad de ser integrado a la escuela por medio de programas de convivencia regulados por los marcos normativos de cada país. La mediación prepara a las personas para una vida independiente, con una cultura de la paz, dignidad, tolerancia, libertad, igualdad y solidaridad.

La autora recalca la existencia de tensiones entre todos los integrantes de la comunidad escolar, los diferentes contextos que convergen en ella de manera inevitablemente generará el surgimiento de conflictos, haciendo de la mediación una herramienta a tener en cuenta tanto por el Estado en la elaboración de políticas públicas como por las instituciones educativas en la implementación de proyectos dirigidos a la convivencia saludable.

Por otro lado, la tesis titulada “La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores” de Silva (2015) pretende demostrar la importancia de la mediación en la formación de habilidades sociales,

para lo cual eligió un centro de educación secundaria en Alcalá de Henares, España. La autora indica haciendo la observación del hecho de que la mayoría de los materiales que se han elaborado sobre mediación son de tipo práctico informando al lector acerca de cómo llegar a ella, siendo menor el número de trabajos dedicados a la evaluación y al impacto que la puesta en marcha de estos proyectos sobre la comunidad educativa.

Con un diseño mixto y bajo un paradigma interpretativo y crítico, se elaboraron pruebas cuantitativas en forma de cuestionario que mostraron la existencia de diferencias significativas entre grupos de control que son experimentados en las habilidades sociales medidas, es decir, grupos que ya han trabajado bajo programas de convivencia durante un cierto tiempo. Por su parte, las pruebas de corte cualitativo muestran un alto grado de satisfacción con la puesta en marcha de un programa mediador. Se contó con la participación de alumnos de 3 y 4 de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y Bachillerato para la aplicación de los instrumentos, cuya finalidad fue que la información obtenida permitiera conocer a mayor profundidad el campo de estudio por lo que se desecha la idea de buscar la generalización de los resultados.

La principal justificación que la autora encuentra para la realización de esta investigación se encuentra en las legislaciones españolas que establecen como finalidad de la ESO la formación en los alumnos de aspectos culturales básicos, prepararlos para los estudios superiores y la posterior inserción laboral, al tiempo que desarrollan las competencias para el ejercicio de sus derechos y obligaciones civiles (Ley Orgánica de Educación Art. 22 2/2006), por lo cual si lo que se busca es el desarrollo integral de los alumnos, la escuela también debe preocuparse por las competencias interpersonales y habilidades sociales y esto

puede lograrse a través de la inclusión de la mediación a los elementos considerados en el currículum.

Una vez concluido el estudio, se obtuvo como resultado que los alumnos que se encuentran en contacto con un programa de mediación escolar desarrollan habilidades sociales que se reflejan en el uso de estrategias como: buscar apoyo social, concentración en la resolución del problema, buscar ayuda profesional y preferencia de diversiones relajantes; si bien esto puede deberse a múltiples variables, es indiscutible el hecho de la influencia de la mediación en la resolución de problemas a partir de una vía pacífica.

Para concluir con el segmento sobre la mediación como herramienta para combatir la agresión en la escena escolar, Cedillo (2012) inicia su discurso señalando que a pesar de la gran riqueza cultural con la que cuenta México, se encuentra en una etapa en la que los numerosos contrastes sociales, sumado factores como la injusticia y la impunidad promueven el incremento de la violencia en todas sus expresiones concentrándose en los centros escolares. Esta violencia responde a un conjunto de situaciones complejas que rebasan las conductas individuales por lo que su alcance es colectivo dado que la violencia no es discriminatoria ni exclusiva.

La escuela por naturaleza tiene la capacidad de contener y prevenir la violencia, sin embargo, en la actualidad funciona como reproductor de roles negativos que los educandos incluyen en su actuar diario, sobretodo si estas conductas las ven reforzadas en el hogar; sumado a esto, los profesores no saben como responder ante la violencia que se da en el aula.

La investigación realizada sigue la temática de un estudio de caso en la Escuela Primaria Ignacio Manuel Altamirano Turno con un grupo de sexto grado, iniciando con un

diagnóstico para identificar las causas que originaron el ambiente hostil entre este grupo en específico, una vez delimitado el tema se manejó una metodología exploratoria, descriptiva y transversal, pasando de lo más general a lo particular. Se apoyó en el uso de un cuestionario tipo encuesta dividido en dos secciones, la primera guardó relación con la forma en que los alumnos se relacionan en ambientes familiares, escolares y sociales mientras que la segunda parte valoró la violencia a la que están expuestos (grado y formas).

La investigación concluye que la mediación puede convertirse en una herramienta viable para combatir la violencia escolar debido a que puede ser aplicada en cualquier centro educativo y no es exclusivo de alumnos, sino que está abierto a toda la comunidad. La crítica más notoria que se realizó a esta alternativa para abordar el conflicto se presenta al ser aplicada por primera vez en las escuelas, ya que la sociedad no está familiarizada con actividades que promueven el desarrollo de valores y el diálogo pacífico.

214 Investigaciones sobre la implementación de programas de mediación en instituciones educativas.

En el campo investigativo sobre la mediación escolar, destacan los materiales que muestran los resultados de los procesos de implementación de programas de mediación, los cuales resultan ser útiles para conocer las distintas maneras de adaptar la mediación para la solución constructiva de divergencias en el entorno educativo.

Iniciando con este apartado, Ortíz (2016) realiza una propuesta para la incursión de la mediación en los centros educativos, recalcando la necesidad de aprovechar esta herramienta en la creación de un sistema para la resolución de conflictos y prevención de conductas de riesgo, lo anterior encuentra su justificación en el hecho de que la educación es uno de los

pilares comunitarios más importantes al abarcar aspectos tanto académicos como sociales. Para el autor, la escuela es un reflejo de la convivencia colectiva, lo que hace que las relaciones interpersonales alcancen un grado tan alto de complejidad que los conflictos tienden a surgir de manera inevitable y su resolución requiere de un clima de convivencia proactivo, de lo contrario se creará un entorno violento.

La principal contribución de Ortiz (2016) se da a través de la elaboración de un Programa de Mediación Escolar ejecutado en el Instituto de Educación Secundaria “Gran Vía” en Alicante, España y que tuvo como objetivo el desarrollo en los involucrados de aspectos como la empatía, trato a la diversidad, abordar conflictos y comunicación; se eligió este escenario por los problemas de exclusión social que presenta, el nivel sociocultural desfavorecido y la proporción de población inmigrante.

El Programa de Mediación Escolar se llevó a cabo en forma de talleres distribuidos en siete sesiones en las que se abarcaron diversas técnicas congruentes con el propósito inicial. Una vez concluido el programa, se evaluó su eficacia mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción a maestros y alumnos participantes.

Cabe destacar que el éxito o fracaso de los Programas de Mediación Escolar están sujetos a la dinámica que se llega a desarrollar durante la ejecución del proyecto, la organización del proceso mismo, el cumplimiento de los objetivos, la participación de la comunidad educativa y una evaluación objetiva que permita detectar las áreas de oportunidad. No obstante el verdadero éxito de la mediación se apreciará cuando el entorno propicie las condiciones para solventar las dificultades sin recurrir a la violencia y en consecuencia los

alumnos se encuentren en una esfera social y académica plena para formarse de manera integral.

Continuando con la línea temática la “Propuesta para la Implementación de la Mediación Escolar como Método Alternativo de Resolución de Conflictos para la Construcción de una Convivencia Pacífica” de Castro (2013) se plantea en un contexto donde los estudiantes no cuentan con las herramientas sociales para afrontar de manera pacífica los conflictos por lo que recurren a comportamientos violentos que deterioran las relaciones interpersonales.

Las Instituciones Educativas son concebidas como el escenario donde los estudiantes se enfrentan a una serie de encuentros que propician la participación y el aprendizaje a través de la convivencia, dado que las convergencias son inherentes en las relaciones humanas, la mediación tiene un lugar privilegiado al facilitar la resolución pacífica de conflictos al tiempo que funge como agente preventivo y generador de una cultura pacífica.

Dentro de la recopilación documental que realiza la autora rescata la perspectiva de Uranga con respecto a la mediación desde la cual ésta “conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz y consolida formas de actuación y gestión del conflicto profundamente participativas y democráticas” (Uranga, 1998 citado en Castro, 2013, p. 15); sin embargo, al realizar la investigación se halló que el marco jurídico juega un papel fundamental en el alcance que la mediación puede llegar a generar ya que aunque en el plano nacional (colombiano) a través del Plan Decenal de Educación ya se contempla la educación para la paz no existe un trabajo conjunto con las instituciones educativas para dar seguimiento a la problemática que se intenta solventar.

El estudio realizado por Castro (2013) tiene como propósito llegar a la resolución de conflictos por medio de la Mediación Escolar para la construcción de una convivencia pacífica; valiéndose de un enfoque cualitativo que contó con la participación de Coordinadores y Docentes Orientadores que forman parte de los Comités de Convivencia y a quienes les fue aplicada una entrevista semiestructurada y un cuestionario tipo encuesta, se detectó que uno de los principales aspectos que dificultan la resolución de conflictos en entornos educativos se asocia a la connotación negativa que se le ha asignado al considerarse como un agente destructivo de las interacciones sociales.

En este sentido, realiza una propuesta de fases a seguir para la implementación de la mediación escolar, siendo estas:

1. Apreciación de la Convivencia
2. Sensibilización de la Comunidad Educativa
3. Protocolo de actuación
4. Inclusión en el Proyecto y Manual de Convivencia
5. Selección del estudiantado mediador
6. Formación del estudiantado mediador
7. Coordinación y seguimiento del servicio
8. Evaluación del servicio de Mediación
9. Especialización y consolidación del servicio de Mediación.

A manera de conclusión, se destacó que no hay inclusión de la Mediación en los protocolos de convivencia, se carece de estructuración durante la implementación, es evidente la falta de coordinación y seguimiento, sumado a eso, el rol del mediador no se ha concretado

dado que no existe un perfil establecido y por ende no hay una formación específica que brinde seguridad a los centros educativos para incorporar a la mediación como parte de la dinámica aúlica.

215 Investigaciones sobre la valoración otorgada a la mediación dentro de las instituciones educativas.

Este segmento tiene como finalidad presentar los aspectos que pueden contribuir a la resistencia al uso de la mediación escolar como herramienta para resolución de problemas, si bien en apartados anteriores se mencionaban algunos como el contexto o el marco legislativo, el trabajo realizado por Bravo y Silva (2014) muestra la perspectiva de quienes son los encargados de acercar la mediación al alumno.

En su tesis titulada “Percepción que los docentes le atribuyen a la mediación escolar sobre la violencia y resolución de conflictos” postulan que los colegios suelen verse influenciados por factores que van desde los sociales, económicos y políticos hasta la diversidad de opiniones; haciendo que la presencia de la violencia se presente de manera inevitable por lo que es urgente el fomentar una educación para la paz; sobretodo cuando el objetivo de la educación es “formar un ciudadano capaz de resolver los conflictos de forma no violenta, autónomo, con valores cívicos, que asuma el compromiso, la responsabilidad y el derecho que tiene de vivir en una sociedad sin odios, divisiones ni violencia” (Arellano, 2007, p. 23 citado en Bravo y Silva, 2014, p. 7).

Para el estudio se optó por un enfoque cualitativo con carácter descriptivo exploratorio, dado que el objetivo principal no era abordar la temática de la identidad profesional docente (como en producciones literarias precesoras) sino que buscó una mayor

profundidad que permitiera conocer las dimensiones que resultan más significativas en ese proceso de construcción de la identidad profesional; para lograr esto, se aplicaron entrevistas a 4 profesores que cumplieran con el perfil previamente establecido por las autoras (docentes calificados, expertos en su área disciplinar y reconocidos por otros docentes y alumnos) además de la observación no participante.

Al finalizar el proceso de recogida de información se logró categorizar los datos en tres jerarquías:

Tabla 6

Resultados obtenidos

Categorización de los resultados obtenidos	
Percepción del rol mediador escolar	Referente a la visión que los docentes tienen sobre su tarea como educadores y el rol que desempeñan dentro de la comunidad educativa. Los docentes llegan a mancillar su propio rol al no esperar nada del alumno, por lo que se dificulta la detección de situaciones de violencia en la escuela y por lo tanto no hay forma de solucionar los conflictos.
Relaciones interpersonales entre mediadores	Con relación a la percepción del docente sobre los vínculos entre pares y quienes integran la comunidad educativa, incluye la visualización del clima de convivencia escolar. Despliegue de conductas agresivas por parte de los padres de familia hacia docentes y alumnos; por otro lado se consideró que los alumnos necesitan una mayor contención y ser escuchados.
Percepción de los mediadores sobre la violencia y resolución de conflictos en la escuela	Referente a las creencias que tienen los docentes sobre las conductas de maltrato entre alumnos; para los docentes, la violencia ha incrementado en los últimos años, sin embargo ésta se ha normalizado y hay una nula participación para resolver el problema. El tipo de violencia es la verbal que al igual que en el caso de la física, suele ser disfrazada como un juego.

Nota. Elaboración propia a partir de la investigación realizada por Bravo y Silva, 2014, p. 62

Dentro de los resultados, vale la pena destacar dos aspectos: la presencia de actitud violenta entre pares normalizada entre los docentes que reconocen que es más fácil pasarla por alto que establecer acuerdos de convivencia; por otro lado se encuentra la idea que tienen los docentes sobre los alumnos, se encontró que se les concibe como personas sin futuro, es decir que “ya no tienen remedio” lo cual difícilmente motivará a los docentes a trabajar bajo un programa de mediación escolar que implique la participación abierta de toda la comunidad educativa.

Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que la percepción que tiene el profesorado sobre la convivencia y la violencia es más positiva cuando en la institución en la que labora se ha instaurado un programa de mediación escolar, dado que ha sido capaz de experimentar por sí mismo el impacto que ésta puede generar; la mediación además contribuye a un cambio en el clima escolar propiciando una mejora en el rendimiento académico.

Es importante aprender a abordar los conflictos de manera que se aprenda a reconocer la debilidades y fortalezas propias y del entorno, no obstante, eso depende en gran medida de la connotación que se le da al conflicto, quedarse en una postura de rechazo seguirá dificultando la apertura a soluciones constructivas que mejoren las condiciones educativas actuales; en este sentido, la mediación busca la valoración del colegio como espacio de encuentro y formación personal, social y cultural de manera que todos sus componentes puedan coexistir bajo una cultura de respeto a la diversidad.

Si bien, no todos los materiales revisados siguen la misma metodología o paradigma de investigación, todos los autores coinciden en la eficacia de la mediación escolar para la creación de una cultura de paz que permita frenar los altos índices de violencia que se da en

las escuelas; no obstante señalan que esto no puede lograrlo por sí misma, sino que requiere de la participación de toda la comunidad educativa para que impacte de manera significativa en el actuar de la sociedad que hoy en día se enfrenta al mundo globalizado.

Estableciendo la mediación escolar como estrategia para abordar conflictos de manera efectiva, es importante reconocer las realidades que enfrentan los centros educativos y que hacen necesario la intervención de alternativas de esta naturaleza.

2.2 Objeto de estudio

2.2.1 Planteamiento del problema.

El presente trabajo tiene como objetivo abordar la mediación escolar como una alternativa viable para la gestión de conflictos de acuerdo al tipo de problemáticas que se suscitan entre los alumnos de nivel superior, específicamente en la Licenciatura en Ciencias Educación perteneciente a la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, dado que dentro de las habilidades que se esperan de un egresado de dicho programa educativo se encuentran la toma de decisiones y resolución de problemas así como el ser capaz de entablar diálogos razonables, tolerantes y críticos (UAEH, 2019). No se puede negar la existencia de conflictos dentro de la licenciatura ya que son inherentes a la naturaleza humana, no obstante, las aptitudes de convivencia que conduzcan al desarrollo de una cultura de la paz deben ser reforzadas como estudiantes para que lleguen a ser aplicadas como profesionistas del campo educativo.

De acuerdo con Pelagajar (2018) las actuales tendencias con respecto a la Educación Superior proponen la implementación de metodologías innovadoras centradas en el aprendizaje significativo del alumno. Estas metodologías toman como base el aprendizaje

basado en problemas, proyectos, análisis de casos, el aprendizaje cooperativo y reflexivo, que promueven además el fortalecimiento de un clima escolar pacífico, la cooperación, el sentido de pertenencia, la cohesión y la empatía por parte de la comunidad educativa.

Sin embargo, Peñalva, López, y Landa (2013) a través de su estudio “Competencias emocionales del alumnado de Magisterio: posibles implicaciones profesionales”, concluyeron que aunque las competencias emocionales sean fundamentales para la labor pedagógica, el 50% de los futuros docentes presenta déficit en competencias emocionales e interpersonales; estas limitantes llegan a generar miedo a hablar en público, nulo liderazgo de un grupo de trabajo e incluso rendimiento ante los intereses de alguien más.

Si bien en términos generales los estudiantes matriculados en carreras afines a la educación suelen tener estas habilidades en un nivel más alto en comparación con otros programas educativos, no significa que sean capaces de enfrentarse a los conflictos de manera adecuada por lo que se vuelve indispensable implementar una metodología basada en la comunicación activa que permita en ellos reconocer y expresar oportunamente emociones tanto personales como de otras personas con las que interactúan, dando como resultado profesionistas empáticos.

Cabe destacar que si los estudiantes presentan áreas de oportunidad en la formación de habilidades tanto emocionales como sociales, se debe principalmente a que la educación emocional no es desarrollada en México, en palabras del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) (2016), el país es analfabeto en el manejo de emociones, aunque esto no debe malentenderse, todos poseen educación emocional, pero en la mayoría de los casos desde pequeños se ha enseñado a reprimir las emociones, sobre todo las que son consideradas

negativas, provocando que a lo largo de la vida se dificulte su identificación, manejo y expresión.

Un profesionalista en el ámbito educativo no debe olvidar o ignorar “el papel que juegan las emociones en su labor diaria y como estas afectan a los procesos de aprendizaje, a la salud mental y física, a la calidad de las relaciones y al rendimiento académico y laboral” (Brackett y Caruso, (2007) citado en Lara, Alamilla, & García, 2017, p. 39), sobre todo cuando se encuentra inmerso en contextos donde es fácilmente expuesto a emociones negativas al tiempo que debe tomar decisiones que llegan a influir en el clima áulico;

Por ello no es de extrañar que en la actualidad exista un panorama de constante conflicto dentro de los centros universitarios que pueden incluso terminar por generar violencia en cualquiera de sus manifestaciones, al carecer de un mecanismo que oriente la evolución del conflicto para evitar que afecte la integridad de los que conforman la comunidad educativa.

En este sentido, la mediación se ha convertido en tema de reciente investigación debido a su fácil adaptación a los contextos y las diversas técnicas que pueden emplearse durante su implementación en el aula de manera que todos los involucrados en un conflicto sean integrados al proceso de resolución, asegurando que sus necesidades y opiniones sean tomadas en cuenta en el establecimiento de alternativas.

Con lo anterior, se establece que la problemática parte posiblemente de la forma en que se están gestionando los conflictos dentro de las aulas, si bien hasta el momento no se ha presentado algún suceso con afectaciones a gran escala dentro de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, lo cierto es que estos conflictos en la mayoría de los casos se quedan en

estado de latencia, lo cual no representa una verdadera solución, únicamente es el reflejo de la apremiante necesidad de establecer estrategias que permitan a los estudiantes expresar su sentir frente a otros de manera proactiva.

Una vez reconocida esta área de oportunidad que se presenta de manera frecuente dentro de la licenciatura, los esfuerzos de este trabajo estarán en función de identificar las problemáticas con mayor recurrencia dentro del programa educativo y que suelen ser el desencadenante de conflictos, las técnicas comúnmente empleadas para la resolución de estas contraposiciones así como la perspectiva que la comunidad estudiantil tiene con respecto a la gestión de conflictos, de manera que sea posible determinar si la mediación resulta ser una alternativa viable para la mejora de la dinámica grupal y un crecimiento personal.

222 Pregunta de investigación.

¿Qué hace de la mediación escolar una alternativa viable para la construcción de una Cultura de Paz entre los estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo?

223 Preguntas específicas de investigación.

¿Cuáles son los conflictos con mayor recurrencia dentro de la Licenciatura en Ciencias de la Educación perteneciente a la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo?

¿De qué manera gestionan los conflictos los estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación perteneciente a la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo?

224 Objetivo general.

Analizar la manera en que son abordados los conflictos por los alumnos de la Licenciatura en Ciencias de la Educación para la construcción de una Cultura de la Paz.

225 Objetivos específicos.

- Identificar los conflictos que se originan en el salón de clases con mayor recurrencia de los grupos de primero, quinto y noveno semestre de la Licenciatura en Ciencias de la Educación.
- Identificar las estrategias para la resolución de conflictos que desarrollan los alumnos.
- Establecer técnicas para la resolución conflictos que corresponda con las características de la comunidad estudiantil de manera que contribuya a la formación de una cultura de la paz.

226 Supuesto de investigación

La mediación es una alternativa que contribuye a la formación de una Cultura de la Paz, propiciando un mayor desarrollo de habilidades sociales y emocionales requeridas por los Licenciados en Ciencias de la Educación.

227 Justificación.

La escasa aplicación de la mediación en contextos educativos hace evidente la necesidad de analizar con mayor profundidad cuales son los factores que generan conflictos entre los alumnos a nivel universitario y posteriormente, cuáles son las alternativas que pueden emplearse para mejorar la calidad de las relaciones humanas, ya que quienes ahora se encuentran estudiando el programa educativo en Ciencias de la Educación serán más adelante los profesionistas que se espera contribuyan a erradicar las problemáticas educativas, entre las cuales una de las más frecuentes es la violencia en cualquiera de sus manifestaciones, pero ¿Cómo serán capaces de lograrlo si como alumnos no contaron con la habilidad para solucionar conflictos de manera pacífica?

A través de una perspectiva personal como estudiante de la licenciatura, se identificó que los conflictos rara vez llegan a un grado que involucre la intervención de profesores y demás autoridades educativas, sin embargo a cambio se tienen aulas donde el ambiente llega a ser hostil entre compañeros y donde rara vez se expresa molestia ante un comportamiento o pensamiento determinado, lo que ocasiona desmotivación para asistir a clases, malentendidos entre compañeros o aislamiento; en su mayoría por situaciones que pudieran ser resueltas fácilmente si los estudiantes gestionaran adecuadamente los conflictos.

Considerando la actual situación que seguramente representa la realidad de muchos estudiantes de la licenciatura, resulta indispensable implementar medidas que los ayuden a incluir una Cultura la Paz como parte de su esencia personal; lograrlo no es fácil, requiere del compromiso total de los involucrados desarrollar la capacidad para pensar tanto en las necesidades colectivas como en las personales, sin embargo la mediación escolar funciona como

una herramienta eficaz para formar progresivamente las competencias requeridas para ser un buen ciudadano.

La mediación supone el aprendizaje y socialización de una forma no violenta y de gestión positiva de conflicto, es decir, tratamiento del mismo desde la ausencia de violencia y agresividad. La mediación tiene como misión ayudar a las partes a resolver conflictos desde la creación de un espacio en el que la comunicación humana sea posible (Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007, p. 139).

Cabe resaltar que las habilidades sociales y emocionales que se pueden fortalecer a partir de la mediación tendrán un impacto mucho mayor al aula de clases; como egresados quienes hayan abordado esta estrategia para la resolución de conflictos se sensibilizarán con la realidad que se vive en los contextos a fines a la educación, generando propuestas que tomen en cuenta la parte humana del proceso educativo que muchas veces es dejado de lado en los aspectos curriculares.

Aplicar la mediación en los centros educativos permite que los jóvenes se pongan “en los zapatos del otro” llegando a comprender las razones de su comportamiento; esto se vuelve relevante ya que la mayoría de los egresados se emplean como docentes que no deben olvidar que dentro de un aula coexisten diversas situaciones y que, así como ellos necesitaron ser comprendidos en sus años como estudiante, ahora son ellos quienes requieren entender a sus alumnos.

Por ello, la razón de ser de este trabajo reside en la búsqueda de una mejora profesional de los Licenciados en Ciencias de la Educación desde un enfoque preventivo, es decir, desde que se encuentran cursando la carrera para que al momento de egresar sean profesionistas realmente comprometidos con la sociedad y fomenten dentro de sus ámbitos de

trabajo una cultura de paz tan necesaria en un país que actualmente representa la novena potencia mundial en violencia y el primer lugar en América (Rebolledo, 2017).

La presente investigación se desarrolla en el marco de un cuerpo de investigación en proceso de formación, dentro del cual uno de sus objetivos va dirigido a fortalecer los procesos de formación científica y desarrollo de habilidades para la investigación educativa en estudiantes universitarios. Particularmente la problemática de la presente tesis destaca la necesidad de contribuir a la profesionalización de los licenciados en ciencias de la educación a través del desarrollo de competencias sociales y humanas orientadas a generar una cultura de la paz, situación congruente con las líneas del cuerpo en formación.

Los resultados de la presente investigación sentarán un precedente en materia de gestión de conflictos. En este sentido, los hallazgos realizados podrán ser utilizados por la comunidad educativa en general en pro de una mejora de las relaciones humanas y el rendimiento académico dentro y fuera de los espacios escolares.

Capítulo III. Estrategia metodológica

3.1 Enfoque de la investigación.

Para la realización del presente trabajo de investigación se optó por un enfoque de tipo mixto ya que a través de esta perspectiva es posible generar una contextualización más amplia sobre la problemática establecida, ya que será posible entender de una manera más profunda la dinámica que se da dentro de las aulas de la Licenciatura en Ciencias de la Educación y cómo ésta impacta en la formación de relaciones de compañerismo que pueden ser reforzadas o transgredidas con la presencia de conflictos.

De acuerdo a Newman (2002), el enfoque mixto permite lograr una perspectiva más profunda del problema dado que su amplitud es mayor a comparación de los enfoques cualitativos y cuantitativos, dando como resultado una percepción integral y por lo tanto holística del fenómeno que se pretende explicar. Lieber y Weisner (2010), Collins, Onwuegbuize y Sutton (2006) establecen cuatro bases que hacen del enfoque mixto un método idóneo para los trabajos de investigación:

- Enriquecimiento de la muestra, al conjuntar enfoques más factores son observables.
- Mayor fidelidad de los instrumentos de recolección de la información existe mayor flexibilidad para trabajar y por lo tanto se cuenta con más herramientas para la obtención de datos concretos.
- Integridad en la intervención realizada.

- Interpretaciones con mayor profundidad, dando espacio a propuestas que ataquen la problemática de investigación de manera efectiva (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

3.2 Tipo de estudio.

Con el fin de realizar una aportación significativa que se aproxime a la resolución del problema de interés, el presente estudio tiene un diseño de triangulación anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC), método en el que se trabaja con variables tanto cualitativas como cuantitativas, dándole a una de dichas variables mayor peso en el proceso de investigación (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). En este caso, existe un mayor enfoque hacia los datos cualitativos, aunque no se deja de lado la parte cuantitativa al momento de analizar la información.

Retomando a Creswell (2008) el uso de este modelo aporta al investigador dos visiones diferentes del problema de acuerdo con la perspectiva que domine a lo largo del trabajo. Bajo este diseño, un método se vuelve predominante mientras que el otro se encarga de llenar los vacíos de información que pudiesen surgir: los datos que se llegan a recolectar se comparan y complementan en la fase de análisis permitiendo entender mejor al objeto de estudio seleccionado.

3.3 Escenario.

La elaboración del presente estudio tuvo como principal espacio de interacción a la Licenciatura en Ciencias de la Educación, la cual es uno de los 11 programas educativos que conforman la oferta educativa de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo en su Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHu), mismo que se localiza en el km 4.5

Carretera Pachuca-Actopan Colonia San Cayetano en el municipio de Pachuca de Soto, perteneciente al estado de Hidalgo en México.

El ICSHu está conformado por cuatro módulos en los que se imparten clases, así como un Centro de Investigación de Ciencias Sociales (CEDICSO) en el que se realizan los estudios de posgrados e investigaciones. De manera general se cuenta con los servicios básicos de luz, agua, drenaje en conjunto con una infraestructura que proporciona las condiciones necesarias para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

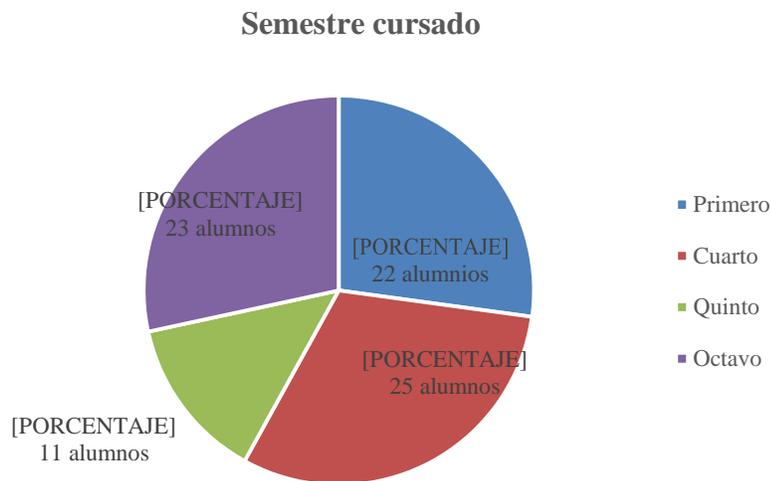
Por otra parte, la institución ha dedicado diversas áreas a la promoción del desarrollo integral, siendo éstas la biblioteca (remodelada recientemente), las canchas deportivas, dos laboratorios de cómputo, dos auditorios, dos salas de juicios orales, un aula de exámenes profesionales, una cafetería, un centro de autoaprendizaje e idiomas, así como múltiples áreas verdes.

3.4 Sujetos de investigación.

A fin de conseguir una perspectiva más amplia sobre las interacciones que se llevan a cabo dentro de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, la elección de los sujetos de investigación dio como resultado, una muestra conformada por 81 alumnos que de manera conjunta engloban estudiantes de primer, quinto y octavo semestres, ya que éstos representan las tres etapas básicas de la vida universitaria (ingreso, permanencia, egreso) por lo que las relaciones interpersonales que se dan dentro de las aulas están en diferentes puntos de evolución, lo que permitirá establecer cuáles son los tipos de conflictos más recurrentes de acuerdo al grado académico, la causas y la opinión de los alumnos, lo que dará como

resultado la formación de un marco referencial específico que posibilite generar propuestas de mediación escolar que sean coherentes con las necesidades actuales de la licenciatura.

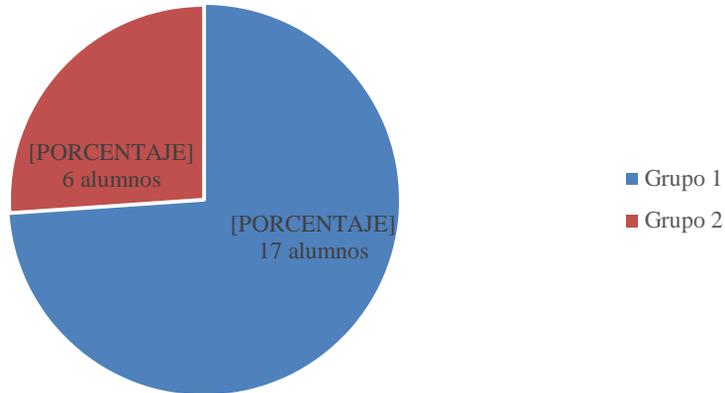
Haciendo una caracterización de los sujetos de estudio, de los 81 alumnos que participaron en la aplicación del instrumento, 22 pertenecen al primer semestre, 25 son de cuarto semestre, 11 de quinto semestre y 23 de octavo semestre, por lo tanto, la muestra se compone en un 31% por alumnos de cuarto, seguido por el 28% de alumnos de octavo semestre, 27% cursan primer semestre y finalmente un 18% por estudiantes de quinto semestre; esto se observa en la figura “semestre”



Gráfica II. Semestre. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados

Cabe resaltar que en los casos de primer, cuarto y quinto semestre se consideró únicamente al grupo 1 (turno matutino), mientras que para octavo semestre se encuestó a estudiantes de los grupos 1 y 2 (turno matutino y vespertino), siendo 17 y 6 respectivamente.

Alumnos de octavo semestre

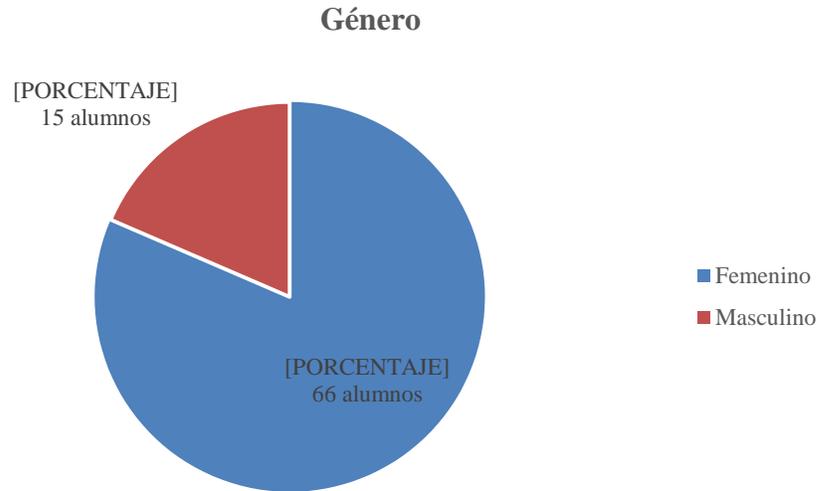


Gráfica IV. Alumnos de octavo semestre. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados

En este sentido la existencia de dos grupos de octavo y únicamente uno de primero y quinto cobra sentido debido a que las generaciones correspondientes a los dos grados mencionados (primero y quinto) iniciaron sus estudios durante el periodo enero-junio, mismo en que la oferta educativa se abre únicamente para dar apertura a un grupo, mientras que los estudiantes de octavo semestre ingresaron en el periodo julio-diciembre, cuando el plan de estudios permite integrar dos grupos. En el caso del cuarto semestre donde también existen dos grupos, se trabajó únicamente con el grupo uno porque éste presenta características particulares donde el conflicto aparece constantemente.

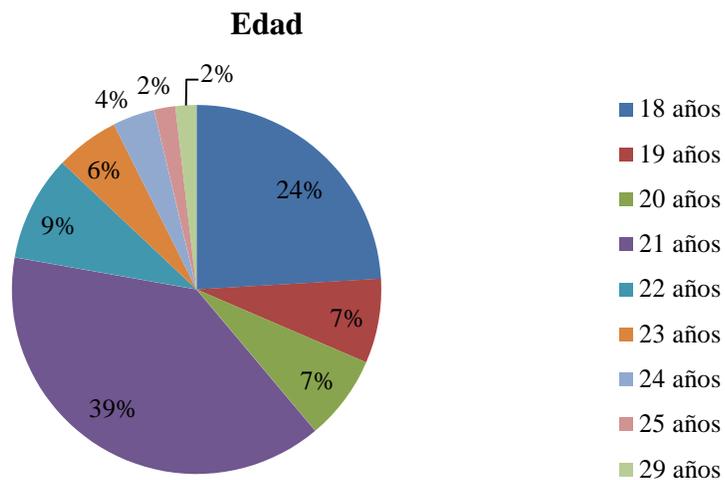
Por otro lado, la Licenciatura en Ciencias de la Educación es un programa educativo en el que la mayoría de la matrícula inscrita resultan ser mujeres, esto quedó en manifiesto durante la aplicación del instrumento ya que el 81.5% de la población corresponde al género

femenino, mientras que el 18.5% restante se refiere al género masculino. Lo anterior puede apreciarse en la figura “Género”.



Gráfica V. Género. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados

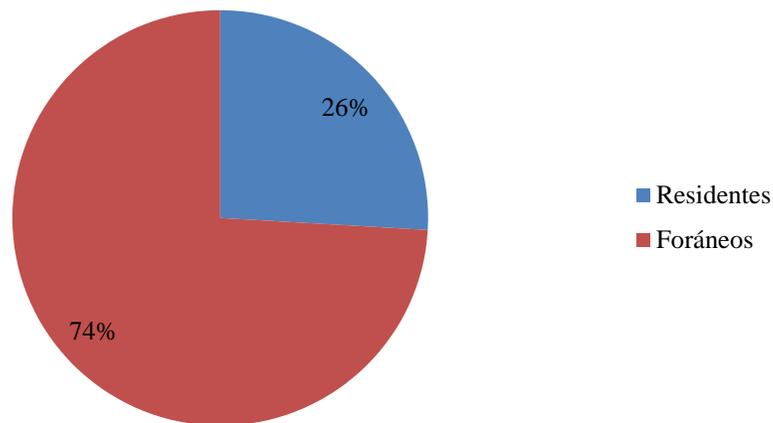
Aditivo a esto, las edades de los estudiantes que participaron en el muestreo oscilan entre los 18 y los 29 años, de manera específica, los rangos de edad pueden ser apreciados en la figura “Edad”



Gráfica VI. Edad Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados

Como parte de los datos necesarios para la contextualización de los sujetos de estudio, el instrumento incluye el lugar de procedencia, ya que ésta puede ser una variable de gran influencia al momento de enfrentar un conflicto; no obstante, debido a la diversidad de datos obtenidos, el resultado se clasificó en alumnos residentes (quienes viven en el municipio de Pachuca de Soto) y foráneos, como se muestra en la figura “Lugar de procedencia”:

Lugar de Procedencia

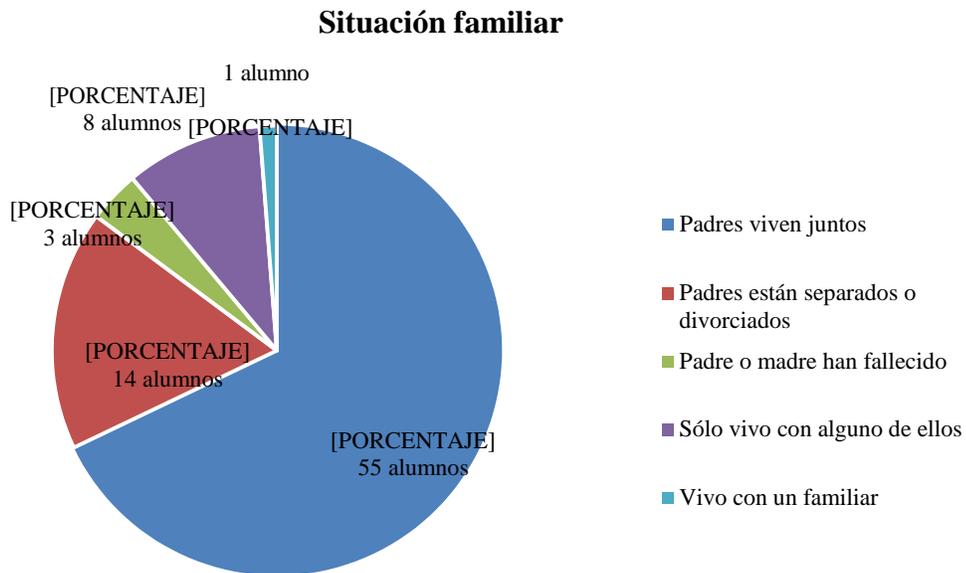


Gráfica VII. Lugar de Procedencia. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados

Como es posible observar, únicamente 14 estudiantes son residentes originarios de Pachuca de Soto, por lo que la mayoría de la población estudiantil proviene de algún lugar externo a este municipio provocando que para asistir a la escuela tengan que viajar a diario o rentar en lugares cercanos a la institución lo cual de acuerdo al Área de Tutorías y Asesorías del ICSHu (2018), una de las principales causas de deserción y problemáticas académicas

entre los alumnos, es la falta de adaptación debido al desfase que se da en la vida del estudiante al separarse de su núcleo familiar.

En este sentido, también se consideró oportuno conocer la situación familiar de los estudiantes que integraron la muestra, dado que la familia es el primer acercamiento que el ser humano tiene con la sociedad y por lo tanto es donde aprende parte considerable de pautas de conducta; tras la aplicación del instrumento se halló que la mayoría (39 alumnos) vive con ambos padres, 10 estudiantes proviene de un hogar donde los padres están separados o están divorciados, 3 viven únicamente con alguno de sus padres y en dos casos uno de los padres ha fallecido. Los datos pueden ser mejor apreciados en la gráfica “Situación familiar”.



Gráfica VIII. Situación familiar. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados.

3.5 Instrumento.

En concordancia con el tipo de estudio elegido, el instrumento que ha sido utilizado para la obtención de información es un cuestionario tipo encuesta que conjunta ítems cuantitativos con preguntas abiertas que buscan conocer con mayor profundidad la opinión de los estudiantes con respecto a las relaciones grupales que se desarrollan dentro del espacio educativo del ICSHu. Tomando como referente a Aravena y Cols (2006), la encuesta es definida como una estrategia de investigación que retoma declaraciones verbales de una población previamente establecida y que cumple con determinados criterios, por lo que se les realiza una consulta sobre un tema en particular que impacta en su vida diaria (2012).

Para fines de la investigación, el instrumento diseñado consideró cuatro categorías principales: Historicidad, Conflicto, Mediación y Cultura de la Paz, distribuidas en 45 reactivos que incluían preguntas cerradas en modalidad elección simple y elección múltiple, así como preguntas abiertas que permitían a los estudiantes expresar su opinión sobre la manera en que se gestionan los conflictos actualmente dentro del programa educativo. Para su aplicación, se empleó la modalidad virtual a través de la plataforma Survio, lo cual facilitó la recolección de los datos.

A fin de facilitar la elaboración del instrumento, las categorías seleccionadas fueron organizados en la tabla “Estructura del instrumento de recogida de información” en la que se definieron las dimensiones que se contemplarían y se establecieron los indicadores a tomar en cuenta en el diseño del cuestionario aplicado a los estudiantes que conformaron la muestra.

Tabla 7

Estructura del Instrumento de recogida de información

Estructura operacional del cuestionario			
Dimensión	Definición	Categoría	Indicador
Historicidad	Conjunto de circunstancias que a lo largo del tiempo constituyen el entramado de relaciones en las cuales se inserta y cobra sentido algo; es el complejo de condiciones que hacen que algo sea lo que es: puede ser un proceso, un concepto o la propia vida (Girola, 2011, p. 17).	Contexto sociocultural	Sexo Edad Origen Situación familiar Semestre
		Frecuencia	Periodicidad Recurrencia
	Proceso que se origina cuando una persona percibe que otra u otras personas han frustrado o están a punto de frustrar sus objetivos o intereses (Thomas y Kilmann, 1976)	Tipos de conflicto	De recursos, poder, autoestima, valores, estructural, identidad, expectativas, inadaptación, información, intereses, atribución e inhibición.
Conflicto		Clima escolar	Relación entre actores Convivencia Percepción del alumnado Normativa
		Gestión/resolución de conflictos	Evitación Eliminación Opresión Consentimiento Alianza

Negociación
 Consenso
 Arbitraje
 Mediación

Mediación	<p>Proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión y resolución de conflictos; sirve para que dos partes que estén inmersas en algún conflicto entre sí consigan solucionarlo satisfactoriamente, aceptando la ayuda de una persona experta que es imparcial y no impone acuerdo, dirigiendo a las partes involucradas a la consecución de los mismos; los acuerdos deber ser equilibrados y equitativos (Reina, 2004).</p>	Resolución de problemas	Involucramiento de los actores
			Estrategias aplicadas

Cultura de la paz	<p>Consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones (UNESCO, 2001).</p>	Competencias	Valores Actitudes Comportamientos
--------------------------	--	--------------	---

Nota. Elaboración propia

Tabla 8
 Dimensiones abarcadas en el cuestionario

Dimensión	Categoría	Indicador	Reactivo	
Historicidad	Contexto sociocultural	Sexo	Género del estudiante	
		Edad	Edad del estudiante	
		Origen	Lugar de procedencia	
		Situación familiar	Conformación de la familia	
		Semestre	Semestre cursado actualmente	
Conflicto	Frecuencia	Periodicidad	Dentro de mi grupo los conflictos son:	
		Recurrencia	Conflictos presentados con mayor frecuencia.	
	Tipos de conflicto	Recursos		El alumno intenta obtener beneficios a costa de otros.
				El alumno ha cometido un robo.
				Existe competencia dentro del grupo.
		Poder		El alumno acosa a otro compañero.
				El alumno tiene conflictos con los compañeros porque alguno de ellos es el que controla.
		El alumno ha agredido a otro compañero.		
Autoestima		El alumno tiene conflictos porque su orgullo personal ha sido herido por un compañero.		
		El alumno ha puesto un apodo a un compañero.		

El alumno se siente atacado por su grupo de clase.

Valores	El alumno tiene conflictos con los compañeros porque sus valores no son respetados.
Estructural	Los conflictos dentro del aula son constantes y por el mismo motivo El alumno tiene claro las causas del conflicto.
Identidad	El alumno se siente incómodo dentro del grupo.
Expectativas	El alumno se siente inconforme con la forma de trabajo del grupo.
Inadaptación	El alumno no ha logrado integrarse al grupo. El alumno tiene problemas para expresar sus ideas a otros.
Información	Dentro del grupo se han generado chismes o malentendidos. El alumno tiene conflictos con los compañeros porque hicieron un comentario que se entendió mal.
Intereses	El alumno ha echado culpa a algún compañero. El alumno tiene conflictos con los compañeros porque su interés es opuesto al de ellos.
Atribución	El alumno tiene conflictos con los compañeros porque no asumen sus responsabilidades en el aula.
Inhibición	El grupo suele evadir el conflicto. El grupo hace lo posible por no involucrar a ningún profesor en el conflicto.
Clima escolar	Relación entre actores Convivencia
	La relación entre alumnos es:

	Percepción del alumnado Normativa	La relación entre profesores es:
		La relación entre alumnos y profesores es:
		Los conflictos dentro del aula se resuelven:
		Las autoridades educativas son de utilidad en la resolución de conflictos.
		Existe confianza de parte de los alumnos hacia las autoridades educativas.
	Gestión/resolución de conflictos	de Evitación Eliminación Opresión Consentimiento Alianza Negociación Consenso Arbitraje Mediación
Mediación	Resolución de problemas	Involucramiento de los actores
		Quién suele resolver los conflictos:
		Consideras que la relación entre compañeros es:
	Estrategias aplicadas	Por lo general los conflictos se resuelven por:

Cultura de la Paz

Competencias

Valores
Actitudes
Comportamientos

Consideras que las posibles soluciones a los problemas de convivencia son:
Que valores consideras que se deben reforzar:

Nota. Elaboración propia a partir de diversas fuentes

Capítulo IV. Análisis de resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de un instrumento tipo encuesta y que han permitido formar una perspectiva más profunda con relación a las problemáticas que se suscitan dentro de las aulas de la Licenciatura en Ciencias de la Educación; los datos recabados se agrupan en 4 apartados:

- I. Denominado “Caracterización de la muestra”, este primer apartado engloba los aspectos personales de los estudiantes encuestados, ya que se consideró que estos factores llegan a tener gran impacto en su comportamiento dentro de la institución.
- II. En el segundo apartado “Conflicto” se consideraron aspectos como la frecuencia, los tipos de problemáticas y el clima escolar presentes en el contexto donde se desenvuelven los estudiantes de manera cotidiana; en este sentido los ítems estuvieron enfocados a la formación de un diagnóstico grupal que permitiera establecer las tendencias del conflicto en el área de educación.
- III. El tercer apartado “Mediación” busca identificar el tipo de gestión que los alumnos suelen emplear para solucionar las problemáticas grupales. Los resultados, permiten reflejar el grado de conocimiento y aplicación de las diversas estrategias de gestión del conflicto, así como el grado de participación durante este proceso por parte de los jóvenes.
- IV. Finalmente, en el apartado “Cultura de la paz” se muestran las propuestas de la comunidad estudiantil para llegar a una convivencia pacífica a través de alternativas que tengan en cuenta la integridad y participación de todos los involucrados.

4.1 Caracterización de la muestra.

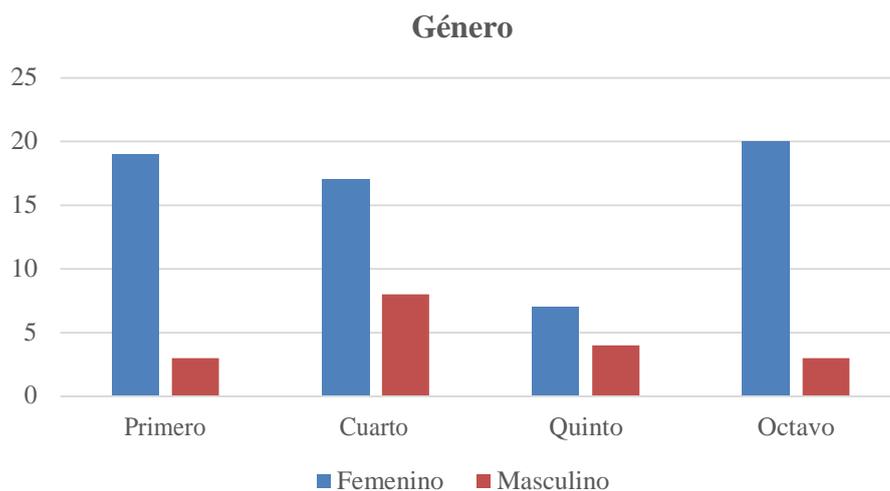
La investigación se llevó a cabo en la Licenciatura en Ciencias de la Educación perteneciente al Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHu), con estudiantes inscritos durante el periodo enero-junio 2019; en este periodo escolar, se encontraban en operación el plan en liquidación 2000 y el plan 2014, no obstante únicamente participaron alumnos pertenecientes al rediseño debido a que siguen un plan de estudios que ya ha sido reestructurado para mejorar la eficiencia terminal de los egresados.

El instrumento se aplicó a un total de 81 alumnos, de los cuales 25 cursan el cuarto semestre (30.9%), 23 pertenecen a octavo semestre (28.4%), 22 son de primer semestre (27.2%) mientras que 11 se encuentran en quinto semestre (13.5%). Cabe destacar que se contempló incluir un grupo de cuarto semestre debido a la situación grupal que presentaban y que coincidió con los fines de la presente investigación.

Previo a la recabación de información relacionada con la temática abordada en el presente trabajo, se estableció una caracterización de los sujetos que incluye características personales tales como: género, edad, semestre, lugar de procedencia y situación familiar.

Género

A partir de los resultados obtenidos se puede observar que en programas educativos como lo es la Licenciatura en Ciencias de la Educación la matrícula es en su mayoría femenina, esto se puede reflejar en la participación que presentó el instrumento para la recabar información, ya que, de las 81 personas encuestadas, el 77.8% corresponde al género femenino mientras que el 22.2% son de género masculino. Lo anterior se puede observar con mayor detalle en la gráfica “Género”:



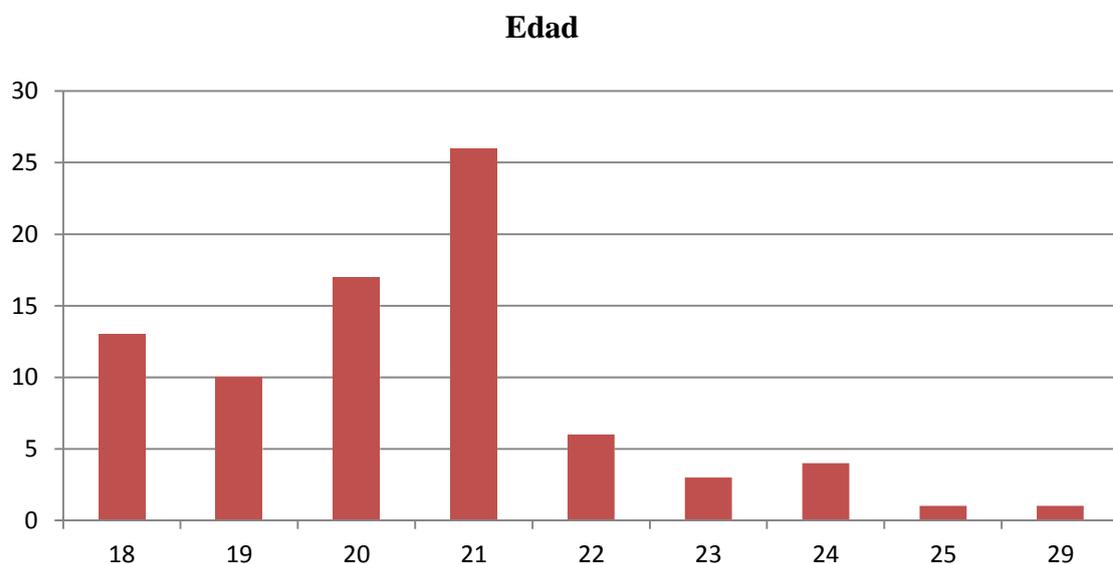
Gráfica IX. Género. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados.

Que sean más las mujeres quienes optan por programas educativos como Ciencias de la Educación en comparación con los hombres puede ser explicado a partir de la feminización y masculinización en las áreas del conocimiento; dado que actualmente aún prevalecen estereotipos culturales que programan en los individuos desde edades tempranas la idea de que las carreras enfocadas al cuidado, la atención de personas, educación, salud, relaciones públicas, ciencias sociales, entre otras ramas son más apropiadas para las mujeres al ser compatibles con los roles que socialmente se les ha asignado, haciendo que por otro lado, a los hombres se les relacione más con ingenierías, agronomía, arquitectura y ciencias (Radakovich y Papadópulos, 2007).

De tal modo que resulta normal que la matrícula femenina supere ampliamente a la masculina en las licenciaturas relacionadas con educación, provocando que los roles de poder sean desempeñados por las mujeres y los hombres en consecuencia asumen un papel pasivo en la mayoría de los casos; en este sentido, la mayoría de los hombres encuestados agregaron que consideran que el hecho de estudiar con muchas mujeres representa un factor considerable en la incidencia de conflictos dentro del aula, por lo que asocian las problemáticas grupales al género, es decir, para los hombres encuestados, las

mujeres tienden a ser más conflictivas que los hombres, por lo que la mayor parte del tiempo, los compañeros se limitan a aceptar los acuerdos impuestos por las chicas del grupo para evitar tener problemas en el futuro.

De las mujeres y hombres que conformaron la muestra se encuentran estudiantes de primero, cuarto, quinto y octavo semestre cuyas edades oscilan entre los 18 a más de 23 años, los resultados arrojaron que la edad de 21 años es la de mayor prevalencia entre los encuestados, aunque también se presentaron casos en los que se rebasaba la edad ideal para la conclusión de estudios (22 años), esto puede observarse en la gráfica “Edad”:



Gráfica X. Edad. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados.

De acuerdo con los datos reunidos, es posible observar que la carrera presenta índices considerables de estudiantes con rezago educativo, ya que en varios casos la edad del encuestado no coincide con la que debería tener de acuerdo con el semestre cursado; esto puede deberse a diversos factores como los recursos económicos, la elección de carrera, situación familiar, situación académica, entre otros. No obstante, este trabajo no pretende profundizar en los elementos que llevan al rezago escolar, por lo que únicamente

se considera como una variable que podría influir en la dinámica grupal debido a los diferentes grados de madurez que presentan los estudiantes, así como las experiencias vividas.

Lugar de procedencia

El ambiente bajo el cual se desenvuelve el sujeto influye de manera significativa en su manera de relacionarse con otros; por ello es importante identificar el lugar de origen de los estudiantes, ya que muchos de los alumnos inscritos no pertenecen al municipio de Pachuca (sede principal de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo) lo que los pone en desventaja con respecto a los estudiantes locales debido a que tienen que enfrentarse a un doble proceso de adaptación; con el fin de dar una perspectiva más amplia sobre los diferentes puntos de origen de la comunidad estudiantil, se consideró apropiado elaborar la tabla “Lugar de procedencia”:

Tabla 9

Lugar de procedencia

Lugar de procedencia				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acaxochitlán	2	2.5	2.5	2.5
Acayuca	1	1.2	1.2	3.7
Actopan	3	3.7	3.7	7.4
Apán	1	1.2	1.2	8.6
Atotonilco el Grande	2	2.5	2.5	11.1
CDMX	4	4.9	4.9	16.0
Chilpancingo, Guerrero	1	1.2	1.2	17.3
Ciudad Sahagún, Hidalgo	1	1.2	1.2	18.5
Coacalco de Berriozabal, Ecatepec	1	1.2	1.2	19.8
El Espíritu Ixmiquilpan Hidalgo	1	1.2	1.2	21.0
Estado de México	4	4.9	4.9	25.9
Hidalgo	2	2.5	2.5	28.4

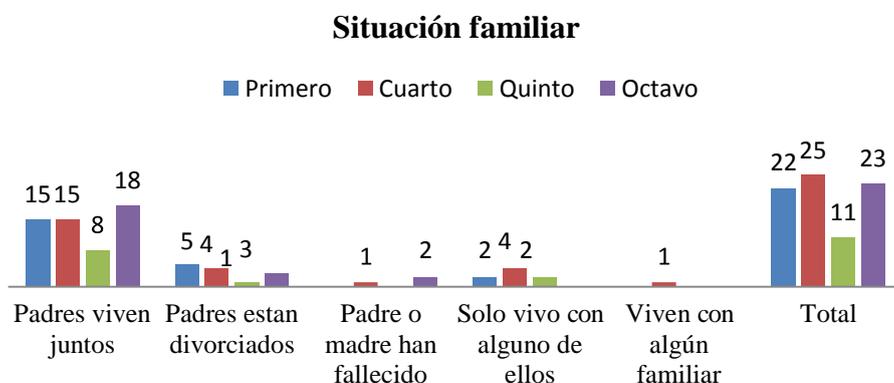
Lugar de procedencia				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Huejutla de Reyes	1	1.2	1.2	29.6
Ixmiquilpan Hidalgo	1	1.2	1.2	30.9
Maquixco Teotihuacán Estado de México	1	1.2	1.2	32.1
Metepec, Hidalgo	1	1.2	1.2	33.3
Michoacán	1	1.2	1.2	34.6
Mixquiahuala Hidalgo	1	1.2	1.2	35.8
Otumba Estado de México	1	1.2	1.2	37.0
Otumba, Estado de México	1	1.2	1.2	38.3
Pachuca	22	27.2	27.2	65.4
Puebla	1	1.2	1.2	66.7
Real del Monte	1	1.2	1.2	67.9
San Agustín Tlaxiaca	1	1.2	1.2	69.1
Santa María Actipac	1	1.2	1.2	70.4
Santiago de Anaya Hidalgo	1	1.2	1.2	71.6
Tecomatlán	1	1.2	1.2	72.8
Tepeji	1	1.2	1.2	74.1
Tepeyahualco	1	1.2	1.2	75.3
Tizayuca	3	3.7	3.7	79.0
Tlalminulpa Atitalaquia	1	1.2	1.2	80.2
Tolcayuca	1	1.2	1.2	81.5
Tula de Allende	3	3.7	3.7	85.2
Tulancingo	4	4.9	4.9	90.1
Villa de Tezontepec	1	1.2	1.2	91.4
Xochicoatlán	1	1.2	1.2	92.6
Xoloxtitla municipio de Epazoyuca	1	1.2	1.2	93.8
Zacacuautla, Acaxochitlán	1	1.2	1.2	95.1
Zempoala	1	1.2	1.2	96.3
Zempoala Hidalgo	1	1.2	1.2	97.5
Zimapán	1	1.2	1.2	98.8
Zumpango de Ocampo	1	1.2	1.2	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

Cabe destacar que únicamente el 27.2% de la población encuestada tienen como lugar de origen el municipio de Pachuca; de manera adicional se puede observar que los 59 alumnos restantes tienen diferentes lugares de procedencia por lo que cada uno percibe la realidad de acuerdo con su contexto cultural haciendo del aula un lugar megadiverso en el que muchas ideas convergen. Además se debe considerar que la realidad vivida por los estudiantes que acuden a centros educativos alejados de su lugar de origen presenta circunstancias diferentes, dado que ellos se enfrentan a situaciones que a largo plazo incrementa los niveles de estrés en comparación con quienes han residido en el entorno gran parte de su vida. La carga académica, el alejamiento de la familia y la adaptación pueden provocar la presencia de choques al momento de interactuar con otros provocando el surgimiento de problemáticas grupales.

Situación familiar

Finalmente, la familia es uno de los primeros acercamientos que se tiene con la sociedad, generando pautas de comportamiento que se reproducen a lo largo de la interacción con el mundo; por consiguiente, la relación familiar que tenga el individuo impacta directamente en su manera tanto de entender el mundo como de enfrentarse a él. En este sentido, se buscó identificar la realidad familiar de los estudiantes que pertenecen a la carrera de Ciencias de la Educación; los resultados obtenidos se muestran en la gráfica “Situación familiar”:



Gráfica XI. Situación familiar

A partir de los resultados, se encontró que el 69.13% de los encuestados provienen de núcleos familiares en los que ambos padres viven juntos, siendo menores los casos que presentan una ruptura familiar de algún tipo; no obstante, el hecho de vivir en un entorno familiar donde los padres viven juntos no necesariamente implica que la relación familiar sea buena y que el estudiante haya formado las competencias sociales necesarias para una convivencia pacífica. Recordando que la familia es el primer acercamiento a la sociedad que tienen los seres humanos, de esta se aprenden pautas de comportamiento, hábitos y formas de reaccionar ante determinadas circunstancias; por lo tanto, depende en gran medida del entorno familiar la capacidad tanto para responder de manera pacífica y constructiva a las adversidades de la vida como para mostrar empatía y respeto hacia otros.

4.2 Conflicto.

Para Thomas y Kilmann (1976), el conflicto es considerado como un “Proceso que se origina cuando una persona percibe que otra u otras personas han frustrado o están a punto de frustrar sus objetivos o intereses” (citado en Binaburo y Muñoz, 2007, p. 61) por lo que se pueden producir ciertas tensiones que deterioren las relaciones humanas; al ser un hecho propio de la naturaleza humana, el surgimiento de conflictos es normal dentro de los entornos escolares.

Estos conflictos se originan a partir de factores de diversas naturalezas, dando como resultado que cada situación sea única; no obstante, comparten ciertas características que de acuerdo a Burguet (1999) hacen más fácil su identificación y posterior tratamiento, ya que si se conocen las causas concretas de un conflicto es más probable que las acciones implementadas sean efectivas. Dichas confrontaciones pueden ser clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 10

Tipología del conflicto de Burguet

Tipología del conflicto	
Tipo de conflicto	Implicaciones
Por colectivos implicados	Interpersonales
	Intrapersonales
	Internacionales
Sociales	Ecológicos
	Interculturales
	Latente
Por percepción	Real
	Pseudoconflicto
	Relación
Por temática	Información
	Valores
	Intereses
	Estructurales
	Históricos
Por causas	Ideológicos
	Políticos
	Económicos
	Evitación
Por comportamiento	Competitivo
	Colaborador
	Transigente
	Complaciente

Nota. Retomado de Burguet, 1999

Como es posible observar, un conflicto puede surgir a partir de diversos factores; en las aulas de clase los de mayor incidencia suelen ser causados por los altos niveles de competencia y la deficiencia en los canales de comunicación que forma un grupo en

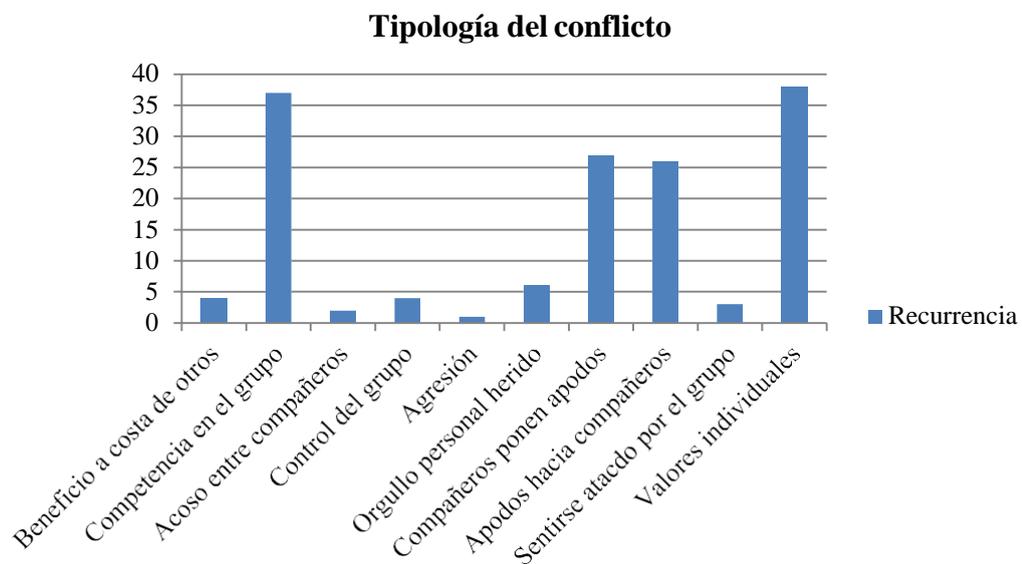
constante convivencia provocando el surgimiento de conductas negativas que pueden dañar de forma parcial o permanente la relación de los involucrados; con todo, es necesario poner atención a la evolución del conflicto para entender su naturaleza e implicaciones. El hecho de clasificar los conflictos permite que al presentarse una situación problemática dentro del entorno educativo se conozca el origen y los esfuerzos de gestión se enfoquen a esas áreas de oportunidad en concreto ahorrando tiempo y recursos, además esto dejará mejor impresión dentro del alumnado y en consecuencia se animarán a implementar técnicas de resolución de conflictos en el futuro.

A pesar de la existencia de diversos elementos que potencializan la aparición de disputas, Entelman (2002) sitúa al conflicto como una relación social en la que se involucran dos o más agentes, por medio de conductas recíprocas, bajo la presunción de los involucrados de estar persiguiendo metas u objetivos mutuamente incompatibles, dentro de un vínculo en el cual lo que obtiene una de las partes necesariamente redundará en una menor posibilidad de obtención o disfrute del elemento en disputa para su contraparte (Torrijos y Pérez , 2013); por lo tanto, es posible situar al conflicto como un elemento natural en las relaciones humanas que se hace presente cuando las personas ven vulneradas sus necesidades e intereses, haciendo que el conflicto esté inmerso en todas las esferas sociales, donde la escuela no es una excepción.

Al hablar de conflictos en entornos educativos y más específicamente en Instituciones de Educación Superior (IES) donde los jóvenes que coexisten en las aulas se encuentran en diferentes niveles de maduración que va desde un periodo de ascendencia a una etapa crítica de regresión en su camino por alcanzar la adultez (SAP, 1998), resulta lógico que las problemáticas presentes respondan a ciertas características; en este sentido a través de la aplicación del instrumento para recabar información se ha encontrado que de

acuerdo a la dinámica estudiantil, las problemáticas están mayormente relacionadas a situaciones de contraposición de intereses que impactan negativamente en la forma de comunicación grupal dando como resultado el deterioro de las relaciones humanas.

Durante el proceso de recogida de información algunos de los estudiantes coincidieron en la formación de pequeños grupos de poder dentro del aula que complican la interacción entre compañeros al imponer sus opiniones en la formación de acuerdos; ante esta situación muchos de ellos han preferido ceder aunque con el tiempo se han desarrollado actitudes negativas que los hace rechazar el trabajo en equipo, en consecuencia se presionan mas para cumplir con las actividades solicitadas generando mayor tensión en el entorno y comprometiendo el rendimiento académico. Que alguien no cumpla con su parte del trabajo o que no escuche las opiniones de los demás son algunas de las quejas mas recurrentes, empero, no son las únicas por lo que a continuación, se muestran algunos de los resultados obtenidos a nivel general:



Gráfica XII. Tipología del conflicto

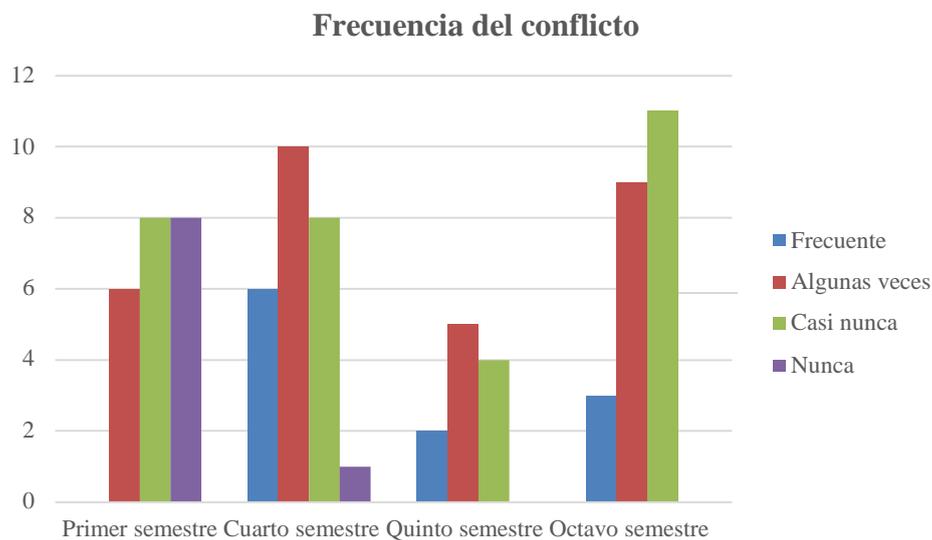
A partir de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento tipo encuesta se ha encontrado la presencia de tres principales conflictos: *de relación/comunicación* en donde se ve afectada la relación entre dos o más sujetos, en este caso un grupo, englobando también las problemáticas de percepción; debido a que cada sujeto crea una visión de la realidad que puede o no coincidir con la de otras personas involucradas; *de intereses o necesidades*: el cual se crea a partir de la búsqueda de la satisfacción de intereses y necesidades, el conflicto surge a partir de los intentos por cumplir estos ideales a costa de las necesidades de los demás involucrados, provocando que estos últimos se sientan atacados. Se debe considerar, además, que de este tipo de enfrentamientos derivan:

- Conflictos por recursos: generados por tener, acceder o facilitar cualquier tipo de recursos.
- Conflictos por actividades: son los desacuerdos que se dan a partir de la forma de trabajo o tareas que se realizan dentro del grupo.

Finalmente, los conflictos por preferencias, valores y creencias impactan de manera significativa en la dinámica grupal, ya que dentro del entorno áulico coexisten diferentes identidades culturales que dan como resultado el choque de diversos códigos de valores que pueden contraponerse en el logro de los objetivos tanto grupales como individuales. No obstante, se debe tener en consideración que la naturaleza de los conflictos es diferente de acuerdo con el grupo que se aborde, mientras que, en los semestres de primero, quinto y octavo la situación es más bien neutral, en el caso del cuarto semestre se presentan situaciones que aproximan al grupo hacia situaciones en las que se podría ver involucrada la agresión física, dado que en repetidas ocasiones han sostenido discusiones relacionadas a la organización, desempeño y control áulico.

En otras palabras, el grupo se encuentra cercano a un punto en el que la tensión y el estrés causados por los constantes conflictos harán que los castigos que aplican a ciertos miembros del grupo como la agresión verbal o la exclusión social sean insuficientes y se tengan que sustituir por otros de mayor impacto. Esto, además da cuenta de las competencias sociales que cada grupo desarrolla, ya que todos forman una perspectiva diferente sobre como atacar el conflicto, desde minimizar los problemas para crear un ambiente cordial hasta llegar a la división en subgrupos, lo cierto es que falta una figura bien definida y activa que guie a los jóvenes en la construcción de las competencias de socialización necesarias para que el conflicto no llegue a provocar acciones que lastimen a los compañeros.

Para profundizar en este punto, ello se solicitó a los estudiantes que desde su perspectiva indicaran con que regularidad se presentan los conflictos dentro del grupo; las respuestas pueden apreciarse a en n la gráfica “Frecuencia del conflicto”



Gráfica XIII. Frecuencia del conflicto

Como puede observarse, el nivel de incidencia de situaciones reconocidas como conflictivas es diferente de acuerdo con el semestre; lo anterior encuentra su explicación en el mismo proceso de formación universitaria. En las últimas décadas la Educación Superior ha adquirido mayor importancia dentro de la sociedad debido a las nuevas exigencias que trae consigo la globalización, como resultado se tiene un incremento impresionante en las matrículas de las instituciones que brindan el servicio de profesionalización; sin embargo, durante este proceso educativo, el estudiante no solo se enfrenta a cuestiones académicas, sino que se ve inmerso en un estado constante de incertidumbre en el que las relaciones humanas resultan fundamentales.

A partir de los resultados, es observable que la frecuencia de conflictos no es la misma, en el caso de los jóvenes que pertenecen al primer semestre Tinto en sus investigaciones realizadas de 1975 a 1993, encontró que los estudiantes al momento de ingresar al nivel Superior poseen un conjunto de características, antecedentes, intenciones y expectativas, por lo que permanecer o salir de los estudios superiores corresponde a una decisión que la persona lleva a cabo a partir del nivel de integración académica y social que alcanza en la institución. De manera que la integración social llega a definirse como la “compatibilidad y buen entendimiento con la comunidad universitaria, especialmente con profesores y compañeros. La integración académica se define por el grado de congruencia entre el desarrollo intelectual del individuo y el clima intelectual de la institución” (Corominas, 2001, p. 130)

Cabe resaltar que al momento de ingresar al primer semestre de la licenciatura, los alumnos se encuentran en la etapa de Formación Grupal, donde apenas comienzan a establecerse las conductas aceptables, expectativas, miedos y ansiedades, por lo que los esfuerzos colectivos están en función de definir qué debe hacerse y cómo se logrará (Marín y Maheut, 2013), en este sentido resulta comprensible que durante esta nueva etapa

de la formación académica, los jóvenes tiendan a ser más flexibles y accesibles con las personas que conforman su grupo de clase, dado que la socialización y la aceptación cobran importancia en el proceso de transición, por lo que es común que los grupos se estancan en esta etapa durante un tiempo considerable llegando a durar incluso años, no obstante si existe un canal de comunicación activo se alcanzará a un punto en el que surgirán diferencias de opiniones y de expectativas entre los integrantes originando un estado de conflicto.

Pareciera irónico que la buena comunicación conduzca al conflicto grupal, más se debe tener en cuenta que un grupo que siempre está de acuerdo es un indicativo de relaciones superficiales que aún no logran un vínculo de confianza suficiente como para expresar las necesidades individuales, lo que en el futuro provocará un tipo de conflicto que puede tener consecuencias violentas.

Tal es el caso de los alumnos que cursaron el cuarto semestre durante el periodo enero-junio 2019, ellos han logrado transitar a la fase de problemas, en el que las personas descubren que el logro de las metas propuestas no es tan sencillo por los múltiples factores involucrados, provocando que surja un sentimiento de impaciencia, resistencia y duda, esto conlleva que los miembros del grupo se vuelvan individualistas “generando malestar en el grupo (personas que se sienten excluidas y personas que consideran que hacen ellos todo el trabajo” (Marín y Maheut, 2013, p. 7), llegando finalmente a un punto de constante discusión en el que se pretende encontrar culpables de la situación por la que atraviesa el grupo.

Este periodo aunque necesario para la consolidación de los grupos, también representa una etapa de crisis en la que la frustración que experimentan los miembros puede provocar el desarrollo de conductas violentas que afecten de manera irreparable la relación entre los estudiantes; cuando se llega a este punto, se habla entonces de un

conflicto intratable donde, de acuerdo a Bar-Tal (2007) se vive como un proceso formado por diversos elementos: el primero hace referencia a la prolongación de conflictos que se vuelve parte de la realidad grupal, esto genera dinámicas de adaptación social y psicológica negativas y situaciones estresantes que se producen en un estado constante provocando una disputa violenta.

El segundo elemento implica que los niveles de violencia marcan la relación que desarrollan los individuos afectando su capacidad para interpretar y explicar la realidad al estar inmersas cuestiones emocionales que dificultan la formación de una percepción clara y realista de la situación que se enfrenta; bajo estas condiciones el grupo se vuelve incapaz de vislumbrar una alternativa que solucione efectivamente el conflicto sin afectar los intereses generales, creando así un entorno disfuncional donde ninguna de las partes involucradas es capaz de doblegar a la otra por la fuerza.

Posteriormente, el conflicto alcanzará tal dimensión que de manera inevitable termina por involucrar socialmente a los factores allegados al grupo, de esta manera adquiere un carácter pluridimensional que impacta en diferentes esferas de la vida comunitaria, siendo dicho impacto mayormente violento.

Así el conflicto pasa a ser considerado como intratable, dado que se convierte en un punto muerto; ante esta situación los miembros del grupo empiezan a reflexionar sobre la importancia de la supervivencia colectiva, adquiriendo gradualmente una lógica de costo-beneficio, donde comienzan a percibir las amenazas directas a la existencia misma del grupo. Finalmente, el conflicto se convierte en el factor central del desarrollo y definición de la vida e interrelación social, haciendo que los canales de comunicación externos al grupo lo identifiquen por las problemáticas que enfrentan, restando de esa manera los méritos que han logrado a través de su trabajo en equipo.

Ante esta perspectiva se vuelven posibles dos escenarios: el primero donde la dinámica grupal se detiene de forma indefinida provocando que el conflicto se convierta en parte de la identidad del grupo afectando de forma irreversible la relación entre los miembros; o bien el segundo panorama donde los estudiantes logran superar esta fase del conflicto para sobrevivir a los obstáculos propios que representa estudiar una licenciatura. Tal es el caso de los alumnos de quinto semestre quienes, aunque presentan un nivel considerable de conflictos dentro del aula, comienzan a trabajar en la formación de un ambiente que propicie mayor convivencia.

Por otra parte, dentro de los grupos de octavo semestre se muestra un estado de conflicto latente que de acuerdo con De Diego y Guillén (2010), significa la presencia de cierta tensión entre los individuos que aún no ha derivado en problemáticas significativas que puedan representar un obstáculo en el desarrollo de la dinámica grupal; esto como resultado de todo un proceso de maduración grupal en el que aunque existen diferencias que ya no es posible solucionar, existe un deseo común de culminar los últimos momentos de la carrera sin problemáticas adicionales a las académicas.

Cabe destacar que con base en los resultados obtenidos se puede inferir que es a partir de la segunda mitad de la carrera que los jóvenes comienzan a tener conciencia de la magnitud que pueden alcanzar los conflictos, así como el grado en que estos pueden afectar en su permanencia dentro de la institución por lo que dedican mayores esfuerzos a la resolución oportuna de las problemáticas que se dan cotidianamente.

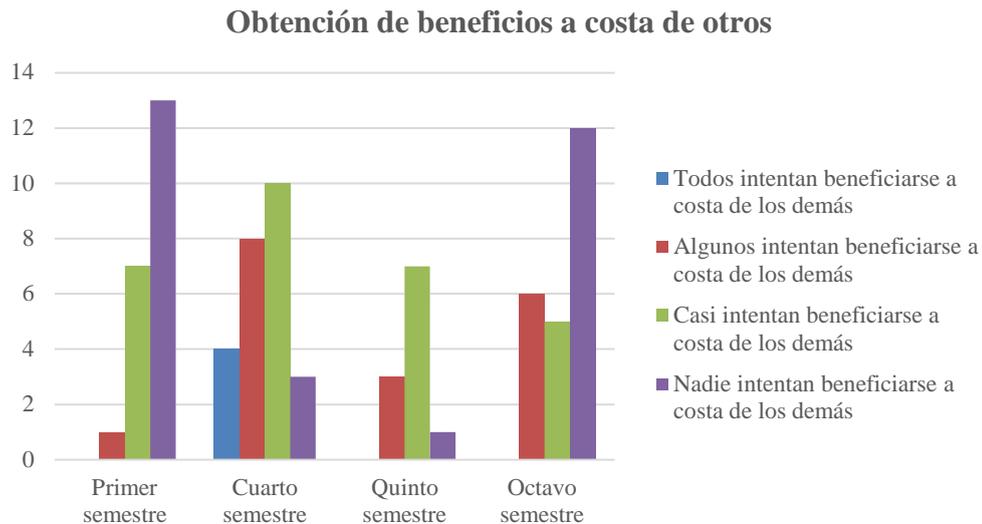
Con el fin de generar una perspectiva más amplia sobre la opinión de la comunidad estudiantil acerca de las problemáticas que se presentan de manera periódica dentro de las aulas, se elaboró la gráfica “Conflictos recurrentes”.



Gráfica XV. Conflictos recurrentes

A partir de los datos obtenidos, es posible inferir que aunque cada grupo desarrolla una personalidad única que lo distingue de otros, las problemáticas con mayor incidencia dentro de la licenciatura están relacionadas a conductas y/o actos cuya finalidad es vulnerar el desarrollo social de ciertos miembros del grupo; mediante chismes (67.9%), aislamiento social (28.4%), apodos (27.2%), rechazo (24.7%) y agresiones verbales (24.7%) se han creado de manera progresiva malentendidos que al no ser abordados de manera adecuada conducen a una atmosfera conflictiva dentro de las aulas de clase.

De la mano con el aislamiento social, es perceptible la conformación de pequeños subgrupos que fragmentan al grupo base provocando el surgimiento de luchas de poder donde el deseo de obtener beneficios a costa de otros compañeros puede llevar a los integrantes a someterse a un estado de estrés constante; con base en los testimonios emitidos por estudiantes con respecto al ambiente áulico, trabajar en equipo resulta agobiante e inefectivo cuando los intereses comienzan a diferir de manera significativa dando como resultado equipos disfuncionales, insatisfacción ante los resultados y mayor carga de trabajo académico



Gráfica XVI. Beneficio

No obstante, resulta interesante observar que durante el primer semestre son pocos los indicios de imposición de parte de alguno de los integrantes del grupo haciendo que exista un mayor sentido compañerismo durante el proceso de adaptación que viven los jóvenes al ingresar a una Institución de Educación Superior, con esto no quiere decir que no existan desacuerdos con la forma de trabajo, sino que es en esta etapa donde se dedican mayores esfuerzos al proceso de negociación para solventar las exigencias propias de la carrera. De acuerdo con los estudiantes de primer semestre que conformaron parte de la muestra, la principal problemática a la que se enfrentan es acostumbrarse a la vida universitaria:

“En este semestre yo creo que mi principal problema fue el acostumbrarme a estar lejos de mi casa. Esto provocó que tuviera bajo rendimiento; pero con ayuda de mis compañeros y maestros pude superar esto” (estudiante de primer semestre, acercamiento personal, semestre enero-junio 2019).

“Creo que la mayor adversidad que enfrente fue trabajar en equipo ya que no le hablo a la mayoría de mis compañeros y no soy muy sociable. Para poder mejorar este

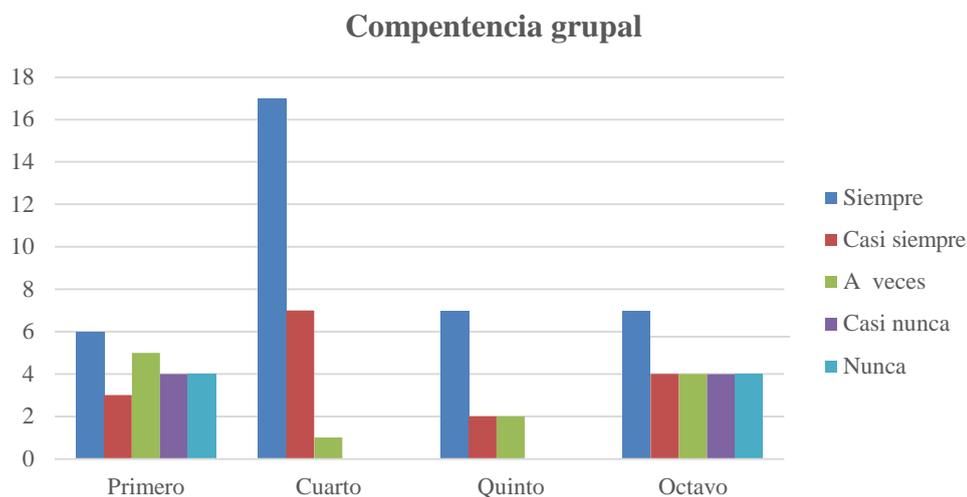
problema intenté convivir mas con ellos, respetar sus ideas y dar a conocer mis ideas de una manera respetuosa” (estudiante de primer semestre, acercamiento personal, semestre enero-junio 2019).

“En este semestre pude observar y aprender bastantes cosas; para mí, los conflictos que se presentaron fueron que después de dos años de terminar la preparatoria y no estudiar provoco que se me complicara el semestre y la integración académica. Lo solucioné con apoyo de los compañeros y profesores” (estudiante de primer semestre, acercamiento personal, semestre enero-junio 2019).

A partir de los comentarios proporcionados por el alumnado que ingresa a la carrera es posible comprobar que la mayor preocupación en esta etapa es el lograr adaptarse de manera exitosa al nuevo ritmo de trabajo, desde tener que emplear tiempo considerable en transporte, levantarse temprano o sentirse alejado de la familia, son elementos que pueden repercutir en el desempeño académico y posterior permanencia, a pesar de esto, también se observa que se depende mucho tanto de compañeros como de profesores para superar este proceso de cambio, por lo que al encontrar un apoyo emocional en aquellos que lo rodean el alumno estará dispuesto a trabajar en las relaciones interpersonales, esforzándose por crear acuerdos o reducir los malentendidos que pudieran surgir a lo largo del curso.

Por otra parte en niveles más avanzados como el cuarto semestre que representa el punto medio de la formación académica se aprecia un cambio considerable en la forma de convivir como grupo, haciéndose presente la afirmación de la existencia de compañeros que se aprovechan de los demás; esto afecta en la realización de actividades grupales dado que ya se está trabajando bajo una idea predeterminada que condiciona el comportamiento tanto de alumnos como de profesores al momento de desarrollar la dinámica áulica.

Otro aspecto que surge como efecto colateral de esta lucha constante por conseguir el poder es el incremento de la competencia dentro del grupo; es importante distinguir la competitividad de la competencia, mientras que la primera hace referencia a la capacidad de un equipo de trabajo para unir talentos y esfuerzos que les permita generar un ambiente ventajoso facilitando así la consecución de objetivos, la competencia está más ligada a la lucha constante por alcanzar el éxito individual a través de estrategias como la ocultación de información, de manera que aunque los individuos parten de una situación en común solo unos cuantos lograrán alcanzar los ideales establecidos previamente (De la Dehesa, S/F); lo anterior se encuentra reflejado en la forma de trabajo que adopta cada grupo:



Gráfica XVII. Competencia

Mientras que en semestres como primero u octavo los niveles de competencia se encuentran más estables con relación a los diferentes niveles que se manejaron, es posible observar que en cuarto semestre la competencia predomina entre los compañeros por lo que se puede deducir que no se trata de grupo unido que tenga buena convivencia, si bien quinto semestre también presenta niveles considerables de competencia, ya empieza a darse una nivelación entre las perspectivas, indicando que el grupo comienza a trabajar en la mejora de las relaciones humanas que se dan dentro del conteto educativo diariamente.

Al aplicar el mismo ejercicio que en primer semestre las respuestas variaron considerablemente con los estudiantes de cuarto semestre:

“Los problemas que surgieron a lo largo del semestre fueron la integración con los demás compañeros para realizar trabajos en equipo debido a la falta de interacción y comunicación; también la problemática fue que los compañeros a veces no tienen el suficiente interés para la elaboración de trabajos” (estudiante de cuarto semestre, acercamiento personal, semestre enero-junio 2019).

“Los problemas más frecuentes fueron: malos entendidos, falta de trabajo en equipo, exclusión grupal, mala educación; algunos se resolvieron con pláticas y consensos pero otros aún no se han resuelto” (estudiante de cuarto semestre, acercamiento personal, semestre enero-junio 2019).

“Los conflictos en el aula son malos entendidos grupales, estrés por ciertos profesores, la falta de comunicación entre compañeros y la envidia” (estudiante de cuarto semestre, acercamiento personal, semestre enero-junio 2019).

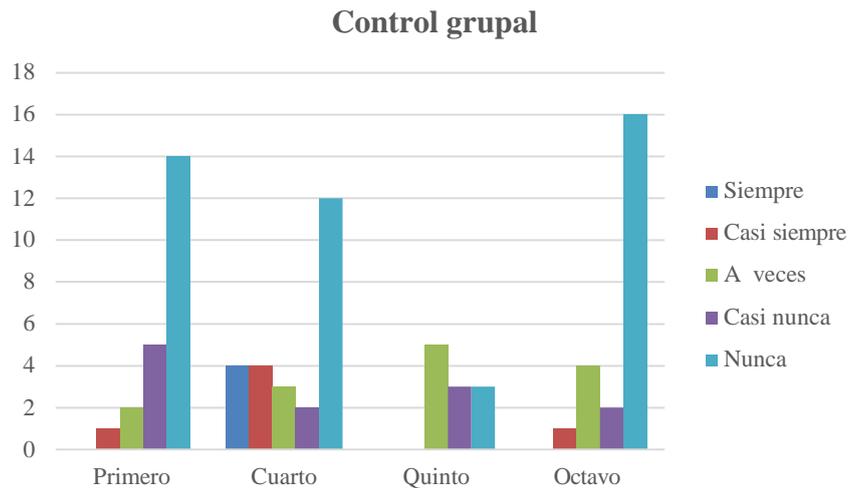
De manera general, resulta evidente que la convivencia se ha vuelto motivo de conflicto dentro del cuarto semestre, en especial lo referente al trabajo en equipo, no obstante, a diferencia de los jóvenes de primer grado, ya no intentan esconder su molestia sino que la expresan abiertamente, lo que hace suponer que ya han logrado adaptarse al entorno escolar y por lo tanto no requieren más de la independencia hacia los compañeros; así mismo en algunos de los comentarios se resaltó que ya se ha intentado solucionar las diferencias a través de pláticas, aunque no se ha logrado obtener buenos resultados hasta el momento.

Finalmente, para concluir con este segundo apartado del conflicto se destaca a que de acuerdo a la tipología del conflicto presentada por Burguet (1999) y con base en los resultados obtenidos, los conflictos que tienen mayor presencia dentro de la licenciatura son los denominados por colectivos implicados, de percepción y comportamiento; de manera adicional se debe tener en cuenta la persistencia de luchas de poder que dividen a los grupos de acuerdo a las expectativas que forman los individuos con respecto a la vida académica.

4.3 Mediación escolar.

En contextos educativos, la mediación debe tener una profundidad mayor al simple hecho de solucionar contrariedades, su efectividad implica que debe convertirse en un proceso de gestión de la vida social que transforme la cultura de quienes se someten a este método de confrontación del conflicto (Gómez, 2005), no obstante para la comunidad educativa resulta abrumador adoptar esta herramienta para la convivencia debido a que ya se han establecido pautas de comportamiento que requieren de un lapso de tiempo considerable para ser modificadas.

En este sentido, el ser capaz de reconocer la realidad que se experimenta dentro de los grupos es un ejercicio fundamental que deben llevar a cabo, tanto estudiantes como profesores para establecer un punto de partida realista que permita generar un cambio significativo en la dinámica escolar; teniendo en cuenta el ambiente que actual se vive al interior de la licenciatura en el que grupos específicos buscan acaparar el control, se debe trabajar con un modelo de mediación que se enfoque en la mejora de las relaciones humanas.



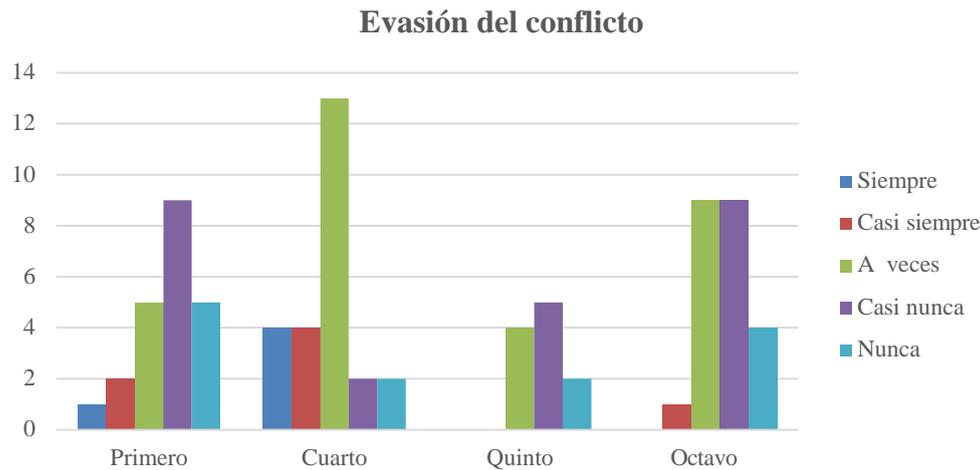
Gráfica XVIII. Control sobre grupo

Mediante la aplicación del instrumento tipo encuesta, es posible identificar que si bien en la mayoría de los grupos que participaron, la competencia por tener el control no es una situación común, también es posible notar que existen grupos en los que si impacta de manera directa ocasionando que la convivencia se dificulte; cabe resaltar que los resultados obtenidos dejaron en evidencia que la mayoría de los estudiantes reconocen los elementos que requiere la mediación como estrategia para la gestión de conflictos pero a pesar de eso, no saben aplicarla dentro del aula de clases.

A lo largo del proceso de recopilación de información, se realizaron una serie de preguntas que buscaban identificar si los alumnos emplean la mediación como un método efectivo en la resolución de conflictos, estos reactivos englobaron los siguientes aspectos:

Reacción ante el conflicto

Para que la mediación sea viable, se requiere que los involucrados reconozcan que se encuentran ante una situación conflictiva que requiere intervención para solventarse. Posterior a ello, la actitud que tomen frente a la situación determinará si el grupo ya se encuentra en condiciones de aplicar esta estrategia.



Gráfica XIX. Evasión de conflicto

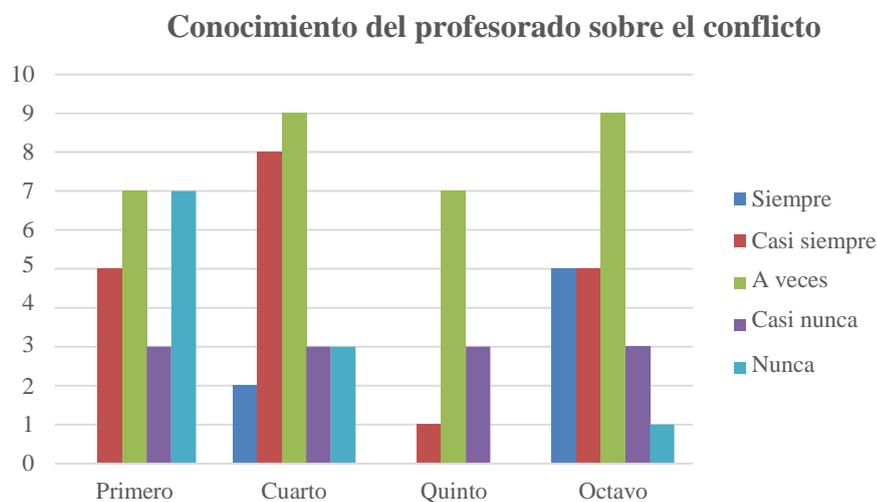
Con base en las respuestas obtenidas, es posible afirmar que los grupos están aproximándose a la eliminación de la evitación como recurso para gestionar el conflicto, lo que representa que presentan mayor disposición para adoptar medidas que impliquen un mayor nivel de involucramiento.

Involucramiento de terceros

Por definición, la mediación se considera un “proceso de resolución de problemas que involucra a un tercero neutral que mediante el empleo de técnicas concretas permite a las partes visualizar su problema y negociar de manera que el resultado sea favorable para las partes implicadas” (Wright y Kaplun, 2012 cit en Vera, Tánori, y Martínez, 2012, p. 1), es decir que para que la mediación pueda darse, requiere de manera obligatoria la participación de un tercero imparcial que oriente en la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades colectivas sin que existan ganadores o perdedores. Durante este proceso se busca que los individuos trabajen en sus características personales para que modifiquen de manera proactiva sus habilidades sociales.

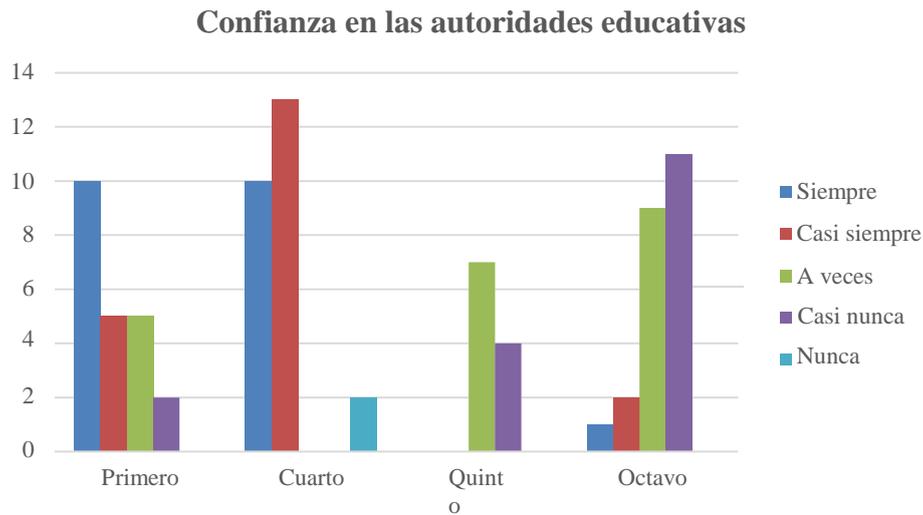
Esto no se logra de manera inmediata, por lo que es necesario que el grupo recurra a un intermediario con quien tengan confianza y que al mismo tiempo posea las

competencias necesarias para llevar a cabo este proceso; el rol de agente puede ser asumido por algún miembro de la comunidad escolar, desde un compañero que presente una postura neutral ante el problema hasta un profesor o autoridad educativa; sin embargo, el problema surge cuando los alumnos no sienten la suficiente confianza como para hacer partícipe al profesorado de la situación que atraviesan como grupo, tal es el caso de los semestres a los que se les aplicó el instrumento, ya que la mayoría prefiere no solicitar el apoyo del docente para el manejo y control del conflicto.



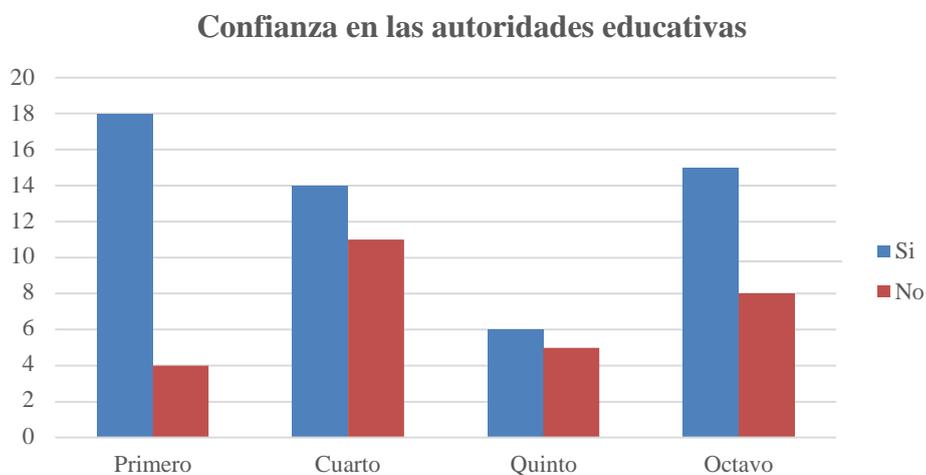
Gráfica XX. Intervención de profesores

Ya sea por la falta de interés que perciben los alumnos por parte de los docentes, la pena o incluso que la situación sea tan conflictiva que los profesores se vean involucrados, la realidad es que los alumnos prefieren afrontar este tipo de situaciones por sí mismos en lugar de hacer partícipes de estas situaciones a las autoridades educativas, dificultando aun mas la resolución de los conflictos en el aula. Dicha actitud podría encontrar explicación en los niveles de confianza que la comunidad estudiantil tiene hacia los altos mandos del programa educativo, por lo que se consideró pertinente indagar al respecto. Los resultados se encuentran representados en la gráfica “Autoridades educativas”



Gráfica XXI. Autoridades educativas

Resulta evidente que el acercamiento hacia las autoridades educativas como apoyo en la resolución de conflictos disminuye conforme los estudiantes avanzan en su proceso formativo, ya sea porque adquieren mayor conciencia de la carga de trabajo de dichas autoridades, por falta de confianza o por la ausencia de programas institucionalizados que se enfoquen en la gestión de conflicto, lo cierto es que los estudiantes prefieren arreglarlo por su cuenta a menos que consideren que se encuentran frente a una situación superior a ellos.

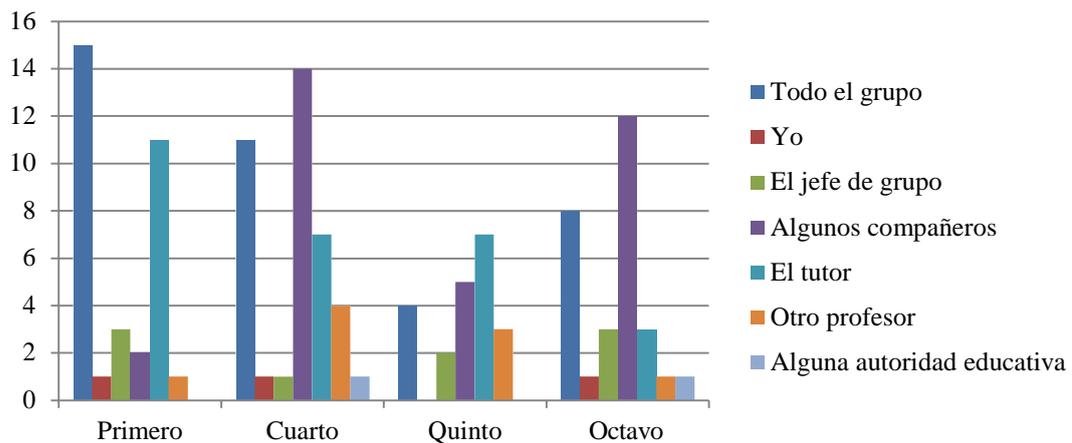


Gráfica XXII. Confianza Autoridades Educativas

Si las Instituciones de Educación Superior verdaderamente desean que la mediación se convierta en un medio eficaz para resolver los problemáticas que surgen en el entorno escolar, es necesario que reafirme ese factor orientador que forma parte de la esencia de la mediación escolar, de manera adicional debe convertir este ejercicio en una actividad institucionalizada (Grau, González y Álvarez, 2016), a la que se le otorgue la debida importancia de manera que los jóvenes sientan presente la intencionalidad de ayudarlos a desarrollar las competencias sociales necesarias para establecer vínculos interpersonales efectivos.

Ante esta perspectiva, los alumnos encuentran alternativas para abordar los conflictos, valiéndose mayormente de la participación colectiva de todos los miembros de grupo (44.70% del total), no obstante también ocurre con frecuencia que solo algunos compañeros dirijan los esfuerzos para mejorar la convivencia aúlica (38.82%) o se recurra al acompañamiento del tutor para contener la situación (32.94%); por otro lado se resalta la baja inclinación del estudiantado para solicitar la intervención de alguna autoridad educativa (2.35%) o profesores ajenos a la dinámica que se construye día a día dentro de aula (10.58%), la gráfica “Resolución de conflictos” recolecta los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento tipo encuesta:.

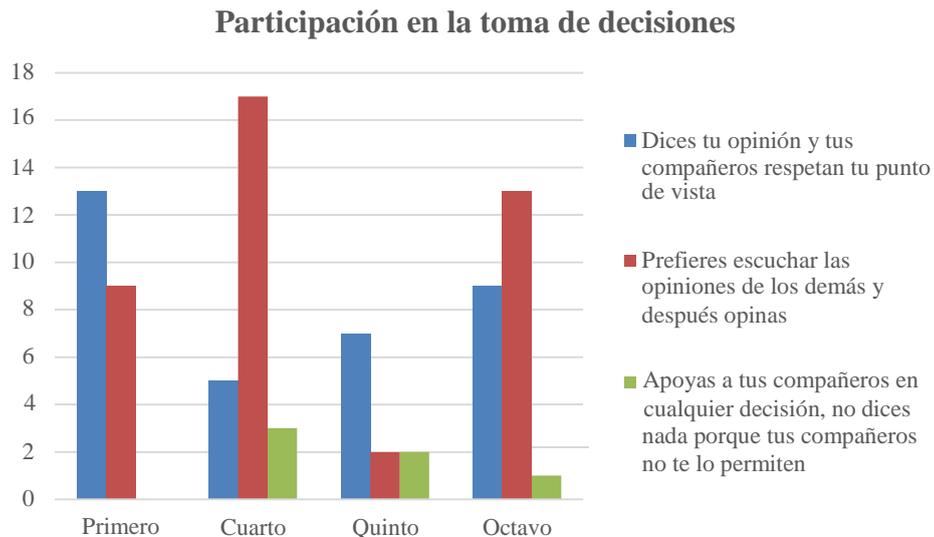
¿Quién suele resolver los conflictos?



Gráfica XXIII. Resolución de conflictos

Interacción grupal

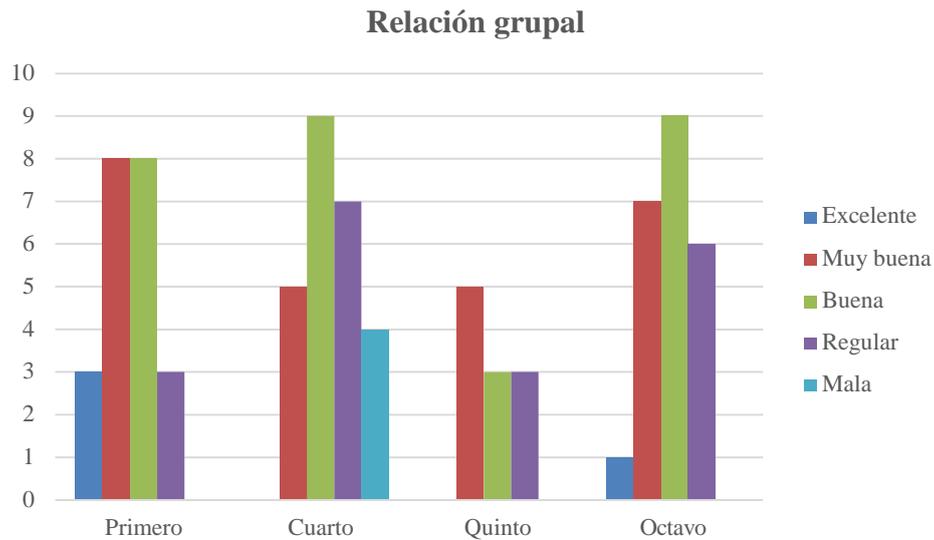
Una vez sentado el antecedente sobre los agentes involucrados en el proceso de resolución de problemas y antes de introducir a mediación escolar como estrategia de acción, es importante entender las relaciones humanas que se desarrollan dentro de los entornos educativos, ya que para que la mediación sea aplicable debe prevalecer en los grupos un sentido de cooperación más allá de las circunstancias que los hacen situarse frente a una problemática (Iungman, 1996), esto implica tener la capacidad para escuchar las necesidades del otro aunque se antepongan a las propias con la finalidad de encontrar un punto en común que lleve a una solución satisfactoria para todos los involucrados .



Gráfica XXIV. Toma de decisiones

Por lo que, teniendo en cuenta el vínculo continuo al que se encuentra ligados, la comunicación se volverá parte esencial en la construcción de una cultura de paz; en este sentido se observó que durante el primer semestre existe mayor confianza para comunicar ideas ante los compañeros, situación que disminuye significativamente en un periodo medio de la carrera; sin embargo, durante la segunda mitad de la carrera cuando ya se ha superado el periodo de crisis inicial que representan los primeros semestres tiende a aumentar el nivel de involucramiento en los acuerdos grupales. Si bien, lo ideal sería llegar a un punto de participación activa, lo cierto es que los resultados muestran que de manera general existe apertura para expresar las inquietudes de manera grupal, aunque estas pueden o no ser tomadas en cuenta.

Complementando el punto anterior, el instrumento incluyó un reactivo sobre la perspectiva que tienen los estudiantes con respecto a sus compañeros en el que únicamente el grupo de cuarto semestre refirió una mala relación entre pares:



Gráfica XXV. Relación grupal

Como se ha mencionado anteriormente, es probable que los resultados obtenidos estén directamente vinculados a la etapa (ingreso, permanencia, egreso), por lo es visible un decline de las relaciones interpersonales en determinado punto de la licenciatura que después de un período de crisis logra nivelarse, o por lo menos eso aparenta; en este sentido se detectó una situación interesante en el octavo semestre. A diferencia de los otros grupos encuestados (que ingresaron en periodos donde unicamente se ofertaba un grupo) para octavo semestre se contó con la participación de estudiantes tanto del grupo matutino como del vespertino, por lo que se pudo obtener dos perspectivas diferentes sobre el conflicto en el aula y su impacto con las relaciones que se generan en el entorno educativo.

De las veintitrés personas de octavo semestre que conformaron la muestra, 67% corresponde al turno matutino (17 personas), mientras que el 33% pertenece a estudiantes del turno vespertino (6 personas); al momento de aplicar el instrumento las respuestas positivas fueron aportadas en su mayoría por estudiantes del grupo 1, por lo que se buscó complementar la información con la técnica de observación participante en una de las optativas que compartían ambos grupos, ya que esto permitía generar una perspectiva más

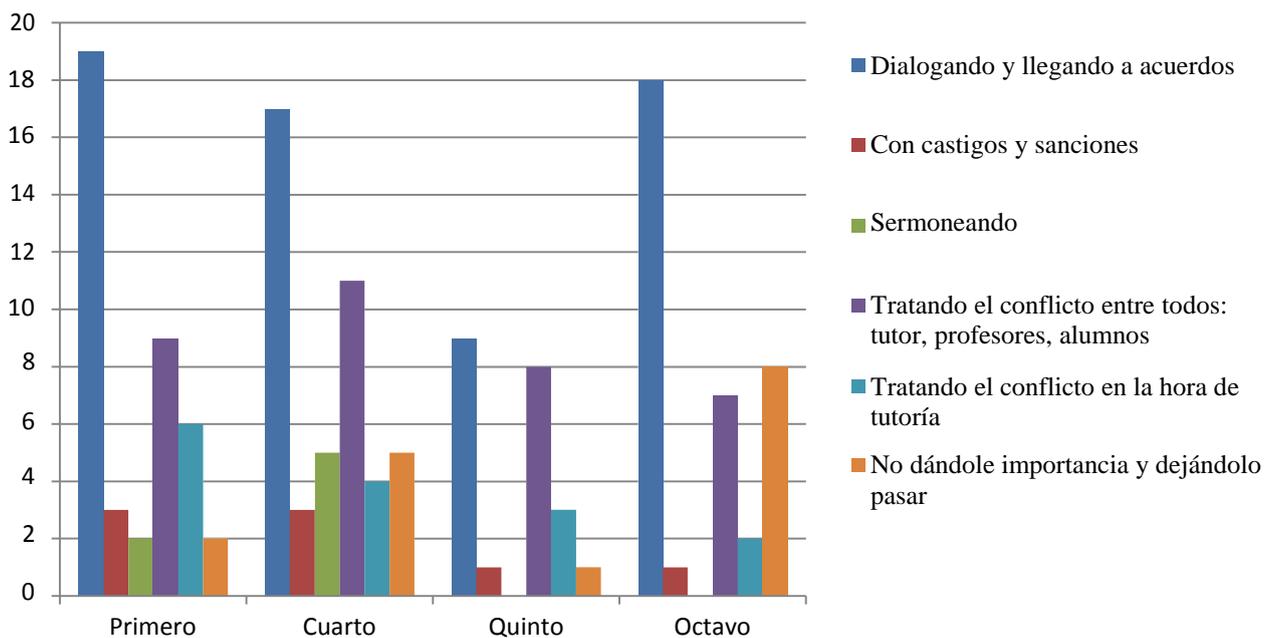
amplia al (Díaz, 2011). Derivado de esto se halló que los equipos de trabajo con mayor eficiencia terminal se encontraban en el grupo vespertino.

Es decir que, aunque en la encuesta haya referido una buena relación grupal, el rendimiento final de los grupos refleja que probablemente hay problemáticas que no lograron ser solucionadas a lo largo de la carrera y que debido a la normalización del conflicto que existe en el grupo ha afectado de manera permanente e irreparable el ambiente de camaradería que podría haberse formado entre compañeros por lo que resulta difícil integrar equipos de trabajo funcionales.

La presencia de este tipo de situaciones van cimentando las bases para la actitud que toman los individuos con respecto al grupo al que pertenecen y en la forma en cómo manejan los conflictos; será a partir de la apertura que encuentren entre pares que podrá definirse la manera en que se abordarán las diferencias que surjan a lo largo del tiempo que interactúen juntos. Si bien se ha podido observar a lo largo de este apartado que los estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación poseen una noción de la mediación como estrategia para resolución de conflictos, ésta no es como tal un método que se utilice dentro del programa educativo en cuestión, ya que al no estar familiarizados con este tipo de “justicia alternativa” se recurren a otros medios que pueden (y parecen ser) insuficientes.

Al cuestionar a la comunidad estudiantil sobre las estrategias adoptadas para resolver los conflictos, los cuatro grupos encuestados coincidieron al manifestar el diálogo y formación de acuerdos como la principal vía de gestión de problemáticas, como se muestra a continuación:

Los conflictos dentro del aula se resuelven:



Gráfica XXVI. Técnicas de resolución de conflictos

No obstante, ante la prevalencia de los conflictos es posible afirmar que el diálogo está resultando insuficiente como técnica de negociación consensual; esto puede deberse a dos errores señalados por Engel (2005), en la que puede estarse dando una *negociación dura* que resulta extremista e inflexible provocando que alguna de las partes involucradas tenga que someterse a los deseos del otro; o bien que por el contrario se trate de una *negociación suave* donde preservar las relaciones adquiere mayor importancia que los intereses individuales por lo que al hacer tantas concesiones se puede llegar a un punto de desacuerdo. Como es lógico deducir, cualquiera de las dos alternativas planteadas

proporcionan un falso sentido de resolución, puesto que a largo plazo únicamente harán crecer las tensiones entre quienes conforman el grupo.

El diálogo es más un arte basado en que las partes traten de concertar, tratar en común las diferencias que les distancian, para comprenderlas y trabajarlas con el fin de descubrir semejanzas que les acercan. Supone un acercamiento de posiciones. Ponerse en el lugar de otro y tratar de entender su postura sin olvidar la propia. “El diálogo, si es bueno, ha de acabar en un entendimiento entre las partes que conduzcan a una aceptación de las diferencias y en el mejor de los casos, un acuerdo” (Delgado, 2018, p. 1)

Uno de los mayores problemas al que se enfrenta la sociedad (porque nadie está exento) es que la interpretación del diálogo se limita a hablar, pero comunicar lo que se siente no es equivalente a dialogar y en consecuencia no es garantía de convenios que satisfagan las necesidades colectivas; resulta fundamental normalizar el diálogo como parte de la cultura institucional a fin de que los estudiantes se vean inmersos en ella y de manera progresiva la adopten en su estilo de vida.

Finalmente, para culminar con este apartado dedicado a la mediación dentro del programa educativo, es importante destacar que aunque algunos de los grupos presentan conflictos que pueden avanzar hacia la violencia, los estudiantes comienzan a formar conciencia de que existe determinadas situaciones que no les ayudan a crecer como grupo y que dificultan el logro de su objetivo principal (egresar) por lo que es posible que muestren mayor apertura a emplear la mediación escolar en la gestión de las problemáticas surgidas; sin embargo, para que ésta funcione se requiere del trabajo colaborativo entre la comunidad educativa así como la capacidad de autoreconocimiento, empatía y negociación, solo así podrán sentarse las bases de una verdadera cultura de paz dentro de la Licenciatura en Ciencias de la Educación.

4.4 Cultura de la paz.

Definida por la ONU como “una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones” (UNESCO, 2001, p. 1) la cultura de la paz se ha convertido a una de las más grandes aspiraciones de las sociedades modernas; no obstante no basta con frenar los conflictos para considerar que se ha adoptado la paz como estilo de vida, sino que se requiere accionar procesos que permitan a los individuos llegar al entendimiento y cooperación con sus semejantes de manera que sean capaces de sobrellevar tanto las dificultades que pueden ir surgiendo a lo largo de la vida como todas diferencias relacionadas a cuestiones sexuales, lingüísticas, religiosas, ideológicas, políticas, étnicas o cualquier otra que pudiera generar una confrontación (CINU, 2019).

En este sentido, la formación de una cultura que vele por la paz entre individuos puede lograrse de manera gradual a través de pequeñas acciones colectivas que de manera progresiva transforman el medio donde se aplica; en un contexto escolar se espera que las instituciones colaboren en este proceso de culturalización a través de la gestión de políticas educativas que incentiven la convivencia. Lamentablemente hasta hoy en día, las universidades se han quedado al margen en el cumplimiento de estos objetivos por lo que los conflictos continúan derivando en violencia. Conscientes del impacto negativo que generan algunas de sus acciones, los jóvenes que conforman la comunidad educativa han realizado una serie de propuestas con las que esperan poner fin a las problemáticas que surgen dentro del programa académico de Ciencias en Educación, o por lo menos empezar a mejorar la relación actual que tienen como compañeros de grupo; a través de las respuestas brindadas en el instrumento de recolección de información, es posible resaltar algunas de las opiniones más recurrentes:

Resulta evidente que la mayoría de los estudiantes reconocen que un cambio significativo en las relaciones requiere de manera inevitable de la incorporación de prácticas donde todos los miembros puedan conocer y entender los sentimientos y necesidades a nivel personal y colectivo para buscar soluciones donde la comunidad educativa se beneficie por igual. De manera que, de ser posible al implementar estas ideas planteadas se estaría avanzando hacia la paz positiva que mencionaba Galtung, formando un sentido de cooperación e inclusión entre los principales grupos que coexisten dentro del instituto (Harto, 2016).

El diálogo organizado, debido a que el conflicto solo es que dos o más personas tienen diferentes puntos de vista, éstos pueden ser analizados por ellos o más personas para llegar a un acuerdo que los beneficie a todos.

Establecimiento de espacios o programas dirigidos a fomentar el diálogo grupal.

Creo que todo se basa en el diálogo, pero muchas veces no se prestan a tal acto y son intolerantes, creo que a todos deberían mandarnos a pláticas (apoyo y todo eso).

Evitar la formación de chismes.

Fomentar la confianza, el compañerismo, el respeto, la honestidad y el diálogo.

Hablar y llegar a acuerdos.

Intentar comprender y aceptar las ideas de los compañeros.

No imponer ideas, en lugar de eso dialogar, compartir y elegir elecciones de solución.

Participación activa de todos los compañeros, que no sean indiferentes.

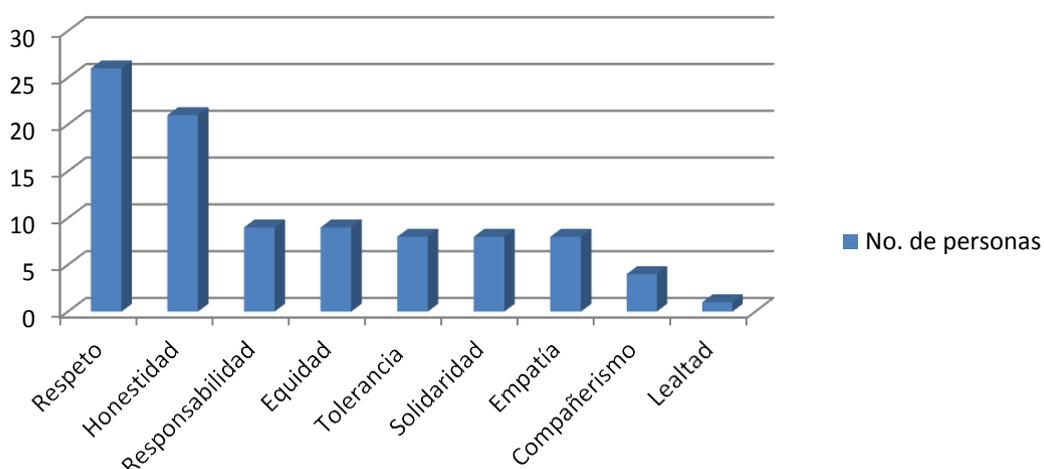
Que cada uno asuma sus responsabilidades y no lo dejen a unos cuantos.

Respetar opiniones ajenas y expresar opiniones abiertamente.

Si bien, haría falta replantear tanto la cultura institucional como las prácticas educativas actuales, el reconocimiento de la necesidad de un sistema de gestión de conflictos más inclusivo es un buen punto de partida; cabe destacar además que la mediación escolar, por sus características es un medio alternativo de solución de conflictos compatible con las situaciones que atraviesan actualmente los jóvenes universitarios, al tiempo que su metodología coincide con gran parte de las propuestas que aportaron los estudiantes a lo largo de este trabajo de investigación.

En este sentido, los valores practicados por los individuos dentro y fuera de las instituciones educativas son fundamentales para el éxito de estas técnicas alternativas de resolución de controversias, por ello aunque los estudiantes tengan un código ético y de valores diferente entre sí, como integrantes de un grupo que convive de forma permanente deben compartir determinadas conductas aceptadas en acuerdo mutuo. Al considerar que la falta de valores es un factor de peso en la recurrencia de conflictos dentro de la licenciatura, los alumnos que prestaron su apoyo en la aplicación de instrumento, expresaron que valores son los que consideran, hace falta reforzar al interior del Programa Educativo:

Qué valores consideras que deben ser reforzados en la licenciatura



Gráfica XXVIII. Valores

De acuerdo con Mayor (2009, p.2), director general de la Unesco entre los años 1987 y 1999, “La cultura de paz es un conjunto de actitudes, valores y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, al ser humano y su dignidad”, por lo que resulta indispensable empezar a trabajar desde una perspectiva educativa en la formación de estos valores de manera que haya un ambiente armónico dentro y fuera de las aulas. Sin embargo, para esto se requiere en trabajo conjunto entre autoridades escolares, alumnos y profesores, a fin de crear espacios para el diálogo en el que cualquiera pueda sentir la confianza para expresarse y construir soluciones.

La paz no es un deseo exclusivo de un solo agente, toda la comunidad busca mejorar las interacciones que se dan dentro de los espacios educativos y por ello vale la pena invertir tiempo y recursos en estrategias que permitan llegar a esta meta en común; valdría la pena rescatar algunas de las ideas planteadas por los estudiantes para fijar entornos donde se puedan fortalecer valores como el respeto, la honestidad y la responsabilidad que, en opinión de los mismos hace falta reforzar dentro del instituto.

Capítulo V. Conclusiones

El conflicto es un suceso fundamental e inevitable en la vida del ser humano, al ser partícipes de una realidad donde la diversidad coexiste de manera habitual, resulta natural llegar a un punto donde surjan diferencias entre individuos, y por lo tanto incertidumbre al no saber cómo actuar frente a estas situaciones que implican confrontación, el conflicto representa la oportunidad para aceptar las diferencias y lograr el crecimiento personal; sin embargo, esto dependerá en gran medida de la forma en que este sea gestionado.

Debido a la connotación negativa que ha recibido a lo largo de la historia, por muchos años la resolución del conflicto se limitó a sancionar a quienes, con su comportamiento alteraban el orden social, eliminando con ello la posibilidad de reflexión y cambio en la persona. Si bien pudiera pensarse que ha resultado efectivo, la realidad es que los conflictos armados, la creciente violencia en las calles y la disfuncionalidad de los grupos humanos dan cuenta de la insuficiencia de estos métodos.

A lo largo de este trabajo de investigación se plantearon diversas estrategias para la gestión de conflictos, siendo éstas:

1. Evitación; en la que los implicados le restan impacto al conflicto al no generarles un impacto significativo en el origen diario, por lo tanto, permanece en un estado de latencia que en sí no significa que el conflicto ha sido solucionado, sino que éste puede llegar a desencadenarse en el momento que la situación se vuelva insostenible.
2. Eliminación; bajo esta perspectiva, una de las partes cede por completo dando por terminada la discusión, sin embargo, este tipo de gestión del conflicto manifiesta una fuerte inclinación del poder hacia una de las partes que se vuelve tan intimidante que la única medida viable para los demás miembros es retirarse de la disputa, aunque ello implique renunciar a sus necesidades y/o intereses.

3. **Opresión:** hace referencia a una lucha de poder existente entre los grupos dominantes y las minorías que se encuentran en desacuerdo, generando consigo un estado permanente de hostilidad entre los involucrados en el que van a querer imponer sus ideas a costa de los demás.
4. **Consentimiento:** siendo lo más parecido a un sistema democrático, siempre van a existir las minorías que tendrán que adaptarse a lo que la mayoría haya decidido pudiendo ser estas decisiones en contra de las necesidades que buscan satisfacer; no obstante, a diferencia de la opresión, el consentimiento busca que el impacto negativo final sea el menor posible de manera que se cumplan la mayor parte de las expectativas proyectadas por el grupo.
5. **Alianza:** representa reconocer tanto las fortalezas como el papel que juegan las personas en la consecución de los intereses propios, por ello se pueden hacer las diferencias a un lado de manera temporal para que los implicados logren trabajar en conjunto y en consecuencia se lleguen los objetivos perseguidos. Como punto negativo se puede destacar que esta estrategia es impulsada por un sentido individualista de lograr la meta propuesta y no por un deseo de mejorar las relaciones humanas que se van conformando a lo largo de la vida.
6. **Negociación:** se busca un punto medio en el que todos puedan satisfacer sus deseos parcialmente, es decir, van a ganar y perder en la misma medida por lo que a largo plazo puede surgir un sentimiento de inconformidad que puede abrir paso a un nuevo conflicto.
7. **Consenso:** requiere replantear la situación para generar una solución nueva en la que todos salgan beneficiados y queden satisfechos, por lo que es necesario la participación activa de todos los involucrados de manera que no se pase por alto ningún aspecto involucrado en la relación desarrollada por el grupo.

8. Arbitraje: en este método, las partes que sostienen el conflicto recurren a un árbitro que tome las decisiones que se llevarán a cabo para solucionar la situación; sin embargo, esto conlleva dos aspectos: el primero, que se tenga aplicar la propuesta del árbitro aunque no se esté de acuerdo con ella y en segundo lugar, que realmente no hay una oportunidad de crecimiento personal o formación de empatía ya que los individuos no construyen soluciones a partir del entendimiento mutuo, sino que solo se limitan a acatar las órdenes de alguien más.
9. Mediación: se habla de un proceso de mediación cuando las personas que sostienen un conflicto acuerdan recurrir a un tercero imparcial para que los oriente en la búsqueda de una solución que resulte satisfactoria para todos.

Es posible observar que existen metodologías para tratar el conflicto y aunque sean diferentes entre sí, cada una puede resultar efectiva bajo las condiciones adecuadas, a pesar de ello es indispensable dejar a un lado aquellas prácticas que pueden generar la idea de que el conflicto es un suceso en el que siempre debe haber un perdedor a un ganador; cuando esto no tiene por qué ser así. De todos los problemas se puede aprender y existen métodos alternativos que pueden ayudar a construir mejores relaciones humanas.

Rich dijo alguna vez “la guerra y la paz no difieren en los fines perseguidos, sino tan solo en los medios utilizado para alcanzarlos” (citado en IEEE, 2017, p. 125), frase que aunque parece simple, da muestra de lo fácil que es llevar un conflicto a escalas violentas en la búsqueda de la mejora de las condiciones actuales; porque si algo ha sido capaz de crear el ser humano es la forma de justificar y hasta normalizar la violencia en “pro” de un bien mayor, motivo por el cual hoy en día es urgente hablar de cultura de la paz a nivel global.

Sin embargo, algo curioso ocurre con la cultura de la paz, es uno de los términos más fáciles de entender dado que resulta casi obvia su definición “basada en los principios del respeto de los derechos humanos, la democracia y la tolerancia, la promoción del desarrollo, la libre circulación de información y la mayor participación de la mujer como enfoque integral para prevenir la violencia” (UNESCO, s/f, p. 1), para la gran mayoría resulta evidente que el ser humano debe regirse bajo estos principios a lo largo de su vida, y sin embargo la cultura de paz sigue sin consolidarse a pesar de ser formalmente propuesta desde mediados del siglo pasado.

Es entonces que llega la gran interrogante, si es comprensible la necesidad de hallarse en una cultura de paz, ¿Por qué no se ha logrado adoptar como un estilo de vida permanente?, a partir de la investigación realizada se pueden concluir que son dos fenómenos los que principalmente nos hace seguir en un estado de paz negativa:

1. *La apatía colectiva.* Referida como la falta de interés real por parte de todos los sectores de la sociedad para concretar una cultura basada en la paz; si bien se han hecho tratados, declaraciones y demás documentos a nivel internacional y nacional, lo cierto es que las acciones reflejan una carencia en la lucha por la justicia social e incluso pareciera que se busca reafirmar las brechas existentes. Bajo esta lógica, es comprensible que la sociedad no esté dispuesta a pensar en otros antes que en sí misma y la verdad no es posible culparla, no sabe cómo actuar para la paz.
2. *Carencia de Educación para la paz.* Si no existe un deseo genuino por construir un entorno de paz, los esfuerzos serán mínimos y en su mayoría no encontrarán trascendencia más allá del papel; esto ocurre con la educación para la paz, todos los escritos en este tópico la mencionan, pero en las instituciones educativas es algo inexistente. Aunque esté anunciada en los modelos educativos, no tiene espacio dentro de currículo y algo que no está incluido en el currículo difícilmente será

tomado en cuenta. Ahora bien, no se trata de solo incluir la paz dentro del programa educativo, aunque se cuente con el mejor contenido temático, frente a una perspectiva en la que adultos que jamás han recibido educación para la paz “enseñan” a las futuras generaciones más jóvenes algo que no han entendido.

No se trata de atacar a las instituciones educativas y mucho menos a los docentes, es un llamado general a reflexionar ¿cómo se aprende cultura de paz?, ¿Cómo puedo aprender a tener principios y que éstos sean firmes a pesar de las situaciones que pudiera enfrentar? Desde una perspectiva personal esto puede lograrse a través de la formación socioemocional, ya que en la medida en que se logre reconocer las emociones propias se tendrá la capacidad de comprender mejor al otro y esa puede ser la base para un actuar socialmente responsable y humanamente solidario.

Con base en los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento se pueden definir los siguientes puntos principales:

- Por parte de los estudiantes existe un reconocimiento de la necesidad de reforzar determinados valores dentro del programa educativo.
- Los estudiantes refirieron que la mayor problemática que enfrentan como grupo es el surgimiento de chismes, lo cual demuestra la falta de un ambiente de confianza en el que puedan expresarse abiertamente por lo que muchos recurren a circular información ilegítima de otros compañeros.
- La mayor parte de los conflictos que se originan dentro de los grupos de clase son debido a una mala comunicación, aspecto que los mismos alumnos han puesto en manifiesto en repetidas ocasiones; por lo tanto, la mayor parte de las propuestas realizadas para mejorar el entorno dentro de la licenciatura, están en función de promover la comunicación y la convivencia.

- A pesar de que los jóvenes identifican los problemas que enfrentan como grupo y cuentan con una noción sobre las técnicas para abordarlos, en algunos casos no han sido capaces de crear un entorno propicio para el desarrollo de la cultura de paz, debido a que no han desarrollado las competencias socioemocionales necesarias para entablar un diálogo efectivo.

Lo anterior responde a un conjunto de conductas de lo denominado por Galtung (1968) como paz negativa que ya se ha normalizado dentro de las Instituciones de Educación Superior y que dificultan una verdadera convivencia entre los agentes que integran la comunidad educativa; sumado a esto, se debe considerar que estos estudiantes serán los profesionistas de un futuro a mediano plazo, por lo que permitir la prevalencia de estos comportamientos no afecta solo a los implicados o al instituto, sino que repercutirá en la sociedad; por lo que si bien no se puede cambiar de manera inmediata la cultura escolar, es posible comenzar a adoptar nuevas prácticas que progresivamente conduzcan al crecimiento personal de los individuos.

En este sentido, la cultura de la paz apuesta por métodos alternos que desechan la idea del conflicto como algo que debe enemistar a las personas entre ellas para sustituirlo por estrategias que incentiven la empatía y la responsabilidad social; entre las propuestas que se realizan se encuentra la mediación, la cual puede aplicarse en entornos escolares que cumplan con las siguientes características:

- Las partes se conocen o convivirán en el futuro.
- Intensidad media o alta de nivel emocional involucrado.
- Daño patrimonial o moral.
- No hay afectación a la comunidad. (California Western, s/f.)

Con base en estas características, la mediación es un recurso viable para la gestión de conflictos dentro de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, ya que además busca que las personas construyan acuerdos satisfactorios por sí solas sin que alguien más tenga que imponer un plan de acción, la mediación se convierte en la oportunidad para conocer mejor a las personas que nos rodean y aprender a comunicar nuestras necesidades.

Es momento de entender que una parte considerable de los alumnos de la Licenciatura han llegado a un punto en el que sienten que las situaciones que viven dentro de sus grupos son insostenibles e incluso podrían convertirse en una razón de peso para abandonar sus estudios, por lo que es necesario comenzar a implementar estrategias que signifiquen la creación de espacios para el dialogo donde solo importe mejorar como el grupo y no acusarse entre otros.

La mediación presenta metodologías flexibles que pueden adaptarse a las problemáticas de grupo, no obstante, entendiendo que es una nueva forma de trabajo, en un inicio se puede seguir la siguiente lógica de actividades:

Tabla 11

Propuesta para la mediación

Apertura: acuerdo mutuo para trabajar con la mediación.
Explicar el proceso y las reglas básicas.
Discutir los beneficios.
Establecer el acuerdo.
Fase 1: definición del problema.
Definir los canales de comunicación.
Preguntar la percepción que cada integrante tiene sobre la situación.
Preguntar cómo les afecta el problema.
Clarificar los puntos que lo requieran.
Resumir las preocupaciones generales.
Fase 2: entender mejor a otro.
Pedir a los integrantes que hablen entre ellos.
Hacer que cada uno repita lo que ha dicho el otro (reflexión).
Reconocimiento del esfuerzo de todos.
Fase 3: orientar en la formulación de soluciones.

Pedir que cada uno exponga una solución razonable.
Valorar que cada propuesta sea equilibrada, realista y específica.
Encontrar soluciones para todas las problemáticas expuestas.

Nota. Retomado de Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007

Aunque la dinámica de trabajo parezca sencilla representa un reto abrirse hacia otros para expresar aquello que causa malestar, pero también se convierte en una experiencia única descubrir que quizá otras personas se sienten de la misma manera, por ello en un contexto donde los conflictos se dan con una frecuencia impresionante y los estudiantes se encuentran en un punto de disposición a colaborar, la mediación escolar permitirá tratar aquellos conflictos que por momentos parecieran no tener solución.

Pese a la efectividad que ha demostrado tener la mediación en diversos escenarios, es necesario destacar que ésta no servirá de nada si no existe el compromiso por parte de la comunidad educativa para emplear este tipo de técnicas que implican más tiempo y esfuerzo a comparación de otros estilos de gestión de conflictos. Por las características de los grupos, la tipología de conflictos presente en las aulas y el deseo de cambio, la mediación es perfectamente aplicable dentro de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, pero requiere ser contemplada dentro del currículo para que sea dirigida de una manera adecuada y con la seriedad que requiere.

Ahora bien, en correspondencia con la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los conflictos con mayor recurrencia dentro de la Licenciatura en Ciencias de la Educación perteneciente a la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo?, y con base a las características de los grupos que se identificaron a través de los resultados obtenidos, es posible afirmar que la mala comunicación, la satisfacción de intereses personales y la contraposición de valores y creencias son las causas más comunes para la aparición de conflictos en el aula; afortunadamente son situaciones que pueden ser abordadas a través de la mediación, siguiendo

por ejemplo una metodología circular narrativa al menos en la fase inicial del proceso, ya que su enfoque favorece la comunicación entre las personas que enfrentan en conflicto centrándose primero en la mejora de la relaciones humanas antes que en la resolución de un problema en concreto, lo cual resulta útil para iniciar el proceso de crecimiento personal, empatía y construcción de pautas de convivencia que contemplen la diversidad del contexto; de manera adicional, es importante recordar que a diferencia de otras técnicas, la mediación (empleada de manera efectiva) resulta satisfactoria para los participantes pues encuentran en ella un espacio donde ser escuchados al tiempo que entiende mejor lo que pasa a su alrededor.

Teniendo en cuenta que la mediación entra en acción en espacios donde “los individuos ya se han definido a sí mismos como adversarios, contribuyendo a la producción de historias o narraciones de acusación, reproche, justificación y negación” (Muñoz y Ramos, 2010, p. 43), esta forma de trabajar supone dimensionar de forma realista el conflicto, sin alterar los hechos, emplea la motivación personal pero también el reconocimiento de la necesidad de ser parte de un grupo.

Cobb (2000), pionera de este modelo estableció el siguiente proceso de mediación:

1. Recepción de las partes; al inicio del proceso, el mediador se presenta con los involucrados que esperan la resolución pacífica de determinado conflicto.
2. Sesión(es) de intervención con objetivos predeterminados; que estas reuniones se establecen las reglas de juego, las necesidades, intereses y se llega a la identificación del problema; las sesiones pueden ser grupales y/o individuales de acuerdo con los avances que se observen en la resolución del problema.
3. Evaluación del panorama; los involucrados reflexionan sobre el logro de los objetivos a lo largo de las sesiones.

4. Invencción/ Revisión de las Opciones; en caso de que no se esté llegando a un punto de equilibrio, los involucrados replantean su actuar para lograr la meta establecida.
5. Construcción del acuerdo; los participantes hacen acuerdos que serán implementados y supervisados.
6. Evaluación (Munuera, 2007).

Contando con un profesor mediador que lleve a cabo este proceso, se iniciará con la formación de competencias socioemocionales que tanto son requeridas, cuando los alumnos alcancen un nivel de entendimiento entre ellos se podrá pasar a un modelo de mediación transformativo donde el conflicto dejara de verse como un problema para ser entendido como una oportunidad de crecimiento grupal superando todos aquellos aspectos que en determinado momento pudieron haber fracturado la dinámica áulica. Partiendo del reconocimiento del valor que tienen como individuos los integrantes, se reconocen los atributos individuales para potenciarlos como grupo y construir soluciones que beneficien a todos al tiempo que se llega a un estado de maduración (Muñoz y Ramos, 2010).

El conflicto es algo cotidiano en los entornos educativos, es imposible avanzar sin adversidad; no obstante, los actuales cambios sociales han hecho de este un tema de futura tendencia, puesto que a diario se tienen noticias de eventos violentos realizados por niños y jóvenes hacia sus semejantes; aunque los conflictos áulicos no necesariamente evolucionarán a conductas violentas es necesario empezar a contemplar estrategias de gestión dentro de los planes curriculares que integran los programas educativos; es un tramo difícil que requiere de la apropiación e institucionalización de estas prácticas para que llegue a ser totalmente efectivas.

A pesar de ello en la Licenciatura en Ciencias de la Educación, tanto estudiantes como profesores tienen ventaja en la posesión de competencias sociales, por lo que se puede iniciar con sesiones de mediación diseñadas a partir de la propuesta de Cobb (2000) durante alguno de los espacios que se tienen programados para tutoría grupal; es posible encontrar apatía hacia la técnica en un principio, pero si existe compromiso por parte de la comunidad a largo plazo será una práctica normalizada y en consecuencia los estudiantes forjarán el hábito de recurrir al diálogo desde el primer momento en que se presenta un problema, haciendo que en clima áulico se perciba mayor convivencia.

Para concluir con este trabajo de investigación no resta más que hacer una invitación general a cambiar la percepción que se tiene sobre el conflicto, dado que resulta muy fácil juzgar a otros sin reflexionar sobre las posibles causas del problema; llegar a una cultura de paz es difícil si no se trabaja en conjunto pero de manera individual comenzar a comprender que las necesidades de los demás pueden satisfacerse sin afectar las propias es el primer paso para mejorar nuestra calidad como personas.

La violencia comienza a extinguirse cuando se prefieren las alternativas que involucran la participación y el diálogo y estrategias como la mediación aplicada a la educación puede promover esos elementos y de manera adicional impulsar el desarrollo personal de cada individuo en pro de una sociedad pacífica.

Si bien, la presente investigación no fue capaz de formular un modelo de mediación específico a las características de los jóvenes que integran la comunidad estudiantil, ha sido capaz de determinar cuáles son las causas que originan conflictos dentro de la licenciatura por lo que en un futuro próximo se contarán con los referentes necesarios para abordar este fenómeno de manera más efectiva. De igual manera a través de este trabajo fue posible percibir que los estudiantes son conscientes de la existencia de conductas que dificultan la

dinámica grupal, incluso reconocen los principios básicos de la mediación escolar y aunque no saben aplicarla correctamente, es notable la disposición para adoptar nuevas formas de trabajo que contribuyan a la formación de un ambiente más pacífico.

Referencias

- Acuña, H., & Nonell, P. (2015). La diplomacia cultural en los negocios internacionales: religiones del mundo. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 215-235.
- Binaburo Iturbide, J., & Muñoz Maya, B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Andalucía, España: CEAC.
- Burbano Erazo, O. (2017). *La Resolución Pacífica de Conflictos en el Aula*. Pereira, Colombia California Western. (s/f). *Manual de capacitación para la mediación*. San Diego.
- CEMEFI. (2016). En México hay analfabetismo en el manejo de emociones. Recuperado el 15 de Febrero de 2019 de CEMEFI: <https://www.cemefi.org/servicios/noticias/filantropicas/1116-en-mexico-hay-analfabetismo-en-el-manejo-de-emocionales.html>
- CINU. (2019). Programa conjunto por una Cultura de la Paz. Recuperado el 28 de Julio de 2019, de Fondo para el logro de los ODM: http://cinu.mx/minisitio/Cultura_de_Paz/
- Comportamiento Organizacional (pág. 752). México: Pearson Educación.
- Corominas, E. (2001). La transición de los estudios universitarios. Abandono o cambio en el primer año de universidad. *Revista de Investigación Educativa*. Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica, 127-153.
- De Diego, R., & Guillén, C. (2010). El conflicto. En R. De Diego Vallejo, & C. Guillén Gestoso,
- De Diego, R., & Guillén, C. (2010). Intervención Mediadora. En R. de Diego, & C. Guillén,
- De la Dehesa, G. (S/F). *Competitividad empresarial versus competencia*. Madrid,
- Pachuca. De Tommaso, A. (1997). *Mediación y Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.
- Delgado, L. (19 de Julio de 2018). ¿Diálogo? Milenio, pág.
1. Díaz, L. (2011). *La observación*. (UNAM, Ed.) México.
- Engel, A. (2005). *Técnicas de negociación y mediación para la ordenación de los recursos*
- Entelman, R. (2002). *Teoría del conflicto*. Barcelona: P.A.R.C.
- Girola, L. (2011). Historicidad y temporalidad de los conceptos sociológicos. *Sociológica (México)*, 13-46.

- Gómez, M. (2005). *Mediación comunitaria: bases para implementar un centro municipal de mediación comunitaria y de resolución de conflictos*. Buenos Aires: Espacio.
- Got Questions. (2019). ¿Qué es el cristianismo y qué creen los cristianos? Obtenido de GotQuestions: <https://www.gotquestions.org/Espanol/Cristianismo.html>
- Grau, S., González, C., & Álvarez, J. D. (2016). La mediación universitaria: un recurso de orientación. Experiencia en la Universidad de Alicante. *INFAD. Revista de psicología*, 365- 327.
- Gutiérrez, D., & Pérez, E. (2015). Estrategias para generar la convivencia escolar. *Ra Ximhai*, 63- 81.
- Harto, F. (2016). La construcción del concepto de paz: paz negativa, paz positiva y paz imperfecta. *Cuaderno de estrategia*, 119-146.
- Hernández, C., & De la Rosa, P. (2014). Justicia alternativa y el fortalecimiento de los vínculos familiares. Una mirada a la mediación familiar en Argentina y México. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales*, 71-95.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, P. (9 de Julio de 2019). La Cultura de la Paz, Mediación Familiar. *El economista*, pág. 1
- Iungman, S. (1996). *La mediación escolar*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- Lara, L., Alamilla, A., & García, J. (2017). Mediación escolar en el Modelo Educativo para la educación obligatoria en México. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 37-42.
- Manual de paz y conflictos (pág. 559). España: Editorial Universidad de Granada.
- Marín, J., & Maheut, J. (2013). *Introducción, características y etapas de los grupos*. Valencia, Valencia, España.
- Mayor, F. (noviembre de 2009). Avances en Supervisión Educativa. (M. Muñoz, Entrevistador)
- Mediación. Proceso, tácticas y técnicas (Tercera ed., págs. 33-55). Madrid, España: Pirámide.
- Mediación. Proceso, tácticas y técnicas (pág. 285). España: Pirámide
- Mendoza, M., & Ledesma, C. (2011). *Manual para construir paz en el aula. Constructores de paz en la comunidad escolar. Guía para docentes*. Distrito Federal: Guía.

- Miranzo, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos...origen y evolución del concepto mediación.
- Molina, B., Cano, J., & Rojas, G. (2004). Culturas, Religiones y Paz. En B. Molina, & F. Muñoz.
- Montes, F. (2009). Resolución de problemas y toma de decisiones. México: Trillas.
- Montiel, F. (2013). Perspectivas progresistas. Educación para la paz. Una propuesta en cinco pasos. Friedrich Ebert Stiftung.
- Munuera, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. Madrid.
- Muñoz, F., & López, M. (2004). Historia de la paz. En F. Muñoz, & B. Molina, Manual de paz y conflictos (págs. 42-65). España: Editorial Universidad de Granada.
- Muñoz, Y., & Ramos, M. (2010). Mediación, escuela, herramientas, técnicas.
- Naciones Unidas. (2017). Paz y resolución de conflictos. Recuperado el 5 de marzo de 2019, de Impacto Académico: [https://academicimpact.un.org/es/content/paz-y-resoluci%3%b3n-de-conflictos naturales](https://academicimpact.un.org/es/content/paz-y-resoluci%3%b3n-de-conflictos-naturales).
- Núñez Méndez, A. (2013). Educación para una Cultura de Paz y de No Violencia. San José, Costa Rica.
- ONU. (6 de octubre de 1999). Declaración sobre una Cultura de la Paz.
- Pelagajar, M. (2018). Análisis de estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. Revista Iberoamericana de Educación, 9-30.
- Pérez Romero, M. (2017). Gestión de conflictos en el aula: Investigación e intervención para alumnos de 6º de primaria. Sevilla, España.
- Pérez, G. (2018). Construir paz y transformar conflictos. Algunas claves desde la educación, la investigación y la cultura de la paz. Jalisco: ITESO.
- Prawda, A. (2011). Mediación escolar sin mediadores. Buenos Aires: Bonum.
- Radakovich, R., & Papadópulos, J. (2007). Educación Superior y Género en América Latina y el Caribe. En UNESCO, Informe sobre la Educación Superior en América Latina y el Caribe 2000-2005 (págs. 117-128). Caracas.
- Ramírez González, J. C., & Domínguez Martínez, A. C. (febrero de 2014). Perspectivas de Comunidades Educativas sobre la Violencia y su Incidencia en Centros Escolares de Municipios de la Zona Norte del Departamento San Miguel, 2013. San Miguel, El Salvador.
- Rebolledo, A. (26 de Julio de 2017). México es el país más violento de América. El Economista, pág. 1.

- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Conflicto y Negociación. En S. Robbins, & T. Judge,
- Rodríguez, G. (2011). Principios básicos de la mediación y resolución alternativa de conflictos penales. *Revista Crítica Penal y Poder*, 151-157.
- Salcedo, A., & Jennings, Y. (2016). La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el Sistema Educativo Dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores. República Dominicana: MINERD.
- Santos, C. (2016). Cultura de paz, educación, comunicación y TIC en Colombia. *Opción*, 609-637.
- SAP. (1998). Maduración cognoscitiva y emocional: estrategia para su monitoreo en la atención pediátrica primaria. Buenos Aires, Argentina.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1976). Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto.
- Torrijos, V., & Pérez, A. (2013). De los conflictos complejos: naturaleza, estructura, y morfología de los conflictos intratables e imperecederos. *Revista de relaciones internacionales, estrategia y seguridad*, 119-142.
- UAEH. (2019). Licenciatura en Ciencias de la Educación. Recuperado el 17 de Febrero de 2019, de Licenciatura en Ciencias de la educación plan 2014: https://www.uaeh.edu.mx/campus/icshu/oferta/licenciaturas/lic_educacion.html
- UNESCO. (2001). Cultura de paz. *Cultivemos*, 2.
- UNESCO. (2017). Derechos Humanos y Cultura de Paz. Recuperado el Enero de 22 de 2019, de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: <http://www.unesco.org/new/quito/education/educacion-para-la-ciudadania-mundial- derechos-humanos-y-cultura-de-paz/>
- UNESCO. (s/f). Cultura de Paz. Obtenido de Centro UNESCO para la formación en Derechos Humanos, Ciudadanía Mundial y Cultura de Paz: <https://www.organismointernacional.org/cultura-de-paz.php>
- UNICEF. (2019). Educación para la paz. Recuperado el 1 de agosto de 2019, de UNICEF: https://www.unicef.org/spanish/education/focus_peace_education.html
- UVMF. (23 de julio de 2012). Diferencias entre cuestionario y encuesta. Recuperado el 20 de abril de 2019, de Universidad Virtual de Salud Manuel Fajardo: <http://www.uvsfajardo.sld.cu/category/tematica-cientifica/educacion-medica?page=1>
- Vera, J. A., Tánori, J., & Martínez, L. E. (2012). Mediación escolar para profesores de Educación Media Superior. México: CIAD.
- Viñas, J. (2011). Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia. Barcelona: GRAÓ.

Anexos

Instrumento tipo encuesta

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

La siguiente encuesta tiene como objetivo identificar los conflictos que se presentan en las aulas de la Licenciatura en Ciencias de la Educación y la manera en que los distintos actores desarrollan prácticas mediadoras para la solución de los mismos.

Instrucciones: Te pedimos leas con atención y contestes las siguientes preguntas en relación a los conflictos, relaciones de convivencia y prácticas mediadoras que se dan en tu escuela. Cabe señalar que toda la información proporcionada será confidencial.

Selecciona la respuesta correcta				
I. Dimensión historicidad				
1. Sexo				
1.1 Masculino			1.2 Femenino	
2. Edad				
2.1 18-20 años	2. 21-24 años	2.3 25-28 años	2.4 más de 28 años	
3. Semestre				
3.1 Primero	2. Quinto		3.3 Noveno	
4. Tu situación familiar es:				
4.1 Padres viven juntos	4.2 Padres están separados o divorciados	4.3 Padre o madre han fallecido	4.4 Sólo vives con alguno de ellos	4.5 Vivo con un familiar
5. Lugar de procedencia:				
II Dimensión conflicto				
6. Dentro de mi grupo los conflictos se dan de manera:6.				
1.2 Frecuente	6.2 Algunas veces	6.3 Casi nunca se suscitan conflictos	6.4 Nunca hay conflictos	
7. Las problemáticas con más frecuencias son:				
7.1 Agresiones físicas				
7.2 Agresiones verbales				

7.3 Aislamiento social
7.4 Rechazo
7.5 Agresión psicológica
7.6 Chantaje
7.7 Daños materiales
7.8 Robos
7.9 Chismes
7.10 Otro:

Tipos de conflictos

8. ¿Dentro del grupo hay alguien que intente obtener beneficios a costa de otros?

8.1 Siempre	8.2 Casi siempre	8.3 A veces	8.4 Casi nunca	8.5 Nunca
-------------	------------------	-------------	----------------	-----------

9. ¿Se cometen robos?

9.1 Siempre	9.2 Casi siempre	9.3 A veces	9.4 Casi nunca	9.5 Nunca
-------------	------------------	-------------	----------------	-----------

10. ¿Existe competencia dentro del grupo?

10.1 Siempre	10.2 Casi siempre	10.3 A veces	10.4 Casi nunca	10.5 Nunca
--------------	-------------------	--------------	-----------------	------------

11. ¿En tu grupo hay acoso entre compañeros?

11.1 Siempre	11.2 Casi siempre	11.3 A veces	11.4 Casi nunca	11.5 Nunca
--------------	-------------------	--------------	-----------------	------------

12. ¿Tienes conflictos con los compañeros porque alguno de ellos es el que controla?

12.1 Siempre	12.2 Casi siempre	12.3 A veces	12.4 Casi nunca	12.5 Nunca
--------------	-------------------	--------------	-----------------	------------

13. ¿Has sufrido algún tipo de agresión por parte de otro compañero?

13.1 Siempre	13.2 Casi siempre	13.3 A veces	13.4 Casi nunca	13.5 Nunca
--------------	-------------------	--------------	-----------------	------------

14. ¿Has agredido a otro compañero?

14.1 Siempre	14.2 Casi siempre	14.3 A veces	14.4 Casi nunca	14.5 Nunca
--------------	-------------------	--------------	-----------------	------------

15. ¿Los conflictos grupales se dan porque el orgullo personal ha sido herido por un compañero?

15.1 Siempre	15.2 Casi siempre	15.3 A veces	15.4 Casi nunca	15.5 Nunca
--------------	-------------------	--------------	-----------------	------------

16. ¿Alguno de tus compañeros te ha puesto algún apodo?

16.1 Si	16.2 No
---------	---------

17. ¿Le has puesto algún apodo a un compañero?

17.1 Si	17.2 No
---------	---------

18. ¿Te has llegado a sentir atacado por tu grupo de clase?

18.1 Siempre	18.2 Casi siempre	18.3 A veces	18.4 Casi nunca	18.5 Nunca
--------------	-------------------	--------------	-----------------	------------

19. ¿La diferencia entre los valores individuales han ocasionado conflictos grupales?

19.1 Si	19.2 No
---------	---------

20. ¿Los conflictos dentro del aula son constantes y por el mismo motivo?

20.1 Siempre	20.2 Casi siempre	20.3 A veces	20.4 Casi nunca	20.5 Nunca
21. Cuando surge un conflicto, ¿tienes claro cuáles son las causas?				
21.1 Siempre	21.2 Casi siempre	21.3 A veces	21.4 Casi nunca	21.5 Nunca
22. ¿Te sientes cómodo dentro del grupo?				
22.1 Siempre	22.2 Casi siempre	22.3 A veces	22.4 Casi nunca	22.5 Nunca
23. ¿Estás conforme con la forma de trabajo del grupo?				
23.1 Siempre	23.2 Casi siempre	23.3 A veces	23.4 Casi nunca	23.5 Nunca
24. ¿Te consideras como parte del grupo?				
24.1 Siempre	24.2 Casi siempre	24.3 A veces	24.4 Casi nunca	24.5 Nunca
25. Cuando tienes una idea, ¿sueles expresarla frente al grupo?				
25.1 Siempre	25.2 Casi siempre	25.3 A veces	25.4 Casi nunca	25.5 Nunca
26. ¿Dentro del grupo se han generado chismes o malentendidos?				
26.1 Siempre	26.2 Casi siempre	26.3 A veces	26.4 Casi nunca	26.5 Nunca
27. ¿Los conflictos con los compañeros surgen porque hicieron un comentario que se entendió mal?				
27.1 Siempre	27.2 Casi siempre	27.3 A veces	27.4 Casi nunca	27.5 Nunca
¿Tienes conflictos con los compañeros porque no asumen sus responsabilidades en el aula?				
28.1 Siempre	28.2 Casi siempre	28.3 A veces	28.4 Casi nunca	28.5 Nunca
29. Cuando surge un conflicto ¿el grupo suele evadirlo?				
29.1 Siempre	29.2 Casi siempre	29.3 A veces	29.4 Casi nunca	29.5 Nunca
30. ¿Consideras que los conflictos son culpa de alguien del grupo?				
30.1 Siempre	30.2 Casi siempre	30.3 A veces	30.4 Casi nunca	30.5 Nunca
31. ¿Tienes conflictos con los compañeros porque sus intereses son opuestos a los tuyos?				
31.1 Siempre	31.2 Casi siempre	31.3 A veces	31.4 Casi nunca	31.5 Nunca
32. Ante un conflicto, ¿el grupo hace lo posible por no involucrar a ningún profesor?				
32.1 Siempre	32.2 Casi siempre	32.3 A veces	32.4 Casi nunca	32.5 Nunca
33. La relación entre alumnos es:				
33.1 Excelente	33.2 Muy buena	33.3 Buena	33.4 Regular	33.5 Mala

34. La relación entre profesores es:

34.1 Excelente	34.2 Muy buena	34.3 Buena	34.4 Regular	34.5 Mala
-----------------------	-----------------------	-------------------	---------------------	------------------

35. La relación entre alumnos y profesores es:

35.1 Excelente	35.2 Muy buena	35.3 Buena	35.4 Regular	35.5 Mala
-----------------------	-----------------------	-------------------	---------------------	------------------

36. Los conflictos dentro del aula se resuelven:

36.1 Dialogando y llegando a acuerdos
36.2 Con castigos y sanciones
36.3 Sermoneando
36.4 Tratando el conflicto entre todos: tutor, profesores, alumnos
36.5 Tratando el conflicto en la hora de tutoría
36.6 No dándole importancia y dejándolo pasar
36.7 Otras

37. Cuando tienes un problema personal, ¿Crees que puedes con alguien en el instituto para brindarte apoyo?

37.1 Con uno o dos compañeros
37.2 Con el jefe de grupo
37.3 Con un hermano o amigo mayor
37.4 Con el tutor
37.5 Con otro profesor
37.6 Con mi padre o mi madre
37.7 Con alguna autoridad educativa
37.8 No puedo contar con nadie
37.9 Con otras personas

38. ¿Las autoridades educativas son útiles en la resolución de conflictos?

38.1 Siempre	38.2 Casi siempre	38.3 A veces	38.4 Casi nunca	38.5 Nunca
---------------------	--------------------------	---------------------	------------------------	-------------------

39. ¿Confías en las autoridades educativas del instituto?

39.1 Siempre	39.2 Casi siempre	39.3 A veces	39.4 Casi nunca	39.5 Nunca
---------------------	--------------------------	---------------------	------------------------	-------------------

40. Cuando surge un conflicto, ¿Cómo suele abordarlo el grupo?

40.1 Evitación
40.2 Eliminación
40.3 Opresión
40.4 Consentimiento
40.5 Alianza
40.6 Negociación
40.7 Consenso
40.8 Arbitraje

40.9 Mediación				
II. Dimensión Mediación escolar				
41. ¿Quién suele resolver los conflictos?				
41.2 Yo				
41.3 El jefe de grupo				
41.4 Algunos compañeros				
41.5 El tutor				
41.6 El tutor				
41.7 Otro profesor				
41.8 Alguna autoridad educativa				
41.9 Otro				
42. Cuando se toman decisiones en el grupo tú:				
42.1 Dices tu opinión y tus compañeros respetan tu punto de vista				
42.2 Prefieres escuchar las opiniones de los demás compañeros y después opinas				
42.3 Apoyas a tus compañeros en cualquier decisión no dices nada porque tus compañeros no te lo permiten				
43. Consideras que la relación con tus compañeros de grupo es:				
43.1 Excelente	43.2 Muy buena	43.3 Buena	43.4 Regular	43.5 Mala
III. Dimensión Cultura de la paz				
44. Consideras que posibles soluciones a problemas de convivencia son:				
45. ¿Qué valores consideras que deben ser reforzados?				
¡Gracias por tu participación!				