

CENTRO INTERNACIONAL DE POSGRADO A.C.

DOCTORADO EN EDUCACIÓN

TESIS

“LA MEDIACIÓN DOCENTE ANTE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA CON ALUMNOS DE SEXTO GRADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA”.

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

DOCTORA EN EDUCACIÓN

P R E S E N T A

EDILIA SARABIA GARDUZA

ASESOR DE TESIS

COMITÉ TUTORIAL

DR. ROMEL PAREDES CRUZ

DR. ANDRÉS RAMÍREZ SILVÁN

VILLAHERMOSA, TABASCO ENERO DE 2025

**Introducción.**

Convivir pacíficamente es muy importante para todos los seres humanos, sea en la familia, en la calle, en el trabajo, la escuela no es la excepción, la convivencia en los centros escolares es significativa para crear un ambiente de paz entre los estudiantes, sin embargo, en las aulas de clases todos los días hay problemas entre alumnos, conflictos que entorpecen el proceso enseñanza aprendizaje.

La forma en cómo se manejan estos conflictos afecta el sentir de los involucrados, el cómo se relacionan con otros, frente a estas situaciones, la mediación en las escuelas es una herramienta importante para resolver peleas de forma tranquila, animando a los estudiantes a hablar, entenderse y trabajar juntos.

En la escuela primaria, es importante guiar a los niños a resolver problemas de forma efectiva y fomentar un ambiente de aprendizaje más positivo y cooperativo y a desarrollar habilidades sociales y emocionales importantes, como hablar de manera clara, controlar las emociones y tomar decisiones responsables.

Este estudio se enfoca en examinar cómo usar la mediación en una escuela para resolver problemas entre los estudiantes. Se destaca cómo esto puede mejorar el ambiente escolar y enseñar valores importantes. Se pretende encontrar los problemas más comunes en este grado escolar, cómo se intentan resolver y qué pasa cuando se usa la mediación.

Por ello este estudio busca conocer las estrategias que utiliza el docente para mediar en la resolución de conflictos con alumnos de sexto grado de la Educación Primaria, reflexionar sobre la actuación de los alumnos ante la mediación por parte del docente en la resolución de conflictos en el aula e identificar las características que tiene la intervención docente en la mediación de conflictos entre alumnos de sexto grado de educación primaria.

**Capítulo 1. Formulación del problema**

## Planteamiento Del Problema.

## El docente de un grupo, no solo se debe limitar a guiar a sus estudiantes para que juntos alcancen conocimientos, debe ser, aparte de ello una persona empática que en todo momento los apoye, cuando en el aula de clases se suscitan conflictos entre los alumnos, es el docente quien debe estar pendiente de cómo lo resuelven los involucrados, sin embargo, muchas vecen sucede que por su falta de madurez no logran resolverlo y es ahí donde el mismo docente debe fungir como mediador ante el conflicto surgido.

Aprender a convivir lleva consigo un conjunto de aprendizajes que se vinculan con el desarrollo de habilidades sociales, las cuales forman parte de los hábitos de conducta cuando se trata de relaciones interpersonales, poseer estas capacidades a la hora de gestionar una conversación, una reunión, un conflicto o el trabajo en equipo, es sumamente importante para todo individuo puesto que con ello podrá saber cómo actuar cuando se encuentre en estas situaciones, como bien se menciona a continuación en uno de los rasgos del perfil de egreso de la educación primaria, Aprendizajes clave para le educación integral, Plan y Programas de estudio para la educación básica 2017, “Identifica y pone en práctica sus fortalezas personales para autorregular sus emociones y estar en calma para jugar, aprender, desarrollar empatía y convivir con otros”. (p.70), sin embargo, muchas veces resulta difícil lograrlo, y es entonces cuando el docente debe apoyar a los involucrados en un conflicto a través de la mediación para que lleguen a acuerdos en los que ambas partes estén satisfechas.

La mediación escolar es una herramienta valiosa para abordar los conflictos de manera constructiva y cultivar un ambiente escolar positivo, se debe centrar en la comunicación abierta y la colaboración, busca empoderar a los involucrados para encontrar soluciones que beneficien a todos los miembros de la comunidad educativa.

Cuando un conflicto no puede resolverse por las mismas personas afectadas es necesario contar con una tercera persona que apoye a mediar, entendemos el concepto como: “aquella técnica en que dos partes o más involucradas en un conflicto, después de ensayar diferentes posibilidades, concluyen que no pueden resolverlo solas y deciden pedir a una tercera que les ayude en su proceso” (Caycedo, 2016, p.10) el docente puede ser mediador ante un conflicto, y apoyar a la resolución de forma pacífica en ambas partes involucradas, entonces ¿Cómo identificar con certeza la forma de implementación de la mediación por parte del docente como mecanismo para la resolución de conflictos en el aula con alumnos de sextos grados de educación primaria?.

**1.2 Justificación.**

En la escuela nos enfrentamos ante diversos conflictos que poco a poco van deteriorando el buen comportamiento y la convivencia que existe entre los alumnos dentro del aula clases y fuera de ella, por lo tanto es necesario que desde edades tempranas los estudiantes vayan teniendo conciencia de sus actos y con ello aprendan a resolver los conflictos que se le presenten en su vida cotidiana de manera pacífica, como hace mención el Plan y programa de estudio 2017, “se busca que los alumnos reconozcan su propia valía, aprendan a respetarse a sí mismos y a los demás, a expresar y autorregular sus emociones, a establecer y respetar acuerdos y reglas, así como a manejar y resolver conflictos de manera asertiva, (p.20), si ellos son capaces de lograrlo, podrán ser seres humanos que se desenvuelvan en una sociedad libre de violencia.

Sin embargo, muchas veces debido a la inmadurez, falta de manejo de emociones o incluso de experiencia los alumnos no son capaces de resolver dichos conflictos, por lo tanto es el docente del grupo parte fundamental al ser mediador entre sus alumnos y es que muchas veces ante la falta de capacidad para resolver un conflicto, los niños requieren del apoyo de su maestro o maestra a través de la mediación escolar, la cual es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, aceptación, aprendizaje y de respeto mutuo, siendo también un proceso de comunicación horizontal, en el que el mediador crea las condiciones para que los protagonistas del conflicto puedan compartir inquietudes y planteamientos desde diferentes puntos de vista por lo tanto, si los alumnos aprenden a resolver sus conflictos a través de la mediación del docente, los alumnos podrán poco a poco ir siendo conscientes de la importancia que tiene resolver las diferencias o desacuerdos que puedan tener con sus semejantes y de esa manera más adelante lograr resolverlos solos, adquiriendo los valores del respeto, responsabilidad, tolerancia, entre otros, además de que si el docente resulta ser un buen mediador ante sus alumnos, éstos poco a poco irán aprendiendo de la importancia que tiene resolver los conflictos que surjan entre ellos, y al hacerlo las clases se tornarán más amenas, se trabajará con armonía e ininterrupciones, los alumnos podrán entender los sentimientos y pensamientos de otros, aprenderán a controlar las emociones que llevan a la ira y al enojo y con ello ser mejores personas que se puedan desenvolver eficazmente en la sociedad en la que viven.

La relevancia de tema destaca en demostrar que existen mecanismos exitosos en diversos ámbitos incluyendo el legal, con posibilidad de ser retomados en el ámbito escolar, donde el docente, según la experiencia directiva que nos antecede, no ha demostrado capacidad ni habilidades para ejercer la mediación ante los conflictos que surgen entre sus alumnos, de modo tal que estos, irán creciendo con la idea de que en los conflictos gana el más fuerte, y no ambas partes al saber entre ambos buscar una solución con el apoyo de un tercero, quien sería el docente como mediador, es por ello que el profesor debe saber cómo actuar ante estas situaciones, además es necesario reflexionar también sobre la actuación de los alumnos ante la mediación por parte del docente en la resolución de conflictos en el aula.

Por otro lado, si el docente no logra tener una buena mediación ante la resolución de problemas con sus estudiantes, además de que no tendrá control de grupo, existiría una comunicación inefectiva, que muchas veces atrasan el proceso de aprendizaje que se tiene, el ritmo de trabajo que se va teniendo, así como el interés de los alumnos por querer aprender, además de que existiría violencia en el aula desencadenando daños psicológicos, verbales e incluso físicos entre los estudiantes, existirá la poca comprensión de los temas, el insuficiente desarrollo de los aprendizajes, la inexistencia del trabajo colaborativo, el poco compañerismo, falta de entendimiento entre los estudiantes, entre otros. Todos estos conflictos se pueden evitar si se atienden a tiempo, pero sobre todo si el docente es un buen mediador pues podrá generar un aprendizaje más enriquecedor en los estudiantes, así como fortalecer la sana convivencia.

Es bien cierto que los conflictos a veces son inevitables, a veces impredecibles, pero la gran mayoría de ellos se pueden resolver, estos surgen y se expresan de diferente manera, por motivos diversos y con distinta intensidad entre las personas. La ausencia de valores origina un sin número de conflictos, los cuales están presentes en nuestra vida diaria, la escuela no se exenta de ellos, puesto que en las aulas escolares y patios de recreo los maestros se encuentran con diversas problemáticas entre los educandos, desde el alumno que toma objetos ajenos, hasta aquel que maltrata física o verbalmente a sus compañeros, tal a como lo mencionan en 2006, Arango, García, Moncada:

De esta manera, la escuela pasa a convertirse en escenario de innumerables situaciones que generan conflictos permanentes debido a su misma naturaleza social, ante lo cual el maestro, como agente socializante, se encargará de mediar dichas situaciones con el fin de llegar a unos acuerdos de convivencia que promueva una interacción positiva entre los estudiantes. (p.163)

La resolución de conflictospermitea todas las personas involucradas tener la sensación de estar dispuestas a hablar abiertamente sobre sus pensamientos y sentimientos para llegar a una resolución juntos, la comunicación también es clave para garantizar que la relación se mantenga sana a largo plazo. Los conflictos suelen producirse cuando surge algún malentendido, cuando los intereses entran en contraposición o cuando existe discrepancia entre las preferencias, valores o creencias (Calvo et al., 2002).

* 1. **Objetivo general.**

Analizar las formas de implementación de la mediación docente como mecanismo para la resolución de conflictos con alumnos de sexto grado de la Educación Primaria.

**Objetivos específicos.**

* Analizar las estrategias que utiliza el docente para mediar en la resolución de conflictos con alumnos de sexto grado de la Educación Primaria.
* Reflexionar sobre la actuación de los alumnos de sextos grados ante la mediación por parte del docente en la resolución de conflictos en el aula.
* Identificar las características que tiene la intervención docente en la mediación de conflictos entre alumnos de sexto grado de educación primaria.

Por lo tanto, la interrogante que enmarca la problemática es la siguiente:

¿Cómo identificar con certeza las estrategias que utiliza el docente en la implementación de la mediación como mecanismo para la resolución de conflictos en el aula con alumnos de sextos grados de educación primaria?

* 1. **Hipótesis.**

Una manera útil para identificar con certeza la forma de implementación de la mediación del docente en el aula con alumnos de sextos grados de educación primaria, es por medio de la resolución de conflictos.

Surge la preocupación al ver situaciones como estudiantes que con mucho temor, nerviosismo, irritación o antipatía pretenden salir ganadores en conflictos escolares; niños que le huyen al conflicto siendo complacientes y dejándose intimidar por sus pares, niños que asumen el conflicto pero con resultados disfuncionales rompiendo relaciones sociales con heridas emocionales desastrosas o niños que atribuyen significados distintos al conflicto; engrandeciéndolo y traduciéndolo en ocasiones a sinónimo de provocación con resultados negativos y es allí en donde debe intervenir el docente como mediador ante esas circunstancias, de ahí la importancia de que el docente adopte el rol de mediador y poco a poco los alumnos vayan siendo conscientes de las ventajas que tiene saber resolver conflictos de manera pacífica por ellos mismos.

**Capítulo II. Estado del arte.**

Esta investigación tiene relevancia en el sentido de conocer las formas de implementación de la mediación como mecanismo para la resolución de conflictos, pero, además, porque se fundamentan teóricamente los elementos más significativos de la mediación, las etapas o fases de la mediación, la resolución de conflictos y los tipos de intervenciones ante un conflicto.

Caycedo, (2016) en su investigación “La mediación como una solución alternativa de la violencia escolar”, analiza las experiencias escolares fundadas en los fenómenos sociales y culturales que genera la convivencia escolar y presenta una metodología cuantitativa descriptiva, pretende contribuir con una reflexión crítica en la que algunos autores y profesionales presentan sus postulados sobre la mediación y su aplicación en el sector escolar. Dicha investigación propende por analizar las experiencias escolares fundadas en los fenómenos sociales y culturales que genera la convivencia escolar, así como enriquecer el conocimiento de esta población y sus diferentes problemáticas en pro de la mejora de los procesos de aprendizaje y diálogo de las diferencias sin acudir a los estrados judiciales, Se trató sobre valores humanos.

En la revista Anales de Psicología, el artículo titulado “Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa “el objetivo es analizar los orígenes de la mediación escolar y de las disciplinas de las que se nutre. El tener una mejor compresión de los diferentes enfoques relacionados con la mediación, así como la terminología a ella asociada, hace mención que la mediación es “una técnica que intenta ayudar a que personas enfrentadas puedan entender su conflicto de una forma más constructiva, intentando buscar formas colaborativas de solucionarlo”. (Pulido et.al 2013), Para ello, se basa en la ayuda de una tercera persona, llamada mediador o mediadora, que facilita el análisis de lo ocurrido, así como las posibles soluciones de cara al futuro, siendo en el caso de la educación, el docente responsable del grupo.

Esta investigación agrega que los programas de mediación en el contexto escolar necesariamente deben recoger el enfoque de la resolución de conflictos. Este entrenamiento, tanto en adultos como en alumnado, les dota de una aproximación al conflicto más positiva, así como de estrategias de análisis y de negociación. En este sentido, puede ser muy útil completar este entrenamiento especializado de los mediadores con una aproximación global, haciendo llegar a todo el centro dicha formación e incorporándolo en el currículum, como plantean los diversos autores mencionados anteriormente.

La Federación española de docentes de educación física, en el artículo “Prevención y resolución del conflicto en educación física desde la perspectiva de los adultos miembros de la comunidad educativa en las comunidades de aprendizaje”, analiza las opiniones, creencias y valoraciones que los miembros adultos (profesorado, familiares y voluntariado) de las Comunidades de Aprendizaje realizan sobre las causas de los conflictos que se producen en la educación física y las formas de abordarlos, la metodología utilizada para la investigación es de orientación comunicativa-crítica.

Las barreras representan la dimensión exclusora, es decir, aquellas situaciones que generan conflictos e impiden la implementación del modelo comunitario de prevención y resolución de conflictos en la escuela y en concreto en la educación física.

Por otro lado, la Revista Interuniversitaria, Pedagogía Social, núm. 18, (2011), en la investigación “Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción”., de la Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social Sevilla, España, tiene como objetivos conocer los conflictos y conductas violentas que existen en las aulas, formar a los profesores ante esta situación a través de la investigación-acción, aplicar técnicas de grupos para detectar y resolver dichas conductas, elaborar propuestas de prevención de conductas conflictivas para favorecer un buen clima educativo y realizar propuestas concretas para promover la educación para la convivencia.

El procedimiento Metodológico seguido posee una perspectiva multimétodo, por la complementariedad de ambos procesos de investigación, La Investigación-Acción ha sido el elemento base en el tratamiento de la resolución de conflictos.

Por otro lado es muy interesante la investigación titulada “La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula: marco para una pedagogía de la convivencia” de la revista Scielo, la cual tiene como propósito destacar la importancia, para el ámbito escolar, de la gestión del conflicto en forma positiva desde la pedagogía para la convivencia y la mediación transformadora, es claro que el conflicto es inherente al ser humano, pero la convivencia también, y éste forma parte de la convivencia; por tanto, es fundamental e ineludible promover una comprensión del conflicto como fuente de aprendizaje, desarrollo y maduración personal, que en una sociedad democrática que se rige por el diálogo y la tolerancia, encuentra su espacio y ámbito de expresión.

Agrega que la mediación transformadora es de gran utilidad por cuanto facilita la confrontación, propicia la coparticipación responsable, permite considerar y reconocer la singularidad de cada participante en el conflicto, incrementa la posibilidad latente de ganar conjuntamente, establece los puentes en común y sienta las bases para implementar las soluciones efectivas que legitimen la participación de todos los actores o grupos involucrados para resolver constructiva y colaborativamente los conflictos entre pares.

Otra de las investigaciones significativas en este trabajo es el estudio de Carrillo, (2016) “Resolución de conflictos en el aula: hacia una cultura de paz en niños de primaria”, es el resultado de la observación y el análisis de los factores que causan la violencia dentro de la educación básica y de cómo los conflictos que pueden llegar a presentarse generalmente se resuelven a través de un camino muy distinto de la cultura de paz, provocando que el ambiente escolar diste mucho de lo sano y armónico para los niños, en esta investigación se elaboraron y aplicaron una serie de dinámicas para mostrar a los alumnos una nueva forma para la resolución de conflictos, con el objetivo de mostrarles que sí se puede tener una convivencia escolar armónica, sana y pacífica, factor que influye considerablemente en la adquisición de conocimientos y el aprovechamiento escolar.

Parra, (2024), fue otra de las investigaciones consultadas, la cual presenta una visión sobre el uso de la mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje en docentes del nivel de educación primaria. Es un trabajo de tipo exploratorio que permitió examinar un tópico que se expresa en los componentes mediación-enseñanza–aprendizaje, en la modalidad de trabajo de campo, entendida como el análisis sistemático de problemas de la realidad, tiene el propósito de interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes.

En la revista de investigación, “El docente y el uso de la mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje”, del Instituto Pedagógico de Caracas. Caracas-Venezuela, se presenta una visión sobre el uso de la mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje en docentes del nivel de educación primaria. La investigación se ubicó en el contexto de la psicología educativa y en la perspectiva paradigmática de los enfoques: constructivismo, sociocultural y cognitivo. Investigación de tipo exploratorio, con diseño de campo.

Concluye que, enriquecer el proceso educativo, exige una actitud positiva de parte de todos los entes involucrados en el hecho educativo, entre los cuales se encuentran: la escuela, la familia y la comunidad. Además, el protagonista es el educando, si bien el aprender es responsabilidad de él, la promoción del aprendizaje corresponde en gran medida al docente de aula y al docente en educación especial, por ser éstos promotores de aprendizajes significativos, a partir de espacios de reflexión y el uso de estrategias que le permiten al educando la construcción de conocimiento.

En el blog de la Universidad Europea, la investigación sobre “Resolución de conflictos escolares: tipos y estrategias efectivas”, se hace mención que un conflicto escolar es una situación de desacuerdo, confrontación o disputa que ocurre dentro del contexto educativo. Este afecta a estudiantes, docentes, personal administrativo y, a veces, también a los padres o tutores.

Estos conflictos pueden producirse por distintas razones y manifestarse de diferentes formas, causando un impacto significativo en el ambiente escolar, así como en las relaciones interpersonales dentro de la comunidad educativa, de allí la importancia de atenderlos a tiempo. De igual manera da a conocer las características de los conflictos escolares, así como los tipos de conflictos que existen en las aulas escolares, haciendo un análisis muy enriquecedor sobre el tema que resulta hoy en día relevante en los centros escolares.

La revista Ra Ximhai, de la plataforma Redalyc, en su artículo de investigación titulado “El conflicto en las instituciones escolares” Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México, tiene como objetivo proporcionar a la comunidad escolar, las herramientas necesarias que permitan visualizar el conflicto desde la perspectiva de la educación para la paz, como eje de transformación y crecimiento personal e institucional, así mismo fomentar la capacidad de transformar el conflicto por medios pacíficos.

En la investigación describe que el conflicto tiene una escasa resonancia en los estudios y manuales clásicos de organización escolar, por ello, es de gran interés realizar un análisis a la transformación del conflicto y para ello se empezará por clarificar la terminológica, de que se entiende por conflicto: “un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes” (Jares, 1991, p. 108). Es decir, el conflicto es, en esencia, un fenómeno de incompatibilidad entre personas o grupos.

Otro estudio consultados para fines de construcción del estado del arte es el de  Montaño, (2020) titulado: “El conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria”, el objetivo de este documento estuvo encaminado a analizar las oportunidades educativas que surgen del conflicto escolar y cómo éstas favorecen la construcción de relaciones de convivencia, ofreciendo un marco de reflexión para tratar constructivamente el conflicto escolar, modificando las prácticas cotidianas de asumirlo que impiden o afectan procesos saludables de crecimiento personal, muy buenos documentos que encierran un sin número de información, que me fueron de mucha utilidad para mi trabajo de investigación.

**Capítulo III Metodología.**

El presente trabajo de investigación que se llevará a cabo pretende dar respuesta a cierto problema trascendente es decir, que es muy significativo y tiene consecuencias muy importantes, el cual se encuentra presente en las aulas de clases y que puede afectar el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, se dará a conocer la metodología adecuada que sustentará el trabajo la cual buscará lograr el objetivo, para una mejor compresión de lo expuesto, se hará mención de ciertos conceptos relacionados con la metodología.

En primera instancia para que la metodología se lleve a cabo requiere que el individuo realice una investigación sobre el problema detectado, “Se define la investigación como una actividad encaminada a la solución de problemas. Su objetivo consiste en hallar respuestas a preguntas mediante el empleo de procesos científicos.” (Arias, 2012, p.21).

Mientras que el término metodología según Taylor y Bogdan, (1987), “designan el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas” (p.15), la metodología cualitativa busca recoger datos descriptivos palabras y conductas de las personas, para obtener información sobre lo que las personas piensan o sienten.

**3.1. Tipo de investigación.**

El tipo de investigación que se utilizará en este documento tendrá como orientación un enfoque cualitativo, este permitirá analizar cómo es la mediación docente ante la resolución de conflictos en el aula con alumnos de sexto grado de educación primaria, autores clarifican los términos, (Flick, 2007, p.16) hace énfasis en lo siguiente, “la investigación cualitativa pretende acercarse al mundo de ahí fuera, no en entornos de indagación especializada como los laboratorios y entender, describir y algunas veces explicar fenómenos sociales desde el interior” es entonces mediante el análisis, la descripción, etc. que se obtiene información relevante sobre este proyecto. Este tipo de investigación implica recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones o comportamientos, con los significados que las personas les atribuyen. Por esta razón, los resultados se expresan en palabras, es por ello que en el presente trabajo de investigación se podrá redactar y conocer a detalle cómo es la mediación del docente ante la resolución de conflictos de sus alumnos.

Para el proceso metodológico de la investigación se ha optado por seguir las características del método fenomenológico, el cual de acuerdo a Bisquerra, 2009,lo describe de la siguiente manera “intenta descubrir todo aquello que aparece pertinente y significativo en las percepciones, sentimientos y acciones de los actores sociales siguiendo un proceso de investigación claramente inductivo” , (p.317) se busca rescatar el sentir de los informantes para saber porque hacen lo que hacen, se fundamenta en las experiencias de vida, asume el análisis de uno de los aspectos completos de sujeto, es desde luego eminentemente descriptiva, se pretende comprender y darle importancia a cómo las personas vivimos el mundo en el que vivimos, tanto en cuanto a sus aspecto más físico como en términos de interacción social y emocionalidad.

Se entiende que plantear de manera adecuada la metodología en la investigación que se está llevando a cabo permite tener un proceso claro y objetivo, para recabar, registrar y analizar los datos obtenidos, proporcionando los elementos indispensables para obtener información de lo que las personas piensan y sienten, considerando el punto de vista de los participantes.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **\*Tabla de categorías y unidades de análisis**. | | | | | | |
| **Categoría** | **Definición de la categoría** | **Unidades de análisis** | **Definición de las unidades de análisis** | **Referente**  **preguntas de investigación** | **Narrativa sujeto informante 1** | **Narrativa sujeto informante 2** |
| Mediación | Es aquella técnica en que dos partes o más involucradas en un conflicto, después de ensayar diferentes posibilidades, concluyen que no pueden resolverlo solas y deciden pedir a una tercera que les ayude en su proceso. (Caycedo, 2016) | Etapas o fases de la mediación  1ª. Primera fase de la Mediación. ENTRADA: presentación y reglas de juego.  2ª. Segunda fase de la Mediación. CUÉNTAME: relato de las partes.  3ª. Tercera fase de la Mediación. SITUARNOS:  4ª. Cuarta fase de la Mediación. BUSCAR SOLUCIONES:  5ª. Quinta fase de la Mediación. ACORDAR | El proceso de mediación tiene fases que deben realizarse por orden y correctamente  Los mediadores elaboran un discurso consistente  en dar la bienvenida a las personas en  conflicto, presentarse personalmente y como  mediadores y preguntarles a su vez por sus  nombres  Los mediadores invitan a cada una de las partes a contar su versión del  conflicto. Se pregunta quien quiere empezar y se les hace saber que tendrán el tiempo  que precisen  Es la fase trascendental de la mediación, significa pasar de lo superficial del conflicto  al interior del mismo. Del yo/tu tengo/tienes el problema al NOSOTROS compartimos  un problema  El objetivo de esta fase es el de generar múltiples soluciones al problema. Es necesario  recurrir al pensamiento creativo mediante el cual puedan verse el mayor número de  soluciones que facilitaran llegar a acuerdos beneficiosos para las dos partes, llegar  a conseguir arreglar.  Es la fase final del proceso y llegado a este punto, tras la evaluación de las propuestas  de solución generadas en la lluvia de ideas, se pasará a:  • Pedir a las partes que formulen un plan de acción: quien hará que, cuando,  como?  • Pedir a cada persona que resuma el plan.  • Definir claramente el acuerdo y redactarlo por escrito.  • Preguntar: ¿Está arreglado el problema? etc. (Ortuño, 2015) | ¿Qué conocimiento tiene usted sobre la mediación escolar?  ¿De qué manera inicia y termina la mediación escolar cuando atiende un conflicto con sus alumnos?  ¿Cuáles son las razones por las que usted considera que se debe llegar a un acuerdo donde ambas partes se sientan atendidas en un conflicto?  ¿Qué valores considera deben estar presentes en usted cuando está interviniendo en la resolución de conflictos ante sus alumnos?  ¿Cuáles son los beneficios de intervenir en la resolución de conflictos con sus alumnos?  ¿Qué diferencia nota en la actitud de sus alumnos, cuando interviene en la resolución de un conflicto en ellos? | La mediación escolar es la intervención que hago como maestro para ayudar a solucionar un conflicto cuando surge en la escuela entre dos o más niños, tratando de encontrar entre toda una solución en la cual estén conformes, claro siempre siendo de manera pacífica.  Cuando surge un conflicto entre mis alumnos, primero trato de calmarlos, de que se relajen porque de repente se comportan agresivos, quieren gritar todos a la vez y además de que no se les entiende, se comportan más violentos, luego les digo que uno por uno me irá explicando lo que pasó porque al hablar todos no logramos entendernos, inicia uno a explicar lo sucedido y cuando el otro quiere interrumpir, de inmediato le digo que no está respetando lo que les dije de uno a la vez y que guarde silencio, y ya deja que termine su compañero de hablar, así todos escuchamos y al final quien cometió el error de iniciar el conflicto pide disculpas a su compañero y se dan la mano y un abrazo.  Pues primordialmente la atención, la atención igualitaria para ambos alumnos, donde no se les de preferencia a ninguno, sino hasta ver cuál es el problema.  Pues hay varios valores que podrían mencionarse,que se deben tener en ese momento, uno es el respeto, respetar lo que dice cada uno de ellos sin darle, a ellos la razón, sino hasta escucharlos a todos, otro puede ser la honestidad, decir tal cual las cosas sean.  Un beneficio es que se busca más que nada crear un ambiente sano en el aula, ese es el beneficio primordial que buscamos.  Su actitud puede ser cambiante, vamos a decir porque de muchas veces del enojo pasan a la calma o de la tristeza pasan a la alegría al solucionarse dicho problema | Bueno, la medición escolar es una estrategia empleada por una persona que no está involucrada en un conflicto, pero que de alguna forma interviene para que se encuentre un acuerdo o una solución de la situación que está prevaleciendo y está de alguna forma perturbando la paz, la armonía, pero esta persona debe de actuar de forma enajenada a lo que está sucediendo es decir, esta persona solamente va a tratar de que esas dos partes que están en conflictos lleguen al arreglo pero que no sean este de alguna forma manipulado, porque de otra forma no se va a aclarar o a llegar a una solución sino al contrario puede agravar la situación el mediador que no tenía papel en el conflicto por tender a favorecer una de las partes.  Comienza mi intervención con el conocimiento del problema y estableciendo las reglas a seguir, cada uno de los involucrados expresa su sentir respetando lo que se haya acordado para expresarse, termino cuando los alumnos involucrados se sienten satisfechos con la resolución.  De no de no atender un conflicto, las consecuencias o los brotes de un conflicto de manera en que los involucrados se sientan a gusto con el resultado vamos a generar un ambiente hostil en el que va a ser complicado el desarrollo de cualquier propuesta ya sea didáctica, ya sea de convivencia dentro de un grupo, por lo tanto, las razones para atenderlas son sumamente importantes.  Principalmente la empatía, la asertividad, el mantener un sentido de justicia de equidad son básicos y primordiales para lograr establecer un juicio que no es fácil porque a veces no somos testigos fieles de lo que está pasando y tenemos que asumir una, una situación de fiscal pero, que no conocemos realmente a la raíz de lo que está provocando el conflicto, entonces los valores aquí asumen un papel muy importante en la que nosotros debemos por más que creemos un sentimiento con alguno de los alumnos y las cosas se entienden para ellos tenemos que ser neutrales, anteponernos a nuestros intereses y generar una solución basada en la razón y para asumir ese aspecto tenemos que ser justos equitativos, tolerantes, inclusivos y empáticos sobre todo.  **S**i, uno de los beneficios es que mantienes las emociones relajadas, puedes crear ambientes saludables de trabajo, al mantener la calma en los niños tienes el beneficio de poder tratarlos, de poder conducirlos, de poder realizar tus actividades y desde luego crear un ambiente de armonía un ambiente de paz siempre se busca eso dentro del aula para poder crear un buen ambiente de aprendizaje.  Una actitud positiva, un ambiente de interacciones basados en el respeto, en la tolerancia creo que, que se refleja cuando ellos asumen una actitud de tolerancia, de comunicación asertiva, si esas son. |
| Resolución de conflictos | Una situación de competencia donde las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra. | Tipos de conflictos escolares:  Conflictos de comunicación  Violencia física y verbal de baja intensidad Actitudes disruptivasExclusión escolar Tipos de intervenciones ante un conflicto:  1.- Prevención  2.- Intervención temprana:  3.- intervención de terceras partes. (Ortuño, 2015) | Hace referencia a desacuerdos que surgen debido a problemas en la transmisión o recepción de mensajes entre estudiantes, docentes o personal escolar. Entre ellos están la falta de claridad, malinterpretaciones o problemas de escucha activa, entre otros  Son comportamientos agresivos que pueden incluir peleas, insultos, amenazas, agresiones físicas intencionadas y cualquier acción destinada a causar daño físico o emocional a otras personas en el entorno escolar.  Este término se refiere a esos comportamientos que rompen con la armonía y el flujo normal de las actividades en el salón de clases. Estos impiden el desarrollo adecuado de las dinámicas del aula, al tiempo que afectan negativamente al ambiente educativo.  Son prácticas de marginación en las que se ignora de manera deliberada a uno o varios estudiantes, no se les permite participar en actividades escolares o se les discrimina por temas de raza, género o ideología, entre otros prejuicios y estereotipos.  Las actuaciones  más adecuadas son las de prevención  (prevenir + proveer) acciones y  herramientas encaminadas a evitar la  escalada de situaciones conflictivas.  Es cuando nos referimos a la que se debe hacer  antes de que el conflicto escale y pueda devenir en violencia.  Fase de confrontación que tendrá que  ser ejercida con la fuerza de la autoridad porque se  requiere una figura de poder, una jerarquía y fase de punto  muerto y desescalada; en estas fases ya tienen cabida  la negociación, la colaboración, la mediación. | ¿Qué tipos de conflictos se originan en el aula?  ¿De qué manera apoya a sus alumnos involucrados en un conflicto que es originado fuera de la escuela para que puedan solucionarlo de manera sana y pacífica en el aula?  ¿Qué medidas toma para prevenir los conflictos entre sus alumnos?  ¿Cómo es su actuar cuando sus alumnos llegan a agredirse verbal o físicamente?  ¿En las ocasiones en que no ha sabido actuar ente un conflicto con sus alumnos a que se debe?  ¿De qué manera cambia el trato entre los alumnos involucrados en un conflicto cuando usted interviene? | Me he dado cuenta que los conflictos que más se ocasionan en el aula muchas veces es el maltrato corporal y el verbal que hacen los niños al poner apodos, decirse groserías, algunos casos desde la casa o calle tienen problemas entre pares, entre familias y traen esos conflictos a la escuela.  En una ocasión un alumno de mi grupo se dijo de majaderías con otro del mismo salón, al preguntarles porque actuaban así, uno de ellos dijo que su papá le había vendido una cama al papá del otro alumno involucrado (su familia es vendedora de muebles de madera) y que éste no se lo había pagado, por ello él le exigía que se lo pagara, de ahí que empezaran a los insultos. Para apoyarlos no me quedó más que platicar con los dos, hacerles ver que ese problema de sus familias, es de adultos y ellos nada tienen que ver. ambos terminaron diciendo que no se volverían a insultar o pelear por ello.  Siempre trato de que haya comunicación entre ellos, que platiquen sobre lo que no les agrada, que, si encuentran algo tirado busquen al dueño, que no lo lleven sin permiso, que no se agredan físicamente ni jugando porque después terminan pelando. trato de tener un trato igualitario, tengo en el aula un buzón escolar en donde ellos pueden escribir lo que sienten o como se sienten.  No negaré que me ha pasado algunas veces que primero me enojo mucho, porque quisiera que todo esté tranquilo en el salón de clases, para poder realizar las actividades planeadas, sin embargo, rápido se me pasa y hablo con ellos, cuando es una agresión física, además de hablar con ellos, hablo con los padres de familia a la hora de la salida, para que el problema quede resuelto no solo entre los alumnos sino entre los padres, puesto que a veces son los padres de familia los que no están de acuerdo con la resolución del conflicto.  Principalmente cuando son problemas que vienen desde casa, problemas que tienen entre las familias de tiempo atrás y que se han originado fuera de la escuela que repercuten en sus hijos en el aula de clases.  A veces al narrar lo sucedido ambas partes involucradas dicen mentiras y esto origina que el conflicto crezca, tengo que concientizarlos sobre la importancia de que sean honestos con ellos mismos y poco a poco cambian de actitud, no niego que a veces es complicado que accedan a decir la verdad y actuar con responsabilidad en sus actos. | Pues hay múltiples, pero los más frecuentes son eh, la discriminación, el contacto físico, la violencia física, la violencia verbal que muchas veces surgen por cosas insignificantes entre ellos  Muchas veces son por problemas que ellos traen desde casa que no se logran solucionar ni en la escuela.  Una niña del salón no se lleva con otro niño del mismo grupo, ella dice que su papá las dejó a su mamá y a ella por irse con la mamá del niño, a veces el niño le dice de cosas para molestarla, ante esto tuve que mandar a buscar a sus mamas para platicar con ellas y solucionarlo.  Les platico sobre la importancia que tiene que exista en el aula un ambiente agradable en el que con gusto todos ellos asistan a clases, asigno trabajo colaborativo, porque de esta manera hay más contacto entre ellos y surge poco a poco la confianza, empatía, etc., el fortalecimiento de los valores con actividades sencillas, pero importantes como contestar preguntas como ¿qué pasaría si...?  Muy pocas veces me ha pasado que alumnos se agredan físicamente en el aula de clases, cuando son agresiones verbales, lo primero es que actúo con seriedad, les hablo con firmeza para aconsejarlos.  Cuando han sido agresiones físicas, me he visto en l necesidad de llevarlos a la dirección y citar ahí a sus padres para que junto con la directora solucionemos de manera pacífica lo sucedido.  Me ha sucedido cuando son problemas muy grandes que requiere la presencia de los padres de familia y no solo la de ellos.  Se ven los alumnos más relajados y tratan de estar calmos para cada uno de ellos explicar lo sucedido, se relajan, asumen otra actitud, sienten que hay un estado de confianza y de que son atendidos con equidad, sobre todo con mi plática ellos tienen una actitud más amable, dejan de buscar un interés y asumen verdaderamente la razón para solucionarlo. |

\*Tabla de categorías y unidades de análisis. Elaboración propia.

**3.2 Análisis de datos.**

El análisis de datos es un proceso sumamente importante, es una de las tareas más atractivas dentro del proceso de investigación, es también una de las actividades más complejas dentro de la investigación cualitativa. Antes de enfocar la atención en el análisis se intentará clarificar algunas cuestiones relativas a la naturaleza de los datos, según Rodríguez et.al. (1999)” los datos son frecuentemente entendidos como interacciones, situaciones, fenómenos u objetos de la realidad estudiada, que e1 investigador recoge a lo largo de su proceso de investigación y que poseen un contenido informativo útil para los objetivos perseguidos en la misma”. (p.199).

La recogida de datos no significa mucho por sí sola para llegar a las conclusiones de un estudio, esta requiere de algo más, del análisis de este, por ello es que se requiere prestar mayor atención a este proceso de la investigación, el análisis de datos se define como “un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones, comprobaciones que realizamos sobre los datos con el fin de extraer significado relevante en relación a un problema de investigación” (Rodríguez et.al.,1999, p.200).

Una vez recolectados los datos de las entrevistas y observaciones, se revisan, se resumen y se organizan para efectuar el llamado análisis cualitativo, considerando los tres momentos clave de análisis , después de la revisión del material se inicia la reducción de los datos que según (Bisquerra, 2009, p.154) consiste en “simplificar y agrupar los datos brutos del registro (primer nivel de reducción) en unidades de significados o categorías temáticas (segundo nivel de reducción) a las que daremos un nombre asignándoles un código (codificación) de acuerdo con criterios fijados” para esto debemos tener en cuenta con que información contar y que interrogantes hay que responder.

Durante la segunda fase o momento clave del análisis de datos cualitativos se desarrolla una serie de actividades orientadas a la comprensión más profunda de los fenómenos y a la generación de hipótesis mediante la representación de los datos, la fase final del proceso según Bisquerra, 2009 consiste en;

Interpretar y elaborar las conclusiones del estudio a la luz del marco teórico inicial, para proporcionar un sentido de entendimiento de lo que hemos observado, analizado y evaluado en forma de patrones, tendencias, explicaciones e incluso la construcción de una teoría fundamentada. (p 154)

El propósito fundamental de la fase de análisis de datos consiste según Bisquerra, (2009) “dar sentido a la información obtenida, tratándola y organizándola para poder explicar, describir e interpretar el fenómeno objeto de estudio y dar respuesta al problema planteado” (p.152), se busca extraer o construir datos de primera mano de la población o los fenómenos que se desean conocer, siendo un procedimiento abierto y flexible para la clasificación de los datos.

**3.3 Población objeto de estudio.**

Los informantes clave de una investigación son parte importante, en el presente estudio se ha considerado a 2 docentes que impartan sextos grados de educación primaria durante el ciclo escolar 2022-2023, los cuales he decidido seleccionarlos bajo una muestra no probabilística que analizando Metodología de la investigación educativa, Bisquerra (2009) menciona que “es un procedimiento de selección informal de una muestra” (p.148), el muestreo casual o también llamado por accesibilidad fue el utilizado en esta investigación y consiste en “utilizar como muestra a individuos a los que se tiene con facilidad de acceso, dependiendo de distintas circunstancias fortuitas” (Bisquerra ,2009, p.148) , otros de los informantes serán los alumnos del grado antes mencionado.

Por lo anterior los criterios para seleccionar a los docentes fueron: ser docente que imparta sexto grado, querer apoyar como voluntario en la investigación, formación docente de licenciatura en educación primaria, antigüedad mayor a 10 años de servicio y que participen en talleres o cursos ofertados por la DSAM, al seleccionar a los docentes, se seleccionan en automático a los alumnos, y se realiza esta elección de sextos grados debido a que es sumamente importante conocer la manera en que el docente utiliza la mediación ante la resolución de conflictos , son los alumnos más grandes de la escuela primaria y quienes pronto pasarán al otro nivel educativo, por lo tanto se realizarán entrevistas. El escenario donde se realizará esta investigación será en un medio rural en una escuela pública de organización completa turno matutino.

Los datos cualitativos tratan las emociones y percepciones de las personas, lo que sienten. Estas percepciones y emociones están documentadas en los datos cualitativos. De acuerdo con Arias (2012), afirma que “se entiende por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. (p.67), el elegir los instrumentos y técnicas indicados para recolectar datos cualitativos, ayuda a identificar y abordar el problema de manera efectiva y eficiente.

Una técnica e instrumento para recabar información en esta investigación será la entrevista semi estructurada, es uno de los instrumentos de recopilación de datos más utilizados para investigación cualitativa, principalmente por su enfoque personal, “La entrevista más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en el diálogo o conversación cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado a cerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”.( Arias, 2012, p.73) de manera que en esta investigación se pretende entrevistar a cada uno de los informantes estableciendo previamente un guión de entrevista con preguntas abiertas que permita desarrollar una plática a profundidad con cada uno de ellos en donde indague de forma amplia una gran cantidad de aspectos y detalles .

La entrevista se clasifica en: entrevista estructurada o formal, entrevista no estructurada o y entrevista semiestructurada que es la que se utilizará en esta investigación, en esta aun cuando exista una guía de preguntas, podré realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional o extraordinaria. Esta técnica se caracteriza por su flexibilidad. Además de sus instrumentos específicos, tanto la entrevista estructurada como la no estructurada pueden emplear instrumentos tales como el grabador y la cámara de video.

La otra técnica e instrumento a utilizar en esta investigación será la observación estructurada, en donde el investigador se introduce al entorno en el que se encuentran los entrevistados, observa atentamente a los participantes y toma notas, Arias (2012) ha afirmado “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”.(p.69).

La observación puede ser: observación simple o no participante, observación participante, observación libre o no estructurada y observación estructurada, la cual se utilizará en esta investigación, es aquella que además de realizarse en correspondencia con unos objetivos, utiliza una guía diseñada previamente, en la que se especifican los elementos que serán observados, se utilizan instrumentos prediseñados tales como lista de cotejo, escala de estimación, etc., esto con la finalidad de conocer las estrategias que utiliza el docente en la mediación de conflictos con alumnos de sexto grado de educación primaria y reflexionar sobre la actuación de los alumnos ante la mediación por parte del docente en la resolución de conflictos en el aula en las escuelas Primarias . Fernando Aguirre Colorado y Carlos A. Madrazo, del municipio de Huimanguillo, Tabasco.

Con la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos que se utilizarán, pretende poder analizar las estrategias que utiliza el docente para mediar en la resolución de conflictos con alumnos de sexto grado de la Educación Primaria, reflexionar sobre la actuación de los alumnos de sextos grados ante la mediación por parte del docente en la resolución de conflictos en el aula e identificar las características de la tiene la intervención docente en la mediación de conflictos entre sus alumnos de sexto grado de educación primaria.

**Capitulo IV Resultados y conclusiones.**

Las investigaciones realizadas en relación a la mediación docente ante la resolución de conflictos con alumnos de educación primaria, parte del estudio de la mediación escolar, así como de las etapas o fases de la mediación escolar, Ortuño & Iglesias (2015), la mediación escolar formación para profesores, El conflicto en las instituciones escolares, Pérez y Gutiérrez (2016), La mediación como una solución alternativa de la violencia escolar Caycedo y Cocunubo (2016), entre otras.

Estas investigaciones nos muestran que se han realizado estudios que consideran la mediación del docente como mecanismo para la resolución de conflictos lo que nos permite ver la importancia que en la actualidad tiene la mediación en el ámbito educativo.

**4.1 La mediación.**

Es muy importante definir la mediación como lo expresan Caycedo y Cocunubo (2016):

“Entendemos la mediación como aquella técnica en que dos partes o más involucradas en un conflicto, después de ensayar diferentes posibilidades, concluyen que no pueden resolverlo solas y deciden pedir a una tercera que les ayude en su proceso” (p.12). Para que la mediación sea exitosa deben ocurrir dos cosas: que las necesidades contrapuestas se vean resueltas en lo más esencial y que la relación entre las partes salga reforzada.

La mediación es “una técnica que intenta ayudar a que personas enfrentadas puedan entender su conflicto de una forma más constructiva, intentando buscar formas colaborativas de solucionarlo”. (Pulido et.al., 2013), Para ello, se basa en la ayuda de una tercera persona, llamada mediador o mediadora, que facilita el análisis de lo ocurrido, así como las posibles soluciones de cara al futuro, siendo en el caso de la educación, el docente responsable del grupo.

Para ser un buen mediador es necesario tomar en cuenta la neutralidad que hay que tener durante la mediación, debe también conocer el problema y desde luego escuchar activamente a los involucrados, entre otros aspectos. El sujeto informante 1 menciona que “la mediación es una estrategia empleada por una persona que no está involucrada en un conflicto, pero que de alguna forma interviene para que se encuentre un acuerdo o una solución de la situación que está prevaleciendo y está de alguna forma perturbando la paz, la armonía, pero esta persona debe de actuar de forma enajenada a lo que está sucediendo es decir, esta persona solamente va a tratar de que esas dos partes que están en conflictos lleguen a un arreglo pero que no sean de alguna forma manipulados, porque de otra forma no se va a aclarar o a llegar a una solución sino al contrario puede agravar la situación el mediador que no tenía papel en el conflicto por tender a favorecer una de las partes”, el sujeto informante 2 agrega “La mediación escolar es la intervención que hago como maestro para ayudar a solucionar un conflicto cuando surge en la escuela entre dos o más niños, tratando de encontrar entre toda una solución en la cual estén conformes, claro siempre siendo de manera pacífica”, en su papel de responsable del aula, el docente debe en todo momento permanecer atento ante los conflictos que puedan presentarse en el aula, y desde luego apoyar a los menores para que se tenga una resolución pacífica entre ambos.

Por otro lado, es claro que los sujetos informantes entrevistados tienen conocimiento sobre el concepto de mediación, lo que le ayuda a saber cómo actuar ante sus alumnos durante un conflicto, sin embargo, es necesario tener además del conocimiento de la teoría, las habilidades y capacidades para poder poner en marcha una buena mediación en el aula con los alumnos.

En los últimos años, el concepto de mediación ha tomado valor en diversos ámbitos, el sistema educativo no puede ser la excepción, consiste en un tercero que interviene de manera neutral ante personas que tiene algún conflicto, para ello es necesario que se tenga presente que esta tercera persona debe presentarse de manera formal ante los involucrados en el conflicto, explicar las condiciones y normas que deben cumplir con responsabilidad y respeto, estas reglas deben ser claras y transparentes.

**4.2 Etapas o fases de la mediación.**

El proceso de mediación tiene fases que deben realizarse por orden y correctamente

estas según la Asociación rea son: Premediación, la entrada, cuéntame, situar el conflicto, búsqueda de soluciones y llegar a un acuerdo.

Ante ello es necesario que todas las fases se realicen en orden, desde que por separado se reúnen el mediador y los involucrados para escuchar sus emociones y explicarles las reglas y el funcionamiento del proceso de mediación hasta que ambas partes llegan a un acuerdo buscando soluciones que redactan y firman, claro deben quedar a gusto con los acuerdos y sobre todo respetarlos, ante esto puede ser que la mediación requiera de tiempo; a continuación se detallan y se hace hincapié de las investigaciones de otros autores respecto a las etapas o fases de la medicación escolar.

**4.2.1 Entrada: Presentación y Reglas del juego.**

La mediación en el ámbito escolar no solo resuelve conflictos de manera efectiva, sino que también promueve un ambiente educativo positivo, enseña habilidades importantes a los estudiantes y ayuda a preservar relaciones valiosas en la comunidad.

Esta etapa consiste en establecer las reglas básicas del procedimiento, aquí se procede a dejar claro lo que deberá respetarse durante la mediación escolar, y debe ser realmente respetado para que tenga éxito dicha mediación.

Según (Burguet, 1999. p.42), el proceso de mediación tiene esta primera etapa: “Inicio, el cual busca comunicar y aproximar a las partes, es decir, restablecer los canales de comunicación; definir los objetivos de la mediación y diseñar acuerdos preliminares de procedimiento”, al ser la primera etapa es en donde los involucrados en el conflicto se comunican con la intención de conocer los objetivos de la mediación y elaborar acuerdos anticipados en donde ambas partes de ven beneficiados; por otro lado (Iungman 1996, p.6) señala “la discusión como la primera etapa de la mediación escolar”, en donde deben acordar las reglas los involucrados, los mediadores elaboran un discurso consistente en dar la bienvenida a las personas en conflicto, presentarse personalmente y como mediadores y preguntarles a su vez por sus nombres.

Los mediadores elaboran un discurso consistente en dar la bienvenida a las personas en conflicto, presentarse personalmente y como mediadores y preguntarles a su vez por sus nombres. Cuando se le preguntó al informante 1 sobre como inician la mediación que tienen con sus alumnos ante un conflicto mencionó: “Cuando surge un conflicto entre mis alumnos, primero trato de calmarlos, de que se relajen porque de repente se comportan agresivos, quieren gritar todos a la vez y además de que no se les entiende, se comportan más violentos”, por otro lado el informante 2 agregó: “Comienza mi intervención con el conocimiento del problema y estableciendo las reglas a seguir”, es de mucho beneficio esta primer etapa porque es donde queda claro cómo deben actuar durante el proceso.

**4.2.2 Cuéntame: relato de las partes.**

En esta etapa por turnos que se deben respetar, cada parte explica lo que ha sucedido, se escucha con atención lo que se va narrando, sin interrumpir, por otra parte, Burguet (1999) indica que la siguiente etapa en la mediación escolar es llamada “descripción de la estructura, y menciona que tiene la finalidad de reunir o recopilar la información necesaria para la descripción general del conflicto: antecedentes y contexto del conflicto que permita identificar y clarificar el problema” (p.12) de mucha importancia conocer estos aspectos puesto que es necesario conocer a profundidad o lo que hay detrás del conflictos originado, en esta fase el mediador invita a cada una de las partes a contar su versión del conflicto. Se pregunta quien quiere empezar y se les hace saber que tendrán el tiempo que precisen

En relación a esta etapa el informante 1 menciona “luego les digo que uno por uno me irá explicando lo que pasó porque al hablar todos no logramos entendernos, inicia uno a explicar lo sucedido y cuando el otro quiere interrumpir, de inmediato le digo que no está respetando lo que les dije de uno a la vez y que guarde silencio, y ya deja que termine su compañero de hablar, así todos escuchamos”, la mediación escolar tiene como finalidad principal la prevención de la violencia en los espacios educativos además de ser una respuesta efectiva a la solución pacifica de los conflictos, puede decirse que el surgimiento de los conflictos escolares que  se dan entre alumnos y alumnas, necesita de la intervención del docente.

**4.2.3 Situarnos.**

Según la Asociación rea, es la fase trascendental de la mediación, significa “pasar de lo superficial del conflicto al interior del mismo, del yo/tu tengo/tienes el problema al nosotros compartimos un problema” de manera que se debe estar consciente del conflicto y en la mejor disposición para resolverlo, hacer conciencia de que no es una persona sino dos o más las involucradas y deben estar en la misa sintonía para de solucionarlo de la manera más pacífica y quedando de acuerdo ambas partes.

 En esta etapa o fase de la mediación escolar, se realiza un análisis de la situación, y la persona mediadora resalta los aspectos en común que ha expuesto cada una de las partes. Si hay necesidad, se pedirán aclaraciones de algunos de los puntos.

**4.2.4 Buscar soluciones.**

Teniendo en cuenta la perspectiva y sentimientos de la otra parte, se pide una tormenta de ideas para solucionar el problema de modo que ambas partes queden satisfechas, cuando se le preguntó al informante 1 al respecto mencionó “al final quien cometió el error de iniciar el conflicto pide disculpas a su compañero y se dan la mano y un abrazo” cuando existen soluciones correctas a los conflictos se tiene un ambiente de armonía en las aulas y se logra aprovechar al máximo el tiempo en el proceso enseñanza aprendizaje.

El objetivo de esta fase es el de generar múltiples soluciones al problema. Es necesario

recurrir al pensamiento creativo mediante el cual puedan verse el mayor número de

soluciones que facilitaran llegar a acuerdos beneficiosos para las dos partes, llegar

a conseguir arreglar.

**4.2.5 Acordar.**

La obtención de acuerdos, es la última etapa propuesta por Burguet (1999), en donde señala que esta etapa “Busca clarificar las necesidades e intereses de las partes involucradas; prever metas de la gestión positiva del conflicto; establecer acuerdos y el cumplimiento de lo que se ha acordado” (p.26).

De todas las soluciones expuestas en la fase anterior, se elige una y se analiza sus pros y sus contras. Si ambas partes están de acuerdo, se redacta un acuerdo basado en esa solución y se firma. A partir de ahí se hace un seguimiento del acuerdo para comprobar si ha funcionado y si ambas partes han quedado satisfechas del proceso de mediación, cada uno de los involucrados expresa su sentir respetando lo que se haya acordado para expresarse, termino cuando los alumnos involucrados se sienten satisfechos con la resolución, con respecto a ello el informante 1 agregó “siempre trato de que haya comunicación entre ellos, que platiquen sobre lo que no les agrada, que, si encuentran algo tirado busquen al dueño, que no lo lleven sin permiso, que no se agredan físicamente ni jugando porque después terminan pelando trato de tener un trato igualitario, tengo en el aula un buzón escolar en donde ellos pueden escribir lo que sienten o como se sienten”. la comunicación es la parte primordial, ante todo, si la hay y se respeta a los semejantes, se tienen excelentes resultados, se logra trabajar en un ambiente de armonía de paz.

Esta es la fase final del proceso, menciona etc. (Ortuño, 2015) que “llegado a este punto, tras la evaluación de las propuestas de solución generadas en la lluvia de ideas, se pasará a pedir a las partes que formulen un plan de acción: quien hará que, cuando, como, pedir a cada persona que resuma el plan., definir claramente el acuerdo y redactarlo por escrito, preguntar: ¿Está arreglado el problema?” es entonces ese momento en que deben cerrar la mediación al haber dado resolución al conflicto pero elaborando el plan de acción determinado por las partes involucradas.

**4.3 Resolución de conflictos.**

Los conflictos suelen producirse cuando surge algún malentendido, cuando los intereses entran en contraposición o cuando existe discrepancia entre las preferencias, valores o creencias (Calvo et al., 2002). La resolución de conflictos juega un papel muy importante, porque debe unir a las personas para encontrar solución a un problema en lugar de separarlas, cuando no es posible encontrar la solución debido la falta de madurez de los niños o al concepto erróneo que tienen que ante un conflicto debe haber un ganador, es donde el docente debe convertirse en un mediador logrando que haya acuerdos entre ambas partes, siempre atendiendo a los involucrados, al respecto el sujeto informante dos menciona: “ de no atender un conflicto, las consecuencias o los brotes de un conflicto de manera en que los involucrados se sientan a gusto con el resultado vamos a generar un ambiente hostil en el que va a ser complicado el desarrollo de cualquier propuesta ya sea didáctica, ya sea de convivencia dentro de un grupo, por lo tanto, las razones para atenderlas son sumamente importantes”, y es que efectivamente, es el docente la autoridad en el salón de clases, quien debe estar atento de sus alumnos y en todo momento mostrarles su apoyo incondicional para lo que requieran y que mejor manera que ayudándolos a que ellos resuelvan los conflictos que surjan.

**4.4 Tipos de conflictos.**

Los conflictos escolares son desacuerdos que surgen entre personas o grupos en una comunidad escolar, en torno a valores, intereses, principios, o ideas, estos desacuerdos pueden darse entre estudiantes o entre el alumnado y el personal docente, es una situación de desacuerdo, confrontación o disputa que ocurre dentro del contexto educativo, afectando a los agentes educativos, pueden presentarse de varias maneras, la atención temprana a estos altercados es esencial para evitar a futuro casos de bullying, acoso escolar, violencia o agresión física en los espacios educativos impidiendo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Estos son algunos ejemplos de los conflictos escolares más frecuentes:

**4.4.1 Los conflictos de comunicación.**

La comunicación es una habilidad que permite expresar ideas, opiniones, sentimientos y emociones de forma directa, sin agredir o perjudicar a los demás. Se caracteriza por ser una forma de comunicación madura y respetuosa que busca mantener un ambiente empático y comprensivo, sin embargo, cuando no hay una comunicación asertiva y respetuosa en la escuela surgen los conflictos de comunicación, según la Guía completa para la resolución de conflictos en el aula: fases y estrategias efectivas (2024), “Se trata de desacuerdos que surgen debido a problemas en la transmisión o recepción de mensajes entre estudiantes, docentes o personal escolar, como la falta de claridad, malinterpretaciones o problemas de escucha activa”, por ello la importancia que en todo momento exista en el aula o escuela la comunicación asertiva entre los agentes educativos, para que no exista malos entendidos originándose conflictos.

Cuando se le preguntó a los informantes sobre los tipos de conflictos se originan en el aula, el sujeto informante 1contestó **”**me he dado cuenta que los conflictos que más se ocasionan en el aula muchas veces es el maltrato corporal y el verbal que hacen los niños al poner apodos, decirse groserías, algunos casos desde la casa o calle tienen problemas entre pares, entre familias y traen esos conflictos a la escuela”, el maltrato corporal verbal según lo observado en el aula de clases de los alumnos se originan por la falta de comunicación, un alumno agredió a otro porque el primero tomó un lápiz que había tirado en el piso y otro alumno le dijo que era de el que se lo regalaba, el alumno no quería devolverlo a su dueño porque decía que se lo habían regalado, siendo lo correcto que desde que lo encontró tirado en el piso, debió preguntar al grupo de quien era y el compañero que se lo dio regalado debió haber dicho la verdad, para evitar el conflicto.

En relación a la misma interrogante el sujeto informante 2 comentó “pues hay múltiples, pero los más frecuentes son eh, la discriminación, el contacto físico, la violencia física, la violencia verbal que muchas veces surgen por cosas insignificantes entre ellos”, efectivamente algunos conflictos surgen por pequeñeces, pero es claro que muchas veces son por la falta de comunicación.

**4.4.2 Violencia física y verbal de baja intensidad.**

La violencia física es común en las escuelas, algunos alumnos rápidamente pueden perder el control de sus emociones y agredir a sus compañeros, según el equipo editorial, Etecé. “la **violencia física es la forma de violencia que atañe al cuerpo y a la fuerza física**: el castigo corporal, capaz de ocasionar dolor o incluso la muerte, así como sentimientos traumáticos y de humillación" (2021).

Para Suárez (2008), la violencia podría entenderse como “la forma oscura e inadecuada de enfrentarse a los conflictos, recurriendo al poder, la imposición y la anulación de los derechos del otro para salir proclamado vencedor en el enfrentamiento”, la violencia debe ser rechazada de plano por la comunidad escolar como medio de resolución de conflictos, la postura positiva que se debe asumir nos permitirá manejar y gestionar el conflicto en forma positiva: se contempla la posibilidad de negociar, consensuar, establecer acuerdos, compromisos, generar empatía con el otro, comprender su postura y conciliar con sus razones, etc.

La violencia física ocurre cuando **una persona trasgrede el espacio corporal de la otra sin su consentimiento**, ya sea sometiéndola a golpes, jalones o empujones, o bien encerrándola, provocándole lesiones físicas, es en esos casos en que el docente responsable del grupo debe intervenir para que un conflicto llegue a la violencia física.

Por otro lado, según la Guía completa para la resolución de conflictos en el aula: fases y estrategias efectivas (2024), la violencia física y verbal de baja intensidad “Son comportamientos agresivos que pueden incluir peleas, insultos, amenazas, agresiones físicas intencionadas y cualquier acción destinada a causar daño físico o emocional a otras personas en el entorno escolar”, estos conflictos alteraran la armonía del grupo e impiden el normal desarrollo de la clase.

Muchas veces suele suceder que los alumnos tienen conflicto en el aula, pero estos son originados fuera el aula, se les preguntó a los sujetos informantes de qué manera apoyan a sus alumnos involucrados en un conflicto que es originado fuera de la escuela para que puedan solucionarlo de manera sana y pacífica en el aula, el sujeto informante 1 agregó “e n una ocasión un alumno de mi grupo se dijo de majaderías con otro del mismo salón, al preguntarles porque actuaban así, uno de ellos dijo que su papá le había vendido una cama al papá del otro alumno involucrado (su familia es vendedora de muebles de madera) y que éste no se lo había pagado, por ello él le exigía que se lo pagara, de ahí que empezaran a los insultos. Para apoyarlos no me quedó más que platicar con los dos, hacerles ver que ese problema de sus familias, es de adultos y ellos nada tienen que ver. ambos terminaron diciendo que no se volverían a insultar o pelear por ello”.

Por otra parte, el sujeto informante 2 dijo “una niña del salón no se lleva con otro niño del mismo grupo, ella dice que su papá las dejó a su mamá y a ella por irse con la mamá del niño, a veces el niño le dice de cosas para molestarla, ante esto tuve que mandar a buscar a sus mamas para platicar con ellas y solucionarlo”. se observa que el docente prefiere terminar con el conflicto desde la raíz, citando a los adultos involucrados, y desde luego que ahí debe fungir como mediador ante las personas involucradas.

Pregunté a los docentes cómo es su actuar cuando sus alumnos llegan a agredirse verbal o físicamente, el sujeto informante 1 dijo “no negaré que me ha pasado algunas veces que primero me enojo mucho, porque quisiera que todo esté tranquilo en el salón de clases, para poder realizar las actividades planeadas, sin embargo, rápido se me pasa y hablo con ellos, cuando es una agresión física, además de hablar con ellos, hablo con los padres de familia a la hora de la salida, para que el problema quede resuelto no solo entre los alumnos sino entre los padres, puesto que a veces son los padres de familia los que no están de acuerdo con la resolución del conflicto”, el .sujeto informante 2 mencionó “muy pocas veces me ha pasado que alumnos se agredan físicamente en el aula de clases, cuando son agresiones verbales, lo primero es que actúo con seriedad, les hablo con firmeza para aconsejarlos, cuando han sido agresiones físicas, me he visto en la necesidad de llevarlos a la dirección y citar ahí a sus padres para que junto con la directora solucionemos de manera pacífica lo sucedido”.

**4.4.3 Actitudes disruptivas.**

Las actitudes que tenemos ante nuestros semejantes deben ser de amabilidad, empatía, cortesía, etc., en las aulas de clases pueden haber niños con actitudes disruptivas, el blogs conductas disruptivas en la infancia menciona que “son **comportamientos que interrumpen el entorno**, ya sea en el hogar, la escuela o la comunidad.”, estas conductas pueden manifestarse de diversas maneras y generalmente incluyen la desobediencia, la agresión, y la incapacidad de seguir normas y reglas, y en la escuela suelen presentarse, ocasionando conflictos entre los miembros de un grupo de alumnos.

Estos comportamientos interrumpen el desarrollo normal de las actividades y afectan el ambiente de aprendizaje, pueden ser de diversa índole, desde infracciones menores hasta otras más graves como hablar cuando no es el turno, estar fuera de su asiento sin permiso, desafío, amenazas verbales, portarse mal lo que provoca que los conflictos escolares estén presentes, cuando se observó a los alumnos noté que al menos en el grupo un menor presentaba actitudes disruptivas, no obedecía las indicaciones del docente responsable del grupo, no seguía las reglas en las actividades, agredía a sus compañeros de manera verbal y a un niño le dio un golpe en la cabeza, y el menor agredido reaccionó de la misma manera, fue necesaria la intervención del docente para solucionar el conflicto surgido.

Por otra parte, la Guía completa para la resolución de conflictos en el aula: fases y estrategias efectivas (2024), sobre las actitudes disruptivas dice “son aquellos comportamientos que interrumpen la armonía y el flujo normal de las actividades del aula”, estos impiden el desarrollo adecuado de las clases y afectan negativamente al ambiente educativo, puesto que provocan conflictos escolares entre los alumnos del grupo.

**4.4.4 Exclusión escolar.**

Muchas veces los alumnos suelen actuar con egoísmo ante algún compañero o compañera, no los invitan a jugar o a trabajar con ellos, excluyéndolos en algunos aspectos educativos, según la Guía completa para la resolución de conflictos en el aula: fases y estrategias efectivas (2024), la exclusión escolar “son prácticas de marginación donde se ignoran deliberadamente a uno o varios estudiantes, no se les permite participar en actividadesescolares o se les discrimina por raza, género o ideología, entre otros prejuicios y estereotipos” y esto también origina conflictos en el aula, entorpece el proceso enseñanza aprendizaje. .

No dejar participar a alguien en actividades escolares, fue una de las acciones que observé entre algunos alumnos, pude entender el sentir de aquel alumno, solo en la esquina del salón y los equipos de trabajo ya organizados, nadie le invitaba a incluirse en los equipos y el no hacía por hacerlo, “ya ni les digo, luego no me dejan estar en sus equipos” dijo, el docente intervino y logró convencer a un equipo y al menor de incluirse, lo motivó y ayudó a sus compañeros con el trabajo asignado coloreando, pues se escuchaba entre los demás miembros del equipo que solo eso podía hacer, es un alumno con rezago educativo y presenta muchas inasistencias.

**4.5 Tipos de intervenciones ante un conflicto.**

En la resolución de conflictos hay intervenciones que deben hacerse para lograr buenos resultados, esos tipos de intervenciones son las siguientes:

**4.5.1 Prevención del conflicto.**

 Anticiparse, adelantarse, actuar para evitar que ocurra algo que no queremos que pase, es prevenir, y es muy necesario en los centros educativos para que no surjan los conflictos.Según (Ortuño 2015, p.13) “la prevención estará indicada en la primera fase del ciclo, cuando el conflicto está latente, no se trata de prevenir el conflicto que defendemos como hecho natural, sino de dotar de herramientas para su buena gestión”. la prevención es una herramienta encaminada a evitar la escalada de situaciones conflictivas, para lograr una resolución pacífica de los conflictos, sin embargo, cuando se tiene un conflicto se requiere llegar a un acuerdo donde ambas partes involucradas se sientan atendidas, se les preguntó a los sujetos informantes sobre los valores que deben tener presente los involucrados en un conflicto, el sujetoinformante 1 mencionó“pues hay varios valores que podrían mencionarse,que se deben tener en ese momento, uno es el respeto, respetar lo que dice cada uno de ellos sin darle, a ellos la razón, sino hasta escucharlos a todos, otro puede ser la honestidad, decir tal cual las cosas sean”, el sujeto informante 2 al respecto indicó “principalmente la empatía, la asertividad, el mantener un sentido de justicia de equidad son básicos y primordiales para lograr establecer un juicio que no es fácil porque a veces no somos testigos fieles de lo que está pasando y tenemos que asumir una, una situación de fiscal pero, que no conocemos realmente a la raíz de lo que está provocando el conflicto, entonces los valores aquí asumen un papel muy importante en la que nosotros debemos por más que creemos un sentimiento con alguno de los alumnos y las cosas se entienden para ellos tenemos que ser neutrales, anteponernos a nuestros intereses y generar una solución basada en la razón y para asumir ese aspecto tenemos que ser justos equitativos, tolerantes, inclusivos y empáticos sobre todo”, los valores son factores sumamente importantes ante la resolución de conflictos desde luego al estar presentes en una mediación, si se tienen presentes será más rápido que ambas partes lleguen a acuerdos logrando con ello la armonía.

De igual manera les pregunté a ambos sujetos informantes sobre las medidas que toman para prevenir los conflictos entre sus alumnos, y ante ello el sujeto informante 1 dijo “ siempre trato de que haya comunicación entre ellos, que platiquen sobre lo que no les agrada, que, si encuentran algo tirado busquen al dueño, que no lo lleven sin permiso, que no se agredan físicamente ni jugando porque después terminan pelando, trato de tener un trato igualitario, tengo en el aula un buzón escolar en donde ellos pueden escribir lo que sienten o como se sienten, el sujeto informante 2 agregó “les platico sobre la importancia que tiene que exista en el aula un ambiente agradable en el que con gusto todos ellos asistan a clases, asigno trabajo colaborativo, porque de esta manera hay más contacto entre ellos y surge poco a poco la confianza, empatía, etc., el fortalecimiento de los valores con actividades sencillas, pero importantes como contestar preguntas como ¿qué pasaría si...?”.

**4.5.2 Intervención temprana.**

“Hablamos de este tipo de intervención cuando nos referimos a la que se debe hacer antes de que el conflicto escale y pueda devenir en violencia”. (Ortuño 2015, p.13) Es la intervención más exitosa cuando el conflicto ya se ha hecho manifiesto, y desde luego necesaria definitivamente para prevenir que el conflicto sea más grave.

Para saber cuáles son los beneficios de intervenir en la resolución de conflictos con sus alumnos, se les preguntó a los sujetos informantes al respecto, el sujeto 1 mencionó “un beneficio es que se busca más que nada crear un ambiente sano en el aula, ese es el beneficio primordial que buscamos” el sujeto informante 2 dijo “**s**i, uno de los beneficios es que mantienes las emociones relajadas, puedes crear ambientes saludables de trabajo, al mantener la calma en los niños tienes el beneficio de poder tratarlos, de poder conducirlos, de poder realizar tus actividades y desde luego crear un ambiente de armonía un ambiente de paz siempre se busca eso dentro del aula para poder crear un buen ambiente de aprendizaje” el docente sabe que es bueno que crear ambientes pacíficos entre los alumnos, intervenir ante un conflicto y que mejor que a través de la mediación escolar.

**4.5.3 Intervención de terceras partes.**

Una de las principales ventajas es contar con la participación de un tercero es que puede ayudar a resolver los conflictos con mayor rapidez, en este proceso, la tercera parte puede actuar como mediador, prestando un servicio importante al ayudar a las partes involucradas a encontrar soluciones aceptables, debe ser imparcial y encontrar puntos en común entre ambas partes.

Se debe tener presente la diferencia entre la intervención en la fase de confrontación que estará destinada a frenar la escalada de forma eficaz. (Ortuño 2015) menciona que “es la denominada gestión de la crisis, que tendrá que ser ejercida con la fuerza de la autoridad porque se requiere una figura de poder, una jerarquía” (p.15), aquí se debe estabilizar la situación procurando tranquilizar las emociones, puede ser conveniente separar a las involucrados y posponer las acciones, conceder un tiempo para seguir intentando la solución del problema.

También se requiere conocer la intervención de terceros en la fase de punto muerto y desescalada; en estas fases ya tiene cabida la mediación, por tanto, la intervención de un mediador es muy eficaz en estos momentos, en el aula de clases el docente no siempre sabe cómo actuar ante un conflicto. les pregunté a los sujetos informantes sobre a qué debe que no sepan cómo actuar ante algún conflicto de sus alumnos, el sujeto 1 indicó “principalmente cuando son problemas que vienen desde casa, problemas que tienen entre las familias de tiempo atrás y que se han originado fuera de la escuela que repercuten en sus hijos en el aula de clases”, el sujeto 2 dijo “me ha sucedido cuando son problemas muy grandes que requiere la presencia de los padres de familia y no solo la de ellos”, es comprensible que suela suceder que los responsables de los grupos no sepan cómo actuar ante un conflicto, no son mediadores especializados, pero si tratan de mediar para que los involucrados lleguen a acuerdos.

Por otro lado, en relación a la diferencia que notan los docentes en la actitud de sus alumnos, cuando intervienen en la resolución de un conflicto mencionaron “su actitud puede ser cambiante, vamos a decir porque de muchas veces del enojo pasan a la calma o de la tristeza pasan a la alegría al solucionarse dicho problema , (sujeto informante 1), el sujeto informante 2 agregó “una actitud positiva, un ambiente de interacciones basados en el respeto, en la tolerancia creo que, que se refleja cuando ellos asumen una actitud de tolerancia, de comunicación asertiva ,si esas son”, es ahí entonces la importancia de que los docentes sean las intervenciones de terceras partes para evitar que los conflictos se agraven.

Una vez que he terminado con la investigación sobre la mediación docente ante la resolución de conflictos en el aula con alumnos de sexto grado de educación primaria, puedo decir que el docente juega un papel sumamente importante con sus alumnos al hacer uso de la mediación, pues contribuye a que en el aula se resuelvan los conflictos que surgen entre los alumnos de manera clara y sin resentimientos, los estudiantes han aprendido a comunicarse mejor, a escuchar atentamente y resolver problemas de manera tranquila, lo que ha ayudado a reducir mucho los conflictos, un lema que del que hacen uso los docentes y alumnos es “no hagas a otro lo que no quieres que te hagan a ti”, y poco a poco ha ido dando resultados puesto que al analizar las estrategias que utilizan los docentes para mediar en la resolución de conflictos con sus alumnos de sexto grado de la Educación Primaria, puedo mencionar la escucha activa y empatía hacia sus alumnos, lo que les ayuda a éstos a tomar conciencia de su percepción y actitud, establecen entre todos normas de convivencia en el aula con la finalidad de evitar nuevos conflictos pero sobre todo crean ambientes de respeto y tolerancia para fomentar valores como el respeto, la inclusión y la empatía.

Al reflexionar sobre la actuación de los alumnos ante la mediación por parte del docente en la resolución de conflictos en el aula, puedo decir que muchas veces los estudiantes llevan a las escuelas conflictos que son originados fuera de estas, ya sea en la calle, o en los hogares, y no originados por ellos mismos sino por los personas ajenas a la institución sean familia o amigos y en la escuela repercuten de manera negativa, es el docente quien se encarga a través de la mediación escolar de hacerles tomar conciencia del actuar que tienen y son ellos mismos de manera personal que deben resolverlos, desafortunadamente existen ocasiones en que se requiere la presencia de los tutores para ayudar a darle solución a dichos conflictos, sabiendo de antemano que es válido pues la intención es solucionar los conflictos para evitar que se hagan más grandes.

**Referencias bibliográficas**

Arango, L. García, A., Moncada, C. (2006) Una mirada al conflicto escolar desde el maestro y su quehacer cotidiano*. Revista Científica Guillermo de Ockham,* 4 (6).

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105316853010>

Arias, F. (2012) *El proyecto de investigación*. 6ta. Edición, Episteme C.A.

Asociacionrea. (2020, 27 junio). *Fases de la mediación escolar. – Asociación REA*. <https://www.asociacionrea.org/fases-de-la-mediacion-escolar/>

Bisquerra, R. (2009) *Metodología de la investigación educativa*. 2da. Edición, La muralla.

Burguet, M. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. Desclée De Brouwer. https://www.redalyc.org/pdf/805/80534308.pdf

Calle, D., Erazo, J., Narváez, C. (2020) Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas. *Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía,*5 (10).

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?=576869215019>

Carrillo, R. (2016) *Resolución de conflictos: hacia una cultura de paz en niños de primaria. Ra Ximhai, 12(3).*

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811012>

Caycedo, G. (2016) *La mediación como una solución alternativa de la violencia escolar*. *Investigaciones ANDINA*, 18 (33).

[http://www.Redalyc.org/articulo.oa?id^=269053104009](http://www.Redalyc.org/articulo.oa?id%5e=269053104009)

*Conductas disruptivas en la infancia/Blog Sana-Mente*(s.f.). Blogs Quirónsalud.https://www.quironsalud.com.blogs/es/blogs-quironsalud/sana-mente/claves-afrontar-conductas-disruptivas-ninos-adolescentes.

Elena, S.B.O. (s.f.). *La mediación* y la visión positiva del conflicto en el aula: marco para una pedagogía de la convivencia, https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\_arttex&pid=S1794-99982008000100016

Equipo editorial, Etecé (2021, 5 agosto) *violenciafísica-concepto, ejemplos y otros tipos de violencia.* Concepto. https://concepto.de/violencia-fisica/

Figueras, S., Calvo, J., Capllonch, M. (2014) Prevención y resolución del conflicto en educación física desde la perspectiva de los adultos miembros de la comunidad educativa en las comunidades de aprendizaje. *RETOS. Nuevas Tendencias en Educación* *Física, Deporte y Recreación, 25.*

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=345732291034>

Flick, U. (2007) *Introducción a la investigación cualitativa*. 2da. Edición, Morata.

López, M. López, María Carmen; Tejero, R., Fernández, A. (2017) Los conflictos escolares y su gestión en la formación inicial del profesorado. un estudio de caso. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado,* 21 (4).

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56754639016>

Montaño, E. (2020) El conﬂicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria. *Revista Scientiﬁc*, 5(16).

N, P. F. K. (s. f.). *El docente y el uso de la mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje*. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S1010-29142014000300009

Parra, F. (2014) El docente y el uso de la mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje*. Revista de Investigación, 38 (83).*

[*http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3761140398009*](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3761140398009)

Pérez, E. Gutiérrez, D. (2016) El conflicto en las instituciones escolares*. Ra Ximhai, 12 (3).*

[*http://www.relalyc.org/articulo.oa?id=46146811010*](http://www.relalyc.org/articulo.oa?id=46146811010)

Pérez, V., Amador, V., Vargas, M. (2011) Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Revista Interuniversitaria,18.*

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?=135022618008>.

Pulido, R. Seoane, G.M. &Molina, B.L. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta Práctica Restaurativa. *Anales de Psicología*, 29 (2). http://doi.org/.10.6018/analesps.292.132601.

Rodríguez, G. (1999) *Metodología de la investigación cualitativa.* 2da. Edición, Aljibe

Taylor, S. (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. 2da. Edición, Paidós.

Universidad Europea, (2004,27 junio) *Guía completa para la resolución de conflictos en el aula: fases y estrategias efectivas*, <https://universidad>europea.com/blog/resolucion-conflictos-aula/#tipos-de-conflctos-escolares