



Fecha de presentación: 19/06/2024, Fecha de Aceptación: 10/08/2024, Fecha de publicación: 01/09/2024

Miguel Ángel Ramón-Pineda

E-mail: mramon@utmachala.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6892-5569>

Rosa Elena Gómez-Calero

E-mail: rgomez@utmachala.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5612-0752>

Carrera de Trabajo Social, Universidad Técnica de Machala. Ecuador

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Ramón-Pineda, M. A., & Gómez-Calero, R. E. (2024). El proceso de mediación en los conflictos educativos. Una oportunidad de aprendizaje. *Revista Sociedad & Tecnología*, 7(3), 375-388, DOI: <https://doi.org/10.51247/st.v7i3.468>.

==== o ====

El proceso de mediación en los conflictos educativos. Una oportunidad de aprendizaje

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la importancia del proceso de mediación en los conflictos escolares, como oportunidad de aprendizaje; para su cumplimiento se desarrolló un estudio de revisión bibliográfica, fundamentado en la metodología de investigación descriptiva, sistematizada a través de los métodos de revisión documental y análisis de contenido. Entre los hallazgos primordiales se encuentran: las causas de los conflictos en las escuelas; las características que debe tener un docente mediador; y los beneficios de la mediación escolar en el aprendizaje de valores humanos. Asimismo, se expone cómo el docente, en su rol de mediador, debe actuar ante un conflicto para que los escolares puedan convivir en ambientes armónicos y de compromiso social, para así convertirse en ciudadanos activos.

Palabras clave: convivencia, conflictos escolares, mediación escolar, docente, aprendizaje

==== o ====

The mediation process in educational conflicts. A learning opportunity

ABSTRACT

The purpose of this paper is to analyze the importance of the mediation process in school conflicts as a learning opportunity. To accomplish this, a bibliographic review study was developed, based on the methodology of descriptive research, systematized through documentary review and content analysis methods. Among the main findings are: the causes

El proceso de mediación en los conflictos educativos. Una oportunidad de aprendizaje

of conflicts in schools; the characteristics that a teacher mediator should have; and the benefits of school mediation in the learning of human values. Likewise, it exposes how the teacher, in his role as mediator, should act in the face of a conflict so that schoolchildren can live together in harmonious environments and social commitment, thus becoming active citizens.

Keywords: coexistence, school conflicts, school mediation, teacher, learning

==== o =====

O processo de mediação em conflitos educacionais. Uma oportunidade de aprendizado

RESUMO

O objetivo deste trabalho é analisar a importância do processo de mediação nos conflitos escolares, como oportunidade de aprendizagem; Para sua realização foi desenvolvido um estudo de revisão bibliográfica, baseado na metodologia de pesquisa descritiva, sistematizada através dos métodos de revisão documental e análise de conteúdo. Entre as principais conclusões estão: as causas dos conflitos nas escolas; as características que um professor mediador deve ter; e os benefícios da mediação escolar na aprendizagem dos valores humanos. Da mesma forma, explica-se como o professor, em seu papel de mediador, deve atuar diante de um conflito para que os escolares possam conviver em ambientes harmoniosos e de compromisso social, a fim de se tornarem cidadãos ativos.

Palavras-chave: convivência, conflitos escolares, mediação escolar, professor, aprendizagem

==== o =====

INTRODUCCIÓN

El hombre es un ser social por naturaleza; necesita de la convivencia con los demás, espacio de interacción humana donde se generan relaciones empáticas y también conflictos sociales. Según Suárez Basto (2008), el conflicto es una discrepancia o incompatibilidad de conductas, percepciones, personalidades y objetivos entre dos o más personas, definiéndose como incompatibles entre sí, generando rechazo y en algunos casos expresiones violentas.

La escuela como contexto social no se libra de los conflictos entre los miembros de la comunidad educativa, y en particular, entre los estudiantes, lo que provoca un ambiente de tensión en el aula. El docente en su rol de mediador debe saber cómo responder ante un conflicto. Desde la percepción de Boqué Torremorell (2005), el conflicto entre estudiantes es un hecho natural en la escuela, que puede escalar hacia la violencia si no es tratado adecuadamente por el docente.

Sin embargo, existe desconocimiento y falta de entrenamiento de los docentes para intervenir en caso de conflictos en el ámbito educativo, estas carencias no permiten la construcción de sólidas relaciones sociales con el involucramiento y sensibilización de todos los miembros de la comunidad educativa y la incorporación de los principios básicos tanto en el ámbito informal como formal (Ministerio de Educación del Ecuador [MINEDUC], 2018). En el mejor de los casos, la mediación es utilizada de manera informal para dar solución inmediata a un conflicto; con la excepción de las experiencias desarrolladas por algunas instituciones educativas como la Universidad Andina Simón Bolívar con sede en Ecuador (Correa Requena, 2016) y la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con sede en Quito (Zumba Tello, 2017); pero, en

El proceso de mediación en los conflictos educativos. Una oportunidad de aprendizaje

sentido general, no se puede hablar de una práctica trascendente ni de una cultura de prevención, detección y solución de los conflictos escolares en las instituciones educativas ecuatorianas.

Cabe entonces destacar, que el docente requiere de una capacitación y actualización permanente sobre los procesos de mediación para convertir los conflictos en fuentes de aprendizaje. La preparación del docente es esencial para poder guiar de manera efectiva al alumnado y ayudar a restablecer la interrelación positiva entre ellos, de tal manera, que se genere el fortalecimiento de los procesos de convivencia, a partir de la implementación de estrategias y recursos de orden pedagógico que respondan a esta necesidad.

Realidad que motiva el presente ensayo con el objetivo de analizar la importancia del proceso de mediación en los conflictos escolares como oportunidad de aprendizaje. Este análisis conduce al estudio del papel del docente mediador y los beneficios del proceso de mediación como fuente de aprendizaje. Para establecer la ruta lógica del desarrollo del presente trabajo se plantean las siguientes preguntas:

¿Qué es la convivencia?

¿Qué se entiende por conflicto escolar?

¿Cuáles son las causas de los conflictos escolares?

¿Qué es la mediación?

¿Cómo es el proceso de mediación escolar?

¿Cuáles son las cualidades y habilidades que debe tener un docente mediador de conflictos?

¿Cuáles son los beneficios de la mediación escolar en el aprendizaje?

METODOLOGÍA

Este ensayo es el resultado de un estudio de revisión bibliográfica, fundamentado en la metodología de investigación descriptiva y sistematizado a través de los métodos de revisión documental y análisis de contenido.

Los documentos, libros, artículos científicos y tesis se recuperaron de bases de datos como Dialnet, Redalyc y Scielo, así como de repositorios de universidades nacionales y foráneas mediante el uso del buscador Google Académico y el empleo de términos clave como: convivencia, conflictos escolares, mediación escolar, mediador y docente.

Se recuperaron 47 documentos y materiales bibliográficos, de estos últimos 7 repetidos; en total se consultaron 40, de los cuales 8 son libros, 6 documentos normativos de ministerios e instituciones nacionales e internacionales, 19 artículos de revistas científicas, 4 tesis y 3 materiales situados en repositorios universitarios.

Como criterio de selección primó el valor científico, también se tuvieron en consideración las publicaciones realizadas en el último decenio. Asimismo, se consultó la producción de algunos autores considerados clásicos, como es el caso de Boqué Torremorell, Rozenblum y Suares, entre otros.

DESARROLLO

El desarrollo del trabajo cuenta con los siguientes acápites: i) convivencia; ii) conflicto escolar; iii) causas de los conflictos escolares; iv) proceso de mediación en la solución de conflictos; v) perfil del mediador de conflictos: cualidades y habilidades; y vi) el aprendizaje a través de la solución de conflicto

I. CONVIVENCIA

¿Qué es la convivencia?

La convivencia es una construcción colectiva y dinámica conformada por el grupo de relaciones humanas que establecen los actores sociales entre sí y con el propio medio; la que está ligada a derechos y deberes, y cuya supremacía traspasa los parámetros de cualquier contexto (García Raga y López Martín, 2011). Es preciso recordar, que las normas están hechas para prevenir los posibles conflictos y resguardar el orden; de esta forma, se convierten en instrumentos para fomentar la convivencia positiva y no en atenuante. Razón por la cual, se debe aprender a convivir en armonía, siendo este uno de los objetivos fundamentales de cualquier sociedad, y en particular, del sistema educativo y la escuela (Rodríguez, 2019).

En el contexto escolar, la convivencia puede ser definida como:

“La interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional. Ella tiene gran incidencia en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de alumnos y alumnas” (Ministerio de Educación de Chile, 2005, p.1).

“La capacidad que tienen las personas de vivir con otras en un marco de respeto mutuo y de solidaridad recíproca, expresada en la interrelación armoniosa y sin violencia entre los diferentes actores y estamentos de la comunidad educativa” (Carbonell et al., 2011, p.5).

“La coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes” (Colegios Alcántara Alicante, 2018, párr. 1).

De estas definiciones, se infiere que la convivencia es un constructo social, necesario para alcanzar los propósitos de los sistemas educativos en un ambiente de armonía; pero, para llegar a la armonía se necesita de un largo camino, no exento de conflictos, que bien tratados puede llegar a convertirse en fuente de aprendizaje.

II. EL CONFLICTO ESCOLAR

¿Qué se entiende por conflicto escolar?

En todos los escenarios sociales, donde se desarrolla la convivencia entre una variedad de sujetos con diferentes pensamientos, ideales, religiones, etc., se producen la confrontación de ideologías e intereses que pueden desencadenar situaciones conflictivas, las que alteran la armonía comunitaria. Así pues, los conflictos también pueden producirse en las instituciones educativas, lugar donde los niños, niñas, adolescentes y jóvenes conviven y establecen relaciones.

Teniendo en cuenta los criterios de Chumbay Guamán y Mora Yanza (2020), así como los de Cabrera Santos y Hernández Velásquez (2022), se puede aseverar que, los conflictos son propios de la convivencia al interior de las instituciones educativas; esto ocurre cuando los estudiantes tratan de satisfacer sus necesidades y dejan de lado la empatía hacia sus compañeros. Los así llamados conflictos escolares provocan discusiones en el aula, que a menudo conducen a la agresión verbal y física.

El MINEDUC (2021) define el conflicto escolar como un escenario en el que dos o más miembros de una comunidad educativa, en ausencia de una autoridad, discrepan o se oponen por diversas razones, pero que aún no es considerado por la ley como violencia.

Los conflictos escolares afectan las relaciones entre los estudiantes. Estos pueden ser tanto verbales como físicos, y se caracterizan por un comportamiento levemente agresivo entre los estudiantes, que incluye: mofas, burlas, peleas, discusiones y hostigamientos; aparecen a lo

El proceso de mediación en los conflictos educativos. Una oportunidad de aprendizaje

largo de toda la escolaridad, haciendo mayor presencia durante la educación básica; actualmente, a esta problemática también se lo conoce como *bullying*.

Resulta importante y esencial que el docente conozca la variedad de conflictos escolares para en consecuencia poder actuar, en el siguiente cuadro 1 se describen los diferentes tipos de conflictos escolares establecidos por Pérez Archundia y Gutiérrez Méndez (2016), y Zayas Quesada (2017).

Cuadro 1
Tipos de conflictos escolares

Tipo	Descripción
Conflictos de interés	Es una situación donde las acciones se ven encaminadas al beneficio propio.
Conflicto Intragrupal	Los problemas se dan en pequeños grupos.
Conflicto Intergruppal	Pueden producirse entre dos o más grupos. Es decir, los choques de intereses entre alumnos o grupos se suscitan en cualquier espacio o tiempo dentro de la escuela, por ejemplo: en las aulas, en área de los recesos, la cafetería, en la oficina del director, etc.

Fuente: Pérez Archundia y Gutiérrez Méndez (2016); Zayas Quesada (2017)

Partiendo del conocimiento del tipo de conflicto escolar presente, el docente podrá implementar acciones que conduzcan a eliminar sus causas.

III. CAUSAS DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES

¿Cuáles son las causas de los conflictos escolares?

Los conflictos escolares se producen por diversos factores detonantes. Una de las principales causas es el ambiente familiar. Cuando un niño es criado en un entorno de relaciones familiares disfuncionales, caracterizado por la violencia y las conductas posesivas; ambiente agravado en muchos casos por la ausencia de los progenitores, las carencias económicas, el desempleo y el consumo de sustancias por parte de los padres o tutores e incluso del propio alumno, esto puede provocar que el estudiante no se adapte a la convivencia y padezca de problemas de comunicación y socialización, rechace a los pares y docentes, acarreando la aparición de los conflictos (Zumba Tello, 2017).

Dentro de la misma idea de análisis, García Ruíz (2015) señala otros factores o causas que generan conflictos, tal como se describen el siguiente cuadro 2.

Cuadro 2
Causas de los conflictos escolares

Causas	Descripción
Atmósfera competitiva	Cuando los estudiantes aprenden rivalizando con sus pares, en consecuencia, se producen actitudes egoístas y de desconfianza, que afecta al trabajo en equipo, muchas veces esta competición puede generar una baja autoestima debido a la escasa cultura del fracaso, donde el niño o adolescente se siente obligado a ganar y ser el primero en el salón de clases.
Ambiente intolerante	Un aula con ambiente inflexible, puede llegar a ser hostil. Esa desconfianza llega a fraccionar las relaciones entre alumnos, puesto que no pueden ser colaboradores, amables, tolerantes y empáticos entre ellos. Un alumno que carece de tolerancia puede llegar a discriminar a otros compañeros por diferencias raciales, culturales, sexuales, etc. y

El proceso de mediación en los conflictos educativos. Una oportunidad de aprendizaje

	puede llegar a crear resentimiento hacia los logros y cualidades de los demás.
Falta de habilidades y canales de comunicación	La falta o precario desarrollo de la comunicación en los estudiantes permite que no puedan expresar sus ideas, sentimientos, puntos de vistas y sus necesidades correctamente; asimismo, esto puede causar malos entendidos o impresiones erróneas hacia los demás, sintiéndose frustrados al no recibir lo que ellos necesitan y posteriormente sentir miedo a expresarse.
Falta de educación emocional	Cuando los escolares no están en contacto con sus propios sentimientos y carecen de la capacidad de controlar sus emociones, pueden llegar a expresar su frustración de forma agresiva.
Carencia de estrategias para la resolución de conflictos	Los conflictos en el salón de clases pueden acrecentarse cuando los estudiantes y los docentes carecen de estrategias para responder de manera creativa y apropiada al conflicto.

Fuente: García Ruíz (2015)

También, según Estévez (2017), Leiva Olivencia (2017), Jiménez Acosta (2018) y Vizcarra Morales et al. (2018), entre las causas de conflictos está la marginalidad o entornos de procedencia sociocultural no favorecidos, conduciendo a la discriminación y *bullying*; situación que se presenta con frecuencia en las escuelas ecuatorianas donde la población estudiantil es multicultural.

En cuanto a sus consecuencias, los conflictos escolares desencadenan conductas disruptivas, conductas inapropiadas del alumnado hacia los profesores, absentismo, maltrato a la infraestructura (rayados de paredes, puertas y muebles) y violencia entre pares, discusiones en clase, interrupciones en clase, comportamiento desordenado, falta de motivación de los estudiantes y falta de realización de tareas, entre otros. Estas conductas no permiten el normal desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, provocando un bajo rendimiento escolar (Urbina et al. 2018; Ramón Pineda et al., 2020).

En resumen, y siguiendo lo analizado por los autores mencionados con anterioridad, los conflictos son disputas típicas de la esencia de la convivencia humana, debido a que cada individuo es único e irrepetible, con diferente forma de pensar y ver la vida. Estas situaciones pueden aparecer en cualquier ámbito social, inclusive en la escuela, donde los niños y adolescentes son más propensos a involucrarse en los conflictos con sus pares, ya que aún son incapaces de reconocer sus propios sentimientos dada su inmadurez e influencias del entorno familiar o social, esto provoca un ambiente hostil en el aula e impide el correcto desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

IV. EL PROCESO DE MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿Qué es la mediación?

Las averiguaciones realizadas, a través de la consulta a la literatura especializada sobre el tema, evidencian una amplia variedad de definiciones del concepto de mediación, en correspondencia con los diversos modelos y corrientes pedagógicas. Los autores suelen considerar la mediación como un proceso (Suarez, 1996; Conselleria de Cultura Educació i Esport, 2018), un método (Rozenblum, 1998; Condori Ojeda, 2021), una estrategia (De Armas, 2003; Prada de Prado y López Gil, 2008) o una negociación asistida (Fierro, 2010; Redorta, 2014).

La mediación como proceso da la posibilidad de enfocar la resolución de un mismo conflicto de distintas maneras, esto depende de la experiencia, conocimientos, creatividad, espontaneidad e imparcialidad del mediador, así como de la voluntad de las partes entre las que se generó el problema (Suares, 1996; Rozenblum, 1998; Consellería de Cultura Educación i Esport, 2018). Este proceso consiste en dotar a las partes de recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto, primero, determinando a las causas y luego buscando la vía de solución satisfactoria para ambas partes (Suares, 1996). También, desde esta perspectiva, Chumbay Guamán y Mora Yanza (2020):

la mediación es un proceso cooperativo que tiene como objetivo obtener una posible solución a la disputa que se suscita. Además, este proceso debe ser llevado a cabo en un clima de colaboración, reduciendo la hostilidad y favoreciendo una comunicación asertiva donde se dé a conocer los intereses y posturas de cada parte (p.27).

También, la mediación es considerada un método novedoso, alternativo y creativo a seguir para lograr resolver el conflicto (Rozenblum, 1998), donde las partes en discordia acuden voluntariamente a un mediador y este desde la imparcialidad y sin intervenir directamente en la toma de decisiones facilita que los litigantes lleguen a un acuerdo (Condori Ojeda, 2021).

Por su parte, De Armas (2003) y Prada de Prado y López Gil (2008) estiman que, la mediación es una estrategia de resolución de conflictos, que tiene como finalidad lograr el compromiso y la colaboración entre las partes. Para lo cual, antes el mediador debe lograr la distensión y confianza entre las involucrados mediante el diálogo respetuoso y asertivo.

Por último, Fierro (2010) y Redorta (2014) consideran la mediación como una negociación asistida, donde el mediador ocupa el rol de conductor y facilitador del diálogo a través del cual establecer los puntos de encuentro de ambas partes para llegar a un acuerdo satisfactorio. La actuación de todas las partes en la mediación se rige bajo los principios éticos de la voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, cooperativismo, colaboración y de carácter personalísimo.

Independiente de la postura adoptada, todas estas conceptualizaciones guardan entre sí un denominador común, aliviar o solucionar el conflicto, y también, no solo en el contexto educativo, buscan la transformación del individuo, centrada en su educación y en la construcción de una cultura de paz en la cual el concepto de ganar-perder sea cambiado por ganar-ganar. Este enfoque transformador tiene como objetivo el mejoramiento de las partes. En esta mediación transformadora se logra el éxito cuando las personas cambian para mejorar (Alzate Ortiz y Castañeda Patiño, 2020). Esta acción educativa alcanza no solo a los litigantes, sino a todos los que de una forma u otra han sido observadores del conflicto

¿Cómo es el proceso de mediación escolar?

En el proceso de mediación existe una diversa variedad de fases propuestas por diferentes autores; en este ensayo se tomará como referencia el proceso de mediación sugerido por Haynes (1995), que consta de 2 fases:

1. Fase de premediación

Esta fase tiene como objetivo obtener información sobre el conflicto por medio de una entrevista individual que genere confianza, y así conseguir la información necesaria; también, da lugar a que ambas partes en un espacio de desahogo aligeren el futuro encuentro.

2. Fase de encuentro o mediación

Esta es la fase más importante de todo el proceso de mediación, ya que da espacio a presentar el problema y describir los hechos, para poder buscar soluciones. Esta fase se subdivide en etapas.

2.1. Presentación o encuadre

En esta primera etapa, el mediador debe generar confianza hacia el proceso de mediación, y explicar cómo se llevará a cabo; aclara las normas básicas de participación e informa sobre la importancia de una buena comunicación para evitar situaciones que interrumpan el diálogo entre las dos partes.

2.2. Descripción de lo ocurrido por las partes en conflicto

Cada parte expondrá su versión de los hechos del conflicto; podrá expresar lo que piensa y siente al respecto. El mediador debe hacer que respeten su turno al hablar y debe tratar que se realice una escucha activa para lograr que empaticen entre ellos.

2.3. Aclaración del problema

En esta fase, el papel del mediador es clave, ya que formulará preguntas que le ayudarán a identificar las raíces del conflicto, y asentar los intereses y sentimientos de ambas partes; para que esto se dé, los litigantes deben ser conscientes de que existen diferentes enfoques del mismo problema, así que el mediador debe destacar las cosas en común en la percepción del conflicto y resaltar la importancia que tiene llegar a un acuerdo mutuo.

2.4. Búsqueda de soluciones

El mediador facilita la creatividad en la búsqueda de ideas que lleven a soluciones; así mismo, debe solicitar que valoren cada una de las posibles soluciones, motivándolos a analizar lo que cada parte está dispuesta a hacer y reconsiderando los puntos o las exigencias que piden a la parte contraria, incentivar su conformidad con cada una de las propuestas o sugerencias propuestas. En esta fase son muy importantes las habilidades de comunicación.

2.5. Acuerdo

Es la última fase del proceso, el mediador interviene para ayudar a definir de manera clara y concisa el acuerdo, procurando que este, sea posible, realista, equitativo, aceptado por todas las partes y que quede por escrito. Ambas partes deben comprometerse en cumplir con el acuerdo y a su vez deben firmar el acuerdo escrito.

El mediador debe estar satisfecho si las partes pudieron establecer comunicación y compartieron sus sentimientos, incluso si finalmente no pudieron llegar a acuerdos concretos o por alguna razón no quisieron ponerlo por escrito y firma el compromiso. Es necesario resaltar, que la mediación tiene sus límites, ya que no todos los conflictos pueden ser mediados, algunos conflictos poseen características destructivas y violentas, y el proceso adecuado en estos casos es el derecho penal (Viana Orta, 2011).

Por otro lado, en las instituciones educativas ecuatorianas existe el Código de Convivencia Nacional con el propósito de regular las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, para así evitar conflictos. Este código es un documento público construido por los actores que conforman la comunidad educativa, que norma la prevención, abordaje y seguimiento de los conflictos escolares; además, propone los procedimientos disciplinarios y aplicación de las acciones educativas disciplinarias (MINEDUC, 2021).

Por todo lo hasta aquí expuesto, la mediación es el procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes asistidas por un tercero de manera imparcial llegan a un acuerdo sobre la solución de la controversia. Este proceso ha permitido la solución de problemas de manera rápida, pues ambas partes exponen sus diferencias y luego de una manera pacífica se llega a un acuerdo mutuo, que sea conveniente para ambas.

V. EL PERFIL DEL MEDIADOR DE CONFLICTOS: CUALIDADES Y HABILIDADES

¿Cuáles son las cualidades y habilidades que debe tener un docente mediador de conflictos?

El docente juega un papel muy importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje; es el nexo entre el educando y el contenido objeto de estudio, es él quien orienta y dirige las diferentes actividades que realiza el estudiante en su aprendizaje; además, no es sólo el mediador del conocimiento, sino también es el mediador de la convivencia escolar, ya que guía las conductas del alumnado para su sana interacción (Condori Ojeda, 2021). Es decir, el educador es quien instruye y educa al estudiante.

Pero, mediar en los conflictos no es fácil, sobre todo si se trata de escolares de educación básica que están en pleno desarrollo de su personalidad, donde las emociones los desbordan llegando a no controlarlas, por lo que, el docente debe cumplir con ciertas características que le ayuden a lidiar con los conflictos entre estudiantes. Ha de tener cualidades y habilidades para saber reconocer los conflictos que se producen entre sus discípulos y así poder llevar a cabo una adecuada gestión antes que deriven en violencia o acoso escolar (Rojo Guillamón y Ferrando, 2022). Además, entre los atributos del docente se destacan los siguientes: ser digno de confianza, buen oyente, perspicaz, empático, sincero, comunicativo, flexible, imparcial, creativo, paciente, bondadoso, convincente, fáctico en sus valoraciones y declaraciones, discreto, orientado a objetivos y al arribo de acuerdos, afectivo y, además, lo más importante, debe conocer técnicas o procedimientos para la resolución de conflictos (Boqué Torremorell, 2005).

De igual forma, una de las principales funciones del mediador es fijar las normas para el proceso según el manual y el código de convivencia que rige a la institución educativa. Además, debe evitar ser juez, puesto que no es su accionar juzgar lo bueno o malo, sólo debe guiar en qué forma afrontar el conflicto (Iriarte Redín e Ibarrola García, 2018). En otras palabras, el rol del mediador consiste en ponerse a disposición de quienes tienen un conflicto, estar siempre disponible para ayudar a ambas partes a aclarar sus ideas, sentimientos y explorar en conjunto posibles soluciones.

Son muchas las cualidades que un docente debe poseer para ser un buen mediador, pero estas no son suficientes por sí solas, es esencial tener un buen conocimiento de las estrategias y herramientas pedagógicas más adecuadas para el análisis, tratamiento, prevención, solución y transformación de los conflictos en aprendizaje, ya que para solucionar o mediar problemas o malentendidos se necesita del diálogo, luego, el docente debe saber escuchar y saber hablar.

Una herramienta a desarrollar según Hernández Calderón y Lesmes Silva (2018) es la escucha activa (EA), que es en una forma de comunicación, que permite transmitir ideas claras sin invadir al receptor; se hace teniendo presente lo que creen y sienten los otros; se muestra cuán atento está una persona a lo largo del diálogo, es el tipo de comunicación reflejado en las acciones del emisor, o sea, se escucha atentamente, analizando, razonando y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la plática de una o varias personas.

Otra de las habilidades a desarrollar es el arte de preguntar, como lo indica Viana Orta (2011), el preguntar es una de las técnicas más privilegiadas e indispensables de la mediación. Ambas partes conflictivas, se hacen siempre las mismas preguntas, creando un círculo vicioso. Una de las formas en que el mediador puede ayudar, es ver el problema desde otra perspectiva, por medio de "nuevas preguntas" que las partes aún no se han hecho.

En síntesis, un docente no es sólo el mediador de conocimiento, sino también cumple un rol como mediador y guía de las relaciones entre sus alumnos, fomentando el respeto mutuo y la sana convivencia; así mismo actúa cuando se produce un conflicto en el aula, para aquello el docente debe cumplir con una serie de requisitos tanto éticos como cognitivos; debe atesorar principios, ser digno de confianza, buen oyente, perspicaz, empático, sincero, etc. También

debe poseer los conocimientos necesarios de cómo es el proceso de mediación de conflictos y muy importante tener habilidades que faciliten su aplicación, tal como dominar el arte de preguntar y la escucha activa.

VI. APRENDIZAJE A TRAVÉS DE LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿Cuáles son los beneficios de la mediación escolar en el aprendizaje?

Es muy común que las instituciones educativas intenten ocultar o negar la existencia de conflictos dentro sus aulas; sin embargo, su resolución proporciona un conjunto de beneficios que contribuyen al aprendizaje de valores en los escolares, a saber:

a) Desarrolla habilidades sociales y de comunicación

Los autores Fernández et al. (2009) destacan las habilidades que pueden ser desarrolladas durante la mediación de un conflicto, como son: escucha activa, comprensión, asertividad y expresarse con respeto sin herir a los demás. Estas habilidades ayudan a mejorar la atmósfera del salón de clases, relacionarse con los compañeros, resolver problemas y crear un entorno de colaboración eficaz para el compromiso.

b) Fomenta la integración e inclusión

El ser humano tiene dos necesidades sociales básicas: el sentido de pertenecía a un grupo y la identidad. Los escolares sienten la necesidad de pertenecer a un grupo y al ser rechazados y no integrados pueden llevarlos a situaciones conflictivas. Por eso, es muy importante fomentar la inclusión entre compañeros por medio de actividades recreativas y educativas de trabajo en equipo (Chumbay Guamán y Mora Yanza, 2020).

c) Enseña a actuar de manera ética

Es primordial enseñar a los estudiantes que están en pleno proceso de desarrollo del pensamiento crítico, a saber, qué está bien y qué está mal, y sentir que deben hacer el bien y evitar el mal. Se puede enseñar mediante la lectura de obras literarias y visualización de materiales audiovisuales en los que se muestren los valores que poseen los protagonistas (Bazarra y Casanova, 2014).

d) Reconocer y expresar las emociones

Siguiendo la misma idea de análisis, Bazarra y Casanova (2014) explican que, por medio de la resolución de conflictos, los escolares reconocen las emociones, aprenden a identificar lo que sienten cuando están tristes o alegres, a ser capaces de expresar lo que siente el compañero, aprenden a ayudar y dejarse ayudar y a descubrir el valor de las palabras; es decir, conocen su "yo", conocen el "otro" y, desarrollan la empatía, la compasión y la ayuda.

e) Búsqueda de soluciones pacíficas

En la mediación de conflicto se trata de llegar a un acuerdo por medio del diálogo y evitar actos de violencia, para construir un entorno pacífico donde se pongan en protagonismo los valores y se tome como una oportunidad de crecimiento a nivel personal y grupal, en otras palabras, practicar una cultura de paz (Lozano et al., 2018; Damián García, 2023).

En síntesis, el aprendizaje por medio de la resolución de conflictos se enfoca en el desarrollo de valores humanos de interrelaciones entre los estudiantes, este modelo de aprendizaje se basa en desarrollar al ser humano desde el interior para su proyección al exterior; o sea, formar futuros ciudadanos capaces de solucionar sus conflictos en armonía por medio del diálogo, evitando la violencia y promoviendo una sociedad de paz y justicia.

CONCLUSIONES

Luego de realizar una exhaustiva revisión bibliográfica en relación al tema tratado se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los conflictos son propios de las relaciones del ser humano, estos pueden aparecer en todos los ámbitos sociales, incluyendo el educativo.
- Los conflictos escolares se presentan en diversas situaciones donde se involucran dos o más miembros de la comunidad educativa, cuando existe choque de intereses, ideas, principios o valores; no solo surgen en el aula, también, pueden darse en los recreos, patios, salida de la escuela, etc.
- Cuando los estudiantes no saben expresar sus emociones ni entender los sentimientos de los demás, es un terreno fértil para los conflictos. Para solucionar los problemas escolares se necesita de una vía que propicie la paz y la no violencia, donde se fomente el diálogo como guía para buscar soluciones, esta es el proceso de mediación.
- La medición puede ser considerada un proceso colaborativo, voluntario, neutral, imparcial y confidencial. Intervienen ambas partes en litigio y un mediador que es el guía para llegar a una solución.
- La mediación transcurre por las fases de premediación y encuentro (presentación, descripción y aclaración del problema, búsqueda de soluciones mutuas y acuerdo por escrito).
- El docente mediador necesita de cualidades éticas; debe ser digno de confianza, buen oyente, perspicaz, empático, sincero, comunicativo, creativo, flexible, imparcial, paciente, bondadoso, etc., pero también es necesario que tenga habilidades y domine técnicas que le ayuden en el proceso de mediación; por ejemplo, dominar estrategias de comunicación como la escucha activa y el arte de preguntar.
- La resolución de conflictos proporciona beneficios que contribuyen a la formación integral del educando, tales como una cultura de paz, reconocer y expresar emociones, actuar bajo principios éticos, así como desarrollar habilidades de comunicación y relaciones sociales en el proceso de búsqueda de soluciones pacíficas.

LIMITACIONES Y ESTUDIOS FUTUROS

Este ensayo se limita a la descripción de los elementos relacionados con la mediación escolar. Los autores se proponen en un estudio futuro establecer la relación de la mediación con el desarrollo de una cultura de paz en el ámbito escolar.

RECONOCIMIENTO

Los autores agradecen a los colegas del claustro de la carrera de Trabajo Social toda la atención y tiempo dedicado para atender las consultas sobre el tema que se aborda en este escrito para llevar a feliz término este trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE LOS COAUTORES

Miguel Ángel Ramón Pineda

Responsable de la selección del tema y determinación del objetivo del estudio. Estudio de los materiales documentales y bibliográficos para la construcción del marco teórico. Redacción del ensayo.

El proceso de mediación en los conflictos educativos. Una oportunidad de aprendizaje

Estudio de los materiales bibliográficos seleccionados. Elaboración de los cuadros resumen. Revisión final del ensayo.

Rosa Elena Gómez Calero

Búsqueda, recuperación y selección de los materiales documentales y bibliográficos. Estudio y resumen de los textos. Revisión del ensayo. Aplicación de normas APA.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate Ortiz, F. y Castañeda Patiño, J. (2020). Mediación pedagógica: Clave de una educación humanizante y transformadora. Una mirada desde la estética y la comunicación. *Revista Electrónica Educare*, 24(1), 411-424.
- Bazarra, L. y Casanova, O. (2014). *Directivos de escuelas inteligentes*. España: Ediciones SM.
- Boqué Torremorell, M. C. (2005). *Tiempo de mediación, taller de formación de mediadores/as en el ámbito educativo*. Barcelona: Ediciones CEAC.
- Cabrera Santos, R. y Hernández Velásquez, B. (2022). La Mediación de conflictos y su influencia en la convivencia escolar de los niños/as de la Unidad Educativa Pinceladas. *Revista Polo del Conocimiento*, 7(4), DOI: 10.23857/pc.v7i4.3916
- Carbonell, V., Galaz, J. y Yáñez, P. (2011). *Orientaciones para la elaboración y actualización del Reglamento de Convivencia Escolar*. Santiago de Chile: Ministerio de Educación República de Chile.
- Chumbay Guamán, J. P. y Mora Yanza, J. S. (2020). *El docente como mediador de conflicto escolar entre estudiantes de Educación Básica*. [Tesis de Grado, Universidad de Cuenca, Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/34039>
- Colegios Alcántara Alicante (2018). *Definición de convivencia escolar*. <http://www.alcantara-alicante.cl/convivencia-escolar/definicion-de-convivencia-escolar>
- Condori Ojeda, P. (2021). Rol del docente como mediador de la formación de lectores. *Revista ConCiencia EPG*, 6(1), 1-23. doi: <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEP>
- Conselleria de Cultura Educació i Esport (2018). *La mediación en la resolución de conflictos. Generalitat Valenciana. Orientados*. <http://www.cult.gva.es/orientados>
- Correa Requena, J. (2016). *El rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio en el Cantón Huaquillas de la Provincia de El Oro, durante los períodos lectivos 2011-2013*. [Tesis de Maestría en Gerencia Educativa, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. [http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4935/1/T1912-MGE-Correa-El rol.pdf](http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4935/1/T1912-MGE-Correa-El%20rol.pdf)
- Damián García, C. (2023). La mediación en situaciones de conflicto en la práctica docente multigrado de estudiantes normalistas. *South Florida Journal of Development*, 4(3), 1326-1333. DOI: 10.46932/sfjdv4n3-023
- De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. Universitat de Barcelona. *Educar*, 32, 125-136.
- Estévez, A. (2017). *Jóvenes Rurales en Ecuador. Grupos de Diálogo Rural, una estrategia de incidencia. Serie documento de trabajo N° 224. Grupo de Trabajo Inclusión Social y Desarrollo. Programa Jóvenes Rurales y territorio: Una estrategia de diálogo de políticas*. Santiago Chile: RIMISP. https://rimisp.org/wp-content/files_mf/1502549337JóvenesruralesenEcuador.pdf

El proceso de mediación en los conflictos educativos. Una oportunidad de aprendizaje

- Fernández, I., Blanco, M., Callejón, M. D., Martínez, M. y Otega, R. (2009). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid, España: Nancea S.A. https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/45961?fs_q=Prevenci%C3%B3n%20de%20la%20violencia%20y%20resoluci%C3%B3n%20de%20Conflictos&prev=fs
- Fierro, A. (2010). *Manejo de conflictos y mediación*. México: Oxford.
- García Raga, L y López Martín, R. (2011). Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias. *Revista de educación* (356), 531-555.
- García Ruíz, M. D. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista Arista Digital*, (60), 31-37.
- Haynes, J. M. (1995). *Fundamentos de la mediación familiar*. Madrid: Gaia Ediciones.
- Hernández Calderón, K. A. y Lesmes Silva, A. K. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista Convicciones* 9(1), 83-87.
- Iriarte Redín, C. e Ibarrola García, S. (2018). Capacitación socioafectiva de alumnos y profesores a través de la mediación y la resolución de conflictos. *Padres Y Maestros / Journal of Parents and Teachers*, (373), 22-27. <https://doi.org/10.14422/pym.i373.y2018.003>
- Jiménez Acosta, V. (2018). *Habilidades sociales en adolescentes con problemas del comportamiento en el Colegio Municipal "Nueve de Octubre"* [Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga Clínica. Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14950/1/T-UCE-0007-PC037-2018.pdf>
- Leiva Olivencia, J. (2017). La Escuela Intercultural hoy: reflexiones y perspectivas pedagógicas. *Revista Complutense de Educación*, 28(1), 29-43. DOI: http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2017.v28.n1.48589
- Lozano, A., Gutiérrez, P y Martínez, R. (2018). La mediación educativa como Cultura de paz. *Revista de Cultura de Paz*. 2, 125-145.
- Ministerio de Educación del Ecuador [MINEDUC] (2018). *Protocolos de actuación frente a situaciones de violencia detectadas o cometidas en el Sistema Nacional de Educación*. https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/03/protocolos_violencia_web.pdf
- Ministerio de Educación del Ecuador [MINEDUC] (2021). *Normativa para la prevención, abordaje y seguimiento de los conflictos escolares; desarrollo de los procedimientos disciplinarios y aplicación de las acciones educativas disciplinarias*. http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/e2NhcnBldGE6J2VzY3JpdG8nLCB1dWlkOic4NjFkYmQ2Yi1kZDM0LTQ3NzQtYTI0MC0xNDRhZGQzNWUxOGUucGRmJ30=
- Ministerio de Educación de Chile (2011). *Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo. Orientaciones para abordar la Convivencia Escolar en las Comunidades Educativas*. Santiago de Chile: Ministerio de Educación de Chile.
- Pérez Archundia, E. y Gutiérrez Méndez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares, *Revista RA XIMHAI*, 12(3), 166-180.
- Prada de Prado, J. y López-Gil, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Revista Documentación Social*, 99-116.

- Ramón Pineda, M. A., García-Longoria Serrano, M. P. y Olalde Altarejos, A. J. (2020). Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad del Zulia*. 26(2), 243-259.
- Redorta, J. (2014). *Cómo analizar los conflictos: la tipología de los conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- Rodríguez, H. (2019). *La convivencia escolar desde la perspectiva sociocultural*. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1798>
- Rojo Guillamón, M. y Ferrando, M. (2022). Convivencia, conflictos y mediación escolar en educación secundaria: estudio de caso. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*. Nº 11, 56-65. DOI:10.6018/azarbe.505931
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela*. Buenos Aires: Aique.
- Suárez Basto, O. E. (2008). La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia. *Revista Diversitas: Perspectivas en psicología*, 4(1), 187-199.
- Suares, M. (1996). *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Urbina, C. J., Hernández, S. C. y Gamboa, S. A. (2018). Prevención, intervención y manifestaciones de violencia en contextos escolares: Percepciones de estudiantes en centros educativos de Cúcuta (Colombia). *Revista ESPACIOS*, 39 (52), 17. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n52/18395217.html>
- Viana Orta, M. I. (2011). *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*. [Tesis doctoral, Universidad de Valencia]. <http://hdl.handle.net/10803/81400>
- Vizcarra Morales, M., Rekalde Rodríguez, I. y Macazaga López, A. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *Revista Magis*, 10(21), 95-108. doi: 10.11144/Javeriana.m10-21.pceca
- Zayas Quesada, Y. (2017). La prevención de conflictos estudiantiles en el contexto escolar, *Revista Electrónica Desafíos Educativos*, 1(1), <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/151/151858008/html/index.html>
- Zumba Tello, D. (2017). *Disfuncionalidad familiar como factor determinante de las habilidades sociales en adolescentes*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Sede Ambato. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1941/1/76442.pdf>