

Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica, Pilar, Paraguay.
ISSN en línea 3005-2599, abril-junio 2024,
Volumen 4, Número 2.

DOI: <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i2>

LA MEDIACIÓN DOCENTE ANTE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON ALUMNOS DE SEXTOS GRADOS DE EDUCACIÓN PRIMARIA

*Teacher Mediation in the Resolution of Conflicts with
Students in the Sixth Grades of Primary Education*

Edilia Sarabia Garduza

Centro Internacional de Posgrado A.C., México



DOI: <https://doi.org/10.61384/r.c.a..v4i2.406>

La Mediación Docente ante la Resolución de Conflictos con Alumnos de Sextos Grados de Educación Primaria

Edilia Sarabia Garduza

edilia.sarabia.gar@tab.nuevaescuela.mx

<https://orcid.org/0009-0006-5604-8769>

Centro Internacional de Posgrado A.C.

México

RESUMEN

Se presentan hallazgos de una investigación empírica producto de la investigación denominada “La mediación del docente como mecanismo para la resolución de conflictos en estudiantes de educación básica en México”; se contrastan teóricamente experiencias cotidianas de los docentes de la Esc. Prim. Fernando Aguirre Colorado, de Huimanguillo, Tabasco. Se comparte el procedimiento metodológico utilizado en el análisis de las formas de implementación de la mediación como mecanismo para la resolución de conflictos. Se presentan las principales reflexiones de la actuación de los alumnos, ante la mediación por parte del docente en la resolución de conflictos en el aula de manera sistemática, utilizando un enfoque cualitativo, centrado en unidades de análisis obtenidas del discurso de los informantes. El proceso metodológico de la investigación se inscribe por sus características en la teoría fenomenológica, que resalta las interacciones de los informantes claves que fueron seleccionados bajo una muestra no probabilística.

Palabras clave: *mediación, conflictos, resolución*

Recibido: 18-mayo-2024 / Aprobado: 21-junio-2024

Teacher Mediation in the Resolution of Conflicts with Students in the Sixth Grades of Primary Education

ABSTRACT

In this article, the product of a process carried out in the research Project “Teacher mediation in the resolution of conflicts in sixth grade students of primary education” we sought to delve deeper into the daily experiences of Primary School teachers Fernando Aguirre Colorado, from Huimanguillo, Tabasco, analyzing the forms of implementation of mediation as a mechanism for conflict resolution, this being the main objective, also reflecting on the performance of the students in the face of mediating by the teacher in the resolution of conflicts in the Classroom. The type of research used in this document is guided by a qualitative approach, the methodological process of the research has been chosen to follow the characteristics of the phenomenological method, the key informants were selected under a non probabilistic simple.

Keywords: *mediation, conflicts, resolution*

INTRODUCCIÓN

Este artículo de investigación se basa en el análisis de la forma de implementación de la mediación escolar como mecanismo para resolución de conflictos que tienen dos docentes frente grupo que imparten sextos grados en la escuela primaria Fernando Aguirre Colorado ubicada en Huimanguillo, Tabasco, escuela pública, mixta, de organización completa, del turno matutino, ubicada en un ámbito rural. La Ranchería El Desecho, 1ra. Sección, se ubicada a 4.1 kilómetros de la cabecera municipal de Huimanguillo, Tabasco, en la subregión de la Chontalpa. El dato es destacable dado que su población es eminentemente rural y se trata de la comunidad más poblado en la posición número 18 de todo el municipio, está a 21 metros de altitud. Aun con la densidad de población y los conflictos cotidianos relacionados con la convivencia en particular en el ámbito escolar, no existen antecedentes de que mecanismos de solución generados por alguna autoridad.

Según el Censo de Población y Vivienda 2020, efectuado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, la localidad de El Desecho 1.^a Sección tiene 2,756 habitantes, de los cuales 1,347 son del sexo masculino y 1,409 del sexo femenino. Su tasa de fecundidad es de 2.45 hijos por mujer y tiene 713 viviendas particulares habitadas.

El 81% de los habitantes son católicos, el 100 % de las viviendas tienen electricidad y el 90.88% tiene agua entubada, solo el 18.51% cuenta con internet. En cuanto al empleo que tienen los habitantes hay policías, maestros, licenciados, panaderos, carniceros, doctores, choferes, herreros, albañiles, muchas mujeres trabajan en limpieza de casas ajenas y las demás se dedican a labores del hogar, la mayoría de las personas son tranquilas, carismáticas. En cuanto a la oferta educativa de la comunidad, llama la atención que, frente a la alta demanda de población en edad escolar, no exista instituciones para su cobertura, especialmente el nivel de educación secundaria.

La Esc. Prim. Fernando Aguirre Colorado, de la comunidad arriba mencionada, cuenta con doce docentes frente a grupo, un maestro de educación física, una maestra de educación artística,

una maestra de lenguaje, una psicóloga, una maestra de apoyo pedagógico, una trabajadora social, una maestra de apoyo a la dirección, una directora efectiva y dos intendentes.

Es una escuela fundada desde el 21 de septiembre de 1948, tiene algunos salones con muchas carencias en cuanto a pisos, láminas, ventanas, puertas, no cuenta con domo o techumbre lo que dificulta las actividades de deporte y recreación del alumnado y padres de familia, así como las reuniones generales con padres de familia. Cuenta con doce aulas, una bodega, una dirección, baños de niñas y niños y de maestros y maestras, dos desayunadores escolares y un aula para USAER, es una escuela de organización completa, adscrita a la zona Escolar No. 51, perteneciente al Sector Escolar No. 21 de Huimanguillo, Tabasco.

Por otro lado, en mi experiencia como directora efectiva en educación primaria me he encontrado con docentes a los que en repetidas ocasiones se les dificulta poder mediar con sus alumnos ante conflictos que surgen en el aula, y al no saber hacerlo no hay otra solución que llevarlos a la dirección de la escuela para que sea allí en donde se resuelva el conflicto originado. La carencia de opciones en cuanto a mecanismos de solución de conflictos y el curso de una asignatura relacionada con el tema; fue la motivación principal para investigar y analizar las formas de implementación de la mediación escolar como mecanismo para la resolución de conflictos que tienen estos docentes.

Es bien sabido que 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 veces sucede que por la falta de madurez no logran resolverlos por ellos mismos y es ahí donde el mismo docente debe fungir como mediador ante el conflicto surgido.

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.

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 conflictos 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.

Entonces una manera útil para identificar las aportaciones de la mediación del docente en el aula con alumnos de sextos grados de educación primaria, es por medio de la resolución de conflictos, la cual permitirá obtener a las partes involucradas una solución pacífica a los desacuerdos que enfrenten.

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

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

Otro estudio consultados para fines de construcción del estado del arte es el de Montaña, (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.

METODOLOGÍA

Los hallazgos que compartimos, pretenden dar respuesta a un problema trascendente, como lo es la solución de conflictos, los mecanismos de mediación cumplen un papel fundamental en la formación de los estudiantes que se potencializa si es en edad temprana.

Los conflictos en comunidades rurales suelen tener orígenes relacionados con predisposiciones de tipo cultural y social y repercuten en el ambiente de las aulas de clases afectando el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes.

Metodológicamente, optamos por un enfoque interaccionista, donde el sujeto toma el papel principal, el diálogo, la conversación y actitudes son el sustento de la metodología cualitativa que sustenta este trabajo, con ello se busca lograr el objetivo, para una mejor comprensión y explicación del fenómeno.

El tipo de investigación que se utilizó en este documento tiene como orientación un enfoque cualitativo, 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.

Para el proceso metodológico de la investigación se optó 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 buscó rescatar el sentir de los informantes para saber porque hacen lo que hacen, se fundamentó en las experiencias de vida, se asumió el

análisis de uno de los aspectos completos del sujeto, es desde luego una investigación 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.

En el caso que se presenta, mediante el metodo de sistematización de las categorías obtenidas del analisis de las interacciones de los informantes, se identificaron las unidades de análisis y la correlación entre las mismas, para reconstruir y analizar el discurso.

La población de estudio son docentes frente a grupo de educación primaria , los informantes clave de una investigación son parte importante, en el presente estudio se ha considerado a 2 docentes que imparten sextos grados de educación primaria durante el ciclo escolar 2023-2024, los cuales he decidido seleccionarlos bajo una muestra no probabilística , 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 de inclusión para seleccionar a los docentes fueron: docente que imparte sexto grado, que quiso apoyar como voluntario en la investigación, que tiene formación docente de licenciatura en educación primaria, antigüedad mayor a 10 años de servicio y que participa 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 realizaron entrevistas. El escenario donde se realizó esta investigación fue en un medio rural en una escuela pública de organización completa turno matutino.

Una técnica e instrumento para recabar información en esta investigación fue 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 entrevistó a cada uno de los informantes estableciendo previamente un guión de entrevista con preguntas abiertas que permitieron desarrollar una plática a profundidad con cada uno de ellos en donde indagué 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 utilizó en esta investigación, en esta aun cuando existió una guía de preguntas, pude 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.

La otra técnica e instrumento utilizado en esta investigación fue la observación estructurada, en donde pude introducirme al entorno en el que se encuentran los entrevistados, observar atentamente a los participantes y tomar 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 utilizó 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 la escuela Primaria. Fernando Aguirre Colorado del municipio de Huimanguillo, Tabasco.

Con la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos que se utilizaron pude analizar las formas de implementación de la mediación como mecanismo que utiliza el docente en la resolución de conflictos con sus alumnos, 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.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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 e 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.

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. 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 (12).

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. Uno de los sujetos informantes, docentes entrevistados me dijo 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 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 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. Claro es que el docente entrevistado tiene mucho conocimiento sobre el concepto de mediación, lo que le ayuda a saber cómo actuar ante sus alumnos durante un conflicto.

Etapas o fases de la mediación

El proceso de mediación tiene fases que deben realizarse por orden y correctamente estas según la Asociación Real 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.

Cuando se le preguntó a uno de los docentes informantes sobre como inician y terminan 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, 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.

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 a 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, al respecto el sujeto informante nos 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.

Tipos de conflictos

Los conflictos escolares son los que prevalecen en las aulas de clases, suelen producirse entre estudiantes y equipo docente; o bien, entre los propios alumnos, según una universidad europea los conflictos escolares son: Conflictos de comunicación, violencia física y verbal de baja intensidad. conductas antisociales y la exclusión escolar. Mediante la observación a los grupos

de alumnos pude constatar que éstos suelen tener conflictos por falta de comunicación acompañada de la violencia verbal y en ocasiones, cuando el docente interviene, aunque conoce algo sobre el proceso de la mediación escolar, muchas veces no logra haber una resolución pacífica entre los involucrados, lo que concluye con castigos a ambas partes.

La mediación del docente ante la resolución de conflictos en el aula con alumnos de sexto grado de la Esc. Prim. Fernando Aguirre Colorado.						
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 1°. Primera fase de la Mediación. ENTRADA: presentación y reglas de juego. 2°. Segunda fase de la Mediación. CUENTAME: relato de las partes.	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	¿Qué conocimiento tiene usted sobre la mediación escolar? ¿De qué manera inicia y termina la	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 relajan porque	Bueno, la mediación 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

La mediación del docente como mecanismo para la resolución de conflictos en las aulas escolares es cada vez más relevante, durante años en los salones de clases se han presentado conflictos que muchas veces no son tratados correctamente, debido al desconocimiento de las fases o etapas de la mediación, así como las características de esta, o en ocasiones el docente tiene conocimiento teórico sobre la mediación, pero no sabe cómo ponerla en práctica, ante ello surge la necesidad de pedirle a los padres de familia o tutores que asistan a la dirección de la escuela para que ellos resuelvan el conflicto o castiguen a los menores, situación que no debería de ser si en el aula el docente es un buen mediador.

capacidad de conocer sus propios sentimientos y los de otras personas gobiernan significativamente sus emociones, tienen un autoconocimiento emocional, autocontrol emocional, automotivación, empatía y relaciones interpersonales más efectivas llevándolos a disfrutar de manera significativa y constructiva sus emociones y desde luego sabiendo cómo actuar ante una mediación.

Es entonces importante concientizar a los alumnos sobre la importancia de saber regular sus emociones, de poner en práctica valores para que sepan cómo actuar ante una mediación, situación que les ayudará a tener un ambiente agradable con sus compañeros del salón de clases.

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.

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

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>

<https://universidadeuropea.com/blog/resolucion-conflictos-aula/>

Canizales Gamboa, D. A., & Carrillo Cruz, C. E. (2024). Cultivando la Inteligencia Emocional en la Era de la Inteligencia Artificial: Promoviendo la Educación Centrada en el Ser Humano. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 4(2), 16–30.

<https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i2.189>

Cuéllar Garnica, F. J., Contreras Cruz, I., & Pérez Hernández, A. M. (2024). La evaluación formativa y el desarrollo de habilidades cognitivas en el alumno de nivel secundaria. *Emergentes - Revista Científica*, 4(1), 411–423.

<https://doi.org/10.60112/erc.v4i1.121>

Da Silva Santos , F., & López Vargas , R. (2020). Efecto del Estrés en la Función Inmune en Pacientes con Enfermedades Autoinmunes: una Revisión de Estudios Latinoamericanos. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 1(1), 46–59.

<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v1i1.9>

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>

<https://www.asociacionrea.org/fases-de-la-mediacion-escolar/>

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

Martínez, O., Aranda , R., Barreto , E., Fanego , J., Fernández , A., López , J., Medina , J., Meza , M., Muñoz , D., & Urbieto , J. (2024). Los tipos de discriminación laboral en las ciudades de Capiatá y San Lorenzo. *Arandu UTIC*, 11(1), 77–95. Recuperado a partir de

<https://www.uticvirtual.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/179>

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>

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

<http://www.redalyc.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>

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

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

Tama Sánchez, F. A., Medina Paredes, E. P., Muñoz Mejía , D. A., & Juan Bernardo Muñoz Mejía.

(2024). Acantosis Negricans Benigna Familiar. Reporte de Caso y Revisión de la Literatura. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(1), 14–27.

<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i1.70>

Vázquez Ruíz, H. D. (2024). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en Farmacéuticas:

Perspectivas y Desafíos. *Revista Veritas De Difusão Científica*, 4(2), 137–156.

<https://doi.org/10.61616/rvdc.v4i2.51>

v, H., & Quispe Coca, R. A. (2024). Tecno Bio Gas. *Horizonte Académico*, 4(4), 17–23. Recuperado

a partir de <https://horizonteacademico.org/index.php/horizonte/article/view/14>