



ISSN: 2448-6574

## **Mediación escolar como estrategia para la gestión de conflictos de la Licenciatura en Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo**

Valeria Calvo Rodríguez  
valeriacalvor@gmail.com

Irma Quintero López  
irmaquinlo@uaeh.edu.mx

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Práctica Curricular: Docentes y Alumnos, los actores del currículo

### **Resumen**

La presente investigación pretende dar cuenta de la mediación escolar como estrategia para gestión de conflictos y su impacto en la conformación del currículum oculto. De acuerdo con Milton Bennett (1998) existen cinco estrategias para la resolución del conflicto: evitar el conflicto; el poder, la mediación; el consenso de grupo y la discusión. Para esta investigación se toma a la mediación como la estrategia solucionar los conflictos, ya que es un proceso informal en que un tercero neutral sin poder imponer una resolución, ayuda a las partes en disputa a alcanzar un arreglo mutuamente, por lo tanto, la mediación transforma el conflicto. Se recuperan algunos fundamentos teóricos que retoman la definición del conflicto y de mediación escolar. Se utilizó una metodología mixta y finalmente presentan resultados preliminares del estudio.

**Palabras clave:** gestión de conflictos, mediación escolar.

### **Planteamiento del problema**

El presente trabajo tiene como objetivo abordar la mediación escolar como una alternativa viable para la gestión de conflictos que se suscitan en el currículum oculto entre los alumnos de nivel superior, específicamente en el octavo semestre de la Licenciatura en Ciencias Educación, considerando que dicho currículum nos permite observar aspectos que no son declarados de manera formal, pero que subyacen en la estructura curricular, dado que dentro de las

habilidades que se esperan de un egresado de dicho programa educativo se encuentran la toma de decisiones y resolución de problemas así como el ser capaz de entablar diálogos razonables, tolerantes y críticos (JAEH, 2019). No se puede negar la existencia de conflictos dentro de la licenciatura ya que son inherentes a la naturaleza humana, no obstante las aptitudes de convivencia que conduzcan al desarrollo de una cultura de la paz deben ser reforzadas como estudiantes para que lleguen a ser aplicadas como profesionistas del campo educativo, mismas que si bien no están consideradas dentro de las estrategias de enseñanza y aprendizaje, el alumno debe desarrollar aprendizajes que le permiten gestionar y mediar sus conflictos.

De acuerdo con Pelagajar (2018) las actuales tendencias con respecto a la Educación Superior proponen la implementación de metodologías innovadoras centradas en el aprendizaje significativo del alumno, estas metodologías toman como base el aprendizaje basado en problemas, proyectos, análisis de casos, el aprendizaje cooperativo y reflexivo, que promueven además el fortalecimiento de un clima escolar pacífico, la cooperación, el sentido de pertenencia, la cohesión y la empatía por parte de la comunidad educativa.

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

En este sentido, la mediación se ha convertido en un tema de reciente investigación debido a su fácil adaptación a los contextos y las diversas técnicas que pueden emplearse durante su implementación en el aula de manera que todos los involucrados en un conflicto sean integrados al proceso de resolución, asegurando que sus necesidades y opiniones sean tomadas en cuenta en el establecimiento de alternativas. Cabe señalar que cuando nos encontramos inmersos en las aulas, suceden cosas que se dicen, se oyen, aptitudes y actitudes, que no necesariamente se encuentran implícitas en la formalidad de un currículum,

pero se presentan en las cotidianidad de las practicas en las interrelaciones que se entretengan entre los alumnos y los profesores, que dan cuenta de un curriculum oculto.

Con lo anterior, se establece que la problemática parte de la forma en que se están gestionando los conflictos dentro de las aulas, si bien hasta el momento no se presentado algún suceso que ponga en riesgo la integridad de quienes estudian la Licenciatura en Ciencias de la Educación, lo cierto es que estos conflictos en la mayoría de los casos se quedan en estado de latencia, lo cual no representa una verdadera solución, únicamente es el reflejo de la incapacidad de los estudiantes para expresar su sentir frente a otros de manera proactiva, lo que merma el clima de convivencia y el desarrollo de un ambiente de aprendizaje idóneo para los procesos educativos.

### **Justificación**

La escasa aplicación de la mediación en contextos educativos hace evidente la necesidad de analizar con mayor profundidad cuales son los factores que generan conflictos entre los alumnos a nivel universitario, ya que la aparición de conflictos aunque es inevitable no se considera dentro del currículo

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

Resulta indispensable implementar medidas que ayuden a incluir una Cultura la Paz como parte de la esencia del programa educativo; lograrlo no es fácil, requiere del compromiso total de los involucrados desarrollar la capacidad para pensar tanto en las necesidades colectivas como en las personales, sin embargo la mediación escolar funciona como una herramienta

eficaz para formar progresivamente las competencias requeridas para ser un buen ciudadano. En este sentido podemos retomar que:

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

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

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

Por ello, la razón de ser de este trabajo reside en la búsqueda de una mejora profesional de los Licenciados en Ciencias de la Educación desde un enfoque preventivo, es decir, desde que se encuentran cursando la carrera para que al momento de egresar sean profesionistas realmente comprometidos con la sociedad y fomenten dentro de sus ámbitos de trabajo una cultura de paz tan necesaria en un país que actualmente representa la novena potencia mundial en violencia y el primer lugar en América (Rebolledo, 2017).

Los resultados de la presente investigación sentarán un precedente en materia de gestión de conflictos. En este sentido, los hallazgos realizados podrán ser utilizados por la comunidad

educativa en general en pro de una mejora de las relaciones humanas y el rendimiento académico dentro y fuera de los espacios escolares.

### **Fundamentación teórica**

El conflicto es un suceso normal en la vida del ser humano, es indispensable para el crecimiento personal e inevitable dentro de las interacciones sociales; sin embargo el estigma que este adquirió a través de los años ha creado una falsa creencia, en la que se asume que el conflicto es de naturaleza violenta; si bien es cierto que el problema representa una limitante en las relaciones interpersonales y por ende en el logro de objetivos tanto personales como colectivos, también permite mejorar los procesos de convivencia al brindar la oportunidad de entender las necesidades del otro. Para Hocker & Wilmot, (1985) el conflicto es comprendido como “una lucha que se expresa entre al menos dos partes interdependientes que perciben que los otros poseen metas, recursos escasos e interferencias incompatibles, que les impiden a ellos alcanzar las suyas (González, 2010), por lo que inclinan al conflicto hacia la lucha de poderes por los intereses personales y recursos que será resuelto a través del análisis que las personas realicen acerca de sus necesidades y las reacciones que perciben en otros.

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

Por otro lado, para Moore (1986) la mediación implica una ampliación del proceso de negociación, con un mediador de carácter neutral que juega un papel de orientador durante del proceso negociador, ya que las partes involucradas han reconocido que no pueden gestionar soluciones efectivas por sí mismas por lo que requieren de la intervención de un tercero, sin embargo, este no tiene poder de decisión, ayudando a alcanzar un arreglo, pero sin imponer su punto de vista. Por lo tanto, la mediación “se inicia cuando las partes consideran que no pueden

resolver el conflicto por sí mismos, por lo tanto, para que exista la mediación es necesario que sea un proceso que se inicie de manera voluntaria (de Diego & Guillén, 2010).

### **Objetivo**

Analizar la mediación escolar como estrategia para la gestión de conflicto dentro de la Licenciatura en Ciencias de la Educación de la UAEH

### **Metodología**

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

De acuerdo a Newman (2002), el enfoque mixto permite lograr una perspectiva más profunda del problema dado que su amplitud es mayor a comparación de los enfoques cualitativos y cuantitativos, dando como resultado una percepción integral y por lo tanto holística del fenómeno que se pretende explicar.

Con el fin realizar una aportación significativa que se aproxime a la resolución del problema de interés, el presente estudio tiene un diseño de triangulación anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC), ya que aunque se trabajan con variables tanto cualitativas como cuantitativas, estas últimas tienen un mayor peso en el proceso de recolección de datos.

En concordancia con el tipo de estudio elegido, el instrumento que ha sido utilizado para la obtención de información es un cuestionario tipo encuesta que conjunta 45 reactivos con preguntas cerradas en modalidad elección simple y elección múltiple, así como preguntas abiertas que permitían a los estudiantes expresar su opinión sobre la manera en que se gestionan los conflictos actualmente dentro del programa educativo. Para su aplicación, se empleó la modalidad virtual a través de la plataforma Survio, lo cual facilitó la recolección de los datos. Tomando como referente a Aravena y Cols (2006), la encuesta es definida como una

estrategia de investigación que retoma declaraciones verbales de una población previamente establecida y que cumple con determinados criterios, por lo que se les realiza una consulta sobre un tema en particular que impacta en su vida diaria (2012).

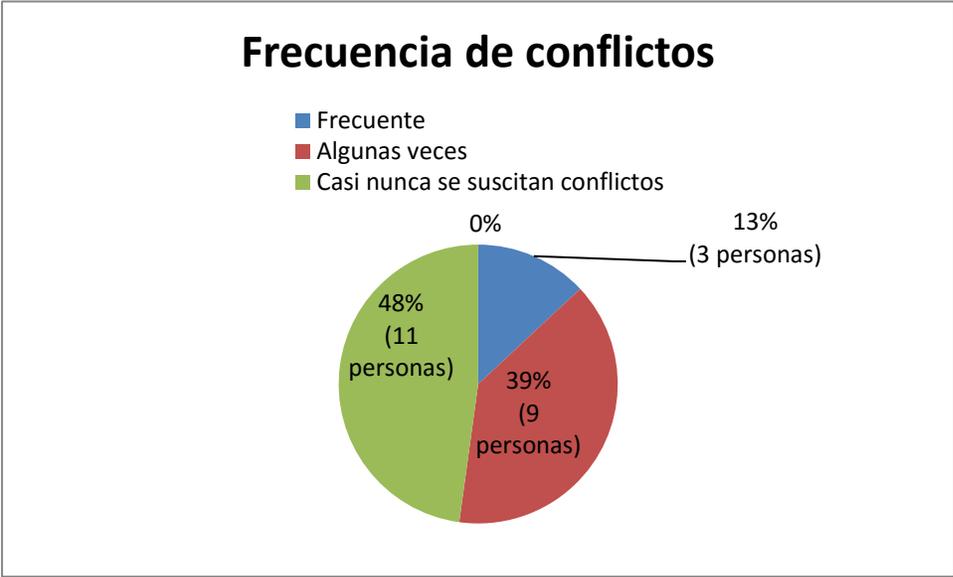
## Resultados

La elaboración del presente estudio tuvo como principal espacio de interacción a la Licenciatura en Ciencias de la Educación, la cual es uno de los 11 programas educativos que conforman la oferta educativa de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo en su Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHu), mismo que se localiza en el Km 4.5 Carretera Pachuca-Actopan Colonia San Cayetano en el municipio de Pachuca de Soto, Hidalgo.

La aplicación del instrumento de recogida de información contempló una muestra conformada por 23 alumnos de octavo semestre, ya que las relaciones interpersonales desarrolladas por estos alumnos muestran una complejidad mayor en comparación con semestres predecesores, lo que permitirá establecer cuáles son los tipos de conflictos más recurrentes de acuerdo al grado académico, la causas y la opinión de los alumnos, lo que dará como resultado la formación de un marco referencial específico que permita generar propuestas de mediación escolar que sean coherentes con las necesidades actuales de la licenciatura.

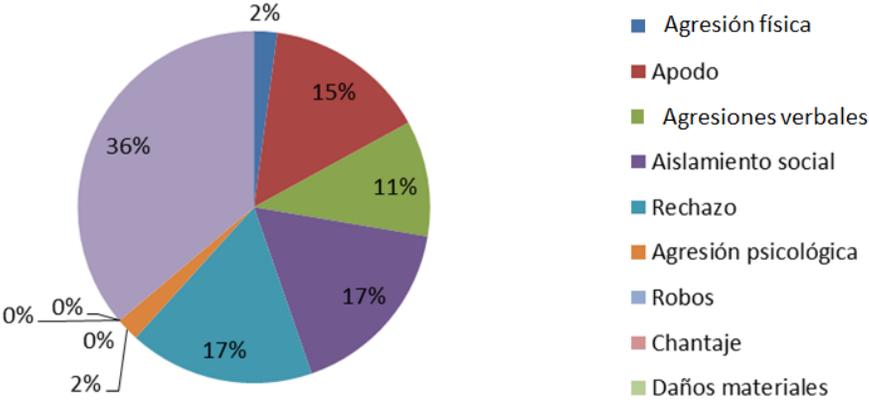
El instrumento elaborado para recopilar información abarcó dos dimensiones principales: conflicto y mediación escolar; dentro del apartado dedicado al conflicto se busca tener una perspectiva más realista sobre el clima escolar que se conforma dentro del aula, así como los conflictos que presentan mayor recurrencia dentro del contexto escolar.

Como resultado se obtuvo que la mayoría de los estudiantes de octavo de grado (48%) consideran que casi nunca se presentan situaciones que puedan ser denominadas como conflictos mientras que el 39% indicaron que algunas veces se presentan conflictos dentro del aula.



Por otro lado, el 74% de los alumnos que conformaron la muestra expresaron que los chismes, acompañados del rechazo y aislamiento social (34% cada uno) representan las problemáticas más recurrentes dentro del programa educativo.

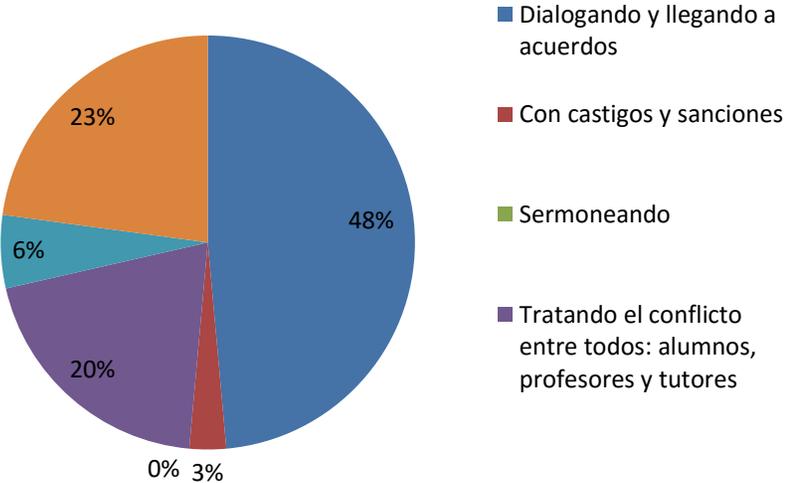
### Problemáticas con mayor recurrencia



Lo interior ha dado como resultado que una tercera parte de los alumnos encuestados, expresara se sienten incómodos en su grupo de forma recurrente; a partir de esto el 35% de la muestra total ha llegado a sentir que no es parte del grupo al que pertenece.

Al abordar la gestión de conflictos en el aula, los resultados obtenidos arrojaron que el 78% de la muestra total considera que las problemáticas grupales se resuelven a través del diálogo o abordándolo entre el tutor, profesores y alumnos (30%), no obstante, el 35% considera que los problemas suelen ser ignorados y no se resuelven de manera efectiva.

### Resolución de conflictos



A su vez, la mayoría de los alumnos refirieron que prefieren solucionar los conflictos con la participación de todo el grupo, inclinándose en pocas ocasiones a recurrir a un tercero ajeno a la situación abordada, con lo anterior se puede apreciar que la mediación escolar aún no constituye una práctica consolidada dentro de la licenciatura, dando como resultado que aunque los estudiantes hagan esfuerzos por resolver las problemáticas que enfrentan como grupo, estas intervenciones no sean efectivas dado que no existe en ellas un agente negociador que sensibilice a los implicados.

Sumado a esto, los estudiantes no tienen mucha confianza en la participación de las autoridades educativas en la gestión de conflictos áulicos, por lo que valdría la pena que dentro del programa educativo se implementaran programas dirigidos a la resolución efectiva de

problemas, de modo que se formen las habilidades necesarias para convivir en sociedad de manera armónica.

### **Conclusiones**

El conflicto es una problemática latente dentro de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, si bien la mayoría no considera que afecte de manera significativa, los resultados reflejan que existen deficiencias en el desarrollo de habilidades socioemocionales que permitan a los estudiantes gestionar los conflictos de manera efectiva. Cabe destacar que la mitad de la población encuestada refirió el dialogo como la principal vía de resolución de problemas, no obstante, más del 70% señaló que los chismes representan la mayor dificultad dentro del aula, por lo que se puede observar que a pesar de que los estudiantes conocen las estrategias apropiadas para la resolución de sus diferencias no saben llevarlas a cabo para mejorar las relaciones grupales.

En este sentido, se hace evidente la necesidad de incluir en el programa curricular espacios dedicados al desarrollo de competencias que permitan la gestión adecuada de los conflictos; la mediación escolar es una alternativa útil en la construcción de una cultura de convivencia que acerca a todos los actores del proceso educativo, sin embargo se requiere de trabajo conjunto entre programas educativos, autoridades, profesores y alumnos para que los programas de mediación tengan impacto en las relaciones humanas de los futuros profesionistas en Ciencias de la Educación que de alguna u otra forma serán el ejemplo de las generaciones venideras.

Una de las finalidades de la mediación consiste, en recuperar las relaciones asociadas a la palabra convivencia: amistad, confianza, apoyo, paz, etc. La creación de una red de mediación en la escuela hace presentes estos valores y muchos más, dado que promueve el liderazgo positivo de personas, potencialmente activas, a quienes ilusiona la perspectiva de pertenecer a un equipo que ofrece un servicio de escucha y apoyo a sus compañeros y compañeras.

## Referencias bibliográficas

Binaburo, J., & Muñoz, B. (2007). *Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Andalucía, España: CEAC.

CEMEFI. (2016). *En México hay analfabetismo en el manejo de emociones*. Recuperado el 15 de Febrero de 2019, de CEMEFI: <https://www.cemefi.org/servicios/noticias/filantropicas/1116-en-mexico-hay-analfabetismo-en-el-manejo-de-emocionales.html>

de Diego, R., & Guillén, C. (2010). Intervención Mediadora. En R. de Diego, & C. Guillén, *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas* (pág. 285). España: Pirámide.

González, Y. (2010). El conflicto organizacional: "una solución constructiva". *Pensando Psicología* , 11-27.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.

Hocker, J., & Wilmot, W. (1985). *Interpersonal Conflict*. McGraw-Hill Higher Education.

Pelagajar, M. (2018). Análisis de estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación* , 9-30.

Rebolledo, A. (26 de Julio de 2017). México es el país mas violento de América. *El Economista* , pág. 1.

UAEH. (2019). *Licenciatura en Ciencias de la Educación*. Recuperado el 17 de Febrero de 2019, de Licenciatura en Ciencias de la Educación plan 2014: [https://www.uaeh.edu.mx/campus/icshu/oferta/licenciaturas/lic\\_educacion.html](https://www.uaeh.edu.mx/campus/icshu/oferta/licenciaturas/lic_educacion.html)

UVMF. (23 de julio de 2012). *Diferencias entre cuestionario y encuesta*. Recuperado el 20 de abril de 2019, de Univeridaad Virtual de Salud Manuel Fajardo: <http://www.uvsfajardo.sld.cu/category/tematica-cientifica/educacion-medica?page=1>