

Fecha de presentación: octubre, 2019, Fecha de Aceptación: noviembre, 2019, Fecha de publicación: enero, 2020

17

GESTIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN ESCOLAR EN ALUMNOS DE LA LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN COMO HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE LA PAZ

CONFLICT MANAGEMENT AND SCHOOL MEDIATION IN STUDENT DEGREE IN EDUCATION SCIENCES AS TOOLS FOR THE DEVELOPMENT OF A PEACE CULTURE

Irma Quintero López¹

E-mail: irmaquinlo@uaeh.edu.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7121-926X>

¹ Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Quintero López, I. (2020). Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz. *Revista Conrado*, 16(72), 123-130.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión de conflictos y mediación escolar que realizan los alumnos de la Licenciatura en Ciencias de la Educación como herramienta para el desarrollo de una Cultura de Paz en una Universidad pública. Surgió el interés para abordar dicha temática a partir de la observación de conflictos que se gestan en las aulas con base en las interrelaciones que resultan en las prácticas cotidianas de los estudiantes. Para esta investigación se toma a la mediación como una herramienta que promueve la Cultura de la Paz mediante la resolución pacífica de conflictos donde las personas en disputa junto con una tercera persona neutral, logran acuerdos de forma positiva y colaborativa. Se utilizó una metodología mixta, la cual permitió la combinación de técnicas como el cuestionario y grupos focales, bajo los cuales se revisaron, discutieron y construyeron las dimensiones de conflicto, mediación y Cultura de la Paz. Se encontró que los conflictos que se gestan con mayor frecuencia en el espacio escolar son de valores, intereses y de información, por lo que se debe trabajar en el desarrollo de convivencias armónicas entre los estudiantes.

Palabras clave:

Gestión de conflictos, Mediación escolar, Cultura de la Paz.

ABSTRACT

This research aims to analyze the management of conflicts and school mediation carried out by students of the Bachelor of Science in Education as a tool for the development of a Culture of Peace in a public University. Interest arose to address this issue from the observation of conflicts that arise in classrooms based on the interrelationships that result in the daily practices of students. For this investigation mediation is taken as a tool that promotes the Culture of Peace through the peaceful resolution of conflicts where the people in dispute together with a neutral third party, reach agreements in a positive and collaborative way. A mixed methodology was used, which allowed the combination of techniques such as the questionnaire and focus groups, under which the dimensions of conflict, mediation and Culture of Peace were reviewed, discussed and constructed. It was found that the conflicts that occur most frequently in the school space are values, interests and information, so work on the development of harmonic coexistence among students.

Keywords:

Conflict management, School mediation, Culture of Peace.

INTRODUCCIÓN

Actualmente en la sociedad persisten problemas de violencia, crímenes, discriminación, que opacan la sana convivencia de los individuos en los diversos estratos de la población, por lo que se hace necesario la promoción de una Cultura de Paz en la que se priorice el respeto y tolerancia hacia los demás, garantizando la modificación de comportamientos, pensamientos y actitudes no violentos mediante la prevención y transformación de los conflictos para restaurar la confianza en la población (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1999).

En este contexto, las Instituciones Educativas no son la excepción, ya que el aumento de los conflictos ha sido progresivo y constante en estos espacios, los cuales se han convertido en un escenario donde los estudiantes sufren violencia escolar por parte de sus compañeros y profesores lo que ha generado preocupación ante situaciones de agresiones verbales y físicas, donde se ven afectadas las relaciones interpersonales que se producen en el salón de clase y que en ocasiones obstaculizan el desarrollo del trabajo individual y en equipo por la falta de una comunicación eficaz, que causa malos entendidos, que si no se resuelven en el momento, pueden generar problemas más graves que ya no se puedan mediar; en efecto se requiere de estrategias que doten a los estudiantes y profesores para la gestión y resolución de conflictos.

En el caso de la Educación Superior en sus planes y programas de estudio se debe privilegiar la formación de una Cultura de Paz de manera transversal, así como la promoción de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en todas las profesiones que esta oferte. Tal como menciona el Artículo 4 de la declaración sobre una Cultura de Paz, el cual refiere que **“la educación a todos los niveles es uno de los medios fundamentales para edificar una cultura de paz. En ese contexto, es de particular importancia la educación en la esfera de los Derechos Humanos”** (Organización de las Naciones Unidas, 1999)

Por lo tanto, se deben generar estrategias que formen profesionistas con competencias sociales necesarias para mediar y gestionar conflictos, y que de manera progresiva disminuya la violencia al mismo tiempo que se producen ambientes armónicos, democráticos y justos. En este sentido, los MASC contribuyen de forma significativa en el cumplimiento de lo antes mencionado en la Educación Superior.

Con base en lo anterior, la mediación escolar permite trabajar las habilidades sociales y de convivencia, las cuales desarrollan el respeto, la tolerancia y la resolución

de problemas de manera pacífica en las Instituciones Educativas, que si bien en México aún no es una práctica tan común en las aulas, los estudios al respecto se han incrementado considerablemente en los últimos años convirtiéndola en una opción viable para estudiantes y profesores de los diversos niveles educativos, y se discute en diversas investigaciones realizadas por Silva (2015); Ortiz (2016); Lara, Alamilla & García (2017); y Luna (2018), quienes ofrecen perspectivas variadas que permiten abarcar el diseño, la aplicación y evaluación de un programa de mediación en algunas instituciones, además de equiparar proyectos de mediación escolar con marcos jurídicos nacionales y la valoración de los actores educativos involucrados.

La gestión de conflictos y mediación escolar son consideradas herramientas que permiten la convivencia pacífica, el diálogo y la transformación de los problemas lo que conlleva al desarrollo de una Cultura de la Paz; mediante la adquisición de valores democráticos, competencias básicas (lingüísticas, sociales, ciudadanas, aprender a aprender) e iniciativa personal; mismos que se han vulnerado en los espacios educativos por la practica de violencia verbal y física de estudiantes y profesores en las aulas, donde permean ambientes poco armónicos y con escasa capacidad de negociación y respeto a la diversidad.

En consecuencia, se ve la necesidad de que los principales actores educativos aprendan a ver el conflicto como un aspecto positivo, el cual permite reflexionar y mejorar las relaciones inter e intrapersonales en aras de lograr un desarrollo personal y académico sin violentar los Derechos Humanos. En este sentido la gestión de conflictos y mediación escolar, son estrategias que permiten transformar la convivencia entre estudiantes mediante el reconocimiento a la diversidad, la equidad, igualdad y tolerancia a través de una comunicación efectiva entre pares. Cabe mencionar que la mediación permite ser neutral y compartir lo que cada uno de los involucrados en el conflicto requiere, de la misma manera que insiste en el diálogo, el conocimiento mutuo y el aprendizaje entre los demás.

Con base en lo anterior, Pelagajar (2018), refiere que las tendencias actuales con relación a la Educación Superior proponen la ejecución de métodos innovadores centrados en la formación significativa del estudiante, los cuales toman como elemento principal el aprendizaje basado en problemas, cooperativo y reflexivo, proyectos, análisis de casos; 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.

En efecto, resulta interesante analizar de qué manera los estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, gestionan sus conflictos desde el espacio escolar, debido a que la escuela es un lugar de tránsito entre la familia y el mundo de relaciones más amplio, donde convergen diferentes grupos culturales presentes en la sociedad, siendo un espacio vulnerable de problemas, tensiones y conflictos que surgen a partir de las diferencias y particularidades culturales en los individuos y grupos implicados, mediante la interacción sociocultural que produce el proceso educativo. Por lo tanto, el mediador permite disminuir y aclarar mediante la comunicación efectiva y el diálogo, las tensiones y desencuentros que se originan en los estudiantes y los grupos de la Licenciatura en Ciencias de la Educación.

El objetivo general de la investigación es analizar la gestión de conflictos y mediación escolar que realizan los estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación como herramienta para el desarrollo de una Cultura de la Paz durante el semestre julio-diciembre de 2018. Por lo que es necesario caracterizar los conflictos que se presentan en el salón de clase, así como las prácticas de mediación que los estudiantes desarrollan como estrategia para la resolución de conflictos entre pares y finalmente identificar la noción que los estudiantes de tienen acerca de la Cultura de la Paz

La mediación surge como una alternativa para la resolución de conflictos en diversos escenarios como el familiar, comunitario, jurídico y escolar. Considerando que el campo de acción es amplio, tener una sola definición se torna complicado, debido a que esta se ajusta al ámbito donde se implementa y además existen diversos modelos que parten de planteamientos diferentes. Con base en las diversas definiciones que se han trabajado a lo largo del tiempo en distintos ámbitos sociales, podemos retomar cuatro puntos de partida en los que podemos aproximarnos a una concepción en torno a la mediación.

En primer lugar, esta se puede entender como un proceso de regulación ya que permite la comprensión y acuerdos de personas que se encuentran en disputa; en segundo lugar como conducción de una tercera parte neutral que a través de la interacción de los involucrados en el conflicto, permite la visualización de las necesidades y la negociación de las mismas, dando opción a proponer una serie de alternativas de solución; en tercer lugar se retoma como un proceso de gestión donde se reconoce la dinámica interna del problema y respalda una serie de acuerdos que producen la transformación del mismo; y en cuarto lugar se considera como una transformación del conflicto que centra su atención en cuestiones holísticas, es decir busca el cambio en la vida de las personas,

debido a que retoma al conflicto como un aspecto positivo que genera crecimiento y respeto en las capacidades de los seres humanos.

Vera, Tánori & Martínez (2014), reconocen que la mediación escolar tiene su origen a partir de la década de los sesenta en los Estados Unidos, donde la preocupación de los sistemas educativos radicó en centrar su atención en las diferentes escuelas, para enseñar habilidades a los estudiantes, que les permitieran resolver sus conflictos sin el uso de la violencia. Lo anterior fue fundamental, considerando que el contexto histórico - social se caracterizaba por la violencia, racismo y discriminación en la figura del "otro". Es importante destacar que, la implementación de esta estrategia de mediación, considera al conflicto como una oportunidad de transformación, es decir lo plantea como un aprendizaje y crecimiento personal, dado que este es inevitable en las interacciones diarias de los individuos dentro de las Instituciones Educativas. Posterior a los Estados Unidos, la mediación escolar fue implementada en otros países como Canadá, Reino Unido, Nueva Zelanda, Francia, Argentina, Colombia, Brasil y México.

Para esta investigación, la mediación escolar es considerada como un proceso que permite la resolución y transformación de conflictos que se presentan entre estudiantes y profesores, mediante la intervención de un tercero neutral, que genera el diálogo y negociación entre las partes involucradas, y que a su vez generan alternativas de solución mediante el respeto mutuo dando paso a la gestión constructiva de los conflictos.

Rondón (2011), refiere que en Estados Unidos se trabajan tres modelos para llevar a cabo un proceso de mediación: a) El modelo tradicional lineal de Fisher & Ury (1999), que propone una comunicación lineal donde dos personas interactúan, cada uno expresa su contenido mientras el otro escucha; el conflicto es considerado como un obstáculo para la satisfacción de intereses y necesidades; b) El modelo transformativo de Bush & Folger (1996), parte de la idea que la comunicación y las relaciones son prioritarias, por lo que busca mejorar y transformar las relaciones humanas, mediante la información y entendimiento entre las partes, convierte el conflicto y permite descubrir habilidades y acuerdos que son satisfactorios para todos; y c) el modelo circular narrativo de Cobb (1991), hace énfasis en la comunicación y en la interacción de las personas, donde se resaltan las narraciones de las mismas para ampliar la situación del conflicto y elaborar nuevos contextos para la solución del mismo.

El conflicto es un suceso natural en la vida del ser humano y es indispensable la comprensión y aceptación del mismo para el crecimiento personal y social (Robbins &

Judge, 2009), a pesar de ello el estigma que este adquirió a través de los años ha creado una falsa creencia, en la que se asume que este es de naturaleza violenta; que si bien 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.

Se puede definir al conflicto desde un proceso de lucha donde existe divergencia de intereses, y las partes antagónicas no perciben una salida o respuesta integradora para sus diferencias en la que se tienen desacuerdos y confrontaciones de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. También se concibe como un proceso interactivo que se da en un contexto determinado, puede ser positivo o negativo según se aborde con posibilidades de ser conducido, transformado y superado, es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos.

En este sentido es necesario conocer la manera en que se gestan las disputas, así como las diversas estrategias con las que deberían resolverse. Sayas (2015), considera indispensable las cualidades emocionales de la persona, a fin de que estas le sirvan para la resolución pacífica de los conflictos, que van desde la empatía, el respeto, el control de los impulsos y su capacidad para resolver problemas; por lo que los sujetos aprenderían a prevenirlos y transformarlos.

En las Instituciones Educativas, el conflicto ha sido parte de grandes debates del campo educativo, puesto que se ve ligado a una connotación negativa, a la lucha de poder que existe entre profesores, alumnos, directivos y familiares y la revalorización del conflicto como elemento esencial para el mejoramiento del proceso educativo (Pérez-Archundia & Gutiérrez-Méndez, 2016), que ha generado distintos énfasis y momentos para el trabajo al interior de las escuelas y en la puesta en marcha de alternativas que permitan la mejora de las mismas. La prevención y resolución de problemas en la escuela puede mirarse desde cinco estrategias que plantea Bennett (1998): evitar el conflicto; el poder, la mediación; el consenso de grupo y la discusión. La mediación es considerada como la mejor alternativa por ser un proceso que invita al diálogo y la solución del mismo y permite establecer la búsqueda de alternativas en las que el conflicto se ve transformado y por ende favorece la sana convivencia entre los actores educativos (director-profesor-alumnos-padres de familia).

Sánchez (2014), comenta que el desarrollo de una mediación escolar adecuada, permite observar al conflicto como una cuestión positiva, además de desarrollar

habilidades de autorregulación, autocontrol y autonomía; así como la empatía y la construcción de espacios cooperativos en torno a las interrelaciones que los sujetos educativos desarrollan dentro y fuera de la escuela; es decir no solo se desarrollan habilidades mientras el estudiante permanece en la Institución, por el contrario adquiere herramientas de gestión del conflicto que le permite implementarlas en cualquier situación problemática a la que se enfrente, lo cual es un beneficio en virtud de fomentar una Cultura de la Paz.

Existen diversas tipologías del conflicto; de acuerdo con Viñas (2004), hay cuatro tipos de conflictos en la escuela: de poder, que se dan en relación a las normas que limitan su libertad; de relación, donde una de las partes es superior emocionalmente al otro; de rendimiento, relacionados con el currículum; y los interpersonales, que van más allá del hecho educativo. De Diego & Guillén (2010), identifican los de relación/comunicación, que no perciben una agresión más allá de la propia relación entre dos o más sujetos y engloba también las problemáticas de percepción donde cada individuo tiene la visión de la realidad y de otras persona, para su resolución es indispensable que todas las partes se reúnan para llegar a un escenario que coincida para todos; conflictos de intereses, donde las necesidades que se crean a partir de la búsqueda de la satisfacción de intereses y necesidades genera una contraposición con los demás involucrados; por último por preferencias, valores y creencias, que surgen debido a que no todas las personas tienen el mismo código de valores.

Educación para la paz implica la apropiación conocimientos, habilidades y aptitudes que conlleve a una convivencia pacífica, así como a la participación democrática, la construcción de equidad, el respeto por la pluralidad, los Derechos Humanos y el derecho internacional humanitario. La construcción de una Cultura de la Paz, debe ser un proceso permanente que permita identificar, comprender y asimilar el conflicto que posibilita romper con escenarios violentos en la sociedad; en este sentido la necesidad de educar a la población en la paz se hace cada vez más evidente, debido a que no basta con reconocer la importancia de vivir bajo una cultura de la paz, hacen falta acciones concretas y congruentes por parte de gobiernos, sociedades e individuos que hagan posible la formación de ciudadanos dentro de una paz positiva que apoye el progreso, el cuidado del medio ambiente y la justicia.

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología utilizada en esta investigación es mixta y tiene un diseño de triangulación 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, se trabajan tres dimensiones: conflicto, mediación y Cultura de la Paz; en concordancia con el tipo de estudio elegido, el instrumento que se utiliza 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 permiten a los estudiantes expresar su opinión sobre la manera en que se gestionan los conflictos actualmente dentro del programa educativo, y se refuerza con grupos focales. El instrumento se aplicó a través de la plataforma Survio, lo cual facilitó la recolección de los datos a un total de 70 estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, de los cuales 22 son de primer semestre, 25 cursan el cuarto semestre y 23 pertenecen a octavo semestre, además coincide con las tres etapas básicas de la vida universitaria (ingreso, permanencia, egreso).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La Licenciatura en Ciencias de la Educación pertenece al Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo y se conforma de ocho semestres para culminar la carrera. Los estudiantes con los que se realizó la investigación oscilan en un rango de 18 a 23 años de edad, el 80% son mujeres y el 20% son hombres. El 32% son originarios de Pachuca y el resto de la población de algún municipio de Hidalgo o estado aledaño. En cuanto a su situación familiar el 68.5% vive junto a sus padres, y el resto solo con uno de ellos, lo que permite identificar a la Familia como primer socializador en el que el individuo puede interactuar con otros agentes sociales para configurarse como sujeto social, donde se condiciona su función mediante reglas y acuerdos establecidos para mantenerse en el tejido social.

En la dimensión del conflicto se identifica en la figura 1 que para el primer semestre los conflictos casi nunca se suscitan, mientras que para el cuarto y octavo semestre oscilan entre frecuente y algunas veces; cabe mencionar que los estudiantes que perciben la presencia del mismo, ya han pasado varios años conviviendo, y esto hace que las relaciones entre compañero se afecten, como mencionan en los grupos focales.

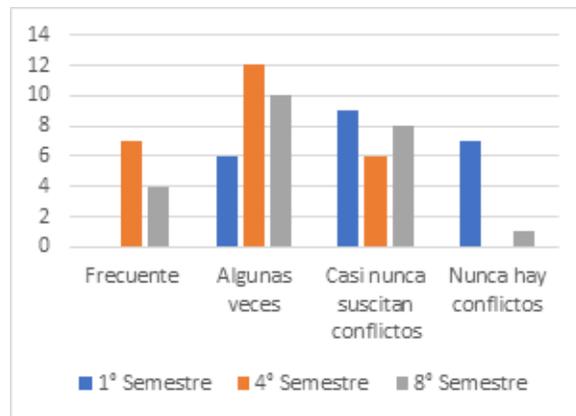


Figura 1. Frecuencia del conflicto.

También se identificaron conflictos de agresiones físicas (0.8%), psicológicas (3.5%) y verbales (12%), así como chantajes (3.5%), rechazo (11.4%), robos (0.8%), daños materiales (1.5%), chismes (32%), apodos (13.5%), aislamiento social (14%) y acoso (7%), en los diversos semestres de la Licenciatura en Ciencias de la Educación (Figura 2), los cuales se clasificaron con base a la tipología de Viñas (2004); y De Diego & Guillén (2010), dando como resultado lo siguiente:

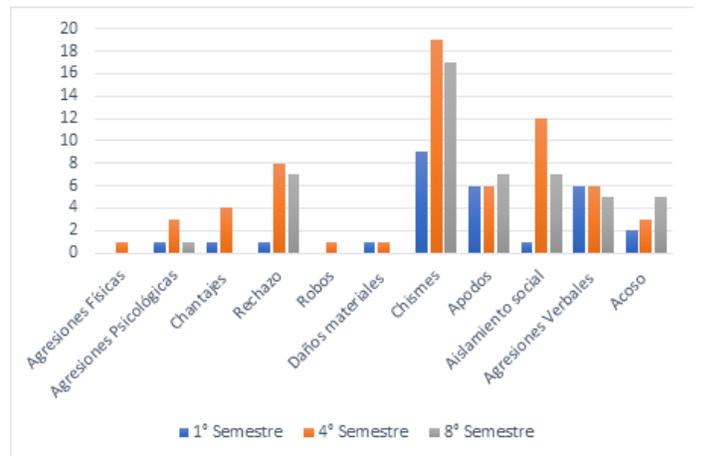


Figura 2. Tipos de conflictos.

- Rendimiento relacionados con el currículum:** en el primer semestre se observan conflictos con las asignaturas de Filosofía y Psicología de la Educación. El 36% de los estudiantes resultan con igual o menor calificación a 7.5 en el primer parcial, y de uno a tres alumnos no las acreditaron al finalizar el periodo escolar. En el cuarto semestre en la materia de Estadística Aplicada a la Educación sucede algo similar al primer semestre, ya que los estudiantes refieren que les cuesta trabajo la estadística y manejo del SPSS; y en lo que respecta a las materias de Evaluación Educativa y Formación de Profesores e Instructores, se generan problemas

porque se desarrolla un arduo trabajo en equipos, y si no se concretan baja la calificación de los productos a considerar en la asignatura. Por último, en el octavo semestre se presentan dificultades con el examen del Toefl, ya que los alumnos deben cumplir con un puntaje de 550 puntos para el egreso y un 42% de los estudiantes no lo obtienen.

- **Relación/comunicación:** implican la percepción que se tiene de la realidad, en este tenor se encontró que en los diversos semestres existen disputas entre compañeros por algo que se dijo o se entendió de forma distinta, y que por la falta de información suficiente se generaron ideas erróneas respecto a las personas, además de que en ocasiones hablar mal de ellos, causó tensiones en los grupos que se tienen al interior del aula entre compañeros, dando pauta a insultos y peleas por mal entendidos entre ellos, lo que indica la falta de tolerancia y de Cultura de Paz.
- **Intereses, necesidades:** estos se suscitan cuando existe control o influencia de un individuo sobre otras personas. En el primer semestre se observa mayor presencia de compañerismo entre los estudiantes y existe negociación para la solución de conflictos, mientras que en el cuarto y octavo semestres se identifica un nivel de competencia y lucha por adquirir el poder como se observa en el gráfico 4. Además, en el caso de los estudiantes se halló que el 4% ha estado involucrado en peleas y discusiones, inclusive donde los profesores no se han percatado de esto, por lo que la convivencia se ha visto mermada. En el caso del cuarto semestre se presenta este tipo de conflicto con mayor frecuencia por el ambiente que se ha generado donde se ha dividido el grupo de acuerdo a las expectativas que forman los individuos con respecto a la vida personal y académica, y conlleva a que el 11.5% de estudiantes se sientan rechazados y el 8.5% reciban agresiones verbales y el 17% de ellos se aíslan.

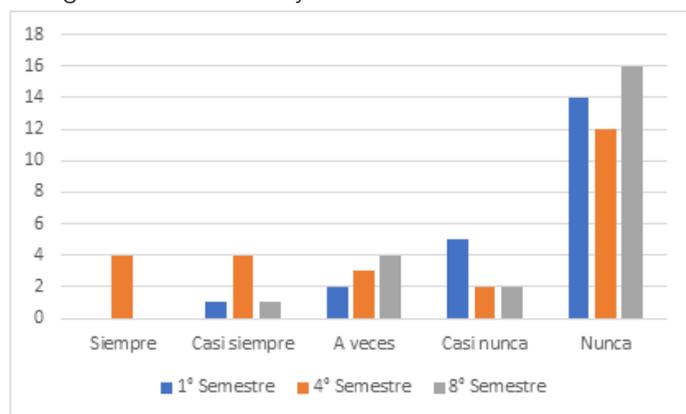


Figura 3. Conflictos con los compañeros por que alguno de ellos es el que controla.

- **Preferencias, valores y creencias,** surgen debido a que no todas las personas tienen el mismo código de valores. Los estudiantes han presentado en los climas de convivencia este conflicto en sus interrelaciones diarias. Una de las causas más importantes es la diferencia de valores y cuanto más comprometida está la identidad personal y ciertos valores básicos, más probable es que se produzca un problema y más difícil resulta resolver las diferencias existentes. En este sentido, los estudiantes presentan problemas con sus compañeros porque sus valores, no son parecidos a los que tienen sus compañeros como muestra en la Figura 3 y 4, por lo que los insultos, los apodos, la falta de respeto y tolerancia se observan en el aula donde existe poca empatía, falta de atención y la no escucha de los compañeros sobre todo en el cuarto y octavo semestre.

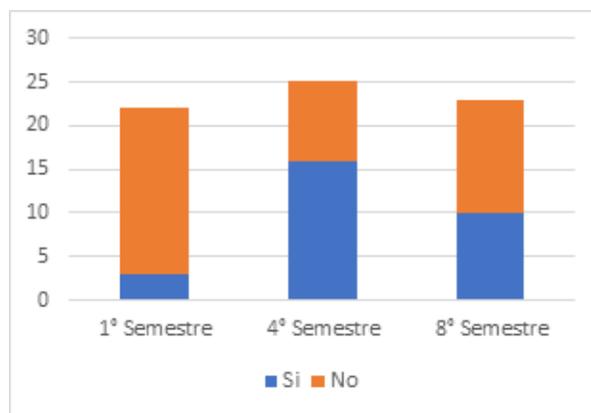


Figura 4. Diferencia entre los valores individuales ha ocasionado conflictos grupales.

En cuanto a la dimensión de mediación, es una estrategia que permite la resolución y prevención de conflictos educativos, donde el diálogo se presenta como un elemento clave de la convivencia, ya que como menciona Vinyamata (2001), la mediación es un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, (el mediador) para llegar a un acuerdo satisfactorio.

Cabe resaltar que los estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación llevan a cabo prácticas de mediación de manera informal, donde un amigo o compañero media situaciones de conflictos lo cual se observa en los tres semestres, además de que cuando surgen problemas tratan de no evitarlos sino solucionarlos mediante la implementación de algunas técnicas como el diálogo y acuerdos (42%), sanciones y castigos (7%), sermones (7%), tratando el conflicto entre todos (22%), tutoría (10%) y evitar el conflicto (12%) como ese observa en el Figura 5, lo cual deja inferir, que aunque permea el diálogo y los acuerdos, los estudiantes no cuentan con

conocimientos y habilidades suficientes para mediar y resolver los problemas.

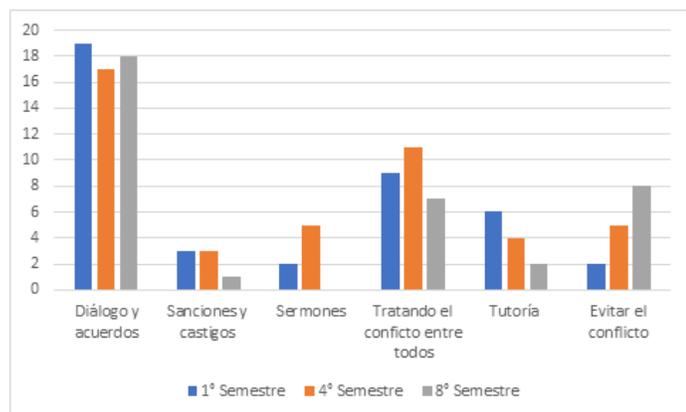


Figura 5. Técnicas para resolver los conflictos.

La categoría de la Cultura de la Paz implica una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones (Naciones Unidas, 1999). En el caso de los estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación, el 66% tiene una relación buena con los compañeros, aunque refieren en los grupos focales que cuando se presentan conflictos es importante la comunicación asertiva, el diálogo, el respeto hacia los demás y el logro de acuerdos, también para la toma de decisiones en el caso del primer semestre el 59.1% dice su opinión y los compañeros respetan su punto de vista, mientras que el 68% del cuarto semestre y el 56.5% del octavo semestre, prefieren escuchar las opiniones de los demás y después opinar.

Si bien los resultados anteriores muestran ideales que los estudiantes pueden tener para solucionar un conflicto, lo cierto es que la Cultura de Paz no está interiorizada como debiera, dado que en el aula tanto de primero, cuarto y octavo, ocho alumnos han sufrido agresiones por parte de sus compañeros y cuatro alumnos las han realizado, lo que pone en evidencia la falta de respeto a la dignidad humana, valores que los propios estudiantes consideran se deben seguir fomentando en la Licenciatura.

CONCLUSIONES

Se puede visualizar que el conflicto en la Licenciatura en Ciencias de la Educación se presenta en los diversos momentos de la vida universitaria (ingreso, permanencia, egreso), aunque en cada una se muestra de manera diferente. En el caso del primer semestre (ingreso), se observa que la frecuencia de los conflictos es baja, por lo que dar sus opiniones frente a grupo no refiere problema

alguno, al sentirse seguros de que será respetada; pero se observan problemas focalizados en el rendimiento con el currículum. Para el caso del cuarto semestre (permanencia) y el octavo semestre (egreso), se identificaron mayores problemas de relación/comunicación, de intereses/necesidades y de valores, donde los chismes, malos entendidos y agresiones físicas, psicológicas y verbales, se presentaron a lo largo del semestre, por lo que los estudiantes prefieren escuchar la opinión de los demás antes de expresarse.

El grupo donde se presentan mayores problemas es el de cuarto semestre donde las relaciones entre compañeros también son malas, al grado de tener ataques verbales entre algunos integrantes del grupo. En este sentido es necesario que la naturaleza del conflicto se vea como positivo para que permita la transformación de las personas involucradas.

Partiendo que el aula es un espacio donde confluyen personas con diversas culturas, formas de pensar, creencias, entre otras; es importante que se generen proyectos educativos que pongan en marcha prácticas de mediación, para que los estudiantes sean conscientes de los conflictos y aprendan a gestionarlos y resolverlos de manera pacífica, de esta manera apoya al cumplimiento de los objetivos de la Educación Superior para edificar una Cultura de Paz y el desarrollo de competencias que permitan el aprender a ser y a convivir con los demás, pilares indispensables en la formación de la Licenciatura en Ciencias de la Educación.

Finalmente es indispensable que exista una interacción entre la Cultura de la Paz y la Educación, ya que esta es un hecho social que transforma a los individuos y da pauta a la construcción de nuevos modelos que guían la vida académica y ciudadana dando nuevos significados culturales, encaminados a la erradicación de ambientes violentos y poco tolerables a las diferencias individuales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bennett, M. (1998). *Basic Concepts of Intercultural Communication*. Intercultural Press.

De Diego, R., & Guillén, C. (2010). El conflicto. En R. De Diego Vallejo, & C. Guillén Gestoso, *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas* (Tercera ed., págs. 33-55). Madrid, España: Pirámide.

Lara, R. L., Alamilla, G. M., & García, H. J. (2017). Mediación escolar en el Modelo Educativo para la educación obligatoria en México. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 6(7), 37-42.

- Luna, G. N. (2018). La mediación escolar como estrategia para la convivencia en la escuela. (Tesis de maestría). Universidad Javeriana.
- Organización de las Naciones Unidas. (1999). *Declaración sobre una Cultura de Paz*. ONU. <http://www.amnistiacatalunya.org/edu/docs/e-dec-culturadepaz.html>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1999). *Proyecto transdisciplinario de la UNESCO: Hacia una cultura de paz*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000117753_spa
- Ortiz, P. J. (2016). Proyecto de Intervención Escolar mediante la Mediación. (Tesis de Maestría). Universidad Miguél Hernández.
- Pelagajar, M. (2018). Análisis de estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 77(2), 9-30.
- Pérez-Archundia, E., & Gutiérrez-Méndez, D. (2016). El Conflicto en las Instituciones Escolares. *Ra Ximhai*, 12(3), 163-180.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Conflicto y Negociación. En, S. Robbins, & T. Judge, *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Rondón, G. L. (2011). Modelos de mediación en el medio multiétnico. *Trabajo Social*, (13), 153-169.
- Sánchez, L. M. (2014). Nuevas claves en Mediación Educativa. *Revista Innovación Educativa*, (24), 5-18.
- Sayas, C. R. (2015). Conflicto. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, (8), 212-221.
- Silva, L. I. (2015). La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria. (Tesis doctoral). Universidad de Alcalá.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Ariel Practicum.
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia*. GRAÓ.