

PREVENCIÓN Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS, UNA HERRAMIENTA DE INTERVENCIÓN SOCIAL EDUCATIVA UNIVERSITARIA

*Conflict prevention and mediation, a tool for educational social intervention
university*

Elizabeth del Carmen Ormaza Esmeraldas

elizabeth.ormaza@uleam.edu.ec

<http://orcid.org/0000/0003/3768/3194>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (Ecuador)

Frank Ángel Lemoine Quintero

frank.lemoine@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-8885-8498>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (Ecuador)

Luis Fernando López Ormaza

e1317592622@live.uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-6944-6767>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (Ecuador)

139

Recibido: 05/02/2025

Revisado: 07/02/202x

Evaluado: 20/03/2025

Aceptado: 09/05/2025

Resumen

El presente artículo surge a partir de observaciones realizadas directamente en el entorno universitario, donde se han identificado hechos de intolerancia social dentro de las aulas. Estas situaciones evidencian la carencia de herramientas para la resolución de conflictos interpersonales y sociales, lo cual afecta

negativamente el clima educativo. Esta investigación tiene como objetivo definir estrategias de prevención y mediación de conflictos como instrumentos de intervención social educativa. Se adoptó un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo, aplicando una encuesta de siete ítems como instrumento de diagnóstico. Los resultados revelan que el 61 % de los encuestados manifestaron haber experimentado algún tipo de violencia verbal dentro del ámbito universitario. Estos hallazgos subrayan la necesidad urgente de implementar mecanismos efectivos de mediación que favorezcan una convivencia armónica, el respeto mutuo y el desarrollo de competencias socioemocionales.

Abstract

This article is based on direct observations in the university setting, where incidents of social intolerance have been identified within the classroom. These situations demonstrate the lack of tools for resolving interpersonal and social conflicts, which negatively impacts the educational climate. This research aims to define conflict prevention and mediation strategies as tools for educational social intervention. A quantitative approach with a descriptive level was adopted, using a seven-item survey as a diagnostic tool. The results reveal that 61% of respondents reported having experienced some form of verbal violence within the university setting. These findings underscore the urgent need to implement effective mediation mechanisms that promote harmonious coexistence, mutual respect, and the development of socio-emotional competencies.

140

Resumo

Este artigo baseia-se em observações feitas diretamente no meio universitário, onde foram identificados incidentes de intolerância social dentro da sala de aula. Estas situações demonstram a falta de ferramentas para a resolução de conflitos interpessoais e sociais, o que afeta negativamente o clima educativo. Esta investigação tem como objetivo definir as estratégias de prevenção e mediação de conflitos como instrumentos de intervenção social educativa. Adotou-se uma abordagem quantitativa com um nível descritivo, aplicando como instrumento de diagnóstico um questionário de sete itens. Os resultados

revelam que 61% dos inquiridos referiu ter sofrido alguma forma de abuso verbal no meio universitário. Estas descobertas sublinham a necessidade urgente de implementar mecanismos de mediação eficazes que promovam a coexistência harmoniosa, o respeito mútuo e o desenvolvimento de competências socioemocionais.

Palabras Clave: interacción social, resolución de conflictos, problemas en el aula, convivencia, dialogo.

Keywords: social interaction, conflict resolution, classroom problems, coexistence, dialogue.

Palavras-chave: interação social, resolução de conflitos, problemas de sala de aula, convivência, diálogo.

Introducción

Las aulas de clases y la Universidad en general con frecuencia son el epicentro de muchas situaciones que ameritan la atención de los docentes y otros especialistas en los casos en que así sea requerido. La convivencia entre seres humanos es un elemento que ha sido estudiado ampliamente desde las bases de la psicología, sociología y otras áreas del ámbito de la sociedad que engloban aspectos de interacción. De manera que, lo principal en situaciones de roce o conflictos entre estudiantes siempre será analizar la convivencia, de acuerdo con el Diccionario-Etimológico (2021) la palabra “convivencia” está formada con raíces latinas y significa “acción y efecto de vivir en compañía de otros”. La convivencia no se puede separar del conflicto.

A esto se le llama la práctica de vivir juntos, donde establece un sentido de conexión o distancia que lleva a las acciones que las personas toman todos los días para interactuar con los demás. Por tanto, la interpretación de Remache et al. (2022) es que un entorno social positivo es sobre todo un entorno físico adecuado, una comunicación respetuosa entre el profesorado y estudiantes de la misma edad.

El propósito de la educación es desarrollar individuos para que puedan interactuar en la sociedad, evidenciando sus capacidades y sus destrezas. De manera que, el manejo de lo que se conoce como el conflicto entre ellos les permite aprovechar al máximo sus cabidas. En este sentido, Cruz (2016) Los conflictos se entienden como las dificultades que tienen las personas en la interacción, es decir, las relaciones humanas son las que derivan en algún tipo de conflicto, por lo que no podemos hablar de conflictos si no existe una vinculación de las personas. En cambio, el problema es una dificultad planteada por el medio (entendido como el entorno en el que se vive). Por tanto, una de las motivaciones de la educación en las aulas de clases y en otros entornos académicos es propiciar la convivencia y respeto a la dignidad humana.

El comportamiento en el aula por parte de algunos estudiantes resulta elemental e importante para el establecimiento de condiciones armoniosas que propicien en sí mismo el ambiente óptimo para la impartición de clases. Es por esta razón que, conductas o interacciones en donde se evidencien rasgos de una insana convivencia en el estudiantado, debe ser visto con atención y real interés, ya que si no se atiende a tiempo las consecuencias podrían ser devastadoras pues en este tipo de situaciones han posibilitado en casos ocurridos tanto a nivel nacional como internacional el hecho de que estudiantes basados en sus propios interés amenacen o incluso perjudiquen a otros estudiantes en formas diversas siendo evidente que todo se origina en muchos de los casos en los escenarios académicos.

De acuerdo con Cruz (2016), la persona se “socializa”, para bien o para mal, en su interacción conflictiva con los diversos grupos en los que se inserta. En los conflictos vividos en estas relaciones están sus potencialidades de aprendizaje y de des aprendizaje y desarrollo en la medida en que su autonomía creciente le permite destaparlos y afrontarlos.

La sociedad en su conjunto cambia y se desarrolla por el conflicto. Las posibilidades de una reducción de la discriminación y de la dominación institucionalizadas residen en el conflicto. Es, por tanto, el conflicto, las

posibilidades que abre, la base de la esperanza en la posibilidad de otro mundo más justo y grato.

Por ello y en atención a estos acontecimientos se justifica la investigación que se presenta debido a que la intolerancia que se ha evidenciado en el seno de las aulas de clases en las universidades, lo que se refleja como oposición a un clima de sana convivencia y establecimiento de valores humanos desde el seno del aula de clases que es el principal motivo de formación en el que los docentes se ven involucrados. Es la convivencia y las relaciones mutuas de los miembros de la comunidad educativa. Prevé el pleno cumplimiento de las metas e implica el reconocimiento de derechos, responsabilidades y diversidad. El Estado en los diversos países del continente americano ha propiciado mecanismos para asegurar que pese a la interculturalidad y diversidad social existan medios de resolución de conflicto, ejemplo de ello es México, quienes poseen una Constitución Política que de la Educación refiere:

Contribuirá a la mejor convivencia humana, a fin de fortalecer el aprecio y respeto por la diversidad cultural, la dignidad de la persona, la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos (SEP, 2016, p.19).

143

Según lo descrito por Tubo et al. (2019) Ecuador evidencia en muchas instituciones, los cuales se manifiestan a través de los conflictos que son percibidos como elementos negativos, cuyo abordaje produce desazón y miedo. Esto supone que a menudo se evite la confrontación, o bien se intente suprimir o cambiar de colegio al culpable y en el mejor de los casos se busque su prevención para que no aparezca el problema.

Al respecto, Ramón et al. (2020) sostienen que desde la labor del profesor deben existir acciones mediadoras, además de buscar solución a los conflictos existentes en el escenario académico, deben estar orientadas a su prevención sobre la base de la realidad de los centros educativos, información que señala los espacios en que tendría impacto la intervención mediadora.

En este sentido, es importante resaltar que en los últimos años los docentes se han interesado en investigar casos de intolerancia, que terminan en casos de violencia escolar e incluso el registro de muertes en el ámbito escolar, así como la convivencia de grupos de estudiantes en las escuelas. La situación es marcadamente contrastante. Las relaciones entre pares, al ser un conjunto amplio de factores que tienen otras consecuencias más allá de la intolerancia y que a su vez tienen múltiples orígenes, deben basarse en un análisis de las interacciones entre estudiantes y educandos. estudiante o incluso 'de maestro a maestro', ya que estos factores son diferentes en cada sociedad o industria en la que aparecen.

De manera que, la interacción social que tiene lugar en el aula como "la capacidad de formar relaciones interpersonales con los estudiantes y las familias". Los docentes de educación infantil necesitan ponerse en el lugar de los demás, lo que facilita la comunicación directa y ayuda a resolver los problemas que puedan tener los educandos y las familias. «Es necesario estudiar qué factores están relacionados con el comportamiento de sus habilidades comunicativas desde el punto de vista del docente.

Según Remache et al. (2022) los conflictos solucionados asertivamente, favorecen el desarrollo de habilidades sociales y la convivencia pacífica. Por lo tanto, el rol fundamental del profesorado es aplicar estrategias constructivas de prevención, detección, atención, e intervención en la solución de conflictos en los espacios áulicos y fuera de ellos.

En este orden, Carmona et al. (2020, p. 96), sostiene que el conflicto se presenta de forma natural en el ser humano, como resultado de las interacciones y la discrepancia de intereses, valores o fines que se persiguen. Para Remache et al. (ob. Cit.) los conflictos desde la percepción de los estudiantes en el aula de clase son: burlarse de sus compañeros/as, levantar la voz de manera exagerada, hablar cosas extrañas, agreden verbalmente a sus compañeros/as, ingieren alimentos en clases.

De manera que, el profesor eficaz deberá ser capaz de crear un buen "clima de aula": Este rasgo sobre la eficacia del profesor comienza a investigarse en los años cincuenta, y se centra en los comportamientos instructivos del profesor,

es decir, lo que el profesor hace en el aula y el efecto que tiene en la conducta de los estudiantes. Debido a lo anteriormente descrito, se puede decir que en el aula de clases es el lugar donde el docente percibe abiertamente las confrontaciones que puedan surgir por episodios de intolerancia. Por tanto, refiere la Revista digital para profesionales de la enseñanza, que el análisis de caracteres con una interacción individualista, la cual “es aquella en la que predominan los intereses particulares, de tal modo que lo que más importa a cada individuo es alcanzar los objetivos propios sin importar los de los demás.” Estos tipos de interacciones tienen consecuencias en el tipo de relación que se establece entre los estudiantes, y en su rendimiento académico en general.

Independientemente del tipo de interacción creada en el aula, las tendencias actuales en el aprendizaje que utilizan las relaciones entre pares como punto de referencia se definen por tres enfoques principales: orientación, aprendizaje cooperativo y colaboración entre. Este tipo de enfoques forman parte de un conjunto de elementos que vinculan las relaciones en el aula y potencian las oportunidades de convivencia sana, facilitadas por el mentor (en este caso, el docente que está a cargo del aula y por ende la autoridad en el aula).

De acuerdo con la UNIR (2023), antes de pasar al tema de cómo resolver un conflicto escolar, hay que hablar de prevenirlos. Como ya se mencionó, en un entorno como el aula, en el que conviven tantas personas, es imposible que no se presenten ciertos problemas, pero muchos son evitables si se llevan a cabo ciertas estrategias:

- Generar un buen ambiente y contar con una disciplina adecuada en el salón de clases.
- Aplicar refuerzos positivos para premiar el buen comportamiento.
- Establecer normas básicas de convivencia.
- Fomentar el diálogo, ya que contribuye a la formación de personas tolerantes.
- Mejorar las habilidades comunicativas propias y de los alumnos.
- Preparar a los alumnos en la gestión de conflictos, para que puedan encarar sus problemas con tranquilidad y utilizando la mediación.
- Usar técnicas de trabajo cooperativo.
- Mantener el control del aula sin alterarse.

- Crear un clima de participación en el salón de clases.

En este sentido, Soria y Giner (2021) sostienen que las competencias que contribuyen a la comunicación se logran proponiendo contenidos fuertemente orientados a la psicología, entre otros, aspectos como: la escucha activa, comunicación no verbal, gestión de conflictos”, análogamente, Álvarez-Hevia (2018) las reglas emocionales pueden pasar a ser el producto de una negociación situada que permita cuestionar y apropiarse de nuevas formas de gestión emocional.

Por otra parte, las alternativas para conceptualizar los conflictos escolares se encuentra la equidad, tratada esta como una vía que busca un espacio de construcción, donde las acciones de estrategias restaurativas entran a jugar un papel formativo; sobre la base del diálogo respetuoso entre las partes en conflicto; se analiza no solo la posible solución sino además se establece el reconocimiento del error y la búsqueda de la reconciliación; de esta forma el agresor restituye al agraviado, reconoce y asume su culpa. Por otra parte, la víctima además de recibir la restitución libera al transgresor de culpa; de esta manera se favorece la formación de valores tales como la crítica, la autocrítica, el respeto al derecho ajeno, el amor al prójimo, la responsabilidad, la vida social pacífica, entre otros (Ramón, et al., 2019).

146

Es así como, la intolerancia casi a todo nivel de los entornos sociales es una variable que pudiera interpretarse parte de la corrupción social que vive la actual humanidad, a nivel mundial, es así, como cada vez resulta más incidente los episodios donde la armonía y las correctas y sanas interrelaciones humanas se ven afectadas. De la misma forma, ocurre en los ámbitos escolares o académicos, múltiples son los elementos asociados a este tipo de alteraciones en las relaciones de los iguales, con autoridades o figuras de autoridad. De forma tal que, por ser las universidades sitios de convergencia de diversos tipos de personas pueden ser escenarios de situaciones que generen inconvenientes, los cuales muchas veces no son controlados mediante estrategias adecuadas.

El objetivo de la presente investigación es definir herramientas para la prevención y mediación de conflictos como intervención social educativa.

Metodología

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo, cuyo propósito es identificar la presencia de conflictos en el entorno universitario y la percepción de los estudiantes respecto a las estrategias de prevención y mediación. El estudio se desarrolló en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con una muestra intencional compuesta por estudiantes de distintas facultades, quienes participaron voluntariamente en el proceso.

La investigación se sitúa dentro del paradigma cuantitativo bajo un diseño de Campo, el cual según Arias (2015), “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (p.31).

Se aplicó como instrumento de recolección de datos una encuesta estructurada, compuesta por siete ítems de opción múltiple, elaborados con base en variables relacionadas con la convivencia, la violencia verbal, las actitudes frente al conflicto y el conocimiento de mecanismos de mediación. Este instrumento fue validado por juicio de expertos y aplicado en formato digital, garantizando la confidencialidad de la información y el consentimiento informado de los participantes.

Los datos obtenidos fueron analizados mediante estadísticas descriptivas, que permitieron conocer la frecuencia y porcentaje de las respuestas, facilitando la interpretación de los resultados y la identificación de patrones comunes en la experiencia de los estudiantes frente a los conflictos en el entorno educativo universitario.

La población considerada estuvo conformada por (51) estudiantes respectivamente la cual se describe a continuación:

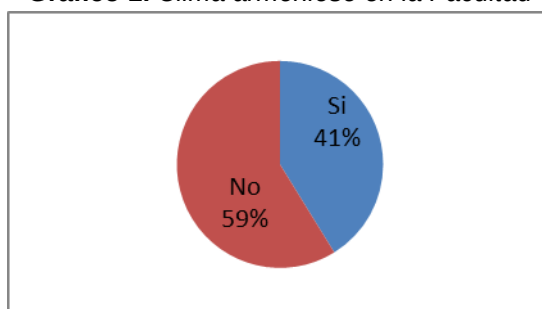
Tabla 1. Población estudiantil encuestada

Curso	Cant.	Hombres	Mujeres
1	51	30	21

Fuente: Elaboración Propia (2023)

1. ¿Considera usted que hay un clima armonioso en la Facultad de estudio donde asiste perteneciente?

Gráfico 1. *Clima armonioso en la Facultad*



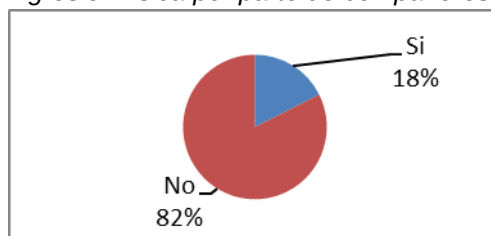
Fuente: Elaboración propia (2023)

El análisis de los datos presentados en el Gráfico 1 revela que el 59% de los encuestados considera que no existe un clima armonioso en la facultad donde cursan sus estudios, mientras que solo el 41% percibe un ambiente positivo. Este resultado pone en evidencia una percepción mayoritaria de desarmonía dentro del entorno universitario, lo cual podría estar relacionado con diversos factores como la falta de comunicación efectiva, presencia de conflictos interpersonales no gestionados adecuadamente o escasa implementación de estrategias de convivencia institucional.

Por tanto, este indicador refuerza la necesidad de implementar mecanismos sistemáticos de prevención y mediación de conflictos, así como fortalecer los canales de diálogo y participación estudiantil. La promoción de un clima institucional sano no solo es un factor clave para la convivencia, sino también para el desarrollo integral de los futuros profesionales.

2. ¿Ha sido víctima de alguna forma de agresión física por parte de otros de sus compañeros o docentes?

Gráfico 2. *Agresión física por parte de compañeros o docentes*



Fuente: Elaboración Propia (2023)

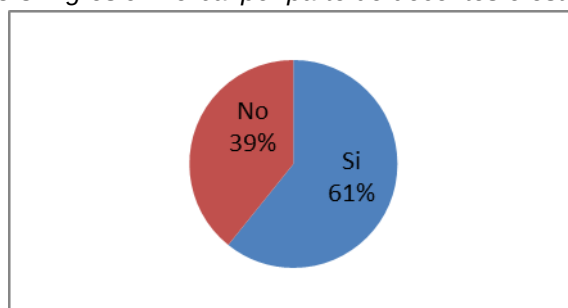
Los resultados obtenidos en el Gráfico 2 indican que el 18% de los estudiantes encuestados ha sido víctima de alguna forma de agresión física por parte de compañeros o docentes, mientras que un 82% señala no haber experimentado este tipo de situaciones. Aunque la mayoría de los encuestados no reporta haber sufrido violencia física, la presencia de casi una quinta parte de estudiantes afectados evidencia que el problema no puede ser considerado aislado o insignificante.

Este resultado refuerza la importancia de promover espacios educativos seguros y respetuosos, sustentados en políticas institucionales de convivencia claras y mecanismos eficaces de denuncia y acompañamiento. Asimismo, se requiere formación continua en resolución pacífica de conflictos y manejo de emociones, tanto para estudiantes como para el personal docente.

149

3. ¿Ha sido víctima de alguna forma de agresión verbal por parte de otros de sus compañeros o docentes?

Gráfico 3. *Agresión verbal por parte de docentes o estudiantes*



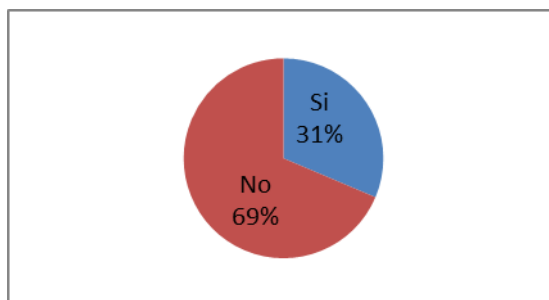
Fuente: Elaboración Propia (2023)

Los datos del Gráfico 3 indican que el 39% de los estudiantes encuestados manifiestan haber sido víctimas de agresión verbal en el entorno universitario, mientras que un 61% afirma no haberlo experimentado. Este porcentaje evidencia que más de un tercio de la población estudiantil ha sido afectada por formas de violencia verbal, lo cual constituye un indicio preocupante dentro de la convivencia académica.

La violencia verbal suele ser menos denunciada que otras formas de maltrato, debido a su carácter subjetivo y la dificultad para establecer límites claros entre lo aceptable y lo ofensivo. Por ello, estos resultados refuerzan la necesidad de diseñar estrategias de intervención preventiva, promoviendo una cultura del respeto, el diálogo y la empatía en el entorno universitario. La implementación de protocolos de mediación, formación docente en comunicación asertiva y mecanismos de denuncia efectiva resultan claves para disminuir este tipo de comportamientos.

4. ¿Conoce usted las normas de convivencia de su universidad?

Gráfico 4. Conocimiento de las normas de convivencia de la universidad



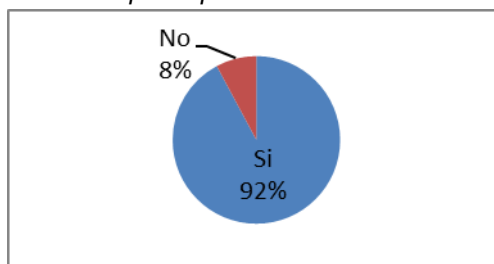
Fuente: Elaboración Propia (2023)

Según los datos del Gráfico 4, el 69% de los estudiantes encuestados manifiesta no conocer las normas de convivencia de su universidad, mientras que solo el 31% afirma tener conocimiento de ellas. Este resultado pone de manifiesto una debilidad significativa en la comunicación institucional, ya que el desconocimiento de las normas puede propiciar un aumento de comportamientos inadecuados, conflictos interpersonales y una percepción generalizada de impunidad.

El poco conocimiento normativo puede derivar en interpretaciones erróneas de la autoridad, resistencia a la mediación o desconocimiento de los canales para formular denuncias o sugerencias. Por ello, es fundamental que las universidades implementen estrategias eficaces de socialización normativa, desde la inducción estudiantil hasta campañas de concientización periódica, con enfoque pedagógico, participativo e inclusivo.

5. ¿Está dispuesto a participar en actividades de sensibilización sobre la mediación en Conflictos dentro de la Universidad?

Gráfico 5. Deseo de participar en actividades de sensibilización



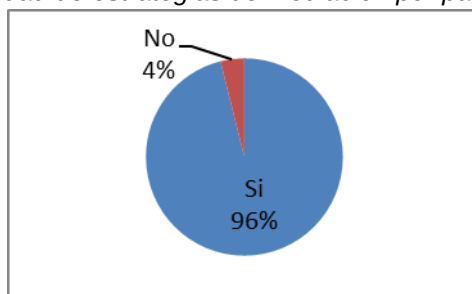
Fuente: Elaboración Propia (2023)

Los resultados del Gráfico 5 revelan que una amplia mayoría de los estudiantes encuestados (92%) manifiesta su disposición a participar en actividades de sensibilización sobre mediación de conflictos dentro de la universidad, mientras que solo un 8% se mostró no dispuesto. Esta respuesta mayoritaria indica una actitud proactiva y favorable del estudiantado hacia la construcción de una cultura institucional de paz, respeto y resolución dialogada de los conflictos.

Este hallazgo refuerza la importancia de institucionalizar espacios permanentes de sensibilización, formación y diálogo sobre gestión pacífica de conflictos, con el fin de mejorar la convivencia universitaria y prevenir episodios de violencia o discriminación.

6. ¿Cree usted que los docentes deben implementar estrategias de mediación de los enfrentamientos entre estudiantes?

Gráfico 6. *Necesidad de estrategias de mediación por parte de los docentes*



Fuente: Elaboración Propia (2023)

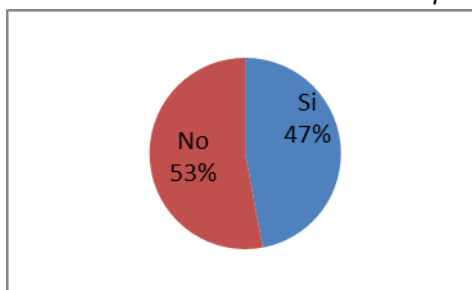
El Gráfico 6 muestra que el 96% de los estudiantes considera que los docentes deben implementar estrategias de mediación para gestionar enfrentamientos entre estudiantes, mientras que solo un 4% opina lo contrario. Este resultado evidencia un fuerte consenso respecto al papel activo que se espera de los docentes en la promoción de la convivencia y la prevención de conflictos dentro del aula y otros espacios universitarios.

Por tanto, el dato recogido en este gráfico no solo evidencia una necesidad manifiesta dentro del entorno universitario, sino que constituye una oportunidad para fortalecer la cultura de paz desde el rol del profesorado como agente clave en la transformación educativa.

152

7. ¿Se emplea el aula de clases como un entorno de pacificación actualmente?

Gráfico 7. *Aula de clases como entorno de pacificación*



Fuente: Elaboración Propia (2023)

En el Gráfico 7 se aprecia que un 53% de los estudiantes considera que actualmente no se emplea el aula de clases como un entorno de pacificación,

mientras que el 47% opina que sí. Esta división evidencia una percepción ambivalente del papel del aula en la promoción de la convivencia y la resolución de conflictos.

Los datos sugieren que, aunque existe una base favorable, aún se requiere fortalecer las prácticas pedagógicas que conviertan el aula en un entorno de paz activa, promoviendo no solo la prevención de conflictos, sino también su transformación constructiva.

Discusión y conclusiones

Como se puede apreciar en los resultados de la investigación el 61% de los encuestados afirmaron haber recibido alguna forma de violencia verbal de parte de docentes o estudiantes, lo que representa un número valioso y alarmante por tratarse de un número superior a la mitad del total de sujetos. Por tanto, resulta imprescindible atender a las situaciones de conflicto que emergen en el aula, entendidas no solo como desacuerdos interpersonales, sino como expresiones de dinámicas comunicativas que requieren ser gestionadas de manera reflexiva. En esta línea, Rodríguez (2015) señala que un aporte fundamental de la Teoría de la Acción Comunicativa, obra clave de Jürgen Habermas publicada originalmente en 1981 en dos volúmenes, radica en la concepción de la acción comunicativa como un proceso sustentado en la reciprocidad lingüística. Esta teoría postula que la comunicación orientada al entendimiento se basa en la búsqueda de consensos racionales, a partir de condiciones mínimas y universales de validez, las cuales conscientes o no son consideradas por todo individuo al interactuar con otros. Tales condiciones implican la veracidad, la corrección normativa, la inteligibilidad y la sinceridad, constituyéndose en pilares esenciales para el logro de acuerdos genuinos y el fortalecimiento de la convivencia en contextos educativos.

Para el psicólogo Habermas (1987, p.171) una de las bases adecuadas de la interacción social, la cual reduce el riesgo de conflictos entre pares o con superiores es precisamente la acción comunicativa, la cual se basa en un proceso cooperativo de interpretación en que los participantes se refieren simultáneamente a algo en el mundo objetivo, en el mundo social y en el

mundo subjetivo aun cuando en su manifestación subrayen temáticamente uno de estos tres componentes la teoría de la acción comunicativa pretende articular la crítica misma como proceso comunicativo, participativo y discursivo, cuyo ejercicio y resultados son ya inicios de solución a la crisis.

Otro de los aspectos que llaman de forma importante la atención en el desarrollo de las habilidades de manejo de conflicto es que los estudiantes afirman desconocer en 69% las normas internas de convivencia de la Universidad, lo que se puede interpretar como la ausencia de una adecuada línea de transmisión de los mensajes en el contexto institucional, así como de los docentes con los estudiantes, también de los directivos con el personal académico y estudiantes.

De la misma forma, los sujetos encuestados afirman que no se emplea el aula de clases como un escenario para la pacificación por el contrario se generan situaciones de estrés y conflicto. En este orden, Torrego (2000) refiere que en situaciones de esta naturaleza es requerido además de una adecuada comunicación un conjunto de elementos propios de la negociación de la cual deben formar parte todos los actores, es así como sostiene que para iniciar el proceso de negociación ante un conflicto es necesario que las partes involucradas: reconozcan las causas y el contexto en que se presenta; tengan la voluntad de dialogar con la intención de querer resolver la situación que origina el conflicto y que es desagradable para ambas partes; y distingan que las diferencias seguirán existiendo.

Por su parte, Ruiz (2005) manifiesta que los conflictos son inevitables en la interacción social y ocurren a todos los niveles, desde el interpersonal hasta el internacional, pasando por el organizacional e intergrupar, aunque, por supuesto, difieren en grado y forma de expresión. Por lo tanto, los conflictos no se deben clasificar en buenos y malos, sino que simplemente existen y están tan presentes en la vida cotidiana de la escuela que los docentes dedican una buena parte de su tiempo para intentar mediar.

Por ello es necesario que las partes en conflicto tengan una actitud positiva al dialogar, basen su conversación en hechos objetivos y no en suposiciones o interpretaciones subjetivas, esto ayudará a aclarar malentendidos. De ser

necesario, pueden externalizar sus emociones y sentimientos de forma asertiva con una regulación de estas, solo con la intención de evidenciar diferencias que puedan entorpecer el proceso de intercambio de opiniones.

En torno a la disposición de los estudiantes de participar de actividades de concordia y sensibilización respecto a la armonía y resolución del conflicto se obtuvo que la totalidad de estos afirmó estar de acuerdo con la medida. Por otra parte, manifestaron en su mayoría que son los docentes los que deben desde el seno áulico frenar las situaciones de enfrentamiento verbal y físico.

Los resultados del estudio evidencian que el proceso de mediación en los contextos educativos observados sigue patrones similares a los propuestos por Burguet (1999), particularmente en lo que respecta a las etapas de inicio y la descripción del conflicto. En la fase inicial, se identificó que los mediadores intentan reabrir canales de comunicación entre las partes, lo cual coincide con lo planteado por el autor respecto a la necesidad de establecer acuerdos preliminares. Además, los participantes indicaron que una adecuada identificación del conflicto y su contexto permite un abordaje más efectivo, lo que confirma la relevancia de la segunda etapa mencionada por Burguet. No obstante, a diferencia del modelo teórico, algunos casos reflejaron limitaciones en la recolección de información previa, lo que dificultó una caracterización clara del conflicto, lo que sugiere que el modelo, si bien útil, requiere adaptaciones según el entorno institucional.

Es por esto por lo que, lo justo y lo correcto, participan también en ponerse de acuerdo para buscar la universalidad; entre tanto que hablante y oyente buscan simetrías sin que intervengan represiones. En ese diálogo ambos se comprometen a buscar soluciones a través del argumento sin engaños ni amenazas. Pero que esa época de plena crisis de la modernidad la tiranía de los medios domina la comunicación, simplificando los hechos ofreciendo verdades como definitivas.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez-Ovallos, A., Gélver-López, A., y Mosquera-Téllez, J. (2020). Conflicto Escolar en la Educación Rural de Nororiente de Colombia. *Revista Tecnológica Educativa Docentes* 2.0, 9(2), 5-15. doi:<https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.135>
- Burguet, M. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. Desclée De Brouwer.
- Carmona, M., Castellón, L., y Gutiérrez, R. (2020). Conflictos escolares como factor de riesgo en el rendimiento académico y deserción escolar. *Revista RedCA*, 2(7), 82-100
- Cruz López, José Juan (2016). El manejo de conflictos en el aula, desde un enfoque intercultural *Revista CoPaLa. Construyendo Paz Latinoamericana*, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 19-31. Red Construyendo Paz Latinoamericana
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa. Volumen 1: Racionalidad de la acción y racionalización social*. Taurus.
- Ramón, M. A., Lalangui, J. H., Guachichulca, L. A., y Espinoza, E. E. (2019). Competencias específicas del profesional de trabajo social en el contexto educativo ecuatoriano. *Conrado*, 15(66), 219-229.
- Ramón, M., García, M., Olalde, Al. (2020). Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. 26. Universidad del Zulia
- Remache, M., Rosero, N., Condor, B. (2023). Estrategias educativas en la solución de conflictos escolares entre adolescentes. *Revista Complutense de Educación*, 34(3), 701-716. <https://doi.org/10.5209/rced.80036>
- Rodríguez, M. (2015). Perspectivas de la educación desde la teoría de la acción comunicativa de Jünger Habermas. UDO. Departamento de Matemáticas de la República Bolivariana de Venezuela
- Ruiz Restrepo, J. (2005). Elementos para una teoría del conflicto. En la sociología en sus escenarios (11), 28.
- SEP. (2016). Propuesta curricular para la educación obligatoria. Ciudad de México: Secretaría de Educación Pública.

- Soria, L., y Giner, A. (2021). Percepción docente de la naturaleza de la escucha pedagógica e implementación de las relaciones comunicativas en la educación secundaria. *Estudios Pedagógicos*, 47(1), 323-337. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052021000100323>
- Torrego S. (Coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Narcea.
- Turpo-Gebera, O., Tapia, K., Núñez, M., Manchego, R., y Begazo, C. (2019). Percepciones de estudiantes de la modalidad blended learning sobre la responsabilidad social universitaria. *RISTI, Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, Associação Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, E21, 368-381. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-02876564>
- UNIR (2023). Estrategias para resolver conflictos en el aula y su importancia. Disponible en: <https://colombia.unir.net/actualidad-unir/como-resolver-conflictos-aula/>