



**Escuela de Doctorado  
y Estudios de Posgrado**  
Universidad de La Laguna

**La convivencia y conflictos existentes, en el  
contexto escolar y educativo**  
**Revisión bibliográfica**

TRABAJO FIN DE MÁSTER

MÁSTER EN INTERVENCIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR, SOCIAL Y  
COMUNITARIA  
2020/2021

**ALUMNA:**  
CLARA DE LEÓN VALLADARES

**TUTOR ACADÉMICO:**  
MANUEL JOSÉ ROSALES ÁLAMO

SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA, SEPTIEMBRE 2021.

## ÍNDICE

RESUMEN-ABSTRAC.....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
1. ANTECEDENTES.....	4
2. MÉTODO.....	11
2.1 Protocolo de búsqueda.....	11
2.2 Selección de estudios y criterios de elegibilidad.....	12
3. RESULTADOS.....	12
3.1 Selección de estudios.....	12
3.2 Características del estudio.....	13
3.3 Resultados del estudio.....	18
4. DISCUSIÓN.....	28
5. CONCLUSIONES.....	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	31

## **RESUMEN**

El ámbito educativo establecido desde edades muy tempranas constituye a una de las esferas más importantes para cualquier ser humano desde su nacimiento. Los conflictos en un contexto educacional y escolar se enmarcan, como una problemática a analizar profundamente, mostrando la necesidad primordial de combatir su impacto negativo a nivel mundial.

Conceptos como la prososibilidad, resiliencia o programas destinados a la prevención, cogen fuerza instalándose en los centros formativos de nuestro país y herramientas tales como, el estudio de resolución de conflictos y la utilización de la mediación escolar, se observa como incrementan la probabilidad de una correcta resolución de situaciones adversas, en este complicado entorno.

En este análisis de revisión bibliográfica, se ha llevado a cabo la lectura y la exploración de diversos artículos referente a los conceptos seleccionados, y a continuación, se realizó la criba para la elección de 10 estudios científicos, ajustándose a los criterios del tema escogido, para el presente trabajo de fin de máster.

De igual manera, para el diagnóstico y la evaluación de dicha investigación, se aplicó el método PRISMA, utilizando criterios de inclusión tales como; periodo temporal comprendidos entre los últimos 5 años, artículos basados en estudios científicos y conceptos como;

1. Tipología de conflicto y ámbito escolar.
2. Conflicto y mediación.
3. Conflictos y escuelas.

**Palabras clave:** conflictos, convivencia, escuela, educación, mediación.

## **ABSTRAC**

The educational environment established from a very early age constitutes one of the most important spheres for any human being from birth. Conflicts in an educational and school context are framed, as a problem to be deeply analyzed, showing the primary need to combat its negative impact on a global level.

Concepts such as prosperity, resilience or programs aimed at prevention, gain strength by installing themselves in the training centers of our country and tools such as the study of conflict resolution and the use of school mediation, it is observed how they increase the probability of a correct resolution of adverse situations, in this complicated environment.

In this analysis of the bibliographic review, the reading and exploration of various articles referring to the selected concepts was carried out, and then the screening was carried out for the choice of 10 scientific studies, adjusting to the criteria of the chosen topic, to the present master's thesis.

Similarly, for the diagnosis and evaluation of said research, the PRISMA method was applied, using inclusion criteria such as; time period between the last 5 years, articles based on scientific studies and concepts such as;

1. Typology of conflict and school environment.
2. Conflict and mediation.
3. Conflicts and schools.

**Keywords:** conflicts, coexistence, school, education, mediation.

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de fin de máster, se ha llevado a cabo una investigación de carácter analítica comparativa, haciendo un pequeño recorrido por diversos autores y estudios relacionados con el sistema educativo, delimitando la problemática detectada a lo largo del tiempo en este campo, por los profesionales dedicados a este sector y los actores implicados.

Este estudio se compone de un marco teórico o antecedentes de los conceptos a definir, la metodología utilizada, los resultados conseguidos a lo largo de la investigación, la discusión, donde se resume los aspectos fundamentales de la misma y las conclusiones encontradas, vinculadas a los objetivos establecidos en un inicio.

En cuanto a los objetivos determinados para este estudio de revisión bibliográfica, se encuentran:

1. Identificar la tipología de conflictos existente en el área de la enseñanza.
2. Conocer estudios científicos que establecen relación entre el contexto educativo, la convivencia, la resolución de conflictos y la mediación escolar.
3. Determinar resultados significativos, de estudios comprendidos entre el año 2016-2021 referentes al entorno académico, como tipos de conflictos, estrategias utilizadas y el procedimiento de la mediación escolar.

Por ello, con este análisis exhaustivo, se ha intentado demostrar la importancia de la mediación y la intervención comunitaria en cuanto a la resolución de conflictos interpersonales y la influencia ejercida en el entorno convivencial del área educativa, poniendo de manifiesto, las cuestiones más trascendentales y las estrategias y herramientas más eficaces, utilizadas hasta el momento.

## 1. ANTECEDENTES

El ámbito familiar junto al ámbito educativo, juegan un papel trascendental para el desarrollo evolutivo, tanto en la etapa infantil como en la adolescencia de cualquier ser humano, según indica Palacios (1998) sobre este primer concepto, el contexto familiar promueve el crecimiento personal, sirviendo de apoyo y defensa ante situaciones de conflicto o riesgo, y donde Maccoby refuerza la idea del efecto socializador que existe, en la dimensión más importante de cualquier individuo, de nuestra sociedad actual (Muños, 2005).

En estas etapas la promoción de normas o la prevención de comportamientos inadecuados o problemáticos, se hace indispensable, ya que se transmiten por medio de la educación, por ello, aparecen conflictos intergeneracionales una vez llegada a la adolescencia, puesto que estos reclaman un trato más igualitario y una mayor autogestión (Rodrigo, García, Márquez y Triana, 2005 citado en Sánchez, Gutiérrez, Rodríguez y Casado, 2008).

La otra esfera vital a tener en cuenta por su gran importancia, ya que van de la mano, es la del contexto escolar, ya que la educación se basa en la obtención una serie de valores éticos y morales y en la adquisición de competencias y habilidades, para una óptima interacción social, para el buen desarrollo físico y psíquico los/las alumnos/as. (Grande, 2010).

Por esto, partiendo de la base que el periodo académico, es una fase de desarrollo evolutivo fundamental en cada individuo, los estilos de afrontamiento ante los problemas o conflictos, se vuelven un reto para los profesionales del sector educativo. Los/as docentes, se enfrentan a la búsqueda de estrategias creativas, que generen entornos de aprendizajes positivos, basados en el respeto y aprecio del entorno en su conjunto, y uno de los métodos cada vez es más utilizados, reside en el fomento de la resiliencia entre los/las jóvenes (Serrano y Sanz, 2019).

Según Vanistendael (2002), el concepto denominado la resiliencia es “la capacidad que desarrolla una persona para resistir el daño psicológico que puede causar un entorno problemático y dañino” siendo esta una competencia aprendida con el tiempo, no adquirida desde el nacimiento (Higgins, 1994) (Citado en Serrano y Sanz, 2019, p.184). Sin embargo, otro autor como Holling (2001) haciendo referencia a los desacuerdos existentes entre hombres y mujeres, lo define como “el encuentro del

equilibrio en medio de una diversidad de fluctuaciones y divergencias” (Citado en Serrano y Sanz, 2019, p.183).

Diversas investigaciones, como Roosmarijn, Zwetsloot, Bos y Wiezer (2014) nos muestran cuatro perspectivas resilientes, destacando para este sector “la resiliencia como enfoque social” orientado a reducir los factores de riesgo observados entre los/as estudiantes, incrementando sus habilidades y recursos, con el objetivo de afrontar las constantes y variadas situaciones desfavorables que estos tienen que enfrentar (Citado en Serrano y Sanz, 2019, pp.184-185).

Hoy en día la escuela está sufriendo cambios permanentemente debido a la gran diversidad de colectivos que representan nuevos retos educativos, como menores procedentes de diferentes países llegados de la migración, minorías étnicas o jóvenes con capacidades especiales, entre otros, todos ellos, plantean la necesidad de adoptar diferentes estrategias por parte de los profesionales de la docencia (Sánchez, 2007 en Grande, 2010).

Según Grande (2010) “La convivencia constituye uno de los aspectos más importantes en las relaciones humanas” (p.155) y bajo este mismo contexto, se sitúan los conflictos interpersonales producto de las interacciones entre los individuos y sus diferentes desacuerdos, por ello, es importante no empequeñecer su significación y repercusión, y entender, que en ocasiones el conflicto genera violencia y esta violencia produce alarma social, afectando directamente a los centros educativos, aunque con esto no podemos permitir oscurecer la idea, de que la escuela es un espacio de paz y crecimiento personal (Funes 1998; Rojas, 1996 en Grande, 2010).

Desde los años 90 surge la necesidad de plantear la “convivencia escolar” como una cuestión de imperante preocupación, ya que diversos sistemas de exclusión entre los jóvenes, surgían entre las paredes de sus centros y aulas (Casassús, 2005; OECD, 2010, en Fierro-Evans & Carbajal-Padilla, 2019, p. 2).

Este debate a nivel global se recoge en un informe llamado Delors donde establece la idea de “aprender a vivir juntos” como la base y el pilar fundamental de la enseñanza y el aprendizaje de cualquier ser humano (Delors, 1996, p.22, citado en Fierro-Evans & Carbajal-Padilla, 2019, p. 2). Por esto, según López et al. (2013) se precisa ir más lejos y “revisar las relaciones que se tejen, las dinámicas, el sentir entre las personas y el horizonte en el cual se establece la escuela” (Citado en Fierro-Evans & Carbajal-Padilla, 2019, p. 8).

Por consiguiente, es fundamental tener en cuenta la promoción del concepto de la prosocibilidad en los espacios escolares y la relación detectada con los/as alumnos/as y su conducta, ya que estudios afirman que nuestros jóvenes, de esta forma, incrementan su asertividad exponencialmente, realizando más escucha activa, practicando significativamente el autocontrol emocional y su aceptación a las normas en el entorno educativo, demostrando con esto, un crecimiento en habilidades tales como la empatía, el trabajo en equipo o la realización de actividades cooperativas, fomentando la cohesión social y la efectividad en las labores formativos y fortaleciendo de esta manera, un entorno positivo y muy adecuado para la resolución d conflictos (Spinrad y Eisenberg, 2009, en Duarte Cruz, 2021, p.13).

Actualmente el modelo educativo de nuestro país revela una serie de dificultades propias de las interacciones sociales. Aunque ésta, intenta favorecer las acciones positivas hacia una agradable convivencia, existen inevitablemente situaciones con alto grado de conflictividad y acoso entre los/as menores en las aulas, convirtiéndose como en épocas anteriores, en un escenario preocupante entre los/as profesionales del sector (Grande, 2010).

El conflicto existente en el área de educación genera una alta intranquilidad entre los expertos de este campo, la violencia detectada entre los actores protagonistas tales como escolares y sus familias, los/as profesores e incluso entre las directivas de los centros, convierten en indispensable la formación de programas pedagógicos para la prevención de la agresividad y el abuso en las aulas (Garza De La Vega, 2020). No obstante, con el paso del tiempo, la figura de un facilitador coge fuerza y se vuelve de vital importancia, para la resolución de conflictos orientada a la problemática entre iguales (López y Berrios, 2005 en Garza De La Vega, 2020, p.36).

En relación, a los principios básicos en donde se establecen los conflictos encontramos que estos no son ni positivos ni negativos, aunque pueden transformarse en un poder social bastante favorable, así mismo, es una forma de interacción social y cumple una misión comunitaria, por sí sola (Garza De La Vega, 2020). Por ello, surge la necesidad según Quintero (2020) de entender el conflicto como un aspecto positivo, que invita al desarrollo personal y proporciona una mejora en las relaciones interpersonales en el área educativa. (p.124).

Según las investigaciones Lederach (2000) los conflictos podrían ser cambiados y resueltos teniendo claro, que las estrategias e intervenciones deben desembocar en la constitución de la paz, en su concepto más amplio definiéndose como “ la ausencia de

condiciones y circunstancias no deseadas o presencia de condiciones o circunstancias deseadas” (Citado en Rosero, 2021, p. 85), Por consiguiente, el conflicto escolar se debe interpretar como una oportunidad para mejorar la convivencia en la escuela y una posibilidad para un mayor aprendizaje organizacional y de interacción social (Rosero, 2021).

Una publicación realizada del Defensor del pueblo (2007) nos revela que las conductas nocivas más frecuentes entre los/as estudiantes en los centros educativos son; el rechazo entre iguales, la intimidación o abuso, ataques tanto de forma oral como física o la sustracción de bienes materiales (Citado en Caurín, Morales & Fontana, 2019, p. 98).

Estos tipos de comportamientos dañinos según nos indica Domínguez y Manzo (2011) se sufren en silencio, ya que solo un 32% informan a los docentes de este tipo de conducta abusiva (Citado en Caurín, Morales & Fontana, 2019, p. 98).

Por ello, diferentes investigaciones acentúan la importancia que supone el entorno socioafectivo y las relaciones interpersonales, como un factor de riesgo determinante en el entorno educativo. (Kuperminc, et al., 1997; Kuperminc, Leadbeater y Blatt, 2001; Caurín, 2017b, 2018; Bonilla, 2018) (Citado en Caurín, Morales & Fontana, 2019, p. 99).

Entre las agresiones sufridas por los/as menores o los/as jóvenes en esta área encontramos el bloqueo social directo e indirecto, intencionado o no, el hostigamiento, las coacciones o la intimidación, entre otros (Andino, 2019).

Y entre las problemáticas más comunes, localizadas en los colegios de nuestro país, se encuentra el fracaso escolar, bullying y cyberbullying.

El “fracaso escolar” se entiende como un concepto polisémico usado en varios contextos. A través de este término, podemos vincular otros conceptos como el bajo rendimiento académico o el abandono escolar (Lara et al., 2014). Esta cuestión, no forma parte de un problema reciente, sino que nos ha acompañado desde hace tiempo y hoy en día nos deja datos preocupantes en España (Fernández, Mena y Riviera, 2010).

Otro de los problemas que existen en las aulas es el bullying, entendido como el acoso escolar, la violencia o la intimidación entre iguales y mantenido en el tiempo, destacando que la mayoría de las veces suele ser invisible. Los niños/as que sufren algún tipo de acoso, padecen diversos problemas, tales como cefaleas, terrores nocturnos, ataques de ansiedad, fobias, etc. (Baeza, Vidrio y Martínez, 2019).

Del mismo modo, podríamos destacar otro tipo de acoso, tal y como es el “cyberbullying”. Este se puede definir como una acción intencionada, con la finalidad de producir dolor a una persona determinada, llevada a cabo a través de dispositivos

informáticos o móviles, ya sea por un individuo o un grupo de personas (Smith et al., 2008).

No obstante, de igual forma, aunque existen diferentes problemáticas en el contexto educativo, diversos autores como Galtung (2003) apoyan la idea de la perspectiva positivista del conflicto y resaltan el impulso motivador del cambio que genera en los seres humanos a nivel personal y social, o como Lederach (2000) que centra el interés positivo en la cooperación a llegar acuerdos entre ambos componentes, aunque exista una competencia previa en las intenciones (Grande, 2010).

Según Monclús (2005) “La educación para la no violencia, que evoluciona constantemente para esta Organización internacional, no consiste sólo en negar los sentimientos de cólera o de conflicto, sino que busca canalizar la energía subyacente hacia el objetivo de elaborar estrategias eficaces y respetuosas con los otros, excluyendo las actitudes de pasividad” (En Garza De La Vega, 2020, p. 38).

Así mismo, nos encontramos con la necesidad resaltar en este contexto, La Cultura de Paz establecida por la Asamblea General de Naciones Unidas y definida como “Un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida, basados en una serie de derechos fundamentales para el desarrollo de una vida plena y pacífica” (Grande, 2010, p. 156), e instituida como base de las principales áreas de todo ser humano, donde apoya el fomento del aprendizaje y las interacciones tanto entre iguales como con adultos, aportando formación y entrenamiento continuado, para la adquisición de habilidades tanto comunicativas, como sociales, entre otras. (Solera y Ariso Salgado, 2015).

Del mismo modo, se hace necesario entender diferentes ideas y criterios, que se mueven alrededor del entorno escolar y educativo, Según Quintero (2020) “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” (p. 124).

Entre las tipologías de conflictos según Viñas (2004) encontramos cuatro modelos en concreto en el ámbito educativo; “De poder” donde incluimos las normas establecidas en el entorno escolar, “de relación” donde se observa una notable diferencia emocional entre un individuo y otro, “de rendimiento” referido a la productividad académica y, por último, lo referente a “las relaciones interpersonales”. Todo ello, junto a los valores y creencias que todo ser humano incluye en su esquema moral interno (en Quintero, 2020, p. 126).

Los estilos para manejar los tipos de conflictos propios de cada individuo se pueden definir como “la manera en que una persona responde habitualmente a dichos conflictos” (Garaigordobil et al., 2016, p. 59) (Citado en Bernal, Martínez y Casas, 2021, p.47).

Diferentes investigaciones en adolescentes hacen hincapié, la importancia de analizar esta forma de proceder. Así mismo, un significativo estilo de manejo de conflicto propuesto por Kimsey y Fuller (2003) es el llamado modelo comunicativo, este consiste en el estudio de los comportamientos y actitudes que expresan los/as jóvenes de forma oral en este tipo de situaciones adversas, evidenciando tres estilos diferenciados; vinculado a sí mismo “agresivo”, centrado en el otro “pasivo”, donde la persona intenta concluir el problema, expresando mensajes de cierre de enfrentamiento y por último, enfocado en el problema llamado “cooperativo” donde los/as chicos/as comunican la intención de trabajar juntos, para encontrar un buen resultado (Bernal, Martínez y Casas, 2021).

La mediación escolar según Garza De la Vega (2020) se entiende “como un proceso mediante un tercero guía del mismo, va llevando para solucionar un conflicto”, esta herramienta se convierte de gran utilidad para la solución de conflictos y para el control de la violencia entre los/as menores. (p. 37).

Del mismo modo, Ibarrola e Iriarte (2013) propone como mediación escolar el planteamiento combinado de resolución de conflictos y de impulso motivador para establecer una cooperación entre los integrantes del sector educacional, recuperando el sentimiento de pertenencia a la comunidad educativa (Citado en Rosero, 2021, p. 85).

Este enfoque según Prada & López (2008) determina elementos como la confidencialidad en el proceso, la voluntariedad de los implicados, el fomento de la comunicación y el carácter formativo que adquiere el procedimiento, estableciéndose en diferentes etapas (Citado en Martínez, 2018). Programas implantados con este tipo de proceder de manera formal, resaltan los múltiples beneficios para los centros y sus alumnos/as, y concretan de esta forma, que los tipos de conflictos serán tratados según su gravedad o necesidad específica (Martínez, 2018).

Hace unos años, al comienzo de los años ochenta, se observa en España como comienza a existir determinados programas acerca de mediar conflictos, entre los alumnos y alumnas en los centros escolares (Alzate, 1999, en Viana 2019, p.12).

Según Viana (2019) la mediación escolar se introduce por parte de los/las docentes precursores de esta forma de proceder, con prácticas educativas en otros países y

ciudades, con experiencias en resolución de conflictos no académicos, como por ejemplo el “Centro de Resolución de conflictos Gernika Gogoratuz” (p.12). El inicio en nuestro país de este tipo de intervención se sitúa en el País Vasco sobre el año 1994, convirtiéndose en la primera experiencia llevada a cabo hasta el momento, destacado su lado positivo y beneficioso, y abriéndose camino hacia más iniciativas semejantes (Viana, 2019).

Un tiempo más tarde, en el año 2001, Cataluña inaugura el primer programa en centros públicos de enseñanza secundaria, convirtiéndose en obligatoria en el año 2009, destacando así, su defensa a favor en la práctica de la mediación en el contexto educativo, de nuestro país (Viana, 2019).

De igual modo, según Torrego (2003) aunque Madrid se inicia un poco más tarde, impulsa la realización de la primera formación para los profesionales del ámbito educativo, dando pie al “material de mediación de conflictos en instituciones educativas” (Viana, 2019, p.13). Esta herramienta para el aprendizaje de futuros mediadores, que incorpora el programa de problemas en la convivencia educativa, fue destinada, para todo el sector escolar incluyendo; profesores, estudiantes y también sus familias (Torrego, 2006; Torrego y Galán, 2008, en Viana, 2019).

Con posterioridad y sirviendo este hecho de precedente, hubo una gran expansión con una ligera rapidez, por las diversas escuelas de primaria y secundaria de todo el país, y es ahí cuando por primera vez se observa, la implicación directa de carácter normativo de las administraciones públicas, aunque eso sí, con formas muy distintas y dispares, a lo largo de las comunidades autónomas (Viana, 2019).

En el caso de Canarias nos encontramos con la Orden de 27 de junio de 2014, por la que se regula la gestión del conflicto de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos de enseñanza no universitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Así mismo, el Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC N.º 108, de 2 de junio) que hace referencia, al concepto de mediación como un método para la gestión de conflictos, con el objetivo claro que ambas partes, lleguen a un acuerdo satisfactorio en común, valido para cualquier tipo de problema y miembro de la comunidad educativa.

Por otra lado, La Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad establece como objetivo, el incremento del bienestar en la convivencia en el ámbito

educativo, fomentando propuestas que faciliten la resolución de conflictos y las buenas relaciones en el aula. Este modelo, fija un antes y un después en nuestra sociedad educativa, impulsando la mediación, determinada por la cultura de la paz y la necesidad de prevención, ante la violencia en el entorno escolar.

Igualmente, esta práctica de enfoque comunitario fortalece la idea de la participación global de este sector y sus miembros, para conseguir una escuela de calidad que luche por la igualdad de derechos de todos sus integrantes.

Y finalmente, de igual forma, encontramos Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (BOE N.º 295, de 10 de diciembre), donde localizamos entre sus principios establecidos la prevención de conflictos, específicamente orientado al acoso escolar y la importancia de la lucha contra la violencia, tanto en la esfera personal, familiar, como en la social.

## **2. MÉTODO**

En cuanto al proceso metodológico, se ha seguido el procedimiento denominado PRISMA (Moher, Liberati, Tetzlaff, Altman y The PRISMA Group, 2009), donde se ha desarrollado una búsqueda intensiva referente a las tipologías de conflictos en el entorno académico, completando una elección de 10 artículos del ámbito científico, más diversas lecturas complementarias, para la realización del presente estudio, correspondiente al trabajo de fin de máster.

### **2.1 Protocolo de búsqueda**

Como se ha comendo anteriormente, los conceptos relacionados para la ejecución de la presente revisión bibliográfica han sido tipología de conflicto en el ámbito escolar, Conflicto y mediación y Conflictos y escuelas.

El protocolo de búsqueda por el método PRISMA utilizado, se ha realizado a través de los recursos informáticos de cuatro bases de datos; Google escolar, Dialnet, SciELO y el Punto Q de la Universidad de La Laguna. En donde varios buscadores, se ha tenido que incluir los booleanos como (AND y OR) para el rastreo de la información necesitada; School conflict AND mediation/ conflict typology AND related to school.

Aunque los resultados en un inicio fueron múltiples, debido al navegador del Google académico, mediante la fijación de los criterios de exclusión e inclusión determinados para este periodo de la investigación, se pudo llevar a buen término un completo y efectivo análisis sobre el entorno escolar, la convivencia y los tipos de conflictos existentes en este sector de nuestra sociedad actual.

## **2.2 Selección de estudios y criterios de elegibilidad**

En el actual estudio, en un inicio se recogieron un total de 16.731 documentos de los cuatro bases de datos utilizadas para la investigación.

Una vez añadido los filtros establecidos en la búsqueda avanzada, se fueron descartando progresivamente, por medio del método de inclusión y exclusión.

Los criterios de elegibilidad seleccionados para este trabajo fueron los vinculados con:

1. Tipos de conflictos y el ámbito escolar.
2. Resolución de conflictos y el periodo académico.
3. Estrategias utilizadas y medidas preventivas.

Los criterios de exclusión empleados para el descarte de los documentos encontrados, consistió en suprimir todos los artículos de revista no científicas, todos aquellos que no respetaban la franja temporal desde el año 2016 a la actualidad (2021), los que no conservaban el texto completo (PDF) o los que no cumplían con la temática requerida para el estudio, comprobado una vez leído, el resumen en cada uno de ellos.

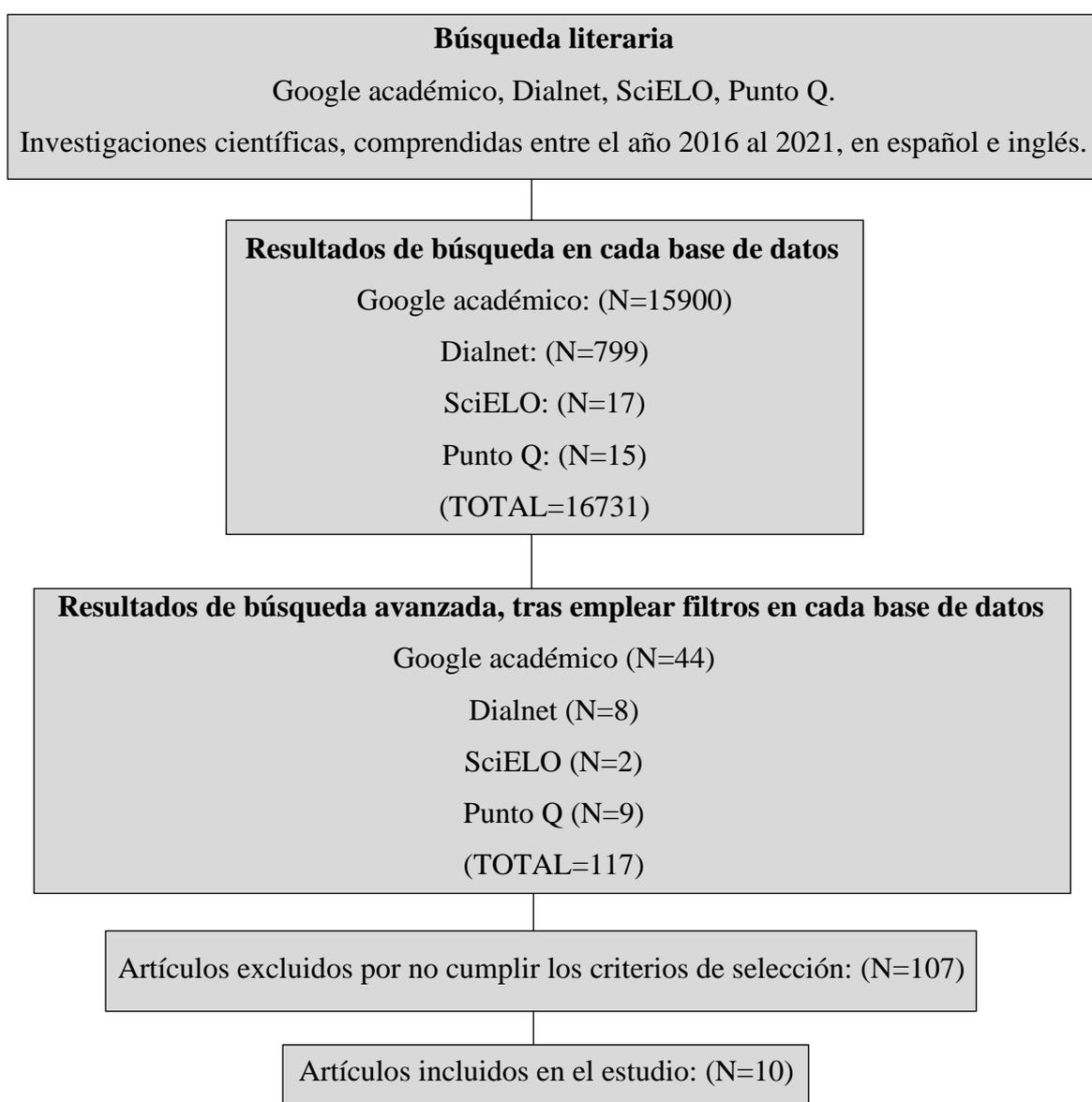
Como criterios de inclusión, se llevó a cabo una clasificación de investigaciones publicadas en diferentes partes del mundo, que muestran una problemática común, existentes en nuestra actualidad. Estableciendo ambos sexos, el conjunto del periodo académico (edades comprendidas de 0-25 años) e investigaciones que estuvieran transcritas en lengua de habla inglesa o hispana e íntimamente relacionadas, con la resolución de conflictos en el área educativa.

## **3. RESULTADOS**

### **3.1 Selección de estudios**

Una vez comprobado en una primera toma de contacto, la extensa cifra de 16.731 resultados en total, se llevó a cabo, en cada una de las bases de datos, una búsqueda avanzada excluyendo artículos no científicos, muchos de ellos con poca relación con el tema a investigar o que no pertenecían, al espacio temporal establecido.

A continuación, para un mayor entendimiento, se presenta la estructura del Diagrama de flujo de este estudio:



**Fuente:** Elaboración propia.

### 3.2 Características del estudio

A continuación, en la siguiente tabla, se representa de forma gráfica los aspectos más significativos, incluidos en este estudio:

<b>ESTUDIO/AÑO</b>	<b>AUTOR/A</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>GÉNERO</b>	<b>INTERVALO DE EDAD</b>	<b>OBJETIVOS</b>
<b>1. Análisis conflictual de la violencia generada en las aulas de educación elemental de México.</b>	Garza De La Vega, D. (2020).	Número no especificado.	Hombre/Mujer	Alumnos/as de enseñanza básica.	Detectar si existe la necesidad de habilitar a los profesionales educativos en la práctica de la mediación, facilitación y conciliación escolar, respecto a la educación básica.
<b>2. Habilidades psicosociales y estilos de manejo de conflictos interpersonales en los estudiantes de secundaria.</b>	Bernal, A. C. A. L., Martínez, J. S., & Casas, A. D. G. (2021).	125 escolares. 729 universitarios.	Hombre/Mujer.	12-15 años.	Cuantificar las variables presentes en el estudio, identificar diferencias en cuanto al género y determinar y evaluar los estilos de manejo de conflictos utilizados.
<b>3. Gestión de conflictos y mediación escolar de los alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el</b>	Quintero, I. (2020).	70 universitarios.	Hombre/Mujer (80% mujer)	18-23 años.	Estudiar la mediación en el ámbito educativo y el manejo de los conflictos.

<b>desarrollo de la cultura de la paz.</b>					
<b>4. Formación de mediadores escolares en territorios de conflicto armado: el caso de la Escuela Normal Superior de la Cruz-Nariño. La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos.</b>	Rosero, J. (2021).	31 alumnos/as.	Hombre/Mujer.	18-24 años.	Determinar las bases para la capacitación de personas mediadoras del entorno educativo, para solución de conflictos en áreas de enfrentamientos armados.
<b>5. La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos.</b>	Martínez, M. (2018).	38 escolares. 18 profesionales del sector educativo.	Hombre/Mujer.	Escolares de secundaria (28 de sexto grado). Profesionales del ámbito educativo. (No especificada).	Dar a conocer y plantear un programa destinado a la convivencia educativa, que apoye el cambio de comportamientos violentos en las aulas, fomentados por la implantación de estrategias como la mediación escolar.

<p><b>6. Convivencia en el ámbito educativo: Aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la resolución de conflictos en un instituto español de enseñanza secundaria.</b></p>	<p>Caurín, C., Morales, A. J., &amp; Fontana, M. (2019).</p>	<p>428 alumnos/as en un inicio.</p>	<p>Hombre/Mujer.</p>	<p>Escolares de secundaria.</p>	<p>demostrar como la puesta en marcha de un programa basado en aprendizaje emocional y la solución de conflictos, como han disminuido exponencialmente las agresiones detectadas, a la hora de afrontar los conflictos y la convivencia en general, mediante la puesta en práctica de la técnica de la mediación escolar.</p>
<p><b>7. Habitación de la violencia escolar: Caso de la escuela de educación básica.</b></p>	<p>Andino, R.A. (2019).</p>	<p>64 escolares.</p>	<p>Hombre/Mujer.</p>	<p>Escolares de sexto de primaria.</p>	<p>Especificar causas de violencia en las aulas desde la mirada de alumnos/as de sexto de enseñanza básica de Santo Domingo.</p>

<p><b>8. La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje.</b></p>	<p>Vizcarra-Morales, T., Rekalde-Rodríguez, I. y Macazaga-López, A. (2018).</p>	<p>3 escolares. 9 equipo del ámbito educativo.</p>	<p>Hombre/Mujer.</p>	<p>Escolares de 5 y 6 de primaria. Adultos (sin especificar edad)</p>	<p>Conocer situaciones adversas en el área educativa por parte de los agentes implicados (docentes, alumnos/as, familias y voluntariado de este sector).</p>
<p><b>9. Reflexiones de propuestas prácticas para desarrollar la capacidad de resiliencia frente a los conflictos en la escuela.</b></p>	<p>Serrano, A., &amp; Sanz, R. (2019).</p>	<p>8 autores.</p>	<p>Hombre/Mujer.</p>	<p>No especificado.</p>	<p>Analizar 8 autores en el campo de la resiliencia, para el afrontamiento y resolución de conflictos en el ámbito escolar.</p>
<p><b>10. La mediación de conflictos escolares, incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional.</b></p>	<p>Merchán, M., Cadena, R., &amp; Napa, C. (2019).</p>	<p>201 profesores. 160 alumnos/as.</p>	<p>Hombre/Mujer.</p>	<p>No especificado.</p>	<p>Afrontar los conflictos y dominar la técnica de la mediación entre los/as profesores de la comunidad educativa, influyendo positivamente el incremento de la inteligencia emocional en las aulas.</p>

### **3.3 Resultados del estudio**

Una vez analizado cada artículo, en este apartado se procederá a su siguiente explicación metodológica, incluyendo la descripción de los resultados observados y sus limitaciones:

#### **Artículo 1: Análisis conflictual de la violencia generada en las aulas de educación elemental de México.**

##### **❖ Metodología**

Este estudio, se ha llevado a cabo una metodología de carácter correlacional y descriptiva, con el fin de establecer si existe la necesidad de habilitar a los profesionales educativos en la práctica de la mediación, facilitación y conciliación escolar, respecto a la educación básica.

##### **❖ Resultados**

Se concluye, tras esta investigación de análisis de actos y consecuencias en el entorno escolar en México, que debido a la violencia detectada entre los escolares en los centros educativos y siguiendo el desarrollo del conflicto en este sector, se destaca la importancia de trabajar la problemática entre iguales desde programas preventivos, destinados a la resolución de conflictos.

Se resalta la necesidad de la colaboración interna escolar, la aceptación del conflicto para su integra resolución, incidiendo en el paradigma de la cultura de la paz dentro de este entorno y la importancia de unos correctos valores éticos y morales para los/as menores en esta etapa evolutiva, como también, para sus familiares y profesores, por ello, se determina tras este estudio, que la utilización de la técnica de la mediación se hace indispensable, entre las aulas de cualquier parte del mundo.

##### **❖ Limitaciones**

Es un análisis llevado a cabo, de forma descriptiva y comparativa y no ha incluido un número de muestra concreta, ni intervalo de edad de los escolares, especificando solo a los/as alumnos/as de la enseñanza básica.

## **Artículo 2: Habilidades psicosociales y estilos de manejo de conflictos interpersonales en los estudiantes de secundaria.**

### **❖ Metodología**

En el siguiente artículo se evaluaron los diferentes estilos de gestión de conflictos interpersonales existentes (agresivo, pasivo y cooperativo). La muestra consistió en 125 chicos y chicas adolescentes de secundaria (12-15 años de edad), escogidos aleatoriamente y se midieron habilidades tales como, la inteligencia emocional y la empatía en su fase multidimensional.

Los alumnos y alumnas contestaron al Cuestionario Conflictalk, de escala tipo likert de 5 puntos, formada por 18 reactivos repartidos entre los tres conflictos interpersonales, nombradas anteriormente.

En referente a la Inteligencia Emocional percibida, se empleó el Cuestionario destinado a tal fin, con el mismo nombre, incluyendo 3 escalas; Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional.

En cuanto a el Índice de Reactividad Interpersonal, se utilizó El IRI compuesto de 28 reactivos, subdivididos en cuatro escalas: Toma de Perspectiva, Fantasía, Preocupación Empática y Malestar Personal.

Así mismo, con el fin de obtener un muestreo estadístico importante sobre la desigualdad entre el género femenino y masculino, se realizó la prueba independiente T de Student.

### **❖ Resultados**

Los resultados arrojaron evidencias relevantes, vinculando estrechamente las habilidades incluidas en el estudio y el estilo cooperativo, como también significativas discrepancias entre las mujeres y los hombres.

Las mujeres recibieron resultados más elevados referente a los niveles de empatía e inteligencia emocional percibida, coincidiendo con otras investigaciones similares, valoradas con EL IRI.

Sin embargo, no se observaron diferencias de género en relación a la sensación de desacuerdo o síntomas de ansiedad frente circunstancias adversas padecidas por otros/otras individuos/as.

Así mismo, cabe resaltar que, con el resultado encontrado sobre las diferencias del estilo cooperativo en cuanto a género, en el sexo femenino se observa que el aspecto a tener en cuenta, fue la preocupación empática, mientras que, en el sexo masculino, se percibió en el malestar personal.

Por ello, debido a los resultados obtenidos sobre las discrepancias de género, se observa la necesidad de la realización de más investigaciones sobre las habilidades psicosociales y el estilo cooperativo, diseñadas con el fin de indagar más sobre este tema.

#### ❖ **Limitaciones**

No abarca el entorno convivencial global del ámbito educativo, sino estudia factores psicosociales que intervienen en él.

### **Artículo 3: Gestión de conflictos y mediación escolar de los alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el desarrollo de la cultura de la paz.**

#### ❖ **Metodología**

La siguiente investigación tiene como finalidad, estudiar la mediación en el ámbito educativo y el manejo de los conflictos, y presenta una muestra de 70 estudiantes universitarios del área educativa, con un intervalo de edad de 18-23 y donde el 80% son mujeres, divididos en tres grupos por forma de ingreso en la facultad de manera semestral, con el objetivo de medir los conflictos, según las fases temporales de asistencia al centro académico.

El método empleado para este estudio se basa en una investigación mixta, utilizando tanto variables cuantitativas como cualitativas para recopilación de información sobre tres conceptos clave; mediación, conflicto y cultura de la paz, por medio de una plataforma denominada Survio. El instrumento seleccionado ha sido el cuestionario que cuenta con 45 reactivos, provistos de preguntas cerradas y abiertas y de alternativas simples o múltiples.

#### ❖ **Resultados**

Como datos significativos, se advierte que los conflictos aumentan considerablemente al octavo semestre, no al comienzo del periodo lectivo y se observa mayor compañerismo los primeros meses.

En cuanto a los conflictos percibidos, los mayores porcentajes se observan en torno a los chismes dando 32% seguido de apodos con un 13,5% y el más bajo se advierte en las agresiones físicas entre alumnos/as con un 0,8% evidenciando, las diferencias que se podrían observar, entre los conflictos percibidos en el ámbito escolar y el ámbito académico.

No obstante, un 4% declaró haberse visto envuelto en algún tipo de pelea o disputa, el 11.5% confirman haberse sentido despreciados alguna vez, el 8.5% haber recibido ataques verbales o 17% comenta haberse aislado voluntariamente.

Así mismo, como un dato relevante y positivo de este análisis, encontramos en este caso de los estudiantes universitarios de ciencias de la educación, que el 60% de los alumnos/as encuestados indican tener una correcta relación con sus compañeros de clase.

#### ❖ **Limitaciones**

La muestra no ha sido proporcionada en cuanto al género de los participantes. Y solo abarca un pequeño intervalo de edad.

### **Artículo 4: Formación de mediadores escolares en territorios de conflicto armado: el caso de la Escuela Normal Superior de la Cruz-Nariño.**

#### ❖ **Metodología**

En el actual artículo, tiene como finalidad determinar bases para la capacitación de personas mediadoras del entorno educativo, para solución de conflictos en áreas de enfrentamientos armados.

Este estudio de tipo cualitativo etnográfico, compuesto de instrumentos y técnicas como la entrevista, el cuestionario o talleres destinado al centro educativo (registradas por medio del software Atlas.ti 8), se llevó a cabo en la Escuela Normal Superior de Mayo en Colombia y se estableció un muestreo de 35 alumnos/as con edades comprendidas entre los 18-24 años. 31 de estos estudiantes, sus familias no cobran ni siquiera el salario mínimo interprofesional (pobreza financiera) y se entre mezclan jóvenes tanto del núcleo urbano como rural. Así mismo, 54 profesores fueron encuestados, dentro de este mismo estudio.

### ❖ **Resultados**

Como resultados significativos podemos observar, que de los 35 alumnos/as 30 confirman la inexistencia en conocimiento de resolución de conflictos y la necesidad de formación en esta materia, junto a 34 docentes de los 54, que coinciden en lo mismo y afirman sentirse incapaces de abordar esta problemática.

Tras este estudio se hace visible la necesidad de formación en mediación escolar entre los profesionales del sector de la educación, en entornos de enfrentamientos o luchas armadas constantes, apoyando de esta forma la cultura de la paz y una correcta resolución de conflictos.

### ❖ **Limitaciones**

El presente estudio se ha realizado en circunstancias extremas (territorio de conflicto armado), no pudiendo hacer una visión un poco más genérica, de lo que es el contexto escolar tal y como lo conocemos en nuestro país. De igual modo, se resalta la necesidad de más estudios sobre el tema en cuestión, al ser muy escasos.

## **Artículo 5: La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos.**

### ❖ **Metodología**

El objetivo de este estudio, es plantear un programa destinado a la convivencia educativa, que apoye el cambio de comportamientos violentos en las aulas, fomentados por la implantación de estrategias como la mediación escolar.

Consiste en un enfoque comprensivo-interpretativo, donde se actúa desde la recopilación de registros informativos, a partir de una metodología cualitativa. Las técnicas utilizadas han sido la entrevista semiestructurada y la observación directa de los agentes implicados, 38 alumnos/as (10 de diversos grados de secundaria y 28 de sexto grado) y 18 profesionales del sector educativo (profesores, directiva, orientadora).

### ❖ **Resultados**

Para la recopilación de los datos de este estudio, se utilizaron un registro estadístico para su representación.

En esta investigación como apunte significativo, se destacaría que el mayor número de situaciones adversas son creadas por robos u ocultamiento de bienes materiales entre los/as menores seguido de agresiones físicas, como de igual forma los/as estudiantes confirman, que se sufren conflictos día a día en el centro académico y nos muestra también, como muchos de ellos comienzan con bromas entre iguales.

De la misma manera, se detectó una mayor conflictividad en las clases del centro escolar y una carencia directa, en el plan de formación para mediadores/as.

#### ❖ **Limitaciones**

Escasa información en la concreción de los resultados, como por ejemplo en lo detectado por la técnica de la observación.

### **Artículo 6: Convivencia en el ámbito educativo: Aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la resolución de conflictos en un instituto español de enseñanza secundaria.**

#### ❖ **Metodología**

El objetivo de este estudio es demostrar como la puesta en marcha de un programa en Valencia basado en aprendizaje emocional y la solución de conflictos, han disminuido exponencialmente las agresiones detectadas, como la mejora a la hora de afrontar los conflictos y la convivencia en general, mediante la puesta en práctica de la técnica de la mediación escolar.

Se ha llevado a cabo una metodología cualitativa, no probabilística, con el propósito de conocer los conflictos existentes en el centro y la reducción de los mismos. Se procedió a un estudio de casos (con el fin de evaluar conductas) observando varias variables; la disminución de historiales sancionadores y la cantidad de situaciones donde el equipo de mediación es reclamado, para la resolución de un conflicto.

La muestra consistió en la asistencia del 13% de alumnos/as (428) a las clases sobre mediación escolar, en un inicio y un 23% en el último trimestre del año académico.

### ❖ **Resultados**

En la actualidad, como dato relevante cabe destacar, que casi la totalidad del profesorado y más del 50% de los escolares han realizado el curso impartido de mediación escolar.

Las técnicas y prácticas utilizadas, fueron intervenciones ya con éxito en otras instituciones escolares del país.

Este estudio nos muestra, como formando y utilizando la mediación en el entorno educativo, se disminuye sustancialmente las sanciones entre los escolares y como se incrementa considerablemente, la actuación del equipo de mediación, en los centros educativos a lo largo de los años (2009-2018).

### ❖ **Limitaciones**

No existe una muestra por género claro, pudiendo especificar aún más los resultados encontrados.

## **Artículo 7: Habitación de la violencia escolar: Caso de la escuela de educación básica**

### ❖ **Metodología**

Este estudio tiene como finalidad especificar causas de violencia en las aulas desde la mirada de alumnos/as de sexto de enseñanza básica de Santo Domingo.

Se aplicó una metodología no experimental, fundamentada en un estudio explicativo y con una muestra compuesta de 64 escolares (de sexto).

Se basó en un enfoque mixto, para evaluar la sensación de abuso o agresiones percibidas por los/as alumnos/as y una perspectiva cuantitativa, para medir la impresión en el número de veces de situaciones adversas, advertidas o vividas en un intervalo de tiempo concreto, por los/as menores. El instrumento utilizado fue la encuesta.

### ❖ **Resultados**

Esta investigación muestra como elemento significativo, como los/as estudiantes de este centro, no son conscientes de la problemática existente dentro del complejo escolar, normalizando las malas conductas e incluso aumentando su implicación.

Aunque, de la misma forma, un 52,56% indica a ver presenciado o sufrido insultos en algún momento de su etapa escolar, seguido de 46,88% que admite haber sido víctima de burlas o haber sentido exclusión social con un 35,94% en este entorno. Todo ello, complicando aún más si cabe este problema global, debido a la era digital y la accesibilidad a las TIC.

No obstante, como dato positivo o confuso, a la pregunta si se sienten bien en el colegio un 82,81%, han respondido favorablemente.

#### ❖ **Limitaciones**

En cuanto a las limitaciones encontradas, se podría haber hecho una muestra más amplia entre los/as escolares del centro (por curso) o una especificación más concreta de respuesta según el sexo de los/as estudiantes.

### **Artículo 8: La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje.**

#### ❖ **Metodología**

Este estudio trata de la revisión en tres comunidades de aprendizaje y de la apreciación del concepto conflicto y descubrir, en que contexto se relaciona con su origen. Como objetivo se establece el conocer situaciones adversas en el área educativa, por parte de los agentes implicados (docentes, alumnos/as, familias y voluntariado de este sector).

Desde una perspectiva positivista, de enfoque cualitativo, esta investigación consta de una metodología comunicativa crítica y como técnicas utilizadas encontramos, los relatos abiertos y la entrevista. En cuanto al procedimiento se estableció el inductivo-deductivo.

La muestra constó en la participación de 3 centros escolares; 2 públicos y 1 concertado. Los componentes de este análisis lo formaron un integrante de cada gremio e institución escolar. Los relatos 3 en concreto, fueron efectuados por 2 escolares masculinos y una femenina, de 5º y 6º de primaria y las entrevistas específicamente 9, fueron llevadas a cabo por un docente masculino, dos maestras, tres madres y 3 voluntarias dedicadas a este ámbito.

## ❖ **Resultados**

En cuanto a los resultados relevantes observamos que los colaboradores en el estudio comprenden el término conflicto como; discusión, pelea, enfado, etc. Juntados por importancia en su carga de conflictividad. También los/as menores confirman que muchas de las discusiones se forman por malentendidos entre las jóvenes y los jóvenes escolares.

Los/as entrevistados/as advierten que las situaciones conflictivas siempre comienzan con faltas verbales (insultos) y tanto el profesorado como los/as alumnos/as comentan, que enseguida prosiguen por un comportamiento arrogante y bromista. Y de la misma forma, interpretan que las situaciones adversas se inician por la falta de control y por zonas que invitan a reacciones precipitadas confusas que derivan en un conflicto injustificado.

Así mismo, encontramos que el conflicto se valora como un suceso real y propio, que desembocan en la aparición de conductas agresivas o violentas, observándose la necesidad de crear escenarios de aprendizaje para conocer las emociones y fomentar la formación en la gestión de conflictos.

## ❖ **Limitaciones**

Limitaciones en la elección de la muestra (pequeña).

## **Artículo 9: Reflexiones de propuestas prácticas para desarrollar la capacidad de resiliencia frente a los conflictos en la escuela**

### ❖ **Metodología**

Es un estudio de enfoque cualitativo comparativo, que tiene como objetivo analizar 8 autores en el campo de la resiliencia, con el propósito de sacar resultados con fines probabilísticos.

De esta forma los autores proponen la resiliencia, como instrumento para el afrontamiento y resolución de conflictos en el ámbito escolar, aportando estrategias y el manejo de habilidades sociales, desde actuaciones que desarrollen la buena convivencia y la estabilidad entre las emociones y el razonamiento cognitivo.

#### ❖ **Resultados**

Se confirma la necesidad que desde los centros educativos se apliquen propuestas de intervención basadas en la resiliencia, ante la obligación de solucionar los constantes conflictos detectados en el entorno educativo.

Fomentar la resiliencia desde la institución formativa se hace fundamental para los/as alumnos/as e implica querer transformar todas las esferas significativas de los/as menores o los/as jóvenes. De igual modo, se advierte la obligación de abordar; la conciencia del individuo y su realidad junto a las vivencias significativas, reconectar con el propósito vital, incidir en los elementos tanto de las características como de los obstáculos propios de cada persona, para abordar o propiciar, la obtención de autonomía consciente y responsable.

#### ❖ **Limitaciones**

Solo recogen y comparan enfoques teóricos, para la puesta en marcha en los centros educativos.

### **Artículo 10: La mediación de conflictos escolares, incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional.**

#### ❖ **Metodología**

Esta investigación tiene como objetivo destacar lo significativo que resulta, saber afrontar los conflictos entre los/as escolares y dominar la técnica de la mediación entre los/as profesores de la comunidad educativa, influyendo positivamente en el incremento de la inteligencia emocional en las aulas.

Como metodología se empleó una muestra seleccionada de 201 profesores/as y 160 alumnos/as de centros educativos de Ecuador y como instrumento, se utilizaron un test que mide la inteligencia emocional y otro que establece la mediación de conflictos entre los/as participantes.

#### ❖ **Resultados**

Como resultados relevantes, se destaca que el 62% de los/as alumnos/as dispone de un grado intermedio de en inteligencia emocional, reflejando la necesidad de fortalecer sus capacidades afectivas y sociales.

De igual forma, con un 18% de los/as estudiantes muestran importantes dificultades en la regulación emocional.

En cuanto a los/as profesores implicados en este estudio, un 68% corroboran un nivel muy deficiente en cuanto a la mediación de conflictos en el entorno escolar y una pequeña parte confiesa, utilizar algún método para la solución de los mismos. Todo ello demuestra, la necesidad imperante de formación de los profesionales de este sector en el procedimiento de la mediación escolar y a los estudiantes, en la utilización de estrategias de resolución de conflictos.

Así mismo, pone en relieve, que los/as profesores/as desempeñan un papel favorable ante la inteligencia emocional, autocontrol y estados reflexivos de los/as alumnos/as en cuanto a la afrontación de conflictos, y confirma que cuando los enfrentamientos se entienden y orientan de manera favorable, ayuda en el refuerzo de habilidades de autoconocimiento y autorregulación emocional de los/as escolares.

#### ❖ **Limitaciones**

No especifica de manera muy clara la metodología, ni tampoco determina el género de la muestra.

## **4. DISCUSIÓN**

Una vez analizado cada uno de los artículos seleccionados y obtenido tanto su finalidad, como sus resultados, en este apartado, se llevará a cabo, una reflexión comparativa entre los datos adquiridos y las perspectivas teóricas estudiadas.

En un primer lugar, habría que destacar como producto de este estudio, la necesidad imperiosa de la creación de más programas preventivos destinados a la resolución de conflictos, ya que de esta forma según Garza De La Vega (2020), se reducirían la intranquilidad entre los profesionales de este sector, ante la inquietante problemática aquí expuesta y, así mismo, disminuiría la violencia y las agresiones dentro del aula.

De igual manera, esta investigación ha comprobado, que existe una carencia demostrada en la formación de estrategias establecidas en cuanto a la gestión del conflicto y la mediación escolar, advertidos tanto por los escolares, como los profesionales del sector, procesos al final que desembocan en el paradigma de cultura de la paz Quintero (2020) necesaria, para una favorable convivencia, en el entorno educativo.

Del mismo modo, se resalta la importancia de los valores éticos y morales como establece Grande (2010), que suponen para el contexto educativo un factor fundamental a tener en cuenta y donde intervienen favoreciendo, en la adquisición de habilidades psicosociales y el estilo cooperativo de afrontamiento ante los conflictos (Bernal, Martínez y Casas, 2021). En este sentido, se pone de manifiesto el imprescindible requisito de incluir la perspectiva de género en futuras investigaciones, al haberse obtenido resultados dispares entre ambos sexos.

Otro dato a tener en cuenta, es la integración del método resiliente en el contexto académico, como enfoque social, Serrano y Sanz (2019) dirigido disminuir factores de riesgo, ya que se convierte en un planteamiento que transforman todas las áreas vitales de los chicos y chicas y actúa de manera preventiva y directa entorno cada individuo.

Por otro lado, encontramos el alto porcentaje de las agresiones presenciadas por los/as menores y las diferentes situaciones adversas, donde este documento las recoge, reflejando las agresiones verbales o la sustracción de bienes materiales, Caurín, Morales & Fontana (2019), las peligrosas a la otra de crear situaciones violentas en el ámbito escolar.

Y para finalizar, observamos como la aceptación de los conflictos desde una visión positivista, la prosocibilidad y fomentar estados cooperativos, aumentan el autocontrol y la asertividad entre los/as jóvenes, Duarte Cruz (2021) y disminuyen las agresiones entre los mismos.

## **5. CONCLUSIONES**

Tras analizar los diferentes enfoques seleccionados para esta revisión bibliográfica, encontramos diversos conceptos con gran influencia significativa en relación con la problemática a abordar.

Desde esta visión transformativa, observamos en esta investigación, diferentes claves de vital importancia, que giran en torno al contexto educativo, como la búsqueda de una correcta resolución de conflictos e intervenciones de necesidad determinante, como la mediación escolar.

Por ello, tras este estudio podemos definir base a los resultados encontrados, las siguientes conclusiones expuestas a continuación:

1. La importancia de los sistemas éticos y morales establecidos en cada persona y como afectan en las diferentes etapas evolutivas del ser humano.
2. La trascendencia de la aceptación del conflicto, desde un enfoque positivo y transformativo.
3. El papel determinante de la cultura de la paz y las favorables repercusiones encontradas en la presente investigación.
4. La relevancia de términos como la resiliencia, la prosocibilidad o la convivencia establecida en la no violencia y sus efectos generadores de cambio, en el entorno educativo, haciendo hincapié, además, como todos los conceptos y las perspectivas teóricas aquí expuestas, se convierten en fundamental en materia de mediación, resolución de conflictos y el entorno educativo.
5. Las diferencias localizadas entre hombres y mujeres, según los estereotipos culturalmente establecidos, resaltando la necesidad consiente de formar y construir una escuela del cambio, según la perspectiva de género.
6. La necesidad visible de seguir profundizando en el manejo de las habilidades psicosociales, según la edad y desde el enfoque de género.
7. Resaltar las significativas evidencias positivas, tras la utilización de habilidades psicosociales, para el manejo de conflictos cooperativos.
8. La gran importancia de formación y la realización de más estudios, sobre mediación escolar y resolución de conflictos, en áreas afectadas por enfrentamientos armados.
9. Las evidencias patentes de incorporar obligatoriamente, en todos los centros educativos, un área de mediación escolar, con el fin de reducir los conflictos entre iguales, como también reducir las sanciones y mejorar la convivencia en el entorno educativo.
10. La importancia de la detección temprana de las faltas verbales entre los escolares, con el fin de evitar futuros agresiones o situaciones violentas.
11. Y finalmente, se observa como parte imprescindible en el área educativa la creación de programas preventivos y la formación necesaria y continuada, de los/as profesionales del sector académico y de los alumnos/as en manejo y resolución de conflictos y en la técnica de mediación escolar, para poder hacerle frente a la problemática planteada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andino Jaramillo, R.A. (2019). Habitación de la Violencia Escolar: Caso de una Escuela de Educación General Básica. *Revista Científica Hallazgos*. 21, 4(2), 150- 163. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/343>
- Alzate, R. (1999). Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos: Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias. Buenos Aires: Paidós, 31-55.
- Asamblea General de Naciones Unidas.  
<https://www.un.org/es/ga/62/plenary/peaceculture/bkg.shtm>
- Bernal, A. C. A. L., Martínez, J. S., & Casas, A. D. G. (2021). Habilidades psicosociales y estilos de manejo de conflictos interpersonales en estudiantes de secundaria. *Estudios de Paz y Conflictos*, 4(6).
- Casassús, J. (2005). La escuela y la (des) igualdad. México, D. F.: Castillo.
- Caurín, C. (2017b). Inteligencia emocional. Una propuesta para fomentar la importancia de la Educación Emocional y la empatía en el profesorado de escuelas básicas, en Ibarra, N. y Jardón, P. (eds.). Educación de jóvenes y adultos. Investigaciones, experiencias internacionales y buenas prácticas en la formación permanente. Barcelona: Octaedro, 53-62.
- Caurín, C. (2018). Propuesta de medidas en los centros educativos para promover la convivencia y resolver de forma pacífica los conflictos. En Lloria, P. (Dir). Convivencia ciudadana: mediación, conciliación y técnicas de prevención y resolución del conflicto ciudadano. Colección Ciencias Policiales, 1, 133-58. Madrid: IUSTEL.
- Caurín, C., Morales, A. J., & Fontana, M. (2019). Convivencia en el ámbito educativo: aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la resolución de conflictos en un instituto español de enseñanza secundaria. *Cuestiones Pedagógicas. Revista de ciencias de la educación*, 27, 97-112. <https://doi.org/10.12795/CP.2018.i27.06>

Defensor del Pueblo (2007). Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria 1999-2006 (nuevo estudio y actualización del informe 2000), Madrid: Defensor del Pueblo, 2007 (Informes, estudios y documentos).

<http://www.defensordelpueblo.es/documentacion/informesmonograficos/ViolenciaEscola2006.pdf>

Delors, J. (1996). La educación encierra un tesoro. Informe de la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. Madrid, España: Santillana/UNESCO.

De Prada, J. & López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*, (148), 99-116.

Domínguez, F. y Manzo, M. D. (2011). Las manifestaciones del bullying en adolescentes. *Uaricha Revista de Psicología*, 8 (17), 19-33.

Duarte Cruz, J.M. (2021) La conducta prosocial en niños y niñas de escuelas primarias, *Voces De La Educación*, 6 (11), 3-33.

Elzo J. (2000). *El silencio de los adolescentes. Lo que no cuentan a sus padres*. Madrid: Temas de Hoy.

Fierro-Evans, C., & Carbajal-Padilla, P. (2019). Convivencia escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1), 1-14.

<http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486>

Funes, J. (1998). Sobre las nuevas formas de la violencia juvenil. *Revista Comunicar*, 97-101.

Garza De La Vega, D. (2020). Análisis conflictual de la violencia generada en las aulas de educación elemental en México. *Justicia*, 25(37), 35-48.

<https://doi.org/10.17081/just.25.37.3457>

- Higgins, G. O. (1994). *Resilient adults: overcoming a cruel past*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Holling, C. S. (2001). Understanding the Complexity of Economic, Ecological, and Social Systems. *Ecosystems*, 4(5), 390-405.
- Ibarrola, S., & Iriarte, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Profesorado: Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 17(1), 367-384.
- López, E., y Berrios, M, (2005), *Violencia en las Aulas*. Madrid: España, Ed. Del Lunar
- Galtung, Johan (2003). *Paz por medios pacíficos: paz y conflicto, desarrollo y civilización*, Bilbao, Bakeaz.
- Garaigordobil, M., Machimbarrena, J. M., & Maganto, C. (2016). Adaptación española de un instrumento para evaluar la resolución de conflictos (Conflictalk): datos psicométricos de fiabilidad y validez. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 3(2), 59- 67.
- Grande, M. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de paz y conflictos*, (3), 154-170.
- Jarabo, I. (2015). *Formación del profesorado para el tratamiento educativo de los conflictos sobre diversidad cultural y de género*. Universidad Complutense de Madrid.
- Kimsey, W. D., & Fuller, R. M. (2003). Conflictalk: an instrument for measuring youth and adolescent management message styles. *Conflict Resolution Quarterly*, 21(1), 69-78.
- Kuperminc, G., Leadbeater, B., Emmons, C. y Blatt, S. (1997). Perceived school climate and difficulties in the social adjustment of middle school students. *Applied Developmental Science*, 1(2), 76-88.

- Kuperminc, G., Leadbeater, B. y Blatt, S. (2001). School social climate and individual differences in vulnerability to psychopathology among middle school students. *Journal of School Psychology*, 39 (2), 141-159.
- Lederach, J. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*, Los libros de La Catarata.
- López, C., Carvajal-Castillo, C. A., Soto-Godoy, M. F., & Nel, P. (2013). Factors associated with life at school for teenagers. *Educación y Educadores*, 16(3), 383-410.
- Maccoby, E.E. (1992): The role of parents in the socialization of children. An historical review. *Developmental Psychology*, 28, 1006-1020.
- Martínez, M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. *Educación y humanismo*, 20 (35), 127-142. DOI: <http://dx10.17081/eduhum.20.35.2838>
- Merchán, M., Cadena, R., & Napa, C. (2019). La mediación de conflictos escolares. Incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional. *Revista Conrado*, 15(69), 399-404. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Monclús, E. (2005). La violencia escolar: Perspectivas desde Naciones Unidas. *Revista Iberoamericana de educación Facultad de Educación de la Universidad Complutense, Madrid, España*. 38, 13-32.
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *PLoS Me*, 6 (6).
- Lederach, J. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*. Catarata
- Muñoz Silva, A. (2005). La familia como contexto de desarrollo infantil: dimensiones de análisis relevantes para la intervención educativa y social. *Universidad de Huelva*, (2), 147-164.
- OECD (2010). PISA 2009 results: What makes a school successful? Resources, Policies and Practices, 4. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264091559>

(OMS) Organización Mundial de la Salud (2016).

[https://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/adolescence/dev/es/](https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/)

Palacios, J. (1999c): “Psicología evolutiva: concepto, enfoques, controversias y métodos”. Desarrollo psicológico y educación. Psicología evolutiva; Madrid, Alianza. (1), 23-78.

Parke, R. D. y Buriel, R. (1998). Socialization in the family: Ethnic and ecological perspectives. En W. DAMON (Ed. de la serie) y N. EISENBERG (Ed. del volumen), Handbook of Child Psychology. Social, emotional, and personality development New Cork, Wiley, (3), 463-552.

Rojas, L. (1996). Las semillas de la violencia. Círculo de Lectores. Madrid.

Rodrigo, M<sup>a</sup>.J., García, M., Márquez, M.L. y Triana, B. (2005) Discrepancias entre padres e hijos adolescentes en la frecuencia percibida e intensidad emocional en los conflictos familiares. Estudios de Psicología, 26 (1), 21-34.

Roomarijn, M. C., Zwetsloot, G. I., Bos, E. H., & Wiezer, N. M. (2014). Exploring teacher and school resilience as a new perspective to solve persistent problems in the educational sector. Teachers and Teaching: Theory and Practice, 20 (5), 622-637.

Rosero, J. (2021). Formación de mediadores escolares en territorios de conflicto armado: el caso de la Escuela Normal Superior de la Cruz-Nariño. 13 (1), 80-95. <https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1315>

Sánchez, S. (2007) “Interculturalidad y Cultura de Paz. Implicaciones educativas”. en R. Roig Vila (Dir.) Investigar el cambio curricular en el Espacio Europeo de Educación Superior. Alcoy, Marfil. 399-416.

Sánchez, M. M., Gutiérrez, R. B., Rodríguez, J. M., y Casado, M. P. (2008). Influencia del contexto familiar en las conductas adolescentes. Ensayos: *Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, Vol. (23), 391-408.

Serrano, A., & Sanz Ponce, R. (2019). Reflexiones y propuestas prácticas para desarrollar la capacidad de resiliencia frente a los conflictos en la escuela. *Publicaciones*, 49(1),177-190. doi:10.30827/publicaciones.v49i1.9861

- Spinrad, T. & Eisenberg, N. (2009). Empathy, prosocial behavior, and positive development in schools. In R. Gilman; E. S. Huebner & M. J. Furlong (eds.), *Handbook of positive psychology in schools* Routledge, 119–129.
- Solera, E., & Ariso Salgado, J. M. (2015). *La convivencia escolar: Manual para maestros de Infantil y Primaria*. Universidad Internacional de La Rioja.
- Torrego, J. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- Torrego, J. y Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394. [http://www.revistaeducacion.mec.es/re347/re347\\_17.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re347/re347_17.pdf)
- Quintero, 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.
- Viana Orta, M. I. (2019). 25 años de Mediación Escolar en España: 1994-2019. Una cronología de su llegada. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, 11-22. <https://doi.org/10.12795/CP.2018.i27.01>
- Vanistendael, S., & Lecomte, J. (2002). *La felicidad es posible: Despertar en niños maltratados la confianza en sí mismos: construir la resiliencia*. Barcelona: Gedisa.
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia*. GRAÓ.
- Vizcarra-Morales, T., Rekalde-Rodríguez, I. y Macazaga-López, A. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10 (21), 95-108.

## **REFERENCIAS NORMATIVAS**

Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº108, de 2 de junio).

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (BOE nº295, de 10 de diciembre).

Orden de 27 de junio de 2014, por la que se regula la gestión del conflicto de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos de enseñanza no universitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº130, de 8 de Julio de 2014)