

**Vol. 5, No. 2 | 2025**

# ARJead

## ARTÍCULO

Mediación Para la Solución de Conflictos en Estudiantes  
de Quinto Grado

*Mediation for Conflict Resolution in Fifth Grade  
Students*

**María Rosalía Camargo  
Ayme Pacheco Trejo**

Recepción: 12-01-2025 | Aceptación: 06-01-2025

# Mediación Para la Solución de Conflictos en Estudiantes de Quinto grado

## Mediation for Conflict Resolution in Fifth Grade Students

**María Rosalía Camargo<sup>1</sup>, Ayme Pacheco Trejo<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universidad Cuauhtémoc, email: rositacamargo@gmail.com, <sup>2</sup>Centro de Investigaciones Silvio Zavala de la Universidad Modelo, email: ayme.pacheco@ucpass.edu.mx

### Resumen

Las interacciones humanas pueden producir conflictos y desacuerdos que se reflejan en el ambiente escolar, afectando el rendimiento académico y la motivación en los educandos, entre otras consecuencias. Por lo tanto, se requieren implementar estrategias para su resolución, éstas son más efectivas si se integra la experiencia de los agentes educativos involucrados. En este contexto, el objetivo de la investigación fue proponer recomendaciones para la resolución de conflictos en el aula, desde el rescate de conocimientos, habilidades y estrategias de docentes y alumnos. El método se enmarcó en un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico, la muestra se conformó por 13 estudiantes de grado quinto del nivel primaria y tres docentes, quienes participaron en grupos focales, bajo el guion de entrevista semiestructurada previamente validada por expertos. La información se transcribió y codificó manualmente por medio de tablas Excel y se realizó análisis de contenido. Los resultados señalan como principales conflictos en el aula problemas de incumplimiento de las reglas, divergencias de opinión entre compañeros de clase, conflicto por pertenencia de objetos. Las estrategias usadas generalmente es establecer diálogo y acuerdos, pero se observó escaso conocimiento de la mediación como estrategia de solución de conflictos. Se concluye recalando la importancia de la mediación como estrategia eficaz en la resolución de conflicto, desde el diálogo reflexivo, establecimiento de acuerdos y seguimiento de resolución de los conflictos.

**Palabras clave:** Conflictos escolares, resolución de conflictos, mediación, diálogo reflexivo, clima en el aula.

### Abstract

Human interactions can produce conflicts and disagreements that are reflected in the school environment, affecting academic performance and motivation in students, among other consequences. Therefore, strategies for their resolution are required, these are more effective if the experience of the educational agents involved is integrated. In this context, the objective of the research was to propose recommendations for the resolution of conflicts in the classroom, from the rescue of knowledge, skills and strategies that teachers and students use to solve them in a rural school. The method was framed in a qualitative approach with a phenomenological design, the sample was made up of 13 fifth grade students at the primary level and three teachers, who participated in focus groups, under the semi-structured interview script previously validated by experts. The information was transcribed and coded manually through Excel tables and content analysis was performed. The results indicate that the main conflicts in the classroom were problems of non-compliance with classroom rules, differences of opinion between classmates, and conflict over ownership of objects. The strategies generally used are to establish dialogue and agreements, but little knowledge of mediation as a strategy was observed. The conclusion is a series of lines of action, derived from community experience to use mediation as an effective strategy in conflict resolution, from reflective dialogue, establishment of agreements and follow-up of conflict resolution.

ademic performance and motivation in students, among other consequences. Therefore, strategies for their resolution are required, these are more effective if the experience of the educational agents involved is integrated. In this context, the objective of the research was to propose recommendations for the resolution of conflicts in the classroom, from the rescue of knowledge, skills and strategies that teachers and students use to solve them in a rural school. The method was framed in a qualitative approach with a phenomenological design, the sample was made up of 13 fifth grade students at the primary level and three teachers, who participated in focus groups, under the semi-structured interview script previously validated by experts. The information was transcribed and coded manually through Excel tables and content analysis was performed. The results indicate that the main conflicts in the classroom were problems of non-compliance with classroom rules, differences of opinion between classmates, and conflict over ownership of objects. The strategies generally used are to establish dialogue and agreements, but little knowledge of mediation as a strategy was observed. The conclusion is a series of lines of action, derived from community experience to use mediation as an effective strategy in conflict resolution, from reflective dialogue, establishment of agreements and follow-up of conflict resolution.

**Keywords:** School conflicts, conflict resolution, mediation, reflective dialogue, classroom climate.

### Introducción

La resolución de conflictos en el aula es un tema relevante en el mundo contemporáneo (Unesco, 2023), ya que los educan-

dos pasan una cantidad significativa de su tiempo en el aula de clase, donde conviven de forma cotidiana con pares y docentes; asimismo, los padres de familia son figuras que emulan sus hijos; por lo tanto, se reflejan diversos comportamientos y actitudes en la interacción constante que se suscitan en el centro educativo. Por consiguiente, resulta necesario que los educandos desarrollen una postura crítica y reflexiva acerca de posibles acciones y consecuencias al presentar conductas que afectan el ambiente de convivencia en el entorno de clases. También es relevante conocer el contexto de los estudiantes, de tal manera que se puedan construir estrategias didácticas prácticas, donde los individuos tengan una acción proactiva y desde sus experiencias, logren aportar nuevas ideas, para hallar soluciones a la problemática del conflicto escolar observado en el medio ambiente inmediato (Meriño y Madariaga, 2022).

A la vez, se ha demostrado la relevancia de integrar la experiencia de los participantes en las estrategias de resolución de conflictos, tales como los conocimientos, habilidades y estrategias, que desde la visión particular se ponen en juego para la resolución de conflictos (Boque, 2020). Asimismo, esta articulación de experiencia permite crear estrategias avaladas empíricamente para la resolución de dichos conflictos, destacando la estrategia de mediación por su relevancia teórica, social y práctica. La mediación se define como el proceso de resolución de conflictos, donde las partes que difieren intentan buscar acuerdos y soluciones de forma autónoma y voluntaria por medio del apoyo de un mediador (González y Aguilar, 2018).

Sin duda, la riqueza de cualquier estrategia se fortalece al incluir los saberes de docentes

y alumnos; en este contexto, el propósito del presente estudio es proponer recomendaciones para la resolución de conflictos en el aula, desde el rescate de conocimientos, habilidades y estrategias que utilizan los docentes y alumnos. Para tal fin, se incorporen de manera integral la experiencia docente y la revisión empírica sobre realidad actual en los diferentes sistemas de la sociedad que requiere una visión amplia, donde la tarea del educador va más allá de la adquisición de conocimientos, teniendo un papel relevante para la formación integral de los niños y su preparación para los retos de la vida (Suárez y Castellanos, 2022).

Desde esta perspectiva, la presente investigación se sustenta en la teoría educativa del Socioconstructivismo de Lev Siminovich Vygotsky (1970, 1980), comprendiendo que el aprendizaje ocurre a través de la interacción de las personas con el entorno social, ya que el trabajo colaborativo brinda la posibilidad de construir nuevos aprendizajes que son posibles de internalizar desde la comprensión y aportes de los otros (Cubero y Santamaría, 2005). Aunado a lo anterior, Castellaro (2020) indica tres elementos que aportan al aprendizaje desde esta visión: la interacción cotidiana del sujeto, la riqueza que aporta la cultura y la producción social e histórica; elementos que son claves para la resolución de conflictos a partir de la mediación. Por lo tanto, en la formación del educando influyen diversas interacciones sociales donde participa a lo largo de todo su proceso educativo. A medida que avanza el proceso de desarrollo, éste se vuelve más complejo, ya que participan más actores sociales y escenarios de interacción, mismos que conllevan necesidades de adaptación y retos en la convivencia cotidiana; entre éstos, los

conflictos que puedan surgir en el aula de clase, resultado natural de cambios comportamentales que provienen del rol activo de su proceso de socialización (Castellaro, 2020).

Por su parte, Chaux (2012) señala que interrelaciones entre los miembros del grupo, aun en conflicto, pueden fortalecerse si el conflicto se soluciona por medio de la mediación entre los participantes en pugna. El autor señala también que la situación de conflicto puede convertirse en una oportunidad valiosa para que los educandos pongan en práctica herramientas en solución de conflictos, que implica desde toma de decisiones asertivas, diálogo reflexivo y puesta en marcha de acuerdos, elementos que corresponden a una mediación eficaz. La mediación propicia la autonomía y el pensamiento crítico (Castillo, 2018) con miras a contribuir a la construcción de una sana convivencia en la institución educativa. La necesidad de integrar acciones de mediación para la solución de conflictos de forma pacífica en aula se reafirma al considerar estudios que reportan predominancia de acciones violentas como primera reacción al conflicto, generalmente relacionadas con violencia cultural y estructural (Gómez et al., 2021). Por su parte Boque (2018) propone la mediación a partir de un eje de construcción de conocimiento y transformación, pues al abordar el conflicto como opción de aprendizaje, las partes se benefician por igual en esta vivencia, porque aporta al pensamiento reflexivo del grupo.

En este contexto, el objetivo de la presente investigación es proponer líneas de acción desde la mediación para la resolución de conflictos en el aula, articulando la experiencia de docentes y alumnos de quinto grado de la Institución Edu-

cativa Rural del Departamento de Boyacá. Como objetivos específicos se plantea: 1. identificar los principales conflictos en el aula (conflictos entre pares, maestro-alumno, maestro – padre) en voz de docentes y alumnos. 2. Explorar los conocimientos, estrategias y habilidades que utilizan docentes y estudiantes en el aula para la resolución de conflictos. 3. Proponer líneas de acciones de mejora para la resolución de conflictos desde la mediación, articulando la experiencia de docentes y alumnos.

en modalidad de grupo focal. Los datos recabados en las entrevistas se transcribieron y codificaron a partir del análisis de contenido de acuerdo con las etapas: 1) fase teórica, donde se organizó la información a partir de una revisión general, 2) fase descriptiva analítica, se identificó la información relevante, se codificó y categorizó y 3) fase interpretativa, se contrastó los datos empíricos con la teoría (Hernández et al., 2014).

## Resultados

A continuación, se describen los principales resultados iniciando con los datos sociodemográficos.

### Datos sociodemográficos

Las siguientes tablas muestran las características sociodemográficas de los participantes, estudiantes y docentes, respectivamente, incluyendo seudónimo, edad, género, grado escolar y nivel socioeconómico.

## Materiales y Métodos

La investigación se enmarcó en el método cualitativo, este busca comprender la realidad sin ningún tipo de manipulación. Para tal fin, se siguió un diseño fenomenológico, el cual se enfoca en el significado de acciones que realizan los individuos; es decir, experiencias vividas por el individuo desde su punto de vista y la perspectiva elaborada de manera colectiva (Hernández et al., 2014). El alcance del estudio es descriptivo, siguiendo el interés en cómo suceden los hechos y situaciones en el contexto cotidiano de los agentes sociales. Para cumplir el propósito de la investigación, participaron trece estudiantes y tres docentes de quinto grado de Básica Primaria elegidos por muestreo voluntario. El escenario fue el municipio de Sotaquirá localizado en la nación de Colombia, en el departamento de Boyacá. El procedimiento incluyó la selección de los participantes, la solicitud de permiso de las autoridades educativas, el consentimiento informado de los participantes. El levantamiento de la información se realizó por medio de un guion de entrevista semiestructurada. Previamente validado por juicio de expertos que se aplicó de forma individual y

**Tabla 1***Tipos de Conflicto**Caracterización de los estudiantes participantes*

Participantes	Edad (años)	Genero	Grado	Nivel socioeconómico
Mary (E1, GF1)	10	F	QUINTO	1
Salo (E2, GF1)	10	F	QUINTO	1
Dila (E3, GF1)	10	M	QUINTO	2
Juap (E4, GF1)	10	M	QUINTO	2
Andry (E5, GF1)	10	M	QUINTO	1
Leiv (E6, GF1)	10	M	QUINTO	1
Mary (E1, GF2)	10	F	QUINTO	1
Vale (E2, GF2)	10	F	QUINTO	1
Eria (E3, GF2)	10	F	QUINTO	1
Sari (E4, FG2)	10	F	QUINTO	1
Mat (E5, GF2)	10	M	QUINTO	1
Man (E6, GF2)	10	M	QUINTO	1
Zull (E7, GF2)	10	F	QUINTO	1

Nota: elaboración propia.

La tabla 1 describe los datos sociodemográficos de los 13 estudiantes, todos de quinto grado, con diez años, siendo 7 mujeres y 6 mujeres con un estrato predominante bajo. En la tabla 2

se presenta los datos de los tres docentes participantes, contando con **años diversos** de experiencia, pero todos arriba de 20 años de docencia y con más de 40 años.

**Tabla 2***Caracterización de los docentes participantes*

Participantes	Edad (años)	Genero	Experiencia laboral
Docente Mari (D1)	49	F	22
Docente Ela (D2)	67	F	47
Docente Charli(D3)	58	M	34

Nota. Elaboración propia.

**Datos Descriptivos**

Identificación de los Principales Conflictos en el Aula

Los docentes y estudiantes señalan la presencia de diversos conflictos en el aula de clases por situaciones relacionadas con el incumplimiento de acuerdos en las reglas del aula, divergencias de opinión entre compañeros, por pertenencia de objetos. También reportan como fuentes de conflicto experiencias familiares y escolares negativas, que

afectan sus emociones y comportamientos oca-  
sionando desacuerdos.

En voz de los participantes: “*vi un caso de conflicto entre la profesora y una mamá; pues, la profesora le llamo la atención al hijo y antes la mamá, se puso brava con la profesora; entonces, el niño le decía malas palabras a la profesora, antes se ponía brava con la profesora y ahí; pues, ya se está armando el conflicto*” (MaryE1GF1, 2023).

Otro participante señala, “*pienso que es por las mínimas pautas de crianza, es justamente, porque en casa hay ausencia de normas*”. (ElaD2, 2023).

La figura 1 resume los principales conflictos descritos por los participantes, el mapa conceptual sintetiza resultados de la dimensión tipos de conflicto, personas involucradas y situaciones que agravan el conflicto.

**Figura 1**

En conclusión, se identificaron diversidad razones de conflicto, tales como discusiones sobre la pertenencia de útiles escolares, divergencias de opinión, agresiones físicas y verbales. Destaca de manera relevante los factores de conflictos familiares que se reflejan en comportamientos negativos en el aula. Esta circunstancia indica la necesidad de fortalecer habilidades de resolución de problemas en familia; por tal razón, se debe priorizar la generación de estrategias efectivas que se aprenden en el aula, pero podrían replicarse en casa para enfrentar conflictos en el contexto de la vida cotidiana, más allá del aula (Whatling y Rivas, 2016).

**Exploración de los Conocimientos, Estrategias y Habilidades que Utilizan Docentes y Estudiantes****en el Aula para la Resolución de Conflictos**

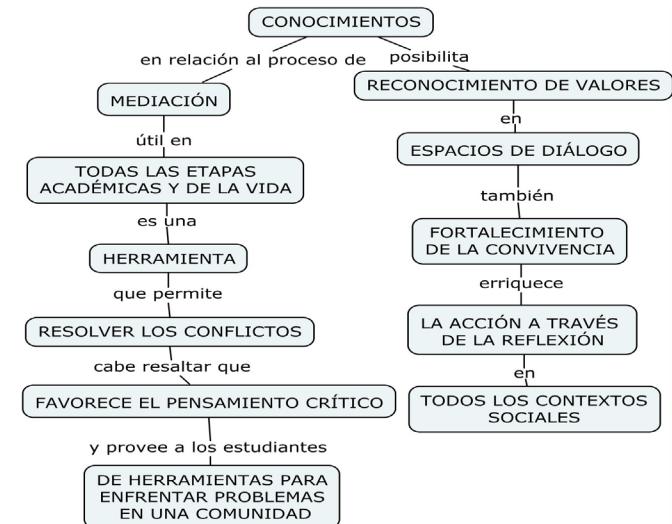
En voz de estudiantes y docentes, se recurren a diversas estrategias para resolver el conflicto, entre éstas destacan implementación del diálogo con los implicados en el problema, la sensibilización, la reflexión actuando el docente como mediador y buscando poner en práctica habilidades de convivencia que todos los días se fortalecen en la institución educativa como parte de su misión. Además, los docentes refieren que se intenta dar solución al conflicto primordialmente en el escenario del aula, para evitar recurrir a otras instancias, como es continuar con el conducto regular del manual de convivencia del colegio.

En voz de los participantes, se señalan las siguientes estrategias: “*llamar a mis compañeros y les pregunto qué fue lo que sucedió y hablamos para aclarar la situación*” (Sari E4, FG2, 2023). De otra parte, es valioso cuando los educandos hacen críticas constructivas de su propio trabajo en el proyecto de oratoria, realizado en el presente año, refieren “*no me esforcé, entonces que pasa que me estoy engañando a mí misma, es aprender a madurar*” (SaloGF2, 2023). “*calmar los ánimos escuchar y atender la situación destacando lo positivo para evitar ahondar el problema*” (MariD1, 2023). como afirma la docente desde sus vivencias: en primer lugar, agotar el diálogo donde cada estudiante expresa su punto de vista, procurando que el reflexione del porqué de su actuar buscando la solución en el momento; también, el trabajo en equipo, compartir materiales y organización de actividades que los conduzca a ponerse en el lugar del compañero(a). También, “*el diálogo entre las partes, para llegar a un acuerdo entre los compañeros y comprometerse para evitar que se vuel-*

va a presentar el problema" (Man E6, GF2, 2023).

La figura 2 concentra los resultados con respecto a conocimientos, habilidades y estrategias que emplean los participantes para solucionar el conflicto que se presenta en el aula.

**Figura 2**  
*Conocimientos, experiencias y habilidades*



Nota. Elaboración propia.

Por consiguiente, los resultados de esta investigación indican que es relevante la creación de acciones y estrategias sustentadas en los aportes, conocimientos, habilidades, valores derivados de la propia experiencia de los participantes, para el abordaje del problema en coherencia con el contexto particular donde se presenta (Ortega,2005). En este contexto, se proponen las siguientes líneas de acción desde la mediación para la resolución de conflictos articulando la experiencia de docentes y alumnos:

#### 1. Diagnóstico inicial de recursos.

Dado que esta estrategia es novedosa en la institución educativa, es preciso saber con qué apoyo se cuenta para proceder, antes de proponer un plan de acción para aplicar la herramienta. Es

decir, realizar acciones tales como sensibilizar a los directivos para promover la voluntad, el compromiso y la disponibilidad de trabajar colaborativamente. Por ende, se debe planificar < el proceso, y prevenir los posibles obstáculos para el desarrollo de la estrategia.

**2. Organización de pláticas preparatorias:** en ésta se exponen los recursos y materiales que se requieren y se invita a la reflexión sobre la importancia de la mediación, a partir de la apropiación por parte de los participantes. También, desde Rectoría se informa a toda la comunidad educativa el propósito que tiene la estrategia. En este encuentro participan docentes y personas responsables que brindarán la orientación durante el desarrollo y de ser efectivo, se exhorta a las personas a participar de forma voluntaria. El propósito final es convocar de manera motivadora a la comunidad a participar en estas pláticas, para posteriormente suministrar toda la información para poner en marcha la estrategia.

**3. Dar a conocer a docentes y educandos los conocimientos básicos para realizar el proceso de mediación:** Esta acción se dirige a presentar de manera concisa el proceso y las reglas esenciales de la mediación. Es fundamental, que la comunidad tenga la información necesaria acerca de las técnicas y habilidades recomendadas en la estrategia. En suma. proveer a la comunidad educativa de los principios básicos, herramientas y recursos del mediador, a la vez las áreas de aplicación que se originan de diversos tipos de relaciones (Acosta et. al, 2017).

**4. Promover espacios de reflexión sobre la efectividad de la estrategia de mediación.** En esta línea se pretende compartir vivencias de los participantes sobre la aplicación de la estrategia en sus contextos escolares y familiares, considerando la

relevancia que la formulación de los lineamientos de mejora se derive de la experiencia directa de docentes y educandos, creando oportunidades de aprendizaje a través de fomentar habilidades de diálogo, comunicación y establecimiento de consensos, que se convierte en recursos para la solución efectiva de los conflictos en el aula. Por ende, fortalecer en la comunidad educativa habilidades para que puedan fungir como posibles mediadores en caso de conflictos (Lugman,1996).

**5. Construcción de trabajo cooperativo:** Se propone resignificar los aprendizajes sobre mediación mediante la interacción entre pares o grupos, por medio de la participación en discusión de casos, que pueden resolverse de forma hipotética reflexionando sobre las posibles soluciones y sus consecuencias. En esta fase, también se propone fomentar la comunicación e incentivar la cooperación.

En suma, se piensa que es posible de proponer líneas de acción para implementar la mediación como estrategia para la resolución de conflictos articulando la experiencia de docentes y estudiantes. De esta forma, esta estrategia permite fortalecer la convivencia en el aula y aporta al mejoramiento del rendimiento académico, desarrollo de habilidades en la comunicación, entre otras diversas competencias que se relacionan con la aplicación de la estrategia. Cabe señalar que la mediación requiere de trabajo cooperativo, por lo que es clave la integración proactiva de la comunidad escolar, bajo un clima de trabajo colaborativo. En este contexto favorecedor, se ha encontrado que la mediación favorece en los educandos la confianza, su autoestima y desarrolla mejores habilidades para enfrentar situaciones complejas de la vida.

## Discusión y Conclusiones

Los hallazgos indican que es posible proponer líneas de acción para implementar la mediación en la escuela a partir del rescate de los conocimientos, habilidades y estrategias de la comunidad escolar, lo cual permite aplicar la mediación de manera efectiva ya que se considera la experiencia de la propia comunidad. Para el logro de tal objetivo, se hace necesario, desde la perspectiva de los participantes, considerar un adecuado manejo de las emociones, mejorar la comunicación assertiva, fomentar la reflexión crítica de las acciones que afectan el ambiente, asumir un compromiso, en este caso en el trabajo en equipo. Los tópicos anteriores se destacan como primordiales para la implementación efectiva de la mediación y coinciden con los resultados de la investigación de Obaco y Soto (2020) quienes señalan que independientemente del agente que ejerza la función de mediador, esta persona debe desarrollar creatividad, habilidades de escucha y empatía para poder ayudar a las personas a resolver el conflicto.

Asimismo, se observó, al igual que Ibarrola (2015), que los factores institucionales pueden contribuir o dificultar la mediación, ya que para poner en marcha las líneas de acción, se debe contar con el apoyo de toda la comunidad educativa comenzando por los directivos. También, es importante los espacios que se requieren para desarrollar el proceso, el cual debe ser en un lugar armónico, diferente al espacio donde se originan los conflictos (Albor,2021). De otra parte, existen factores familiares involucrados en la mediación reportados por los participantes de esta investi-

gación, que coinciden con los señalados por Ibarrola (2015). Quienes señalan que la receptividad, tolerancia, y la capacidad de escucha de los padres hacia sus hijos y docentes, aporta a la efectividad de la estrategia.

Para finalizar, se desea recalcar la importancia de generar líneas de investigación que permitan la identificación de los conflictos, y estrategias de resolución, desde la experiencia de los agentes participantes, agregando al uso convencional de técnicas como la entrevista, otras fuentes de obtención de información, tales como juego de roles, escritura creativa, construcción de espacios reflexivos. En suma, explorar nuevas fuentes de instrumentos validados, sensibles y flexibles que permitan el rescate de las narraciones de las niñas, niños y docentes, así como estrategias que fomenten el diálogo abierto y empático que permita la resolución efectiva de los conflictos desde los saberes de la propia comunidad escolar.

Por último, se recalca la relevancia de la mediación como estrategia de resolución de problemas, a partir de la generación de diálogo crítico y reflexivo a fin de que los estudiantes aprendan del conflicto y lo valoren como una oportunidad de aprendizaje, tal como señala Montaño (2020), se deben crear acciones constructivas que originen ambientes de convivencia en un adecuado clima escolar que redunde en una mejora en rendimiento académico, pero en general, en un espacio de aprendizaje significativo.

Se concluye que la mediación proporciona posibilidades de crear espacios de aprendizaje que integren de manera transversal la formación en valores, fomento de la empatía, resolución de problemas y trabajo en equipo, entre otros tópicos

que pueden abordarse desde el trabajo interdisciplinario de en los currículos educativos (Torres, 2020) por tal razón, los resultados de este estudio podrían servir de antecedente para el planteamiento de orientaciones formativas de capacitación docente y adecuaciones curriculares a fin de contribuir con propuesta de acciones sistemáticas y empíricamente validadas, para desarrollar el proceso de mediación que fortalezcan las habilidades de los docentes y educandos en el afrontamiento del conflicto en las diferentes etapas de la vida (Chaux, 2012).

## Referencias

- Acosta, H. B., & Castillo, C. H. (2017). La ley 1620 de 2013 y la política pública educativa de convivencia escolar en Colombia: entre la formalidad jurídica y la realidad social. *Revista Republicana*, (23).
- Albor, C. (2021). Análisis del impacto de un modelo de resolución de conflictos en niñas y niños de 10 a 14 años de edad del nivel secundaria en la ciudad de Barranquilla Colombia. *Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de derecho y criminología*, 1-230.
- Boqué, M. C. (2018). *La mediación va a la escuela*: (ed.). Narcea Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/ucuauhitemoc/113160?page=1>
- Castellaro, M. y Peralta, NS (2020). *Pensar el conocimiento escolar desde el socio-constructivismo: interacción, construcción y contexto Perfiles educativos*, 42 (168), 140156. <https://doi.org/10.22201/issue.24486167e.2020.168.59439>
- Cubero, R., Santamaría, A., De la Mata, M., Prados, M. M., & Bascón, M. A. (2005). La construcción del conocimiento psicológico: un estudio de la interacción y el discurso en las aulas universitarias. La creación y mantenimiento de la intersubjetividad. *A. Franzé y otros (Comps.). Etnografía y Educación*, 15-32.
- Chaux-Torres, E. (2012). Educación, convivencia y agresión escolar. Universidad de los Andes. <https://elibro.net/es/ereader/ucuauhitemoc/69412?page=7>
- González Morales, M. D. M. & Aguilar, J. L. (2018). *¿Qué es la mediación?*: (ed.). Editorial Tébar Flores. <https://elibro.net/es/ereader/ucuauhitemoc/106014?page=1>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education. <https://www.unesco.org/es/articles/la-violencia-y-el-acoso-escolares-son-un-problema-mundial-segun-un-nuevo-forme-de-la-unesco>
- Ibarrola- García, S. (2015). *La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos*. Madrid:DifusoraLarausse-EdicionesPiramide. <https://elibro.net/es/ereader/ucuauhitemoc/48970?page=2>
- Lungman, S. (1996). La mediación escolar. *Lugar Editorial*, 2-16.
- Meriño, J. M. (2022). *Estrategias para la prevención y Resolución de Conflictos Escolares*. Barranquilla: Universidad de la Costa, CUC.
- Montaño Timana, E. A. (2020). El conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria. *Revista Scientific*, 5(16), 62–81. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.3.62-81>
- Obaco - Soto, E. E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37–46. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35663240004>
- Ortega, P. (2005). Conflicto en las aulas. Editorial Ariel. <https://elibro.net/es/ereader/ucuauhitemoc/48262?page=1>
- Suárez-V., MT, & Castellanos-M., EV (2022). Lúdica y convivencia: conjunción de posibilidades para maestras (os). *Lúdica Pedagógica*, 1 (36), 63-73.
- Torres, E. (2020). Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos universitarios colombianos. *Hallazgos*, 18(35). <https://doi.org/10.15332/2422409x.551>
- unesco.org/es/articles/lo-que-debe-saber-sobre-la-recomendacion-de-la-unesco-sobre-la-educacion-para-la-paz-los-derechos?hub=87862
- Whatling, T. & Rivas Lorenzo, S. (2016). Mediación: habilidades y estrategias, guía práctica. Narcea Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/ucuauhitemoc/46140?page=1>