



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

CAMPUS MARÍA ZAMBRANO

**MÁSTER EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE
CONFLICTOS**

**EDUCACIÓN EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL
ÁMBITO EDUCATIVO**

AUTORA: LAURA JIMÉNEZ PARRA

TUTOR: MANUEL MONTAÑÉS SERRANO

FECHA DE LA CONVOCATORIA: 2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Justificación	7
2. OBJETO, FINALIDAD Y OBJETIVOS	9
3. METODOLOGÍA	10
4. MARCO TEÓRICO	11
4.1. El conflicto	11
4.1.2 Diferentes tipos de conflicto	13
4.2 Las emociones	21
4.2.1 Papel que desempeñan las emociones en el conflicto	22
4.3. Mediación en el ámbito escolar	23
4.3.1 Mediador escolar	25
4.4 Beneficios de la Mediación en el Contexto Educativo	27
4.4.1 Modelos y Enfoques de Mediación Escolar	28
4.5 Legislación y Políticas Educativas Relacionadas con la Mediación	29
4.6 Estrategias y técnicas de la mediación para trabajar con y las emociones y las habilidades sociales	31
4.6.1 Escucha activa y empatía en la mediación	31
4.6.2 Comunicación efectiva de las emociones	32
4.6.3 Técnicas de regulación emocional en la mediación	33
4.7 Educación emocional	34
4.7.1 Importancia y beneficios de la educación emocional en la resolución de conflictos	35
4.8 Habilidades sociales	36
4.8.1 Desarrollo de habilidades sociales en la adolescencia	39
4.8.2 Factores que influyen en el desarrollo de habilidades sociales en la adolescencia	40
4.8.3 Programas de intervención para el desarrollo de habilidades sociales	41
4.8.4 Educación en mediación como vehículo para la mejora de habilidades sociales	43
4.9 Desafíos y Consideraciones éticas	44
4.9.1 Desafíos comunes en la gestión de emociones en la mediación adolescente	44
4.9.2 Ética y confidencialidad en la mediación con adolescentes	45
4.9.3 Cómo abordar emociones intensas o conflictos emocionales complicados	46
5. DISEÑO DE LA PROPUESTA	48
5.1 Objetivos de la propuesta	48
5.1.1 General	48
5.1.2 Específicos	48
5.2 Contextualización	48
5.3 Metodología	49
5.4 Destinatarios	51
5.5 Actividades	51
5.6 Calendarización	57
5.7 Recursos	57

5.8 Presupuesto	58
5.9 Evaluación	58
5.10 Resultados previstos de la propuesta	60
6. CONCLUSIONES	64
7. BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	75
Anexo 1	75
Anexo 2	75

Agradecimientos

A mi familia, quienes siempre han estado dispuestos a sacrificarse y ayudarme en cada objetivo que me he propuesto.

A María, quien siempre ha tomado mi mano en cada camino que he decidido recorrer.

A Segovia, la ciudad que ha contribuido a mi crecimiento personal y profesional, y que me ha brindado un amor increíble.

Y, por último, a Manuel, quien me ha guiado a lo largo de todo el proceso con paciencia e impecabilidad.

RESUMEN

El presente Trabajo de Fin de Máster (TFM) tiene como objetivo indagar sobre el papel que desempeñan las emociones y las habilidades sociales en los conflictos interpersonales en el ámbito educativo, en su génesis y como medio para resolverlos. A tal fin se ha realizado un análisis bibliográfico del conflicto, la educación emocional, habilidades sociales y el papel del mediador escolar en la resolución de conflictos. Se ha hecho una recopilación de las legislaciones y políticas relevantes, así como de los desafíos y consideraciones éticas. Ello ha servido para diseñar una propuesta educativa social con la intención de evitar los conflictos o/y resolverlos satisfactoriamente cuando éstos tienen lugar.

Palabras clave: ámbito educativo; conflicto; emociones; habilidades sociales: mediación.

ABSTRACT

The objective of this Master's Thesis (TFM) is to investigate the role that emotions and social skills play in interpersonal conflicts in the educational field, both in their genesis and as a means to resolve them. To this end, a bibliographic analysis of conflict, emotional education, social skills and the role of the school mediator in conflict resolution has been carried out. A compilation has been made of relevant legislation and policies, as well as ethical challenges and considerations. This has served to design a social educational proposal with the intention of avoiding conflicts or/and resolving them satisfactorily when they occur.

Keywords: conflict; educational field; emotions; mediation and social skills.

1. INTRODUCCIÓN

La realización de proyectos de intervención tanto en mi carrera como en el transcurso de mi vida profesional me ha llevado a realizar una revisión bibliográfica al objeto de formular una propuesta de intervención educativa social con la que evitar los conflictos interpersonales o transformarlos satisfactoriamente.

La mediación en el ámbito educativo es una adecuada forma de trabajar en la resolución de conflictos. Este trabajo está compuesto por un marco teórico, en donde se ha expuesto el análisis de lecturas sobre los aspectos más relacionados con el conflicto, sus diferentes tipos, conceptos y teorías. Se han definido las emociones y el papel que desempeñan en el conflicto, también se habla de la mediación en el ámbito escolar y sus beneficios. Se recogen diversas legislaciones y políticas educativas relacionadas con la mediación y estrategias y técnicas para trabajar con las emociones y habilidades sociales. Se habla de la educación emocional y su importancia en la resolución de conflictos. Por consiguiente, se habla de las habilidades sociales y se exponen algunos ejemplos de proyectos que abordan estos temas y se reflexiona acerca de los desafíos y consideraciones éticas.

Siguiendo en esta línea, se enuncian el objeto, la finalidad y los objetivos formulados, se describe la metodología utilizada y se expone el diseño de la propuesta de intervención socioeducativa con sus respectivas actividades y planificación de éstas y cómo proceder a su evaluación. Para finalizar, se han presentado las conclusiones y la bibliografía empleada

1. 1. Justificación

Tras finalizar el Grado de Educación Social y realizar el TFG sobre el fortalecimiento de las relaciones entre iguales en la infancia, decidí continuar con la misma temática en el Trabajo Final de este Máster. En la búsqueda bibliográfica para el Trabajo Final de Carrera, pude ver y analizar un gran número de trastornos y problemas que derivan de una mala calidad en las relaciones interpersonales, así como la necesidad de contar con un educador mediador para mejorar las habilidades sociales y así trabajar en la resolución de conflicto.

En mi experiencia en los centros educativos comprobé la falta de compañerismo, conflictos y mala comunicación. Entre otras cuestiones, los turnos de palabra no se respetaban, invalidando las opiniones de los demás y derivando en una comunicación no igualitaria y afectiva.

Desde que iniciamos nuestra trayectoria educativa estamos recibiendo continuamente formación reglada de diversas materias, como matemáticas, historia o ciencias, dejando de lado otros aspectos esenciales para nuestro desarrollo personal y social como las técnicas de comunicación, empatía y resolución de conflictos. El fomento de las habilidades sociales y de la educación emocional se queda en un vacío en el que en algunas ocasiones sí que se habla de ello, pero no se lleva a la práctica.

Si trabajamos con la infancia en estos aspectos, podremos prevenir los conflictos que se pueden presentar en las relaciones interpersonales, aportando las herramientas necesarias para generar buenos vínculos, entornos agradables entre iguales, evitar los conflictos y contar con técnicas resolutivas cuando éste tiene lugar. Es, por tanto, necesario enseñar métodos de resolución de conflictos, en el que se tengan en cuenta las necesidades emocionales de cada individuo. Esto se puede convertir en un aprendizaje para toda la vida, ya que hacer hincapié desde edades tempranas en estos temas, puede hacer que esta formación se siga complementando y perfeccionando en el transcurso de los años, ya que crea más receptividad al aprendizaje de esta naturaleza.

Crear habilidades emocionales en esta etapa pueden proporcionar una base sólida para el desarrollo socioemocional de los niños y tiene un impacto significativo en su bienestar a lo largo de la vida, entre ellas el desarrollo de habilidades sociales, la prevención de conflictos, la empatía, comprensión, la promoción del autocontrol y la mejora de la salud mental que se exponen más detalladamente en el marco teórico.

2. OBJETO, FINALIDAD Y OBJETIVOS

El objeto de estudio son las emociones y las habilidades sociales en los conflictos entre los adolescentes en el ámbito educativo.

La finalidad es justificar y fundamentar la necesidad de trabajar con los adolescentes, en el ámbito educativo, las emociones y las habilidades sociales para evitar conflictos y resolverlos de manera satisfactoria cuando éstos acontecen.

Objetivos operativos

- Aprender a identificar las emociones
- Formular una propuesta metodológica, técnica e instrumental con la que facilitar la mediación en la evitación y resolución de conflictos mediante la potenciación de las habilidades sociales y gestión de las emociones.

Objetivo general

Conocer el papel que desempeñan las habilidades sociales y las emociones en la producción y resolución de conflictos en los adolescentes, en el ámbito escolar.

Objetivos específicos

- Identificar las habilidades sociales más relevantes que influyen en la producción y resolución de conflictos entre adolescentes en el ámbito escolar.
- Conocer el papel que desempeñan algunas emociones específicas, como la ira, la tristeza o el miedo, cómo pueden desencadenar o exacerbar los conflictos entre adolescentes en el contexto escolar.
- Identificar cómo la mejora de las habilidades sociales y la gestión emocional de los adolescentes puede contribuir a la resolución más efectiva de los conflictos en la escuela, lo que beneficiaría la convivencia y el ambiente escolar.

3. METODOLOGÍA

Para conocer el papel que tienen las emociones y las habilidades sociales en los conflictos de los adolescentes en el ámbito educativo, se ha realizado una búsqueda de diferentes artículos y libros y también se ha recurrido a plataformas como Google Scholar o Dialnet.

Para realizar la búsqueda se ha tomado como criterio de referencia las investigaciones fechadas desde el año 2018. Si bien, también se han analizado autores pioneros en este tema anteriores, ya que esta información se considera asimismo relevante y esencial para la Obra que aquí se expone. Realizado este filtro, se ha hecho una lectura de los resúmenes de los artículos seleccionados, para priorizar los resultados identificados en la búsqueda. Por último, se ha hecho un análisis crítico, cuyos resultados han servido tanto para elaborar un Marco Teórico, con el que atender la finalidad y los objetivos formulados como formular la propuesta de intervención.

4. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se explora sobre la mediación en el ámbito escolar, centrándonos en el manejo de emociones y conflictos entre adolescentes. Analizaremos la naturaleza del conflicto y el papel de las emociones en él, así como estrategias para abordarlas. También examinaremos la aplicación práctica de la mediación en entornos escolares, destacando su impacto, modelos y el rol del mediador. Además, consideraremos la importancia de la educación emocional y las habilidades sociales en la resolución de conflictos entre adolescentes, junto con los desafíos éticos que enfrenta la mediación en este contexto.

4.1. El conflicto

El conflicto es una parte inherente de la vida humana y forma parte de nuestra experiencia cotidiana. Se encuentra presente en todas las culturas y se manifiesta en todas las relaciones humanas. En esencia, el conflicto representa una realidad significativa en nuestras interacciones con otros individuos, surgiendo cuando nuestras necesidades sociales no son abordadas de manera colaborativa. La presencia o ausencia de conflicto depende de cómo se aborden y satisfagan estas necesidades en las interacciones humanas. Cuando las necesidades se atienden mediante satisfactores violadores o destructores, se genera malestar, y, por ende, el conflicto es previsible que tenga lugar, y también, aunque sea más fáciles de revertir, cuando se recurre a otros que no sean sinérgicos (Montañés et al., 2023).

Según Simmel (2010), podemos disociar las causas del conflicto en el odio y la envidia, la necesidad y el deseo. El conflicto en sí mismo es una resolución de la tensión entre los contrarios. Cuando estas tensiones estallan, el conflicto se convierte en una protección frente al dualismo que separa y en una vía hacia cierta unidad (Simmel, 2010). Esto sugiere que el conflicto puede desempeñar un papel fundamental en la superación de divisiones duales y la búsqueda de una mayor unidad en una sociedad o grupo.

Cuando las necesidades son atendidas de tal modo que se coadyuva a que otras necesidades de uno y otra y otras de unos y de otras sean también atendidas tiene lugar la cooperación. En cambio, cuando las necesidades de unos y otras se atienden a costa de

que unos y otras no puedan atender las necesidades se produce la explotación, y, por ende, la posible aparición de conflictos (Montañés, et. al., 2023).

El conflicto es definido por varios autores, cada uno de ellos pone el foco en diferentes aspectos de este, por tanto, las definiciones varían en función de la perspectiva teórica de cada uno de ellos. Entre las definiciones más destacadas se encuentran las siguientes:

Según Lewin (1973), el conflicto es un proceso que ocurre cuando las personas o grupos perciben que sus intereses o posiciones son incompatibles y, por tanto, se requiere una elección entre ellas. Deutsch (2006) nos dice que el conflicto es una situación en la que dos o más personas perciben que sus necesidades, deseos o intereses son incompatibles y en consecuencia se ven obstaculizados para alcanzar sus objetivos. Likert (1986) plasma en sus trabajos que el conflicto es una situación en la que dos o más personas o grupos compiten por recursos limitados o por el reconocimiento de valores y metas que consideran importantes. Follett (2005), pionera en la construcción y estudio del conflicto, dice que esta es una oportunidad para la creación de nuevas soluciones y relaciones más efectivas entre las partes involucradas. Thomas (1974) dice que el conflicto es una experiencia emocional que surge cuando las necesidades, deseos o intereses de una persona chocan con las de otra persona y se percibe que la otra persona es la causa de los problemas. Para Fuquem (2003), el conflicto es una situación en la que dos o más partes tienen intereses, necesidades o valores incompatibles, lo que lleva a una confrontación o tensión entre ellas. Por último, Galtung (2009), según su Teoría de los Conflictos, nos dice que el conflicto es una situación en la que dos o más partes tienen metas incompatibles y una percepción mutua de hostilidad, lo que lleva a la confrontación.

Todos estos autores coinciden en señalar que el conflicto surge por el choque de distintas partes con distintas opiniones o necesidades. Por tanto, se considera que el conflicto forma parte del ser humano, ya que este, por naturaleza, es un ser social que se relaciona continuamente con otros diferentes a él, y por consiguiente con diferentes opiniones.

El conflicto puede tener tanto efectos negativos como positivos. Por un lado, el conflicto puede llevar a la violencia y a la destrucción y puede causar dolor y sufrimiento a las personas involucradas. Por otro lado, el conflicto puede ser una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento, y puede llevar a la creación de soluciones innovadoras y a la mejora de relaciones entre las partes involucradas.

El conflicto es un fenómeno que se presenta en diferentes ámbitos de la vida, desde las relaciones personales hasta las organizaciones y los estados (Fuquem, 2003). En el ámbito

interpersonal, el conflicto puede surgir por diferentes opiniones, valores o necesidades, y puede variar en intensidad y duración. En algunos casos, el conflicto se resuelve mediante la negociación y el diálogo, en otros puede llevar a la violencia y la destrucción (Stavenhagen, 2001).

4.1.2 Diferentes tipos de conflicto

Los conflictos pueden ser de diferente tipo, entre ellos se encuentran los conflictos interpersonales, los conflictos organizacionales, los conflictos intrapersonales, los conflictos intergrupales, los conflictos interculturales y los conflictos de recursos.

Según Barcelar (2009), los conflictos interpersonales son aquellos que se producen entre dos o más personas. Pueden ser causados por desacuerdos sobre valores, intereses, necesidades y opiniones entre otros. El conflicto interpersonal puede tener diferentes niveles de intensidad. Souza (2009) clasifica los conflictos como sigue:

- Teoría de los conflictos latentes, emergentes y manifiestos (Moore, 1995): Los conflictos latentes son aquellos en que las tensiones básicas todavía no se han desarrollado por completo. Los conflictos emergentes se refieren a aquellos en los que las dos partes son identificadas, las dos partes reconocen la existencia del conflicto, pero si no se lleva un procedimiento de regulación se puede producir una fuerte escalada. Ya los conflictos manifiestos son aquellos en los que las dos partes se comprometen habiendo iniciado negociaciones o la regulación del conflicto, aunque no signifique que necesariamente se llegue a una solución.
- Conflictos de alta intensidad y baja intensidad (Morales, 1999). Morales habla de los diferentes tipos de conflictos y distingue entre los conflictos de alta y los de baja intensidad, que coinciden con la terminología utilizada por Kriesberg de conflictos tratables y conflictos intratables. Los conflictos tratables son aquellos en los que, a pesar de que existe violencia, la negociación es la que cierra el ciclo y acaba por generar una solución que reconoce la legitimidad de los intereses del grupo.

En cambio, los conflictos intratables o de alta intensidad se caracterizan por repetidos fracasos en los intentos de solución. Se trata de conflictos que han afectado a muchas generaciones y que ha generado muchos problemas al grupo, e incluso se constituye como parte de él.

No obstante, ambos tipos de conflictos tienen cosas en común, ya que se componen de los mismos elementos (contexto, origen, individual, procesos de grupo, relaciones intergrupales, indicadores de intensidad) pero es el contenido de esos elementos el que varía de una forma de conflicto u otra. Además, es tarea sencilla pasar de un tipo de conflicto a otro con los procesos de escalada y desescalada.

En los conflictos interpersonales, tanto los de alta como de baja intensidad pueden tener efectos negativos en las relaciones personales. Los conflictos prolongados o graves pueden dañar profundamente una relación, mientras que los conflictos menos intensos pueden erosionar gradualmente la confianza y la comunicación.

- Conflictos ideológicos, políticos e interpersonales (Vinyamata, 1999). Los conflictos interpersonales son los que se producen entre dos o más personas, como, por ejemplo, los conflictos escolares.

Los tipos de conflictos interpersonales que señala Vinyamata tienen lugar en cualquier esfera de la realidad social. Allí donde son posibles las relaciones sociales es posible el origen de un conflicto interpersonal. Esta es la razón, por la que actualmente oímos hablar de los conflictos de géneros, de los conflictos laborales, de los conflictos de clase, de los conflictos familiares, conflictos generacionales, conflictos de religiones, conflictos étnicos, conflictos de comunidades, conflictos de vecinos, conflictos educativos, conflictos económicos, conflictos políticos, conflictos amorosos y conflictos entre amigos.

Estos conflictos no son mutuamente excluyentes y pueden solaparse en algunas situaciones. Además, cada tipo de conflicto puede presentar diferentes niveles de intensidad y duración, lo que hace que su manejo y resolución sean un proceso complejo y delicado.

Los conflictos tienen su base en situaciones vinculadas a emociones y asimismo el conflicto genera diversas emociones (De Dreu et al 1999).

En el desarrollo de este marco teórico haremos hincapié en los conflictos interpersonales, ya que son los conflictos más tratados en mediación. Esta es una herramienta valiosa para gestionar y resolver este tipo de conflicto de manera constructiva y ayuda a restaurar relaciones dañadas y evitar la escalada del conflicto.

Este tipo de conflicto se refiere a las disputas, desacuerdos, tensiones o problemas que surgen entre dos o más personas debido a diferencias en opiniones, valores, intereses,

expectativas o necesidades. Estos conflictos pueden ocurrir en una variedad de contextos, como relaciones familiares, amistades, entornos laborales, comunidades o cualquier situación en la que las interacciones entre personas den lugar a desacuerdos o tensiones, pero nos centraremos en el ámbito escolar.

Los conflictos interpersonales pueden variar en su gravedad y alcance, desde disputas menores y temporales hasta conflictos más profundos y duraderos. La resolución efectiva de los conflictos interpersonales suele requerir habilidades de comunicación, empatía, negociación y la intervención de un tercero imparcial para ayudar a las partes involucradas a llegar a una solución mutuamente satisfactoria (Angulo Astorga & Chavarría, 2019).

Muchos conflictos interpersonales tienen su origen en las emociones negativas o mal gestionadas, como el enojo, la frustración, los celos, la tristeza o el miedo. Durante un conflicto, las personas expresan sus emociones de manera más intensa. Pueden gritar, llorar, mostrar hostilidad o demostrar tristeza. Estas expresiones emocionales pueden influir en la dinámica del conflicto y en cómo se resuelve (Coll Galmés, 2022).

Los conflictos interpersonales pueden tener un fuerte impacto emocional en las personas involucradas. Pueden experimentar estrés, ansiedad, tristeza o enojo como resultado del conflicto. Este impacto emocional puede afectar su bienestar general y su capacidad para funcionar en otras áreas de sus vidas (Callejas, 2022).

La resolución efectiva de conflictos a menudo implica la gestión de las emociones. Las personas deben aprender a calmarse, escuchar activamente, mostrar empatía y controlar sus reacciones emocionales para llegar a soluciones constructivas. Los conflictos no resueltos o mal gestionados pueden tener efectos duraderos en las emociones y las relaciones.

Los conflictos interpersonales entre escolares son situaciones de desacuerdo, disputa o tensión que ocurren entre estudiantes en un entorno educativo, como una escuela, instituto o universidad. Estos conflictos pueden manifestarse de diversas formas y pueden involucrar a dos o más estudiantes (Meriño & Madariaga, 2023). Algunos ejemplos comunes de conflictos interpersonales entre escolares incluyen:

- Conflictos de amistad: Estos conflictos suelen surgir cuando amigos tienen desacuerdos, malentendidos o discuten sobre diferentes temas. Pueden incluir

disputas sobre compartir, cambios en intereses o actividades, chismes, o sentirse excluido de un grupo de amigos.

- Conflictos Familiares que Afectan en la Escuela: Los problemas familiares de un estudiante, como divorcio, falta de apoyo o problemas emocionales, pueden influir en su comportamiento en la escuela.
- Conflictos Académicos: Estos conflictos se centran en asuntos relacionados con la educación, como diferencias de opinión con profesores o compañeros sobre un proyecto escolar, disputas sobre calificaciones o la percepción de injusticias en la evaluación y crear conflictos con otros estudiantes.
- Conflictos de Grupo: Estos conflictos involucran a un grupo de estudiantes, ya sea en el aula, en actividades extracurriculares o en la escuela en general. Pueden surgir por la competencia, la distribución de tareas, la toma de decisiones o la dinámica de grupo.
- Conflictos de Género: Pueden surgir conflictos relacionados con las diferencias de género, como estereotipos de género, discriminación de género o desacuerdos sobre cuestiones de igualdad de género.
- Conflictos Cibernéticos: En la era digital, los conflictos pueden extenderse al ámbito en línea. El ciberacoso y los desacuerdos en las redes sociales son ejemplos de conflictos cibernéticos.
- Bullying: El acoso escolar es un tipo grave de conflicto interpersonal que implica un desequilibrio de poder. Puede incluir comportamientos repetitivos y perjudiciales, como la intimidación verbal, la agresión física, el ciberacoso y la exclusión social. El acoso escolar puede tener un impacto profundo en la salud mental y emocional de las víctimas.
- Disputas académicas: Los estudiantes pueden entrar en conflicto sobre tareas escolares, proyectos en grupo, la competencia por calificaciones o la percepción de injusticias en la evaluación. Estos conflictos pueden surgir tanto entre compañeros como entre estudiantes y profesores.
- Conflictos de valores y creencias: Los estudiantes pueden tener diferencias en cuanto a sus valores, creencias religiosas, políticas o culturales. Estos desacuerdos pueden generar conflictos interpersonales, especialmente si no se abordan de manera respetuosa.

- Conflictos sentimentales: En estas etapas, los estudiantes pueden experimentar conflictos relacionados con las relaciones sentimentales, como celos, enredos amorosos, desacuerdos con parejas o amistades que se ven afectadas por relaciones románticas.

Si no abordamos los conflictos interpersonales entre escolares de manera efectiva, pueden tener un impacto negativo en el bienestar emocional y el rendimiento académico de los estudiantes involucrados. La resolución de conflictos en el entorno escolar generalmente implica la participación de adultos, como maestros, consejeros escolares o educadores sociales, que pueden mediar en las disputas, proporcionar apoyo emocional y fomentar la empatía y las habilidades de comunicación entre los estudiantes. Así, promoviendo un ambiente escolar más seguro y saludable

Las escuelas suelen implementar programas de prevención del acoso escolar y promoción de la resolución pacífica de conflictos para crear un ambiente más seguro y saludable para todos los estudiantes, se hablará de ellos más adelante. Estos programas educan a los estudiantes sobre la importancia del respeto mutuo, la tolerancia y la resolución de conflictos de manera constructiva.

Los conflictos interpersonales entre escolares pueden ser causados por una variedad de factores que interactúan entre sí. Estos factores pueden variar según la situación y las personas involucradas. Además, es de interés entender que el conflicto escolar no es privativo de los estudiantes; presenta también entre otras personas de la comunidad educativa (Pineda & Longoria, 2019).

Las personalidades, valores, creencias y antecedentes individuales pueden dar lugar a desacuerdos y conflictos. Las diferencias en la forma de pensar, sentir y actuar pueden ser una fuente de tensión entre los estudiantes. La falta de habilidades de comunicación adecuadas puede llevar a malentendidos y a una comunicación deficiente entre los estudiantes. La falta de escucha activa y la incapacidad para expresar sus pensamientos y sentimientos de manera efectiva pueden contribuir a conflictos.

La competencia por recursos limitados, como la atención del profesor, acceso a material educativo o incluso la amistad de otros estudiantes, puede generar conflictos. Los estudiantes pueden sentir que están compitiendo entre sí. La diversidad cultural en una escuela puede llevar a desacuerdos debido a malentendidos culturales o prejuicios. Las diferencias en la forma de vestir, comer, celebrar festividades u otras prácticas culturales

pueden ser fuente de conflicto. Las percepciones de género, los estereotipos y las diferencias en la socialización de género pueden dar lugar a conflictos relacionados con roles de género y expectativas.

A medida que los estudiantes crecen y cambian, sus amistades pueden evolucionar. Los cambios en las relaciones de amistad, como el distanciamiento entre amigos cercanos, pueden generar conflictos. Los problemas personales en la vida de un estudiante, como dificultades familiares, problemas de salud mental o situaciones estresantes, pueden afectar su comportamiento en la escuela y dar lugar a conflictos con otros estudiantes. La falta de supervisión adecuada por parte de adultos ya sea en el aula o en otros entornos escolares, puede dar lugar a que los conflictos se intensifiquen o se prolonguen sin ser resueltos.

El acoso escolar y el maltrato por parte de otros estudiantes pueden causar conflictos graves. La víctima de acoso puede reaccionar también violentamente lo que puede llevar a enfrentamientos con los agresores. La presión social para conformarse a las normas o expectativas del grupo puede llevar a conflictos cuando un estudiante se siente forzado a hacer algo con lo que no está de acuerdo. Dificultades académicas, como la competencia por las calificaciones o la percepción de injusticias en la evaluación, pueden generar conflictos entre estudiantes.

Estos factores pueden estar interrelacionados y la dinámica de los conflictos puede ser compleja. La prevención y la resolución de conflictos efectivas suelen implicar un enfoque integral que aborda estos factores y promueve la empatía, la comunicación asertiva y la resolución de problemas de manera constructiva. Combatir los conflictos interpersonales entre escolares implica adoptar un enfoque integral que incluya la prevención y la resolución efectiva de disputas.

A partir de diversas situaciones y perspectivas individuales, es común que surjan desacuerdos y conflictos. Sin embargo, estos desacuerdos también pueden ser oportunidades para encontrar soluciones que tengan en cuenta las creencias y valores subyacentes que influyen en nuestras percepciones y respuestas. Es posible desarrollar enfoques que aborden las necesidades de todas las partes involucradas, considerando las diferentes formas en que cada uno construye su realidad. Tomemos como ejemplo el acoso escolar. Algunos acosadores pueden estar influenciados por una cultura de violencia en la que participan, lo que los lleva a recurrir a la agresión como una forma de

ganar reconocimiento y respeto entre sus pares. Si pudiéramos redirigir su liderazgo hacia actividades socialmente beneficiosas, podríamos contribuir a crear un entorno social más satisfactorio para todos (Montañés, et. al., 2023).

Seguidamente, se exponen acciones y medidas para abordar y reducir los conflictos en el entorno escolar:

Para prevenir la aparición de conflictos, podremos educar en la resolución de ellos mismos, promocionar la diversidad, fomentando la comprensión y el respeto por las diferencias culturales, étnicas, de género y de orientación sexual. Debemos supervisar, apoyar, seguir políticas antiacoso y promocionar la comunicación (Reyes et al. 2022).

La mediación utiliza mediadores capacitados para ayudar a los estudiantes a resolver disputas. Puede ser eficaz para abordar problemas entre pares de manera neutral. Los educadores deben estar dispuestos a intervenir cuando surgen conflictos, escuchar a todas las partes involucradas y propiciar que se propongan soluciones que beneficien a todos (Cumbal, 2023).

Los educadores ofrecen apoyo emocional y consejos a los estudiantes que estén experimentando conflictos o que sean víctimas de acoso. Los profesionales de la salud mental pueden desempeñar un papel importante en la resolución de conflictos y en la promoción del bienestar emocional. Tienen que hacer un seguimiento de los conflictos y de las medidas implementadas para abordarlos y evaluar la eficacia de las estrategias y así ajustar el enfoque cuando sea necesario.

La prevención y la resolución de conflictos son procesos continuos que requiere un esfuerzo constante para crear un ambiente escolar ameno, seguro y saludable. La colaboración entre estudiantes, padres y educadores es esencial para abordar de manera efectiva los conflictos interpersonales en el entorno escolar (Ureña & Peralta, 2023).

Estos autores describen que la gestión de emociones desempeña un papel fundamental en la prevención y la resolución de conflictos interpersonales entre escolares. Las emociones pueden ser la raíz de muchos conflictos, ya que a menudo son la causa de las reacciones y comportamientos impulsivos que pueden provocar o intensificar un conflicto. Comprender y gestionar las emociones propias y ajenas es fundamental para prevenir y resolver conflictos de manera efectiva, ya que esto permite mantener una comunicación abierta y respetuosa con los demás.

Según Montañés et al., (2023), la construcción de significado en cualquier interacción social, las emociones y sentimientos desempeñan un papel fundamental. Toda interacción entre personas abarca tres dimensiones interrelacionadas, sin que ninguna excluya a las demás: una dimensión de naturaleza instrumental, que implica la utilidad y el intercambio económico; una dimensión estructural, relacionada con objetos y sujetos involucrados; y una dimensión emocional o afectiva. Los significados que extraemos de nuestras interacciones se basan en una doble acepción de la palabra "sentido": por un lado, la creación de nuevas relaciones entre los signos que percibimos y, por otro, la evolución de nuestros sentimientos, que se ajustan y se adaptan en consonancia con estos significados. Las emociones, afectos y sentimientos son intrínsecos a la condición humana. Forman parte integral de los conflictos y, por lo tanto, también pueden ser recursos valiosos para satisfacer las necesidades sin recurrir al conflicto o para transformarlo de manera constructiva cuando surge. La gestión inadecuada de nuestras emociones, sentimientos o estados de ánimo no solo afecta nuestra capacidad cognitiva y nuestras respuestas ante situaciones desafiantes, sino que también puede convertirse en el núcleo mismo del conflicto. Conceptos erróneos de orgullo, la percepción de que nuestra imagen se ha dañado o la pérdida de autoestima y reconocimiento son ejemplos de factores que influyen en la configuración de nuestras emociones.

Estas emociones pueden desencadenar sentimientos de enojo, frustración, tristeza y miedo, entre otros, que, a su vez, alimentan y perpetúan el conflicto. En muchos casos, las emociones se convierten en el elemento central de la disputa, eclipsando la causa original del conflicto. Es esencial reconocer la influencia de las emociones en la dinámica de los conflictos y desarrollar habilidades para gestionarlas de manera efectiva a fin de promover una resolución constructiva.

Es primordial reconocer que las emociones son parte de la experiencia humana. Aceptar y expresar nuestras emociones de manera saludable puede ayudarnos a evitar conflictos innecesarios y a construir relaciones más satisfactorias.

4.2 Las emociones

Las emociones son respuestas subjetivas y complejas del cerebro a estímulos internos o externos que desencadenan una reacción fisiológica y psicológica en un individuo. Estas respuestas pueden incluir cambios en el estado de ánimo, expresión facial, tono de voz y comportamiento entre otros. Las emociones pueden ser básicas como la alegría, el miedo,

la tristeza, la ira y el asco, o más complejas como la envidia, la vergüenza o el orgullo. Las emociones también pueden ser influenciadas por factores culturales, sociales y personales, y pueden ser expresadas de manera diferente según la cultura o el individuo. Son una parte integral de la experiencia humana y la toma de decisiones, la comunicación y las relaciones interpersonales. Y, por tanto, en la aparición de los conflictos y en el modo de resolverlos (Naranjo, 2018), ya que influye en cómo las personas perciben, reaccionan y se comunican en situaciones conflictivas.

A continuación, se enuncian las definiciones más destacadas sobre las emociones:

Según Leperski (2017), las emociones son una respuesta a estímulos internos o externos y que involucran una combinación de respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales. Lazarus (2000), por su parte, define la emoción como una reacción mental y física a un estímulo o ambiente interno, y se caracteriza por sentimientos de afecto positivo o negativo, acompañada de respuestas psicológicas y somáticas.

Ekman (2017) describe las emociones como respuestas afectivas que implican una evaluación cognitiva de las situaciones y eventos, seguidas por reacciones subjetivas y fisiológicas que se manifiestan en la conducta. Frijda (2017) define las emociones como estados mentales que se distinguen por ser afectivos, conscientes, tener objetos y causas, involucrar la experiencia subjetiva de sentimientos y desencadenar comportamientos y pensamientos específicos.

Siguiendo esta línea, las emociones también son una respuesta adaptativa que tienen función reguladora y orientadora de nuestra conducta hacia objetivos importantes y que implican una evaluación personal y subjetiva de la situación y los eventos (Damasio, 2010).

Podemos decir que las emociones son fundamentales para nuestra vida tanto en general como en el día a día. Nos permiten sentir y entender situaciones, así como interactuar de manera efectiva con los demás. Son importantes en muchos aspectos, como orientarnos con el mundo y con las situaciones que abordar, nos permiten comunicar nuestros sentimientos hacia otras personas y establecer relaciones con ellos. Nos ayudan en la toma de decisiones. Cuando estamos motivados y emocionados tendemos a tomar decisiones más arriesgadas, en cambio, cuando estamos deprimidos o ansiosos, tendemos a ser más cautelosos. Nos permiten adaptarnos a situaciones cambiantes y a responder ante situaciones de peligro o amenaza. También nos permiten conocernos mejor a nosotros

mismos, al ser conscientes de lo que sentimos podemos identificar nuestras fortalezas y debilidades y trabajar en ellas para mejorar.

4.2.1 Papel que desempeñan las emociones en el conflicto

Las emociones desempeñan un papel fundamental en los conflictos ya que influyen en cómo las personas perciben, reaccionan y manejan las situaciones de conflicto. Son las que generan los sentimientos de ira, frustración, tristeza y miedo, entre otros, que son muchas veces los que desencadenan los conflictos (Sosa, 2017). Las emociones pueden influir en los conflictos al generar respuestas emocionales instantáneas, distorsionar nuestro juicio, dirigir nuestras acciones, exacerbar el conflicto y mantenerlo activo (Nicolson & Ayers, 2001).

En muchos casos las personas reaccionan a un conflicto de forma emocional y automática sin pensar en las consecuencias. Las emociones pueden afectar nuestra capacidad para tomar decisiones racionales y objetivas, pueden también influir en la forma en la que las personas deciden actuar durante el conflicto. Por ejemplo, si alguien está enfadado, puede tomar medidas más drásticas que si estuviera tranquilo y calmado (Guerri, 2016).

Las emociones intensas, aquellas que son poderosas y profundas, pueden tener un impacto significativo en cómo una persona experimenta sus propias emociones. En algunos casos, estas emociones intensas pueden hacer que las personas se sientan más inclinadas a entrar en discusiones, acusaciones o ataques hacia los demás. Esto puede llevar a una situación en la que parezca que están atrapadas en un ciclo de conflicto sin que se vislumbre una solución a corto plazo (Góngora, 2015). Es crucial reconocer que todas las emociones son válidas, pero lo que realmente importa es cómo las manejamos. Si reprimimos estas emociones intensas o las expresamos de manera inapropiada, es probable que aumente la intensidad del conflicto y que se dificulte su resolución.

Es necesario tener en cuenta que las emociones pueden ser muy útiles a la hora de resolver conflictos, ya que son un indicio de lo que realmente importa a cada una de las partes involucradas en él. Por lo tanto, al ser consciente de las emociones propias y de las de la otra parte, se pueden encontrar soluciones que satisfagan a ambas partes y promueva la resolución del conflicto de manera efectiva.

En resumen, las emociones pueden tener un impacto significativo en el desarrollo y la resolución de los conflictos, ya que pueden ser la fuente de los conflictos, pero también son esenciales para su resolución. Debemos aprender a reconocer y manejar nuestras emociones de manera efectiva para evitar que interfieran y obstaculicen con su capacidad para solucionar problemas de manera constructiva.

4.3. Mediación en el ámbito escolar

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el cual un tercero neutral, conocido como mediador facilita la comunicación y la negociación entre las partes en disputa con el objetivo de llegar a un acuerdo mutuamente aceptable. Durante la mediación, las partes tienen la oportunidad de expresar sus puntos de vista, preocupaciones y necesidades de manera abierta y constructiva, mientras el mediador ayuda a mantener un ambiente de diálogo respetuoso. El mediador no toma partido ni impone decisiones; en cambio, actúa como un facilitador imparcial que guía a las partes hacia la búsqueda de soluciones consensuadas (Gámez & Gámez, 2021).

La mediación se basa en principios fundamentales como la voluntariedad, la confidencialidad y la imparcialidad, lo que la diferencia de otras formas de resolución de conflictos, como el arbitraje o el juicio. Además, se centra en la cooperación y la comunicación efectiva, permitiendo a las partes controlar el proceso y llegar a soluciones que reflejen sus intereses y necesidades. Este enfoque colaborativo a menudo conduce a resultados más satisfactorios y duraderos en comparación con otros procedimientos (López, 2021).

La mediación en el contexto educativo es un proceso voluntario y estructurado de resolución de conflictos que involucra a un tercero imparcial, el mediador, para facilitar la comunicación y la negociación entre las partes en conflicto dentro de un entorno escolar. Su objetivo principal es promover la cooperación, la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones consensuadas entre los individuos o grupos en conflicto, contribuyendo así a mejorar la convivencia y el clima escolar. La mediación en el ámbito educativo se centra en atender disputas y desacuerdos relacionados con cuestiones académicas, interpersonales o comportamentales, con el propósito de promover un ambiente de aprendizaje positivo y armonioso para todos los miembros de la comunidad escolar (Básica, 2020)

La mediación en el ámbito educativo tiene como objetivos principales la resolución efectiva de conflictos, la mejora de la convivencia escolar y el fomento de la comunicación entre las partes en conflicto. Además, busca empoderar a los estudiantes al involucrarlos en la toma de decisiones y promover el desarrollo de habilidades sociales. La mediación también tiene un enfoque preventivo, abordando las causas subyacentes de los desacuerdos para evitar conflictos futuros y promover la tolerancia y el aprendizaje. Al reducir la necesidad de medidas disciplinarias punitivas, la mediación contribuye a un entorno escolar más inclusivo y propicio para el crecimiento y el desarrollo de los estudiantes (Fontalvo & Ventura, 2025).

La mediación en el ámbito educativo tiene como propósito fundamental la mejora del ambiente escolar y la promoción de una convivencia positiva entre todos los miembros de la comunidad educativa. La mediación busca crear un entorno más armonioso al abordar y resolver los conflictos de manera pacífica y constructiva. Al facilitar la comunicación efectiva entre estudiantes, docentes y personal escolar, se promueve un clima de entendimiento mutuo y respeto, lo que contribuye a reducir la tensión y el estrés en el entorno escolar (Santamaría, 2021)

Además, la mediación aspira a fortalecer las relaciones interpersonales en la escuela, cultivando un sentido de comunidad y pertenencia. Al empoderar a los estudiantes para que participen activamente en la resolución de sus propios conflictos, se promueve la responsabilidad y el compromiso con la convivencia pacífica. Este enfoque preventivo no solo trata los problemas de manera puntual, sino que también ayuda a crear una cultura de diálogo y colaboración, donde las diferencias se abordan de manera constructiva y se promueve la tolerancia y el respeto hacia la diversidad en el ambiente escolar. En resumen, la mediación contribuye significativamente a la creación de un ambiente escolar más saludable, inclusivo y propicio para el bienestar de todos los involucrados.

4.3.1 Mediador escolar

El mediador en el ámbito escolar es un profesional capacitado que actúa como un tercero neutral para facilitar la resolución de conflictos entre estudiantes, entre estudiantes y profesores, o incluso entre padres y personal escolar. El mediador en un entorno escolar desempeña un papel esencial en la promoción de relaciones saludables, la prevención de la escalada de conflictos y la creación de un ambiente de aprendizaje seguro y colaborativo (Burbano, 2023).

Los mediadores en el contexto educativo desempeñan un papel fundamental como facilitadores del aprendizaje. En primer lugar, su función principal es crear un entorno de enseñanza inclusivo y colaborativo, promoviendo la comunicación efectiva entre estudiantes y docentes. Esto implica fomentar el respeto mutuo, la empatía y la resolución de conflictos, lo que contribuye al desarrollo de habilidades sociales esenciales (Chafuel, 2023). Además, los mediadores ayudan a identificar las necesidades individuales de los estudiantes, adaptando estrategias de enseñanza para garantizar un aprendizaje equitativo y personalizado.

Otra responsabilidad crucial de los mediadores en el ámbito educativo es servir como enlace entre los estudiantes, sus familias y la institución escolar. Esto implica mantener una comunicación abierta y fluida para afrontar posibles problemas o preocupaciones, promoviendo así la participación activa de los padres en la educación de sus hijos. Asimismo, los mediadores pueden desempeñar un papel en la orientación vocacional y el desarrollo de habilidades para la vida, ayudando a los estudiantes a tomar decisiones informadas sobre su futuro académico y profesional (Rojas & Romero, 2014).

Los mediadores también tienen la responsabilidad de colaborar con los docentes en la planificación y ejecución de estrategias pedagógicas inclusivas. Esto implica trabajar en conjunto para identificar barreras al aprendizaje y encontrar soluciones adecuadas para apoyar a los estudiantes con diversas necesidades. Es así que los mediadores en el contexto educativo son agentes clave para promover un entorno de aprendizaje equitativo, facilitar la comunicación y la participación de todas las partes involucradas, y garantizar que cada estudiante tenga la oportunidad de alcanzar su máximo potencial.

Este profesional se encarga de facilitar la comunicación. Ayuda a las partes de un conflicto a comunicarse de manera efectiva, implicando y escuchando sus preocupaciones, preguntando y reformulando para garantizar una comprensión mutua y fomentar la empatía. Identifica los intereses y necesidades, trabaja con las partes para identificar sus intereses subyacentes y necesidades reales detrás del conflicto, esto permite buscar soluciones que satisfagan a ambas partes. Promueve la resolución colaborativa, fomentando la colaboración y la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables en lugar de imponer decisiones, promoviendo la responsabilidad y la participación activa de las partes en la resolución del conflicto.

Para ser un mediador efectivo en el entorno escolar, es esencial contar con una serie de habilidades y competencias que permitan facilitar el proceso de resolución de conflictos

y promover un ambiente de aprendizaje armonioso. En primer lugar, la empatía es una habilidad fundamental. Los mediadores deben ser capaces de comprender las perspectivas y emociones de los estudiantes, docentes y padres, lo que les permite establecer conexiones significativas y promover la comunicación abierta.

La comunicación efectiva es otra competencia esencial. Los mediadores deben ser capaces de escuchar de manera activa, expresar ideas con claridad y transmitir información de manera neutral y comprensible. Esto es crucial para garantizar que todas las partes involucradas se sientan escuchadas y comprendidas durante el proceso de mediación. Además, la resolución de conflictos requiere habilidades de negociación y facilitación, ya que los mediadores deben ayudar a las partes a encontrar soluciones mutuamente aceptables y a trabajar juntas de manera constructiva.

La imparcialidad y la neutralidad son también competencias clave para los mediadores escolares. Deben mantenerse imparciales y no tomar partido en los conflictos, asegurando que el proceso sea justo y equitativo para todos. Además, la capacidad de mantener la confidencialidad y gestionar la información de manera ética es esencial para construir la confianza y el respeto de todas las partes involucradas.

Tras la mediación, el mediador realizará un seguimiento para asegurarse de que el acuerdo se cumple y que el conflicto no se reavive. Además de resolver conflictos, el mediador puede brindar capacitación y orientación a estudiantes y personal escolar sobre cómo tratar y prevenir conflictos de manera efectiva.

4.4 Beneficios de la Mediación en el Contexto Educativo

El uso de la mediación en el contexto escolar conlleva una serie de beneficios significativos tanto para los estudiantes, los docentes como para la comunidad escolar en su conjunto. En primer lugar, para los estudiantes, la mediación proporciona un entorno en el que pueden aprender habilidades de resolución de conflictos de manera activa y constructiva. Esto les ayuda a desarrollar una mayor autoconciencia emocional, habilidades de comunicación efectiva y la capacidad de abordar los desafíos interpersonales de manera más madura. Además, la mediación empodera a los estudiantes al permitirles tener un papel activo en la búsqueda de soluciones, lo que aumenta su sentido de responsabilidad y autonomía en la gestión de sus relaciones y problemas (Arakistain, 1998)

Para los docentes, la mediación enriquece su conjunto de herramientas pedagógicas al proporcionar estrategias efectivas para afrontar los conflictos en el aula. Esto puede reducir la carga de trabajo relacionada con la gestión de conflictos y permitir que los docentes se enfoquen más en la enseñanza y el aprendizaje. Además, al fomentar un ambiente escolar más positivo y colaborativo, la mediación puede mejorar la satisfacción laboral y reducir el estrés de los educadores (Vezub & Alliaud, 2012).

Para el ámbito de la comunidad escolar en su conjunto, la mediación contribuye a la creación de un ambiente más inclusivo y armonioso. La mejora de las relaciones entre estudiantes y entre estudiantes y docentes promueve una convivencia pacífica y puede llevar a una disminución de la violencia y el acoso escolar (Macavilca, 2021). Además, al resolver los conflictos de manera constructiva, la mediación puede ayudar a prevenir la escalada de disputas y mantener un clima escolar más seguro y agradable para todos los miembros de la comunidad escolar. Por tanto, los beneficios de la mediación se extienden a estudiantes, docentes y la comunidad escolar en general, mejorando la calidad de vida y el ambiente educativo.

En lo que respecta al bienestar en la escuela, la mediación contribuye significativamente a la creación de un ambiente escolar más saludable y positivo. Al resolver los conflictos de manera pacífica, se reduce la tensión y el estrés en la comunidad escolar, lo que puede mejorar el bienestar emocional y psicológico de los estudiantes y el personal. Además, la mediación promueve la convivencia pacífica y el respeto mutuo, creando un clima escolar más inclusivo y seguro. Esto, a su vez, puede mejorar el rendimiento académico, la asistencia y la satisfacción de los estudiantes, así como la satisfacción laboral y la moral de los docentes y el personal escolar (Milicik, 2017). En conclusión, la mediación tiene un impacto positivo en la resolución de conflictos y el bienestar en la escuela, contribuyendo a un entorno educativo más propicio para el aprendizaje y el desarrollo personal.

4.4.1 Modelos y Enfoques de Mediación Escolar

En el ámbito educativo, se han desarrollado diversos modelos y enfoques de mediación que se adaptan a las necesidades y características específicas de las escuelas. Uno de los modelos más comunes es el modelo facilitativo (Bush & Folger, 1994), que se basa en la idea de que las partes en conflicto son capaces de encontrar soluciones por sí mismas. El mediador actúa como un facilitador imparcial que crea un entorno seguro para que las

partes expresen sus preocupaciones y necesidades, fomentando la comunicación y la toma de decisiones colaborativas.

Otro enfoque ampliamente utilizado es el modelo evaluativo (Saposnek, 2000), donde el mediador asume un papel más activo al ofrecer evaluaciones y recomendaciones basadas en su experiencia y conocimiento. Este enfoque puede ser útil en situaciones en las que las partes en conflicto necesitan orientación y asesoramiento para comprender las implicaciones de sus decisiones.

El modelo transformador (Folger & Bush, 1996) se centra en la transformación de las relaciones y la mejora de la comunicación entre las partes en conflicto. El mediador trabaja para empoderar a las partes y para que reconozcan sus propias necesidades y preocupaciones. El objetivo es que las partes lleguen a acuerdos que aborden las causas subyacentes del conflicto y promuevan la comprensión mutua.

En algunos casos, se implementa el enfoque de pares (Johnson & Johnson, 2000), donde los propios estudiantes son capacitados como mediadores. Esto promueve la participación activa de los estudiantes en la gestión de conflictos y puede crear un ambiente escolar más inclusivo y empoderado.

El enfoque basado en la comunidad (O'Sullivan & Burell, 2018) amplía la mediación más allá de las paredes de la escuela e involucra a la comunidad en la resolución de conflictos. Puede incluir la colaboración con familias, organizaciones locales y recursos externos para abordar problemas escolares de manera integral.

El modelo de mediación en grupo (Deutsch & Marcus, 2006) se utiliza cuando se detectan tensiones o problemas en grupos más grandes, como una clase o un equipo deportivo. Los mediadores trabajan con el grupo para identificar y afrontar los problemas y promover la cohesión grupal.

Por último, el enfoque restaurativo se centra en la restauración de las relaciones y la reparación del daño causado por el conflicto. Las partes en conflicto se reúnen para discutir las consecuencias de sus acciones y trabajar en soluciones que reparen el daño y restablezcan la armonía en la comunidad escolar.

Cada uno de estos modelos y enfoques de mediación en el ámbito educativo tiene sus propias ventajas y desafíos, y la elección de cuál utilizar depende de los objetivos y las necesidades específicas de la escuela y de las partes involucradas en el conflicto. La diversidad de enfoques demuestra la versatilidad de la mediación como una herramienta

eficaz para abordar conflictos en el entorno escolar y promover un ambiente de aprendizaje saludable.

4.5 Legislación y Políticas Educativas Relacionadas con la Mediación

La revisión de la legislación y las políticas educativas que respaldan la mediación en el ámbito escolar en España es un paso esencial para comprender el marco normativo que rige esta práctica en España. La mediación en las escuelas desempeña un papel crucial en la promoción de la convivencia y la resolución pacífica de conflictos entre estudiantes, padres, profesores y personal escolar. En este contexto, la legislación y las políticas educativas proporcionan la estructura legal y las directrices necesarias para garantizar que la mediación se implemente de manera efectiva y justa.

La Constitución Española de 1978 establece principios fundamentales que respaldan indirectamente la mediación en el ámbito escolar. Esta Constitución enfatiza valores como la igualdad, la no discriminación y el derecho a la educación, que son esenciales para la convivencia pacífica y la resolución de conflictos en las escuelas (Constitución Española, 1978).

Además de la Constitución, la Ley Orgánica de Educación (LOE) de 2006 desempeña un papel destacado en el respaldo a la mediación en las escuelas en España. La LOE establece que las administraciones educativas deben promover la mediación como un medio para resolver desacuerdos y conflictos en el entorno educativo (Ley Orgánica de Educación, 2006). Esta legislación proporciona un marco legal claro que respalda la implementación de programas de mediación en las escuelas.

En el ámbito de las políticas educativas, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España ha promovido activamente la mediación escolar a través de diferentes programas y directrices. Un ejemplo notable es el Plan de Convivencia Escolar, lanzado en 2017. Este plan se basa en la mediación y tiene como objetivo mejorar la convivencia en las escuelas y reducir los conflictos entre los miembros de la comunidad educativa. Proporciona una serie de estrategias y recursos para fomentar la mediación escolar, incluida la formación de mediadores y la promoción de la cultura de la paz en las instituciones educativas (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2017).

La legislación y las políticas educativas en España brindan un sólido respaldo a la mediación como enfoque efectivo para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. Tanto la Constitución Española como la Ley Orgánica de Educación establecen un marco legal que enfatiza la importancia de la igualdad, la no discriminación y la educación de calidad, todos elementos fundamentales para la mediación escolar. Además, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte promueve activamente la mediación a través de programas como el Plan de Convivencia Escolar, que refuerza aún más el papel de la mediación en la construcción de un entorno educativo armonioso y pacífico.

La mediación en el ámbito escolar se entrelaza estrechamente con la educación emocional al ofrecer un enfoque práctico para ayudar a los estudiantes a comprender y gestionar sus emociones en situaciones conflictivas. En conjunto, enriquecen el entorno escolar, ayudando a los estudiantes a enfrentar los desafíos emocionales y a establecer relaciones más saludables, lo que contribuye a un ambiente de aprendizaje más armonioso y receptivo.

4.6 Estrategias y técnicas de la mediación para trabajar con y las emociones y las habilidades sociales

Este apartado versará sobre las tácticas y enfoques de la mediación con las que trabajar las emociones y competencias sociales. Analizaremos la importancia de la escucha activa y la empatía, exploraremos cómo comunicar las emociones de manera efectiva y examinaremos técnicas para regularlas durante el proceso de mediación. Estas estrategias son esenciales para cultivar un ambiente propicio que facilite la resolución constructiva de conflictos.

4.6.1 Escucha activa y empatía en la mediación

La escucha activa y la empatía son dos componentes fundamentales en el proceso de mediación en la resolución de conflictos. La escucha activa implica prestar atención de manera completa y genuina a lo que las partes en conflicto están expresando (Rogers, 1957). Cuando un mediador practica la escucha activa, demuestra interés y comprensión hacia las preocupaciones, necesidades y emociones de los participantes en el conflicto, lo que fomenta la confianza y la apertura en el diálogo (Fisher & Ury, 1981).

La empatía, por otro lado, se refiere a la capacidad de comprender las emociones y perspectivas de los demás (Davis, 1994). En el contexto de la mediación, la empatía implica no solo entender las emociones de las partes involucradas, sino también comunicar de manera efectiva que se comprenden sus puntos de vista y sentimientos. La empatía puede reducir la hostilidad y la resistencia en un conflicto, ya que las partes se sienten escuchadas y respetadas (Fisher & Shapiro, 2005).

La importancia de la escucha activa y la empatía en la mediación se basa en la teoría de la comunicación y la negociación. La teoría de la comunicación sugiere que la escucha activa mejora la calidad de la comunicación al evitar malentendidos y promover la claridad en la expresión de ideas (Rogers, 1957). Además, la teoría de la negociación destaca la empatía como una herramienta valiosa para construir relaciones y facilitar soluciones mutuamente aceptables (Fisher & Ury, 1981; Fisher & Shapiro, 2005).

La escucha activa y la empatía desempeñan un papel esencial en la mediación, ya que fomentan la comunicación efectiva, promueven la comprensión mutua y contribuyen a la resolución de conflictos de manera constructiva. Estas prácticas están respaldadas por teorías de la comunicación y la negociación, lo que subraya su relevancia en el campo de la mediación (Rogers, 1957; Fisher & Ury, 1981; Davis, 1994; Fisher & Shapiro, 2005).

4.6.2 Comunicación efectiva de las emociones

La comunicación efectiva de las emociones es una habilidad esencial en la mediación, ya que proporciona un medio constructivo para que las partes involucradas en un conflicto expresen sus sentimientos, pensamientos y preocupaciones de manera clara y respetuosa. En este contexto, una técnica fundamental que promueve esta comunicación es la "comunicación no violenta" (CNV), desarrollada por Marshall Rosenberg (2003). La CNV se basa en la premisa de que la empatía y la comprensión mutua son elementos cruciales para la resolución de conflictos. Esta técnica ofrece un marco efectivo para que las personas expresen sus emociones de forma honesta, sin recurrir a la agresión verbal o la hostilidad.

La CNV se estructura en torno a cuatro componentes principales: observación, sentimientos, necesidades y peticiones (Rosenberg, 2003). Al centrarse en observaciones concretas, identificar y expresar sentimientos genuinos, reconocer las necesidades subyacentes y formular peticiones claras, las partes pueden comunicar sus emociones de manera efectiva. Esta aproximación no solo ayuda a las partes a expresarse con

autenticidad, sino que también fomenta la empatía y la comprensión, lo que a su vez contribuye a la resolución de conflictos de manera más pacífica y colaborativa.

Además de la CNV, la teoría de la comunicación sugiere que la escucha activa es un elemento esencial para facilitar una comunicación efectiva de las emociones (Rogers, 1957). La escucha activa implica prestar atención completa y genuina a lo que la otra persona está expresando. En el contexto de la mediación, cuando los mediadores practican la escucha activa, validan las emociones de las partes involucradas y les brindan un espacio seguro para compartir sus sentimientos. Esta validación de emociones puede ayudar a reducir la tensión emocional en un conflicto y promover un ambiente en el que las partes se sientan comprendidas y respetadas. Por consiguiente, la comunicación efectiva de las emociones en la mediación se basa en técnicas como la comunicación no violenta y la escucha activa. La CNV, en particular, proporciona un marco sólido para expresar y entender las emociones de manera constructiva, promoviendo así la resolución de conflictos de manera más colaborativa y pacífica (Rosenberg, 2003; Rogers, 1957). La aplicación de estas técnicas en la mediación es de gran utilidad para facilitar un diálogo abierto y respetuoso entre las partes involucradas.

4.6.3 Técnicas de regulación emocional en la mediación

La regulación emocional desempeña un papel crítico en la mediación, ya que los conflictos suelen estar acompañados de emociones intensas que pueden obstaculizar la comunicación efectiva y la búsqueda de soluciones (Gross, 2015). En este contexto, las técnicas de regulación emocional son fundamentales para ayudar a las partes involucradas a manejar sus emociones de manera constructiva y colaborativa.

Una de las técnicas clave en la regulación emocional es la práctica de la atención plena o mindfulness. La atención plena implica la conciencia consciente de las propias emociones, pensamientos y sensaciones sin juzgarlos (Kabat-Zinn, 1994). Los mediadores pueden guiar a las partes en conflicto a practicar la atención plena durante la sesión de mediación, lo que les permite reconocer y gestionar sus emociones de manera más efectiva.

Otra técnica valiosa es la reestructuración cognitiva, basada en la teoría cognitivo-conductual. Los mediadores pueden ayudar a las partes a identificar y cuestionar pensamientos negativos o distorsionados que puedan estar alimentando emociones intensas (Beck, 1976). Al cambiar los patrones de pensamiento disfuncionales, las partes

pueden experimentar una reducción en la intensidad de sus emociones, lo que facilita un diálogo más constructivo.

Además, la expresión emocional controlada y guiada puede ser beneficiosa en la mediación. Los mediadores pueden alentar a las partes a expresar sus emociones de manera respetuosa y asertiva, lo que les permite liberar tensiones acumuladas y mejorar la comprensión mutua (Greenberg & Paivio, 1997).

Estas técnicas de regulación emocional se basan en teorías de la psicología y la comunicación. La teoría de la atención plena de Kabat-Zinn (1994), la teoría cognitivo-conductual de Beck (1976) y la teoría de la expresión emocional de Greenberg y Paivio (1997) respaldan la eficacia de estas técnicas en el contexto de la mediación.

Las técnicas de regulación emocional desempeñan un papel esencial en la mediación al ayudar a las partes en conflicto a manejar sus emociones de manera constructiva. La atención plena, la reestructuración cognitiva y la expresión emocional controlada son enfoques respaldados por teorías psicológicas que pueden contribuir significativamente a la resolución efectiva de conflictos (Gross, 2015; Kabat-Zinn, 1994; Beck, 1976; Greenberg & Paivio, 1997).

4.7 Educación emocional

La educación emocional es un proceso educativo que tiene como objetivo desarrollar la inteligencia emocional de las personas. Consiste en enseñar a identificar, comprender y gestionar las emociones de manera adecuada y saludable, con el fin de mejorar la calidad de vida de los individuos (Alsoser, Moreno-Ronquillo & León-García, 2019).

La educación emocional se centra en el desarrollo de habilidades necesarias para reconocer, comprender y regular las emociones propias y ajenas de manera efectiva y positiva, así como desarrollar las competencias emocionales como la empatía, la autoconciencia, la regulación emocional, la habilidad para establecer relaciones interpersonales saludables y la toma de decisiones de manera equilibrada y responsable (Garaigordobill, 2018).

Se trata de una práctica que considera que las emociones juegan un papel fundamental en el desarrollo humano y en la manera en que las personas interactúan con el entorno que las rodea. La educación emocional busca mejorar la calidad de vida de las personas al proporcionar las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos emocionales de la vida.

Según Mayer & Salovey (2010), que son quienes acuñaron el término inteligencia emocional, la educación emocional se refiere a la capacidad de comprender y regular las emociones de uno mismo y de los demás y utilizar esa información para guiar el pensamiento y la acción.

Para Bisquerra (2005), la educación emocional es un proceso educativo continuo que tiene como objetivo la formación integral de las personas, promoviendo la adquisición de las competencias emocionales para la vida. Casassus (2017), por su parte, considera que la educación emocional es un proceso sistemático y estructurado que tiene como finalidad desarrollar las competencias emocionales de los individuos para que puedan afrontar de manera adecuada las demandas y retos del mundo actual.

Seguidamente, se expondrá el porqué de la importancia de educar y promover este tipo de educación, así como los beneficios que pueden generar tanto individualmente como grupal y social aplicado al ámbito de la resolución de conflictos.

4.7.1 Importancia y beneficios de la educación emocional en la resolución de conflictos

La educación emocional es significativa por múltiples razones. Promueve la inteligencia emocional. La educación emocional ayuda a las personas a comprender sus propias emociones y las emociones de los demás. Esto les permite ser más conscientes de cómo se sienten y cómo reaccionan ante diferentes situaciones, lo que a su vez les ayuda a desarrollar habilidades para manejar sus emociones de manera efectiva (Alzina, 2003).

Otra de las mejoras que conlleva es la de las relaciones interpersonales. La educación emocional ayuda a las personas a desarrollar habilidades sociales y de comunicación efectivas. Esto les permite interactuar de manera más efectiva con los demás y construir relaciones interpersonales más saludables y satisfactorias (Flores, 2014). En ocasiones, una incorrecta comunicación interpersonal genera conflicto y, asimismo, las escasas habilidades comunicativas dificultan la resolución de los conflictos interpersonales.

La educación emocional también mejora las relaciones interpersonales, ayuda a las personas a desarrollar habilidades sociales y de comunicación efectivas. Esto les permite interactuar de manera más efectiva con los demás y construir relaciones más saludables y satisfactorias. También fomenta la resiliencia, ayuda a las personas a desarrollar habilidades para enfrentar y superar situaciones difíciles. Esto les permite ser más

resistente ante la adversidad y recuperarse más rápidamente a situaciones estresantes (Dubrin, 2008).

Trabajar la educación emocional promueve la toma de decisiones efectivas, ayuda a las personas a desarrollar habilidades para analizar y evaluar las situaciones emocionales complejas. Esto nos permite tomar decisiones más efectivas y basadas en la razón y no solo en las emociones. Mejora el bienestar general ya que la educación emocional puede ayudar a reducir el estrés, la ansiedad y la depresión. Al desarrollar habilidades para manejar las emociones de manera efectiva, las personas pueden mejorar su bienestar general y su calidad de vida (Ortega, 2016).

La educación emocional es esencial en la resolución de un conflicto, pues permite manejar nuestras emociones de manera efectiva y comprender las emociones de los demás. La educación emocional nos va a ayudar a comprender el origen del conflicto, va a promover la empatía, mejorar la comunicación y la resolución creativa de problemas (Glover, 2017).

La educación emocional nos ayuda a comprender y reconocer nuestras propias emociones y las emociones de los demás. Al hacerlo, podemos identificar las causas subyacentes del conflicto y trabajar para resolverlas. Nos ayuda a desarrollar la empatía, lo que significa que somos capaces de comprender y sentir las emociones de los demás. Al tener empatía, podemos ver el conflicto desde la perspectiva de la otra persona y trabajar juntos para encontrar una solución que satisfaga a todas las partes involucradas (Dueñas, 2002).

Promueve la resolución creativa de problemas. La educación emocional nos ayuda a desarrollar habilidades para resolver problemas de manera creativa. Al hacerlo, podemos buscar soluciones que atiendan las necesidades de todas las partes involucradas y que sean beneficiosas a corto, medio y largo plazo (Ibáñez, 2004).

La educación emocional es esencial tanto para nuestro día a día como para resolver conflictos, tiene múltiples beneficios porque nos permite comprender y manejar nuestras emociones y las emociones de los demás, promueve la empatía, mejora la comunicación y promueve la resolución creativa de conflictos. Todo esto nos ayuda a trabajar juntos para encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas.

4.8 Habilidades sociales

Las habilidades sociales son competencias y destrezas que permiten a las personas interactuar de manera efectiva y positiva con los demás en diversas situaciones sociales. Estas habilidades incluyen la capacidad de comunicarse de manera clara y concisa, escuchar activamente, expresar emociones de manera adecuada, negociar y resolver conflictos, cooperar y colaborar en grupo, mostrar empatía, ser asertivo, comprender y respetar las normas sociales y culturales, entre otras (García, Tobar, Delgado & Gómez, 2017)

Según Coronil (2008), citado en Anaya, Maúrtua & Salcedo (2019), las habilidades sociales son un conjunto de hábitos o estilos que incluyen comportamientos, pensamientos y emociones. Estas nos permiten potenciar y mejorar nuestras relaciones interpersonales para sentirnos bien. Así podremos lograr nuestros objetivos.

Otra definición de las relaciones sociales nos la aportan Garduño & Zúñiga (2005) refiriéndose a ellas como la capacidad de relacionarnos con los demás de forma en la que obtengamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a largo como a corto plazo. Para Cardozo (2012), las habilidades sociales tienen relación con las habilidades para la vida y las define como destrezas psicosociales que nos facilitan enfrentarnos con éxito a las dificultades y desafíos de la vida del día a día.

Según Jiménez, Muñoz & Trianes (2007) se debe hablar de diversas competencias sociales que sustentan unas relaciones interpersonales satisfactorias para el propio niño y para los demás.

Estos autores hacen hincapié en dos aspectos fundamentales, la satisfacción que nos genera tener agradables experiencias en las relaciones sociales y las competencias que adquirimos en esa interacción.

Flores (2014) distingue varios tipos de habilidades sociales: no verbales, de interacción social e impersonales. La comunicación no verbal es entender aquello que no dicen las palabras, pero tiene significado. Está vinculada a la comunicación verbal pues se suelen utilizar las dos simultáneamente. Tiene que ver con gestos, sonidos y movimientos. Es una forma de comunicarse donde predominan las emociones y la empatía entre los que participan (Fitzgerald, 2021). Dentro de la comunicación no verbal destacan: la mirada, los gestos de la cara, las manos y la postura. Esto no solo puede

expresar todo tipo de emociones, sino que da también al destinatario multitud de información acerca de nosotros.

Cuando nos relacionamos con los demás es crucial el control de nuestra conducta. Por ello, es esencial trabajar todo tipo de habilidades de interacción social desde los primeros años de nuestra vida, en casa y en los centros educativos. Entre estas habilidades se encuentran: el saludo, las presentaciones, los favores, los agradecimientos y las disculpas. Todo ello nos facilitará mejores relaciones interpersonales con las personas que nos rodean y, creará buenos y sanos vínculos (Flores, 2014).

Las habilidades intrapersonales son aquellas que se relacionan con la forma en la que nos tratamos y nos valoramos a nosotros mismos. Estas son aquellas que ocurren dentro de la mente de una persona. Una de las habilidades intrapersonales más importantes es el autoconcepto, ya que favorece al sentido de nuestra propia identidad. Nos ayuda a interpretar la realidad tanto externa como interna, con nuestras propias experiencias. La persona crea su autoconcepto a lo largo de toda la vida, por lo que es importante la estima que el individuo siente hacia su persona desde edades tempranas. En resumen, el autoconcepto contribuye a la salud y equilibrio psíquico, influye en el rendimiento y condiciona nuestras expectativas y motivaciones (Flores, 2014).

Otra habilidad que destacar es la autoestima. Es la actitud hacia uno mismo, la forma de pensar, amar, sentir y comportarse. Conformar nuestra personalidad y le da sentido. No es innata, pues es el resultado de una secuencia de acciones que van sucediendo a medida que van pasando los años. La autoestima puede crecer, pero también puede debilitarse. Si conseguimos potenciar estas habilidades estaremos creando personas con iniciativas, capacidad de asumir responsabilidades, triunfos y derrotas, independientes y con decisión propia (Roa, 2013). La mejor manera de crear estas habilidades es a través de la creación de un clima de relaciones personales, donde la persona se sienta segura, con respeto, aceptación y libertad para actuar. Es decir, donde sienta la amistad y el apoyo de los demás y pueda expresar sus metas y objetivos sin tener consecuencias negativas.

Las habilidades sociales nos permiten comprender las perspectivas de las personas involucradas, manejar nuestras emociones y expresarnos de manera efectiva. También nos permiten escuchar activamente y prestar atención a las necesidades de los demás, lo

que a su vez nos ayuda a encontrar soluciones que satisfagan ambas partes. Son esenciales para resolver el conflicto de manera saludable y positiva con los demás.

Mejorar las habilidades sociales tiene un impacto significativo en la resolución de conflictos por varias razones fundamentales. Las habilidades sociales incluyen la capacidad de escuchar activamente, expresarse claramente y comprender las perspectivas de los demás. Una comunicación efectiva es esencial para abordar los malentendidos y las diferencias que a menudo son la base de los conflictos. Al mejorar la comunicación, las partes en conflicto pueden comprender mejor los problemas y trabajar juntas para encontrar soluciones mutuamente aceptables (Brown, 2023).

Las habilidades sociales fomentan la empatía, es decir, la capacidad de ponerse en el lugar de los demás y entender sus emociones y puntos de vista. La empatía ayuda a reducir las barreras y tensiones emocionales en los conflictos, ya que las partes pueden sentirse comprendidas y respetadas, lo que contribuye a un ambiente más propicio para la resolución. (Ontoria, Gómez y de Luque, 2023).

Desarrollar habilidades sociales permite que las partes del conflicto participen en negociaciones de manera constructiva. La negociación efectiva implica la búsqueda de soluciones ganar-ganar, donde ambas partes pueden obtener beneficios. Una comunicación deficiente a menudo lleva a malentendidos y agravamiento de los conflictos. Al mejorar las habilidades sociales, se puede evitar la interpretación errónea de mensajes y evitar que los conflictos se inflamen debido a la confusión (Mata, 2021).

4.8.1 Desarrollo de habilidades sociales en la adolescencia

El desarrollo de habilidades sociales en la adolescencia es un proceso fundamental que influye en la adaptación y el bienestar de los individuos en esta etapa de la vida. Erikson (1968) argumenta que la adolescencia es un período en el que los jóvenes buscan una identidad personal y social, lo que conlleva la exploración de roles sociales y la adquisición de habilidades interpersonales. Esta búsqueda de identidad implica una mayor interacción social y la necesidad de comprender y manejar las relaciones con sus pares y adultos.

La teoría del procesamiento de la información social, propuesta por Crick y Dodge (1994), ofrece una perspectiva valiosa para entender cómo los adolescentes desarrollan habilidades sociales. Según esta teoría, los adolescentes adquieren la capacidad de interpretar señales sociales, comprender las emociones de los demás y seleccionar

respuestas sociales apropiadas a través de un proceso de aprendizaje y refinamiento constante. Esto es esencial para navegar las complejidades de las interacciones sociales en esta etapa.

La influencia del contexto sociocultural también es un factor clave en el desarrollo de habilidades sociales. Vygotsky (1978) enfatiza que el aprendizaje social y la internalización de normas sociales son procesos fundamentales en la adolescencia, ya que los adolescentes están inmersos en un entorno cultural que influye en sus creencias y comportamientos. El contexto sociocultural proporciona el marco en el que se desarrollan y aplican estas habilidades sociales.

La formación de amistades y la participación en grupos sociales desempeñan un papel crucial en el desarrollo de habilidades sociales en la adolescencia (Brown, 1990; Hartup, 1996). Las interacciones con pares ofrecen oportunidades para la práctica de habilidades sociales, la experimentación de roles y la consolidación de la identidad social, lo que contribuye significativamente al desarrollo de competencias sociales.

El desarrollo de habilidades sociales en la adolescencia es un proceso complejo que involucra la búsqueda de identidad, la teoría del procesamiento de la información social, la influencia del contexto sociocultural y la interacción con pares. Estos factores interactúan para moldear el desarrollo de habilidades sociales en esta etapa crucial de la vida.

4.8.2 Factores que influyen en el desarrollo de habilidades sociales en la adolescencia

El desarrollo de habilidades sociales en la adolescencia es un tema de gran relevancia en la psicología del desarrollo, ya que esta etapa de la vida está marcada por importantes cambios cognitivos, emocionales y sociales (Erikson, 1968). Para comprender los factores que influyen en este proceso, es esencial considerar diversas perspectivas teóricas.

Teoría del Aprendizaje Social de Bandura

Albert Bandura (1977) postuló que el desarrollo de habilidades sociales en los adolescentes se basa en gran medida en el aprendizaje social. Según esta teoría, los adolescentes adquieren nuevas habilidades sociales a través de la observación de

modelos, la imitación y la retroalimentación social. La autoeficacia, o la creencia en la propia capacidad para desempeñar habilidades sociales efectivamente, es un concepto central en esta teoría y puede influir en la motivación de los adolescentes para desarrollar y utilizar estas habilidades.

Teoría del Desarrollo Moral de Kohlberg

Lawrence Kohlberg (1969) propuso que el desarrollo moral está intrínsecamente relacionado con las habilidades sociales. Argumentó que los adolescentes avanzan en su desarrollo moral a medida que adquieren una comprensión más sofisticada de los principios éticos y la justicia. Esta evolución moral puede influir en cómo los adolescentes interactúan y resuelven conflictos en situaciones sociales, ya que consideran no solo las consecuencias concretas de sus acciones, sino también los valores y principios morales que rigen sus decisiones.

Teoría del Desarrollo Socioemocional de Erikson

Erik Erikson (1968) propuso una teoría del desarrollo que enfatiza la importancia de la identidad en la adolescencia. Según Erikson, los adolescentes experimentan una crisis de identidad en la que exploran y desarrollan su sentido de sí mismos. Este proceso puede influir en sus interacciones sociales, ya que la formación de una identidad sólida puede aumentar la confianza en las habilidades sociales. Además, Erikson destacó la importancia de la intimidad en las relaciones interpersonales, lo que sugiere que el desarrollo de habilidades sociales saludables está estrechamente relacionado con la capacidad de establecer conexiones íntimas y significativas con los demás.

Teoría de la Socialización

La socialización, según Berger y Luckmann (1966), es un proceso por el cual los adolescentes adquieren las normas, valores y comportamientos de su cultura y sociedad. Esta teoría destaca la influencia de la familia, la escuela y otros contextos sociales en el desarrollo de habilidades sociales en la adolescencia. La socialización proporciona el marco en el que los adolescentes aprenden a comportarse de manera apropiada en situaciones sociales y a comprender las expectativas sociales.

4.8.3 Programas de intervención para el desarrollo de habilidades sociales

Existen numerosos proyectos de resolución de conflictos trabajando habilidades sociales y el desarrollo de las emociones, como los programas de mediación escolar, talleres de resolución de conflictos en el lugar de trabajo, terapias de grupo, los programas de rehabilitación en prisiones, talleres de gestión de conflictos para parejas y familias, programas de educación emocional en escuelas y entrenamiento en habilidades de comunicación en el ámbito de la salud.

En muchas escuelas, se implementan programas de mediación que capacitan a estudiantes para que actúen como mediadores en conflictos entre sus compañeros. Estos programas enseñan habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas, y han demostrado reducir la violencia y mejorar la atmósfera en el entorno escolar.

La terapia de grupo es una forma efectiva de trabajar en habilidades sociales y emocionales al tratar problemas interpersonales. Los participantes aprenden a expresar sus sentimientos y preocupaciones de manera saludable, mientras reciben retroalimentación y apoyo de los demás miembros del grupo.

Algunas prisiones han implementado programas que enseñan habilidades sociales y emocionales a los reclusos, con el objetivo de reducir la violencia y mejorar la reinserción en la sociedad. Estos programas pueden incluir terapia, talleres de manejo de la ira y entrenamiento en habilidades de comunicación.

Algunas escuelas están incorporando la educación emocional en sus currículos para enseñar a los estudiantes a identificar y manejar sus emociones, lo que a su vez puede mejorar la forma en que manejan los conflictos con sus compañeros.

Algunos ejemplos son:

- Programa "Convivencia+" en Valencia: La Comunidad Valenciana ha implementado el programa "Convivencia+" en varias escuelas. Este programa se enfoca en promover la convivencia pacífica y la prevención del acoso escolar a través de la formación de comités de alumnos mediadores. Estos alumnos son capacitados para intervenir en situaciones de conflicto y fomentar un entorno más amigable.

- Programa "Aulas Felices" en Galicia: La Consejería de Educación en Galicia ha implementado el programa "Aulas Felices", que se enfoca en la educación emocional y social en las escuelas. El programa incluye actividades y recursos para desarrollar habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos entre los estudiantes, con el objetivo de crear un ambiente escolar más positivo y cooperativo.

4.8.4 Educación en mediación como vehículo para la mejora de habilidades sociales

La educación en mediación se presenta como un vehículo altamente efectivo para mejorar y fortalecer las habilidades sociales en individuos de todas las edades, incluyendo adolescentes. Este enfoque se basa en la idea de que la mediación no solo resuelve conflictos, sino que también promueve la comunicación efectiva, la empatía, la resolución de problemas y la toma de decisiones colaborativas (Durlak et al., 2011). La educación en mediación se erige como un vehículo efectivo para mejorar las habilidades sociales de los adolescentes, respaldado por teorías de resolución de conflictos, comunicación no violenta, aprendizaje experiencial y socialización. Estos fundamentos teóricos sustentan la idea de que la educación en mediación puede ser una poderosa herramienta para promover la resolución de conflictos y las habilidades sociales en los adolescentes (Folger & Bush, 1996; Rosenberg, 2003; Kolb, 1984; Berger & Luckmann, 1966; Durlak et al., 2011).

Así pues, trabajar las habilidades sociales en la prevención y resolución de conflictos en las relaciones interpersonales de la infancia es de suma importancia. En esta etapa, los niños están formando las bases de sus relaciones futuras. Aprender habilidades sociales para resolver los conflictos desde temprano les ayuda a establecer relaciones más saludables y duraderas en el futuro. Les permite comprender la importancia de entender a los demás, comunicarse y el respeto mutuo en sus relaciones (Benites, Lopez & Najarro, 2020).

Para Peña & Gómez (2023) trabajar las habilidades sociales ayuda a los niños a aprender a comunicarse de manera efectiva. Esto les permite expresar sus pensamientos y

sentimientos de manera clara y comprender las perspectivas de los demás. Enseñar a los niños una comunicación eficaz y a manejar los conflictos de manera adecuada a través de estrategias reduce la probabilidad de que recurran a la agresión física o verbal para resolver problemas. Esto contribuye a un entorno más seguro y pacífico.

Hacer hincapié en la resolución de conflictos enseña a los niños a manejar sus propias emociones en situaciones difíciles. Esto les proporciona habilidades valiosas para regular el enojo, la frustración y el estrés, lo que es esencial para relaciones interpersonales exitosas. Los niños que practican la gestión emocional en situaciones conflictivas son más conscientes de sus propias emociones y cómo éstas afectan a su comportamiento (Brown, 2023).

En resumen, la gestión emocional de los niños les proporciona las habilidades necesarias para enfrentar posibles conflictos o si se presentan de manera positiva y constructiva. Esto les beneficia en su desarrollo personal y social

4.9 Desafíos y Consideraciones éticas

En este apartado, examinaremos los desafíos y consideraciones éticas específicos relacionados con la mediación adolescente. Abordaremos los desafíos comunes en la gestión de emociones, la importancia de la ética y la confidencialidad, así como las estrategias para afrontar emociones intensas y conflictos encontrados durante la mediación

4.9.1 Desafíos comunes en la gestión de emociones en la mediación adolescente

La mediación con adolescente es, como se ha dicho, una herramienta valiosa para abordar conflictos, debido a la naturaleza volátil de la adolescencia y la intensidad emocional característica de esta etapa de desarrollo (Larson & Asmussen, 1991). Estos desafíos, que impactan la efectividad del proceso de mediación, incluyen la desconfianza inicial hacia el mediador y el proceso (Boulanger & Jolicoeur, 2007). Además, los adolescentes pueden tener dificultades para expresar sus emociones de manera efectiva, lo que puede manifestarse en explosiones emocionales o en la supresión de sentimientos (Eisenberg et al., 1993).

Otro desafío se encuentra en la comunicación efectiva de las emociones. La falta de habilidades de comunicación emocional y la tendencia a evitar temas delicados dificultan la expresión y comprensión de las emociones durante la mediación (Greene & Burleson, 2003). Además, las dinámicas familiares pueden influir significativamente en la gestión de emociones en la mediación adolescente, ya que los problemas emocionales y los conflictos en la familia pueden complicar aún más la situación (Minuchin, 1974).

Para abordar estos desafíos de manera efectiva, los mediadores deben estar capacitados en técnicas específicas de manejo de emociones y tener una comprensión sólida de las dinámicas propias de la adolescencia. La creación de un ambiente de confianza y la manifestación de empatía por parte de los mediadores son componentes cruciales para fomentar la apertura emocional de los adolescentes y promover una comunicación efectiva durante el proceso de mediación (Folger & Bush, 1996).

La gestión de emociones en la mediación adolescente implica la superación de desafíos relacionados con la resistencia inicial, la expresión emocional inadecuada, las dificultades en la comunicación y las dinámicas familiares complejas. Abordar estos desafíos requiere un enfoque cuidadoso y adaptado para garantizar el éxito de la mediación en el contexto adolescente (Larson & Asmussen, 1991; Boulanger & Jolicoeur, 2007; Eisenberg et al., 1993; Greene & Burleson, 2003; Minuchin, 1974; Folger & Bush, 1996).

4.9.2 Ética y confidencialidad en la mediación con adolescentes

En el contexto de la mediación con adolescentes, la ética y la confidencialidad son fundamentales para garantizar la integridad del proceso y el bienestar de los participantes (Garrard, 2009). Si bien, existen desafíos específicos relacionados con estos aspectos que requieren una atención cuidadosa.

Uno de los desafíos éticos más destacados es el equilibrio entre la confidencialidad y la seguridad. Los mediadores deben establecer claramente los límites de la confidencialidad al principio del proceso, explicando qué información se mantendrá confidencial y qué circunstancias podrían requerir una divulgación limitada (Simon, 2011). Esto es especialmente crucial cuando se trabaja con adolescentes, ya que pueden estar

involucrados en situaciones delicadas, como abuso o violencia familiar, donde la seguridad de los participantes puede estar en riesgo.

Otro desafío ético en la mediación con adolescentes es garantizar que se respeten sus derechos y autonomía. Los mediadores deben ser sensibles a la capacidad de toma de decisiones de los adolescentes y evitar la imposición de soluciones o acuerdos que no reflejen genuinamente sus deseos y necesidades (Mayer, 2004).

En cuanto a la confidencialidad, los mediadores deben ser transparentes en cuanto a las limitaciones de la misma y estar preparados para tomar medidas si se revela información que indique riesgos para la seguridad o el bienestar de los adolescentes (Garrard, 2009). Además, deben asegurarse de que los adolescentes comprendan las implicaciones de la confidencialidad y que se sientan cómodos compartiendo información sensible en el entorno de la mediación.

Es fundamental que los mediadores estén capacitados en ética y confidencialidad, así como en la aplicación de códigos de conducta ética específicos para la mediación (Knudson-Martin, 2015). Esto garantiza que los adolescentes sean tratados de manera justa y que se respeten sus derechos mientras se mantiene la integridad del proceso.

4.9.3 Cómo abordar emociones intensas o conflictos emocionales complicados

La mediación, en particular cuando involucran a adolescentes, a menudo se enfrenta a emociones intensas y conflictos emocionales complicados que requieren una atención especial para su manejo adecuado (Folger & Bush, 1996). Abordar estas situaciones de manera efectiva puede ser un desafío, pero es esencial para el éxito del proceso de mediación.

Una estrategia eficaz para lidiar con emociones intensas es la técnica de "enfriamiento emocional" (Fisher & Ury, 1981). Esta técnica implica tomar un tiempo para que las partes se calmen antes de continuar la mediación. Puede incluir un breve receso para que las emociones se estabilicen y las partes puedan regresar al proceso de manera más tranquila y reflexiva. El objetivo es reducir la hostilidad y permitir un diálogo más constructivo.

Además, los mediadores pueden utilizar técnicas de validación emocional (Greenberg & Paivio, 1997). Esto implica reconocer y validar las emociones de las partes, incluso si no se está de acuerdo con su perspectiva. La validación emocional puede ayudar a las partes

a sentirse escuchadas y comprendidas, lo que a menudo reduce la intensidad emocional en el conflicto.

Otra estrategia efectiva es la "reframing" o reformulación (Folger & Bush, 1996). Los mediadores pueden reformular las declaraciones emocionales de las partes en términos más neutros y objetivos, lo que puede ayudar a separar las emociones de los hechos y facilitar la discusión de manera más racional.

En resumen, abordar emociones intensas o conflictos emocionales complicados en la mediación adolescente implica el uso de estrategias como el enfriamiento emocional, la validación emocional y la reformulación. Estas estrategias se basan en teorías de la comunicación y la resolución de conflictos y son esenciales para fomentar un ambiente de mediación más constructivo y colaborativo (Folger & Bush, 1996; Fisher & Ury, 1981; Greenberg & Paivio, 1997).

5. DISEÑO DE LA PROPUESTA

A continuación, se expone el diseño de la propuesta. Se establecen los objetivos generales y específicos, se contextualiza y se describe la metodología a seguir, se identifica a los destinatarios, se plasma la planificación de las actividades, estableciendo una calendarización, se asignan los recursos y presupuesto necesario, y, finalmente, se definen los criterios de evaluación.

5.1 Objetivos de la propuesta

5.1.1 General

- Fomentar las habilidades sociales para mejorar la resolución de conflictos en la adolescencia en el ámbito educativo.

5.1.2 Específicos

Para conseguir el objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Promover la escucha activa
- Aprender a identificar emociones propias y ajenas
- Potenciar el desarrollo de empatía
- Promocionar la capacidad de comunicarse de manera clara y concisa
- Cooperar y trabajar en grupo

5.2 Contextualización

Esta propuesta está diseñada para implementarla en institutos públicos, donde haya una población socioculturalmente plural entre adolescente de 12 a 15 años. Su implementación se hará mediante un/a mediador/a.

5.3 Metodología

En el desarrollo de este proyecto, el aprendizaje de gestión emocional será activo y significativo, esto se refiere a experiencias o conocimientos que tienen un impacto profundo y relevante en el desarrollo de habilidades y competencias emocionales. Los participantes adquirirán los diferentes conocimientos y destrezas mediante actividades en un clima de seguridad y confianza. El mediador será el principal motor de bienestar proporcionando un espacio acogedor. En todo momento se intentará crear un ambiente que facilite el respeto y las interacciones entre los participantes.

Se llevará a cabo una metodología participativa activa de acuerdo con Roger (1992) ya que esta es un enfoque utilizado en diversos contextos. Es un conjunto de estrategias, técnicas y prácticas que buscan involucrar a todas las partes interesadas de manera activa y equitativa en la planificación, implementación y evaluación de proyectos, programas o procesos.

Para hablar del conflicto, debemos mencionar las metodologías conversacionales participativas. Éstas son enfoques que fomentan la participación activa de todas las partes involucradas en un conflicto, promoviendo el diálogo y la búsqueda de soluciones conjuntas. Están al servicio de la transformación del conflicto, son enfoques y técnicas que buscan abordar y resolver conflictos a través del diálogo constructivo (Kurlat, Contreras, Reyes, Roldán-Clarà, & Jaloma, 2021; Montañés et al., 2021)

Según Aldana-Acevedo (2023) estas metodologías buscan transformar los conflictos de manera constructiva y facilitar la construcción de relaciones más saludables y colaborativas, se centran en crear un espacio seguro y facilitando que las partes del conflicto puedan compartir sus perspectivas, intereses y preocupaciones, con el objetivo de encontrar soluciones mutuamente aceptables y construir relaciones más positivas y colaborativas. A continuación, se detallan alguna de las características más significativas de estas metodologías.

La participación activa busca involucrar a todas las partes afectadas por el conflicto en el proceso de resolución. Esto puede incluir individuos, grupos, comunidades u organizaciones. El diálogo constructivo se basa en que el diálogo abierto y respetuoso

puede llevar a un mayor entendimiento entre las partes en conflicto. Se fomenta la comunicación efectiva y la escucha activa para que las partes puedan comprender las perspectivas y necesidades de los demás; El empoderamiento, busca empoderar a las partes en conflicto, brindándoles la oportunidad de tomar decisiones informadas sobre la resolución del conflicto y su propio futuro. La colaboración, en lugar de tratar el conflicto como una lucha de poder, se promueve la colaboración para encontrar soluciones que beneficien a todas las partes involucradas. La transformación, busca abordar las causas subyacentes y transformar las dinámicas negativas en relaciones más positivas y constructivas. La facilitación neutral guía el proceso, asegurándose de que el diálogo sea respetuoso y equitativo, y que todas las voces sean escuchadas. La neutralidad es crucial para mantener la imparcialidad y la confianza de las partes involucradas. La creatividad, fomenta la generación de soluciones creativas e innovadoras que puedan afrontar las necesidades y deseos de todas las partes en conflicto; y, por último, el enfoque tanto a corto, medio como largo plazo, el cual no trata solo de resolver una disputa puntual, sino de establecer las bases para relaciones más sólidas y colaborativas en el futuro (Vásquez & Cabello-Tijerina, 2023)

Según Montañés (2009), la metodología participativa implica la necesidad de involucrar a la población en el proceso. Esto se fundamenta en la idea de que para comprender y tratar adecuadamente los problemas socioculturales, es crucial compartir y comprender las concepciones globales que cada individuo tiene del mundo. Al entender las razones detrás de las elecciones de las personas y las valoraciones que hacen de otras opciones, se pueden formar grupos por afinidad.

Este enfoque no sólo trata problemas socioculturales, sino que también guía la intervención al definir el dónde, el cómo, y el qué, junto con quiénes, y para qué y para quién se está produciendo conocimiento. En última instancia, la metodología participativa busca hacer partícipe a la población en la producción de conocimientos y en la formulación de propuestas de actuación, reconociendo que la comprensión y la colaboración son fundamentales para generar soluciones efectivas y sostenibles (Montañés, 2009)

Estas metodologías incluyen la mediación, el diálogo, los círculos de reconciliación, los foros de diálogo comunitario y diversos enfoques de resolución de conflictos basados en la participación ciudadana. Estas metodologías se aplican en una variedad de contextos,

como conflictos interpersonales, comunitarios, étnicos, políticos y organizacionales. Buscan no solo resolver disputas, sino también construir relaciones más sólidas y pacíficas a través del diálogo, la colaboración y la empatía Calvache (2020).

El objetivo principal de esta metodología es promover la colaboración, el diálogo y el empoderamiento de las personas, permitiéndoles tomar decisiones colectivas, compartir conocimientos y experiencias, y contribuir de manera significativa a la consecución de objetivos compartidos.

Para ello utiliza la inclusión, colaboración, el diálogo abierto, empoderamiento, adaptabilidad y reflexión y aprendizaje continuo. Se basa en la idea de que las personas afectadas por un proceso, en este caso un conflicto, deben tener voz en las decisiones que los afectan. Este enfoque propicia que los resultados sea saludable, más efectivos y sostenibles.

5.4 Destinatarios

Los principales destinatarios de este proyecto son adolescentes de 12 y 13 años sin necesidades especiales.

Las clases, por lo general, están formadas por grupos mixtos de chicos y chicas que habitualmente está en torno a 25 alumnos/as. En el caso de que el número de alumnos sea de 40 se dividirá en dos grupos. Se trabajará con todos los grupos del ciclo posibilitando y motivando a los profesores y tutores a participar.

5.5 Actividades

Se realizarán diez actividades. A continuación se mostrará cada una de las actividades con sus correspondientes objetivos.

ACTIVIDAD	OBJETIVO CON EL QUE SE RELACIONA
1. “Emocionario”	-Aprender a identificar emociones propias y ajenas

2. “Tarro del +”	-Promover la escucha activa -Potenciar el desarrollo de empatía
3. “Árbol de problemas”	-Habilidad social que favorece comunicarse de manera clara y concisa
4. “Calma”	-Aprender a identificar emociones propias y ajenas
5. “CNV”	-Promocionar la capacidad de comunicarse de manera clara y concisa -Cooperar y trabajar en grupo
6. “Valoración positiva”	-Promocionar la capacidad de comunicarse de manera clara y concisa -Cooperar y trabajar en grupo
7. “Inflarse como globos”	-Aprender a identificar emociones propias y ajenas
8. “Manejando las emociones”	-Promover la escucha activa -Cooperar y trabajar en grupo
9. “Fantasía”	-Promover la escucha activa -Cooperar y trabajar en grupo
10. “El sí y el no”	-Promover la escucha activa -Aprender a identificar emociones propias y ajenas -Promocionar la capacidad de comunicarse de manera clara y concisa -Cooperar y trabajar en grupo

Se realizarán las siguientes actividades.

ACTIVIDAD 1	“Emocionario”
Descripción	Este recurso se realizará todos los días, al empezar y al acabar las sesiones. Consistirá en poner en un post-it cómo nos encontramos en ese momento. Se hará una pequeña reflexión de por qué nos sentimos así y al finalizar todo el proceso de mediación, veremos cómo habrá sido nuestra evolución.
Tiempo	10 min
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Post-it - Papel continuo

ACTIVIDAD 2	“Tarro del +”
Descripción	En esta actividad, cada participante pondrá las cosas buenas que ve en la otra persona, lo que le gusta de ellas. Posteriormente, se leerá en alto
Tiempo	15 min
Recursos	Tarro de cristal

ACTIVIDAD 3	“Árbol de problemas”
Descripción	<p>En esta actividad, mostraremos la imagen gráfica de un árbol. Donde estará dividido en raíz (causa del problema), tronco (problema) y hojas (efecto del problema). La iremos rellenando, empezando por el problema y siguiendo por la raíz, donde hablarán de los motivos que los han llevado hasta ahí. Para finalizar, hablaremos de los efectos del problema, tanto para ellos como los que han podido ocasionar en su entorno.</p> <p>Por último, añadiremos diferentes frutas al árbol, donde pondremos los beneficios que podemos sacar de haber tenido ese problema.</p>
Tiempo	20 min
Recursos	Gráfico del árbol (Anexo 1)

ACTIVIDAD 4	“Calma”
Descripción	Esta actividad se utilizará cuando se localice un ambiente tenso o agresivo. Dejaremos a un lado la sesión de mediación y abriremos una página en blanco. Enseñaremos distintas técnicas de relajación, no para evadir el problema, sino para ser más conscientes de él y de nuestra pertenencia a él. Entre esas técnicas estarán ejercicios de meditación.
Tiempo	10/15 minutos
Recursos	Cojines

ACTIVIDAD 5	“CNV”
Descripción	En esta actividad se explicará el modelo de Comunicación No Violenta. Primero comenzaremos con la observación objetiva y descriptiva de la situación, sin juicios ni interpretaciones. Después, se identificarán y se expresarán los sentimientos que surgen con la respuesta a la observación. Tras ello, se intentará identificar las necesidades o valores subyacentes que están causando los sentimientos. Por último, se harán peticiones concretas y negociables para encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.
Tiempo	50 minutos
Recursos	Esquema con los 4 puntos de modelo (Anexo 2)

ACTIVIDAD 6	“Visualización positiva”
Descripción	En esta actividad se realizarán ejercicios de visualización donde las personas imaginarán situaciones conflictivas que ya hayan vivido. Practicarán cómo les gustaría reaccionar de

	manera más calmada y constructiva. Se podrán cambiar los roles con otros compañeros.
Tiempo	20 minutos
Recursos	

ACTIVIDAD 7	“Inflarse como globos”
Descripción	Se comienza esta actividad explicando que, cuando nos encontramos en una situación conflictiva, esto nos produce una reacción emocional y, también fisiológica. Se les dice que vamos a inflarse como globos. Primero, se tomarán las pulsaciones estando de pie con los ojos cerrados. A medida que se vayan llenando los pulmones de aire, irán levantando los brazos. Este paso se repetirá varias veces. Después, sueltan el aire y comienzan a hacer como que se arrugan como globos, desinflándose hasta caer al suelo. También se repetirá estos ejercicios varias veces. Cuando hayan pasado unos cuantos minutos y se hayan relajado, se les preguntará si creen que pueden realizar estos ejercicios cuando se sientan enfadados.
Tiempo	15 minutos
Recursos	

ACTIVIDAD 8	“Manejando las emociones”
Descripción	En esta actividad se les presenta una hoja de papel blanco y un lápiz. Se irá contando una situación conflictiva ficticia. A su vez, les pide a las personas participantes que vayan dibujando el personaje principal con sus emociones. Al finalizar, mostrarán al grupo su obra de arte y comentarán sus experiencias y opiniones sobre el personaje y cómo afecta al resto de equipo.
Tiempo	10/15 minutos

Recursos	Papel blanco Lápices
-----------------	-------------------------

ACTIVIDAD 9	“Fantasía”
Descripción	<p>En esta actividad todas las personas se sentarán. A continuación, se les explicará la siguiente situación:</p> <p>“Te encuentras caminando por la calle y ves, a lo lejos, a alguien que crees que conoces. Te das cuenta de que esa persona es una persona con la que tienes muchos conflictos. A medida que os encontráis más cerca te pones más nerviosa porque no sabes cómo reaccionar cuando te cruces con ella. Se te ocurren algunas alternativas... decide ahora cuál eliges y tómate unos minutos para recrear, en tu imaginación, qué es lo que pasaría”</p> <p>Pasado un rato, se les dice:</p> <p>“Ya ha pasado, esa persona se ha ido. ¿Qué sientes? ¿Está satisfecha con la manera que te has comportado?”</p> <p>Se deja a los participantes unos 15/20 minutos para que reflexionen sobre las alternativas que consideraron para actuar, cuál escogieron, qué motivos los llevaron a escogerlas y cómo de satisfechos se sienten. Se dejan algunos minutos para que, en grupos de 3 personas, discutan la actividad. Un participante de cada grupo actuará como portavoz de cara al debate del grupo completo</p>
Tiempo	1 hora
Recursos	

ACTIVIDAD 10	“El sí y el no”
Descripción	<p>En esta actividad, se colocarán unas cartulinas del ‘sí’ y del ‘no’, enfrentadas. Todas las personas integrantes se colocan en</p>

	el centro del espacio. Se procederá a decir una afirmación y cada persona deberá irse a un punto del aula, en función de si están de acuerdo o no con la frase que se ha dicho. Cuando las personas se encuentren ya situadas deberán decir, una a una, las motivaciones por las que han elegido una respuesta u otra, argumentándolas.
Tiempo	40 min
Recursos	Cartulinas

5.6 Calendarización

Estas actividades, a excepción del Emocionario que se repite todos los días, se realizarán una vez por semana. Comenzarán en febrero, marzo y abril de 2025 y se harán todos los lunes.

5.7 Recursos

Los recursos que se van a utilizar a lo largo de la intervención son los siguientes:

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS ESPACIALES
- Una mediadora	- Post-it - Papel continuo - Tarro de cristal - Gráfico del árbol - Cojines - Esquema con los 4 puntos de modelo CNV - Papel blanco - Lápices - Cartulinas	- Aulas grandes con buena iluminación

5.8 Presupuesto

Los materiales que se emplearán son de bajo coste, además algunos de ellos serán proporcionados por el centro, como los dispositivos electrónicos, la pantalla digital y las computadoras, así como los materiales espaciales. Para dar una idea del gasto en materiales fungibles, estimamos que sería de aproximadamente setenta euros. Además, al calcular el costo de los recursos humanos, considerando el sueldo promedio de un mediador por hora, que es de veinte euros, proyectamos un gasto de alrededor de cien euros en cada intervención completa. Teniendo en cuenta el sumatorio de estos datos y que se estima hacer mínimo tres veces este proceso, se calcula que se requeriría un presupuesto total de mil euros para llevar a cabo la ejecución exitosa del proyecto.

5.9 Evaluación

Se realizarán dos tipos de evaluación para conocer si se han alcanzado los objetivos estimados. Una la realizará la mediadora de manera continua mediante la observación directa y participante; y otra, al finalizar el proyecto, que irá destinada a los participantes. Las evaluaciones serán tanto cuantitativas como cualitativas. Se evaluará numéricamente si se han alcanzado los objetivos propuestos. Y asimismo, se contará con un diario de campo donde se irán recogiendo datos, aportaciones, episodios, inconvenientes y posibles mejoras que vayan surgiendo en el transcurso de las actividades. De esta forma, no solo contaremos con rúbricas, sino que también tendremos un seguimiento continuado del proceso y nos permitirá realizar las modificaciones necesarias si se aprecia que algo no está funcionando.

La rúbrica que aplicará la mediadora será la siguiente:

Responde a las siguientes afirmaciones puntuando de 1 al 4 siendo 1 totalmente desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo		1	2	3	4
Promover la escucha activa	Demuestra la capacidad de escuchar atentamente a los demás durante las interacciones en grupo				

	Refleja el uso del lenguaje corporal y expresiones faciales que indican estar involucrado y prestando atención durante las conversaciones				
Aprender a identificar emociones propias y ajenas	Muestra la habilidad de identificar y nombrar sus propias emociones durante situaciones de comunicación y discusión				
	Es capaz de reconocer y expresar empatía hacia las emociones de los demás en situaciones interpersonales				
	Utiliza ejemplos concretos de situaciones en las que identificó con éxito las emociones de los demás y respondió de manera adecuada				
Potenciar el desarrollo de empatía	Demuestra empatía hacia las experiencias y emociones de sus compañeros de grupo en situaciones de conflicto o dificultades				
	Muestra sensibilidad hacia las diferencias individuales y culturales en las respuestas emocionales de los demás				
	Pone en práctica ponerse en el lugar del otro				
Promocionar la capacidad de comunicarse de manera clara y concisa	Evita la ambigüedad y la confusión en la comunicación al formular ideas y mensajes de manera precisa				
	Utiliza ejemplos y analogías adecuadas para clarificar conceptos o explicar ideas complejas				
Cooperar y trabajar en grupo	Colabora de manera efectiva en el grupo compartiendo responsabilidades y tareas				
	Contribuye al logro de objetivos grupales y muestra un compromiso continuo con el trabajo en equipo				

La rúbrica que se repartirá a los usuarios será esta:

Identificación (alumno/ alumna)					
Responde a las siguientes afirmaciones puntuando del 1 al 4 siendo 1 totalmente desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo		1	2	3	4
Participación	Me he sentido cómodo a la hora de exponer cualquier idea u opinión				
Actitud	Me he sentido incluido en el grupo				
	Me he sentido motivado en la realización de las tareas				
Contenido	El contenido teórico impartido me ha parecido adecuado				
	El contenido práctico utilizado me ha parecido adecuado				
Material	Los materiales utilizados me han parecido apropiados				
Organización	La estructura de las sesiones me ha resultado acertada				
Desarrollo	Me han resultado interesantes las actividades realizadas				
	Me ha resultado relevante la información impartida				

5.10 Resultados previstos de la propuesta

La ejecución de este proyecto de intervención tiene como objetivo, a través de las habilidades sociales, realizar una mejora en la resolución de conflictos en la adolescencia en el ámbito educativo. No solo a través de la adquisición de información teórica, sino también mediante la aplicación práctica y el aprendizaje a través de actividades interactivas y participativas.

Destacamos varios aspectos significativos en la realización del diseño. En primer lugar, se llevarán a cabo actividades con los grupos de clase, ya que es ahí donde suelen aparecer

los conflictos. En segundo lugar, se considera la posible presencia de los profesores y tutores, ya que esto proporciona aprendizaje para manejar futuros conflictos en los que los alumnos puedan actuar por sí mismos y seguir reforzándolos. Además, los profesores pueden identificar y tratar problemas específicos que surjan durante las actividades, facilitando la integración de las lecciones de mediación en la dinámica escolar cotidiana. Su participación también promueve la coherencia en la enseñanza de habilidades sociales y resolución de conflictos, lo que contribuye a un ambiente más armonioso y constructivo para los estudiantes. Siguiendo con la línea de las actividades, desde el primer momento se estima conveniente la realización de actividades por objetivo planteado. Eso proporciona una estructura clara y medible para evaluar el progreso y logro de los objetivos. Cada actividad se convierte en una oportunidad concreta para que los participantes practiquen y apliquen lo que están aprendiendo. Esto permite una retroalimentación inmediata y ajustes en el proceso de aprendizaje. Al evaluar el rendimiento de los componentes en una actividad, se puede identificar áreas de mejora y adaptar futuras actividades para abordar esas necesidades. Los componentes pueden ver cómo lo que están haciendo se relaciona directamente con lo que se espera que aprendan, lo que aumenta la motivación y la comprensión. Al tener actividades específicas para cada objetivo, se facilita la gestión del tiempo y de los recursos, lo que se traduce en un proceso más eficiente y efectivo en términos de resultados.

Contar con actividades como el 'Emocionario', que se repiten diariamente, nos facilita el aprendizaje continuo, otorgando un valor primordial a lo que, en nuestra consideración, desempeña el papel principal en este trabajo: las emociones. Esta continuidad brinda cohesión al programa de actividades, creando un hilo conductor que enlaza cada sesión. Los alumnos pueden ver como cada taller se relaciona con los anteriores, lo que les ayuda a comprender los conceptos y ver como las habilidades se desarrollan y aplican a lo largo del tiempo. Esto también ayuda a mantener el interés de los participantes y les ayuda a apreciar el progreso del proceso de aprendizaje. Una actividad continua permite un seguimiento y una evaluación más efectivas del progreso de los participantes. El mediador puede monitorear el rendimiento a lo largo de los talleres, identificar áreas de mejora y realizar ajustes en tiempo real para atender las necesidades individuales o del grupo. Esto contribuye a un proceso de aprendizaje personalizado y efectivo.

Otro aspecto a destacar es la creación de materiales específicos para las actividades, ya que ofrece múltiples beneficios que enriquecen la experiencia del aprendizaje de los asistentes. La elaboración de materiales personalizados permite adaptar el contenido a las necesidades y objetivos específicos de cada taller. Además, la creación de materiales personalizados ofrece la oportunidad de presentar la información de manera visualmente atractiva y accesible, lo que redundará en una mejora de la retención de conocimientos. Cuando los participantes están involucrados en la creación o el uso de materiales, se convierten en parte activa del proceso de aprendizaje. Esto fomenta el compromiso, la reflexión y la aplicación práctica de los conceptos y habilidades adquiridas. La posibilidad de interactuar con materiales concretos propicia asimismo que el aprendizaje sea más memorable y significativo ya que los alumnos pueden relacionar la teoría con la práctica de una manera tangible.

En resumen, se ha formulado una propuesta de intervención con actividades que mayormente pudiesen adaptar a la realidad del contexto propuesto. Se han tenido en cuenta las necesidades de los destinatarios, así como los objetivos específicos para alcanzar el objetivo general. Se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

1. Participación en el grupo de alumnos. La participación del grupo de alumnos puede ser un aspecto crucial a considerar en un proceso educativo. En ocasiones, nos enfrentamos a situaciones en las que el grupo muestra un comportamiento introvertido, lo que se traduce en una falta de participación activa y en dificultades notables en la realización de actividades. Esta dinámica puede convertirse en un obstáculo significativo para el logro de objetivos fundamentales, como promover la capacidad de comunicarse de manera clara y precisa y cooperar y trabajar en grupo. Cuando un grupo presenta estas características, es necesario implementar estrategias pedagógicas que estimulen la participación, fortalezcan la colaboración y brinden un espacio seguro para el desarrollo de habilidades de comunicación.
2. Dificultades en la evaluación y medición del impacto. Puede ser un desafío evaluar el impacto en un proyecto de intervención a corta escala. Medir el cambio en las habilidades de comunicación y resolución de conflictos puede ser subjetivo y requerir la recopilación de datos cualitativos y cuantitativos. La falta de una

evaluación precisa puede dificultar la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones informadas sobre el proyecto.

Estos inconvenientes subrayan la importancia de una planificación y gestión cuidadosas de proyectos de intervención en la mediación, así como la necesidad de abordar la resistencia al cambio, garantizar recursos adecuados y establecer métodos de evaluación sólidos para garantizar el éxito a largo plazo.

Cabe destacar que esta es una propuesta abierta a modificaciones. Una vez llevada a la práctica, se tendrán en cuenta los diversos factores que puedan afectar la continuidad del proyecto y el logro de los objetivos. Ello incidirá en la calendarización y en las dinámicas con las que lograr una mayor involucración de los participantes.

6. CONCLUSIONES

En relación con la búsqueda de información, es relevante tener en cuenta los diferentes tipos de conflictos. Esto no solo nos ayuda a hacer acopio de un amplio y rico marco teórico con el que comprender y afrontar los conflictos. Nos ayuda a seleccionar las estrategias adecuadas, nos ayuda a tomar medidas preventivas mejorando las relaciones y desarrollando habilidades de resolución para poder aplicarlo en diferentes contextos.

Siguiendo en esta línea, debemos conocer el papel que desempeñan las emociones en el conflicto y así formular las técnicas y las estrategias a seguir. Asimismo, es esencial conocer qué son las habilidades sociales y los diferentes tipos que existen para identificar aquellas con las que hemos de contar en el proceso de mediación con la que propiciar la cooperación y así contribuir al beneficio mutuo de todas las partes involucradas. También, se ha de conocer los aspectos legislativos y proyectos similares que hayan tenido buenos resultados, con el objetivo de ajustarse a las normas existentes y aplicar las técnicas efectivas de la intervención. Por último, se ha de contar con las consideraciones éticas al fin de ofrecer buenas prácticas con las que atender este tipo de situaciones de la manera más adecuada posible.

Para reflexionar sobre las conclusiones obtenidas, es imprescindible apreciar la relevancia de comprender a fondo los diversos elementos relacionados con la resolución de los conflictos. Desde la identificación de los tipos de conflictos hasta la aplicación de estrategias efectivas de intervención, cada elemento desempeña un papel vital en la creación de un entorno propicio para la cooperación y el entendimiento mutuo. De manera sintética, a continuación se exponen las conclusiones de este Trabajo.

Es relevante profundizar en la comprensión de los diferentes tipos de conflictos, ya que esto no solo amplía nuestros conocimientos, sino que también facilita una mejor comprensión de los mismos. Al conocer los tipos de conflictos, somos capaces de seleccionar las estrategias más adecuadas para abordarlos, tomar medidas preventivas para mejorar las relaciones y desarrollar habilidades de resolución que puedan aplicarse en una variedad de contextos.

1. La comprensión del papel que desempeñan las emociones en los conflictos es crucial para afrontar eficazmente las técnicas y estrategias de resolución. Al tener

en cuenta las emociones involucradas en un conflicto, podemos aplicar intervenciones más efectivas y desarrollar estrategias que promuevan una resolución positiva.

2. El papel del mediador en el ámbito educativo es un aspecto de gran valor como ha quedado reseñado en el marco teórico del Trabajo. La presencia de un mediador en situaciones de conflicto educativo aporta numerosos beneficios. Es preciso comprender los modelos y enfoques utilizados por estos profesionales en su trabajo. La figura del mediador contribuye a crear un ambiente propicio para la resolución de conflictos y promueve la colaboración y el entendimiento entre las partes involucradas.
3. Es esencial comprender las habilidades sociales y los diferentes tipos que existen para identificar aquellas que debemos adquirir y mejorar. Reconocer la importancia de las habilidades sociales en la facilitación de la cooperación y la resolución de conflictos es fundamental para el beneficio mutuo de todas las partes involucradas. Al desarrollar estas habilidades, se promueve un ambiente de colaboración y entendimiento que contribuye a la resolución positiva de conflictos.
4. Es adecuado conocer la legislación en materia de mediación que hayan tenido buenos resultados en la intervención en conflictos.
5. Se ha de conocer los desafíos y las consideraciones éticas.
6. Es necesario conocer las técnicas efectivas de intervención y aplicarlas de manera adecuada en contextos similares.
7. Es preciso conocer buenas prácticas con las que aprender de las experiencias que ayuden a formular propuestas acertadas y satisfactorias.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alcoser-Grijalva, R., Moreno-Ronquillo, B., & León-García, M. (2019). La educación emocional y su incidencia en el aprendizaje de la convivencia en inicial 2. *Revista Ciencia Unemi*, 12(31), 102-115.
- Aldana Acevedo, J. (2023). Educación corporal para la vida en convivencia.
- Alzina, R. B. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa*, 21(1), 7-43.
- Angulo Astorga, L., & Chavarría Ríos, G. (2019). Aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el I y II periodo de 2019.
- Arakistain, M. U. (1998). Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar. *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria*, Barcelona, Grao.
- Básica, C. D. E. G. (2020). El docente como mediador de conflicto escolar entre estudiantes de Educación General Básica (Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD DE CUENCA).
- Bautista, F. J. (2016). Paz intercultural. Europa, buscando su identidad. *Revista de paz y conflictos*, 9(1), 13-45.
- Beck, A. T. (1976). *Cognitive therapy and the emotional disorders*. International Universities Press.
- Benites Huarcaya, E. N., López Baluis, Y. S., & Najarro Huayapa, A. M. (2020). Trabajo colaborativo para desarrollar las habilidades sociales en estudiantes de 5 años.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Anchor Books.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Anchor Books. *Development*, 67(1), 1-13.
- Bisquerra Alzina, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*.
- Boulanger, D., & Jolicoeur, L. (2007). Child and adolescent perceptions of justice in a juvenile diversion program. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 49(4), 423-450.

- Braithwaite, J., & Strang, H. (Eds.). (2001). Restorative justice in everyday life. In *Restorative justice and civil society* (pp. 274-291). Cambridge University Press.
- Brown, B. B. (1990). Peer groups and peer cultures. In S. S. Feldman & G. R. Elliott (Eds.), *At the threshold: The developing adolescent* (pp. 171-196). Harvard University Press.
- Brown, E. (2023). *La psicología del amor: Cómo construir relaciones saludables y satisfactorias*. Greenbooks editore.
- Brown, E. (2023). *La psicología del amor: Cómo construir relaciones saludables y satisfactorias*. Greenbooks editore.
- Burbano Solarte, Y. C. (2023). *Diseño de una estrategia de involucramiento parental, como herramienta para la mediación escolar en la resolución de conflictos, en el grado cuarto de la IE Manuel José Mosquera-Popayán*.
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. Jossey-Bass.
- Callejas Pérez, D. M. (2022). *Fortalecimiento de la educación emocional para la prevención del conflicto escolar en los estudiantes de grado segundo de la Escuela Normal Superior Santiago de Tunja (Doctoral dissertation, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia)*.
- Calvache Mellizo, A. J. (2020). *La participación ciudadana y el derecho natural como garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes del programa generaciones con bienestar del ICBF, operado por la ONG la red, en el municipio de Santander de Quilichao, Cauca (Doctoral dissertation, Unilasallista Corporación Universitaria)*.
- Casassus, J. (2017). Una introducción a la educación emocional. *Revista latinoamericana de políticas y administración de la educación*, (7), 121-130.
- Castaño Barrera, O. M. (2013). Conflictos armados y construcción de paz. De la teoría a las políticas internacionales de paz en la posguerra fría. *Ra Ximhai*, 9(2).
- Chafuel Palma, M. D. (2023). *Prácticas inclusivas en el aula desde la percepción de los estudiantes de séptimo grado de la unidad educativa “Nuestra Señora de Fátima” de la ciudad de Ibarra, del año lectivo 2022-2023 (Bachelor's thesis)*.
- Coll Galmés, S (2022) *La Educación Emocional orientada a la rehabilitación de personas con una drogodependencia. Proyecto de Intervención Socioeducativa*.
- Conejo Luna, A. S. (2019). *Manejo de conflictos y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Sayán, 2017*.

Constitución Española. (1978). Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978.

Crick, N. R., & Dodge, K. A. (1994). A review and reformulation of social information-processing mechanisms in children's social adjustment. *Psychological Bulletin*, 115(1), 74-101.

Cumbal, K. E. (2023). Estilos de comunicación en el conflicto en estudiantes universitarios de la carrera de Pedagogía de la Historia y las Ciencias Sociales de primero, segundo y tercer semestre en la Universidad Central del Ecuador período 2022-2022 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

Damasio, Antonio (2010). *Self Comes to Mind*. Nueva York: Vintage Books.

Davis, M. H. (1994). *Empathy: A social psychological approach*. Westview Press.

Deutsch, M., Coleman, P. T., & Marcus, E. C. (2006). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* Wachtel, T. & McCold, P. (2003).

DuBrin, A. (2008). *Relaciones humanas*. Pearson Educación.

Dueñas Buey, M. L. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa.

Durlak, J. A., Weissberg, R. P., Dymnicki, A. B., Taylor, R. D., & Schellinger, K. B. (2011). The impact of enhancing students' social and emotional learning: A meta-analysis of school-based universal interventions. *Child Development*, 82(1), 405-432.

Eisenberg, N., Fabes, R. A., Carlo, G., & Karbon, M. (1993). Emotional responsivity to others: Behavioral correlates and socialization antecedents. *New Directions for Child and Adolescent Development*, 59, 57-73.

Ekman, P. (2017). *El rostro de las emociones*. RBA libros.

El manual de resolución de conflictos (Morton Deutsch)

Erikson, E. H. (1968). *Identity: Youth and crisis*. Norton.

Erikson, E. H. (1968). *Identity: Youth and crisis*. W. W. Norton & Company.

Fernández, M. D. C. G., López, S. C., Bello, M. D. M., Stewart, E. G., Horenczyk, G., López-Rodríguez, L., ... & Tatar, M. (2020). *El estudio del prejuicio en Psicología Social (Vol. 2)*. EDITORIAL SANZ Y TORRES SL.

Fisher, R., & Shapiro, D. (2005). *Beyond reason: Using emotions as you negotiate*. Penguin.

Fisher, R., & Ury, W. (1981). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Houghton Mifflin.

- Fisher, R., & Ury, W. (1981). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Houghton Mifflin.
- Flores Paz, M. E. (2014). *Aplicación de un programa de habilidades psicosociales basado en el autoconocimiento para fortalecer las relaciones interpersonales de los niños y niñas de tercer grado de primaria de la IEP Marvista, Paita, 2013*.
- Folger, J. P., & Bush, R. A. B. (1996). Transformative mediation and third-party intervention: Ten hallmarks of a transformative approach to practice. *Mediation Quarterly*, 13(4), 263-278.
- Follet, M. P. (2005). *Las bases psicológicas: El conflicto constructivo*. Athenea Digital. *Revista de pensamiento e investigación social*.
- Fontalvo Sánchez, Y., & Ventura Jiménez, A. (2021). *Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia* (Doctoral dissertation, Corporación Universidad de la Costa).
- Frijda, N. H. (2016). The evolutionary emergence of what we call “emotions”. *Cognition and Emotion*, 30(4), 609-620.
- Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula rasa*, (1), 265-278.
- Gámez Móvil, E., & Gámez Móvil, M. C. (2021). *Mediación escolar en el proceso de resolución de conflicto en los estudiantes de 9° de la Institución Educativa Ecológica el Carmen del Distrito Especial, Turístico y Cultural de Riohacha*.
- Garaigordobil Landazabal, M. T. (2018). *La educación emocional en la infancia y la adolescencia*. Participación educativa.
- García, M. D. R. V., Tobar, F. R. L., Delgado, V. M. V., & Gómez, M. N. M. (2017). *Habilidades sociales*. *Revista salud y ciencias*, 1(2), 8-15.
- Garrard, J. (2009). Legal and ethical issues in family mediation. *Journal of Mediation & Applied Conflict Analysis*, 1(2), 220-229.
- Glover, M. (2017). *Inteligencia emocional: Conozca el papel relevante de las emociones para alcanzar el éxito en la vida*. Robinbook.
- Góngora, J. N. (2015). *Violencia en las relaciones íntimas: una perspectiva clínica*. Herder Editorial.
- González, A. (2019). El papel de la legislación en la mediación escolar en España. *Revista de Educación y Derecho*, 25(2), 87-102.

- Greenberg, L. S., & Paivio, S. C. (1997). *Working with emotions in psychotherapy*. Guilford Press.
- Greene, J. O., & Burlison, B. R. (2003). *Handbook of communication and social interaction skills*. Psychology Press.
- Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1-26.
- Guerri, M. (2016). *Inteligencia emocional: Una guía útil para mejorar tu vida*. Mestas Ediciones.
- Hartup, W. W. (1996). *The company they keep: Friendships and their developmental significance*. Child Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice Hall.
- Ibáñez, R. E. A. (2004). *Liderazgo y compromiso social*. Buap.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2000). Cooperative learning and social interdependence theory. In S. Sharan (Ed.), *Cooperative learning: Theory and research* (pp. 9-35). Praeger Publishers.
- Johnson, M. (2019). Variabilidad de políticas estatales y locales en la implementación de la mediación escolar. *Revista de Políticas Educativas*, 31(2), 145-162.
- Kabat-Zinn, J. (1994). *Wherever you go, there you are: Mindfulness meditation in everyday life*. Hyperion.
- Kilmann, R., & Thomas, K. (1974). *Thomas-Kilmann conflict mode instrument*. Mountain View: CPP.
- Klare, M. T. (2020). *Guerras por los recursos el futuro escenario del conflicto global* (Vol. 21). Ediciones LAVP.
- Knudson-Martin, C. (2015). *The relational ethics of practice: A feminist approach to understanding empowerment in therapy*. American Psychological Association.
- Kohlberg, L. (1969). Stage and sequence: The cognitive-developmental approach to socialization. En D. A. Goslin (Ed.), *Handbook of socialization theory and research* (pp. 347-480). Rand McNally.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Kurlat, M., Contreras, R., Reyes, A., Roldán-Clarà, B., & JALOMA CRUZ, J. (2021). *Diálogo de saberes y pluralismo epistémico: conversaciones, reflexiones, tensiones y desafíos en el marco de la investigación-acción participativa*. Merçon, J.,

- Transdisciplinarietà e Investigación-Acción Participativa. Conocimiento y acción para la transformación. *Copit Arxives-UNAM*. México, 63-77.
- Larson, R., & Asmussen, L. (1991). Anger, worry, and hurt in early adolescence: An enlarging world of negative emotions. En J. Garber & K. A. Dodge (Eds.), *The development of emotion regulation and dysregulation* (pp. 47-74). Cambridge University Press.
- Lazarus, R. S. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Leperski, K. G. (2017). El paradigma de las emociones básicas y su investigación. Hacia la construcción de una crítica. In *Acta Académica IX Congreso Internacional de investigación de Psicología, Universidad de Argentina, Facultad de Psicología, Argentina*. Recuperado el (Vol. 9, pp. 000-067).
- Lewin, K. (1973). *Dinámica de la personalidad:(selección de artículos)*. Ediciones Morata.
- Ley de Educación para Personas con Discapacidades (IDEA). (2004). Título 20 del Código de los Estados Unidos, secciones 1400-1482.
- Ley Orgánica de Educación (LOE). (2006). *Boletín Oficial del Estado*, 3 de mayo de 2006.
- López Ramos, I. R. (2021). *Normativa para mediación educativa de los conflictos de la comunidad universitaria (Bachelor's thesis, Quito, Universidad Metropolitana)*.
- Mata, M. R. (2021). Conflictos y negociación. En la búsqueda de un acuerdo. *Revista de Investigación SIGMA*, 8(01), 71-83
- Mayer, B. (2004). *Beyond neutrality: Confronting the crisis in conflict resolution*. Jossey-Bass.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Cherkasskiy, L. (2010). La inteligencia emocional cumple 20 años. *Avances en el estudio de la Inteligencia Emocional II*, 9-30.
- Meriño Barboza, J., & Madariaga Jiménez, I. (2023). *Estrategias para la prevención y resolución de conflictos escolares (Doctoral dissertation, Corporación Universidad de la Costa)*.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2017). *Plan de Convivencia Escolar*. Retrieved from <https://www.mecd.gob.es/educacion/mc/convivencia-escolar/plan.html>
- Minuchin, S. (1974). *Families and family therapy*. Harvard University Press.

- Montañés M., Zelaya, I. y Ramos, E. (2023). Metodologías participativas conversacionales al servicio de la transformación de conflictos. *Revista Latinoamericana Estudios de la Paz y el Conflicto*, 4(8), 125-140.
- Montañés, M. (2009). *Metodología y técnica participativa: Teoría y práctica de una estrategia de investigación participativa*. Barcelona: Carrera edición, S.L.
- Montañés, M., Zelaya, I., & Ramos, E. (2023). Metodologías participativas conversacionales al servicio de la transformación de conflictos. *Revista Latinoamericana Estudios de la Paz y el Conflicto*, 4(8), 125-140.
- Naranjo, B. (2018). Las emociones en traducción: una revisión de la metodología experimental. En: Rojo Lopez, Ana (ed.). *La investigación en traducción. Una revisión metodológica de la disciplina*. Anthropos (grupo editorial Siglo XXI): Barcelona, pp. 63-92.
- Nicolson, D., & Ayers, H. (2001). *Problemas de la adolescencia: Guía práctica para el profesorado y la familia (Vol. 17)*. Narcea Ediciones.
- Ortega Sánchez, C. (2016). *El proceso de toma de decisiones vinculado a la inteligencia emocional como herramienta de gestión dentro de las organizaciones empresariales (Doctoral dissertation, Universitat Internacional de Catalunya)*.
- O'Sullivan, E. J., & Burrell, N. A. (2018). Restorative practices in schools: An integrative review of the literature. *American Journal of Community Psychology*, 62(3-4), 475-489.
- Peña, S. M., & Gómez, A. E. (2023). Fortalecimiento de las competencias socioemocionales a través del juego de roles en los niños de grado primero de la Escuela Rural Pablo VI.
- Ramón, M. Á., García., M. P., & Olalde Altarejos, A. J. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado*, 15(67), 135-142.
- Reyes, L. M. V., Kaplan, C. V., Méndez, M. Á. C., Perdomo, L. E. F., Cruz, J. M. D., Peisajovich, M. B., & Méndez, L. A. M. (2022). Educación y resiliencia en tiempos de pandemia. *Voces de la educación*.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.

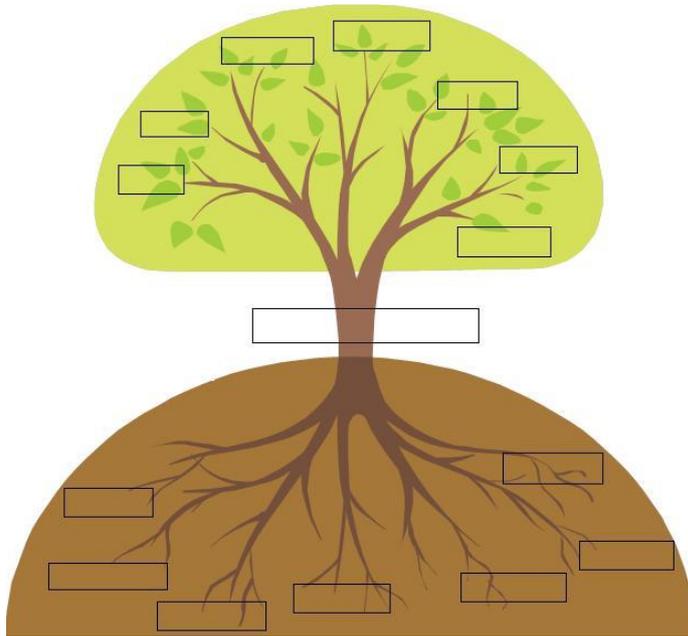
- Rojas .o, S. P., & Romero N. (2014). Roles de los integrantes de la comunidad educativa en la gestión de convivencia de la Institución Educativa Departamental San Gabriel–Viotá para promover la educación para la Paz.
- Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent communication: A language of life*. PuddleDancer Press.
- Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent communication: A language of life*. PuddleDancer Press.
- Sánchez Vélez, H. J. (2017). *Sucesos de vida estresantes y su relación con los conflictos emocionales en adolescentes de la Fundación Proyecto Don Bosco* (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Sánchez, T. R. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Ediciones Octaedro.
- Santamaría., L. J. (2021). *Coordinación de convivencia escolar: un espacio de mediación para la transformación de ambientes de enseñanza-aprendizaje*.
- Saposnek, D. T. (2000). *Mediating child custody disputes: A strategic approach*. Sage Publications.
- Simmel, G., & Ceballos, E. (2010). El conflicto. *Sociología del antagonismo*.
- Simon, P. (2011). The moral limits of mediation. *Negotiation Journal*, 27(1), 41-66.
- Smith, J. (2018). El papel de la legislación en la promoción de la mediación en el ámbito escolar. *Journal of Education Law*, 42(3), 321-335.
- Sosa, A. S. (2007). *Influencia de las emociones en el desempeño laboral* (Doctoral dissertation, Universidad de San Carlos de Guatemala).
- Souza, L. (2009). Una mirada genérica de los conflictos. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 5.
- Stavenhagen, R. (2001). Conflictos étnicos y estado nacional: conclusiones de un análisis comparativo. *Estudios sociológicos*, 3-26.
- Ureña, R. C. S., & Peralta, S. R. T. (2023). La importancia de la educación emocional en la formación integral de los estudiantes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 1398-1413.
- Vásquez, C. E. A., & Cabello-Tijerina, P. A. (2023). La justicia creativa y los círculos de paz en la restauración de las víctimas de delitos. *MSC Métodos de Solución de Conflictos*, 3(5).

Vezub, L., & Alliaud, A. (2012). El acompañamiento pedagógico como estrategia de apoyo y desarrollo profesional de los docentes noveles. Aportes conceptuales y operativos para un programa de apoyo a los docentes principales de Uruguay. Uruguay: Ministerio de cultura y deporte.

Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.

ANEXOS

Anexo 1



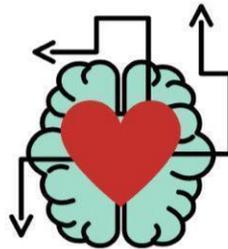
Anexo 2

LOS 4 PASOS DE LA CNV

1.OBSERVO LO QUE VEO



2.ANALIZO... ¿CÓMO ME SIENTO?



3.IDENTIFICO LO QUE NECESITO



4.Y LO EXPRESO ASERTIVAMENTE

