

## LA INCIDENCIA DE LA PREVENCIÓN DEL CONFLICTO COMO FACTOR DE CALIDAD EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Yeraly Yibelly Noguera Torres

Unidad Educativa Bolivariana:

“La Victoria” – Rubio - Municipio Junín, Estado Táchira

**ORCID:** 0000-0003-2133-3982

noguerayeraly0115gmail.com

Diciembre, 2021

### RESUMEN

La investigación que se presenta tiene como objetivo general: analizar la incidencia de la provención del conflicto como factor de calidad en la convivencia escolar dirigido a los docentes de la Unidad Educativa Bolivariana “La Victoria”, Rubio, Municipio Junín, Estado Táchira, por ende, se centra en la formación y desarrollo de competencias mediadoras para la Educación en Valores Pro-Paz. Se suma a ello los objetivos específicos: Diagnosticar la incidencia de la provención del conflicto como factor de calidad en la convivencia escolar. Sensibilizar a los docentes en la provención del conflicto como factor de calidad en la convivencia escolar. Formular el Plan de Acción “Educar en y para el Conflicto”. El trabajo comprendió un diagnóstico relacionado con la situación de la convivencia escolar y las acciones y conocimientos que poseen los docentes en lo que respecta a la provención del conflicto, y la elaboración de un plan de acción dirigida a dar atención al tema del conflicto y la provención que se suscita en el ámbito ya señalado. La investigación está enmarcada en la metodología cualitativa, mediante la investigación-acción, directamente en el campo. La información se obtuvo mediante la aplicación de una entrevista semi-estructurada y fueron analizados utilizando la teoría fundamentada a través de la triangulación de la información. Permitiendo conocer la necesidad de generar acciones donde converjan los diversos actores que puedan contribuir a la construcción de las bases de un clima escolar de paz, tolerancia y respeto.

**Descriptor:** Provencción del Conflicto, Conflicto Escolar y Convivencia Escolar.

Yeraly Yibelly Noguera Torres

THE IMPACT OF CONFLICT PREVENTION AS A QUALITY FACTOR IN SCHOOL COEXISTENCE

ABSTRACT

The general objective of this research is to analyze the incidence of conflict prevention as a quality factor in school coexistence aimed at teachers of the Bolivarian Educational Unit “La Victoria”, Rubio, Junín Municipality, Táchira State, therefore, it is focused on the training and development of mediating competences for Education in Pro-Peace Values. The specific objectives are: To diagnose the incidence of conflict prevention as a quality factor in school coexistence. To sensitize teachers on the origin of conflict as a quality factor in school coexistence. To formulate the Action Plan “Educating in and for Conflict”. The work included a diagnosis related to the situation of school coexistence and the actions and knowledge that teachers have regarding the prevention of conflict, and the development of an action plan aimed at addressing the issue of conflict and prevention that arises in the aforementioned area. The research is framed in the qualitative methodology, through action research, directly in the field. The information was obtained through the application of a semi-structured interview and was analyzed using grounded theory through the triangulation of information. This made it possible to understand the need to generate actions where the various actors converge to contribute to the construction of the foundations of a school climate of peace, tolerance and respect.

**Descriptors:** Conflict Prevention, School Conflict and School Coexistence.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la sociedad se caracteriza por acontecimientos de diferente índole, vale mencionar lo más reciente como lo fue las secuelas de la pandemia del COVID-19 [SARS-CoV-2], así como también la incidencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, empleadas para hacer llegar los contenidos programáticos y así tener solvencia con respecto a los postulados que implementa los modelos educativos. Razones quizá sobran para seguir adecuando a las personas a un mundo con mayores oportunidades y desdenes; sin embargo, ante mencionada realidad es pertinente asumir el tema que se viene abordando como lo es la violencia, que conlleva a alterar la convivencia en todos sus escenarios, lo cual conduce a dar una mirada a esos escenarios para compararlos y ajustarlos a la realidad, teniendo en cuenta la mediación educativa.

De hecho, al profundizar sobre la violencia, es pertinente revisar diversos estudios, las noticias y además experiencias de carácter particular. Dicha realidad produce en los ciudadanos una perturbación y una impresión de desánimo, ante la supuesta imposibilidad de capacidad para cohabitar en paz. El paisaje se empeora cuando se percibe un sistema educativo con organizaciones constantes, que parece absorto para dar contestaciones a esta manifestación, y para constituir personas que reflexionen y actúen en contextos encuadrados en una cultura de paz, que les permitan considerar el bienestar común.

Por ende, es necesario efectuar reformas y renovaciones encaminados a la educación de un poblador con valores sociales, tal como el de libertad, justicia, hermandad y fraternidad, que acepte la responsabilidad de proveer los medios y herramientas para desencajar, las desiguales de circunstancias conflictivas que se le presenten, que se base primordialmente en solventar los problemas por medio de convenios y no de la intimidación, la violencia y el crimen, que adquiera la responsabilidad de contribuir a una formación de la población que sea democrática, con el compromiso de vivir todos en un mismo ambiente desde la no violencia.

En base a lo planteado anteriormente, los docentes deben obtener capacidades que les proporcionen el formarse especialmente a escuchar, que manipulen como instrumento la provención del conflicto a través de los medios alternos de solución de conflictos, entre los cuales se encuentran negociación, mediación, arbitraje y conciliación de los conflictos y además que en el aula de clase eduquen para disciplinar, reflexionar y proceder considerando los derechos de los demás; lo cual lograrían los docentes además de lo mencionado anteriormente a través de la implementación y aplicación tanto de estrategias socializadoras como de técnicas conductuales para modificar las mismas, y de esta manera intervenir, proveer y poseer la sabiduría para solucionar las discrepancias que logren presentarse entre los escolares e incluso los mismos adultos que hacen vida en la institución educativa.

Finalmente, el estudio se enfoca en realizar un diagnóstico educativo de la Unidad Educativa Bolivariana “La Victoria” de la Ciudad de Rubio, Municipio Junín, Estado Táchira, donde los docentes identifiquen la realidad del entorno escolar y las medidas o acciones que ellos emplean al proceso de corregir dichos conflictos; para posteriormente reconocer y destacar las medidas necesarias a seguir para mejorar este escenario institucional y a futuro lograr la convivencia social del individuo sana y pacífica. De hecho, esa incongruencia que se presenta con el tratamiento que se le da al conflicto que se vive en la Institución Educativa objeto de estudio, vale señalar que la forma de tratar el fenómeno que surge de los conflictos sociales en la Escuela dan paso a alternativas y cambios significativos en la forma de entender y comprender lo que sucede.

El presente aporte teórico se convierte en el producto de una investigación y de las experiencias que se tienen de encontrarse en el lugar de trabajo situaciones que permiten abordar este tipo de problemática no solo en la Institución de la Investigación; sino que permite extrapolar los procedimientos a otras situaciones con similares características. Para cerrar este artículo está organizado en cinco (V) secciones: primera se refiere a los referentes teóricos; segunda materiales y métodos, tercera resultados y discusión, cuarto conclusión y quinto referencias.

## **REFERENTES TEÓRICOS**

En relación al presente apartado es importante tener en cuenta que el mismo se encuentra estructurado por los antecedentes; tanto internacionales, nacionales y regionales, seguidamente se muestra lo relacionado con el marco conceptual que encierra lo vinculante con el plano epistemológico y gnoseológico y cierra los referentes teóricos con el marco legal que encierra las leyes que amparan mencionado trabajo; razón que permite plantear un acercamiento teórico sobre el objeto de estudio que se viene desarrollando.

### **Antecedentes:**

En cuanto a los antecedentes de índole internacional se tiene el trabajo presentado por Pacheco-Salazar, B. (2018), titulado: *Violencia escolar: la perspectiva de estudiantes y docentes*. Realizado en la Universidad de Sevilla – España; su objetivo se centró en: conocer las concepciones que tienen estudiantes y docentes sobre las causas de la violencia escolar. La metodología se enmarcó en un diseño cualitativo en dos centros educativos del segundo ciclo de la enseñanza primaria. Lo cual trajo como resultados que destacan la existencia de que los lazos de amistad son bastantes débiles; así mismo, se concluyó que gracias a los resultados obtenidos se implementaron de acuerdo a los programas de atención y erradicación de la violencia escolar.

Así mismo, vale señalar lo correspondiente a los antecedentes nacionales en donde se tiene el trabajo presentado por Martínez (2011) quien realizó una investigación titulada: *Manifestaciones y Manejo del Conflicto desde las Aulas de Clase*, en Venezuela la ciudad de San Feliz, esta plantea como objetivo principal el análisis de las manifestaciones y el manejo del conflicto en las aulas de clase, así como también indagar en las concepciones del conflicto que tienen los docentes, en la Escuela Básica Estatal “Juan Francisco Reyes Baena” del Barrio Brisas del Paraíso de San Félix en el Municipio Caroní, se desarrolló en el marco de una investigación de campo no experimental. Este

tipo de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 25).

Es decir, en esta investigación es donde no se hacen variaciones intencionalmente en las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En esta se emite como conclusión la poca formación y preparación de los docentes para manejar situaciones conflictivas y la concepción negativa que tienen los docentes acerca del conflicto y las oportunidades de cambio.

En relación al plano regional se tiene el trabajo realizado por: Calderón (2013) en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, titulada La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares, este estudio plantea como objetivo general: describir la mediación que establecen los docentes en situaciones de conflicto en el contexto escolar. La misma se enmarca en el paradigma interpretativo y el interaccionismo simbólico, en este caso debe destacarse que el paradigma Interpretativo, según Piñero y Rivera (2013) indica que en lo que respecta a su parte metodológica está orientada por la fidelidad del objeto de estudio y la complementariedad, que el investigador da a la investigación, el diseño es artesanal y va emergido de la propia investigación, descripciones. Tomando muy en cuenta la realidad, así como el interaccionismo simbólico, Robertazzi (2007) explica que este permite al participante ser capaz de dar cuenta del sujeto, se concibe lo social como el marco de la interacción simbólica de individuos y concibe la comunicación como el proceso social a través del cual se constituyen simultánea y coordinadamente los grupos y los individuos. Se concluye que la mediación docente en la resolución de conflicto difiere de lo que afirman los docentes, de lo que piensan los estudiantes y de lo que ocurre en la realidad del contexto escolar.

La investigación analizada permite orientar el desarrollo del presente estudio por el hecho de destacar el papel importante de los docentes en las acciones de mediación y resolución de los conflictos escolares, es digno de mencionar que la investigación utilizada de antecedente señala que una de las inconformidades de los estudiantes es el hecho de que los docentes no se interesan sinceramente en el problema, porque no indagan o conocen plenamente los hechos implicados, no se esfuerzan por saber la verdad, esta realidad está muy relacionada con el objetivo de la investigación debido a que busca conocer la acción del docente en el proceso de resolución y provención de los conflictos escolares en dirigir a los estudiantes víctimas de estas para prevenir y controlar la situación.

### **Marco Teórico (Elementos epistemológicos y gnoseológicos):**

El marco teórico hace mención a los elementos conceptuales y a las teorías que se convierten en base fundamental para el análisis de la incidencia de la provención del conflicto como factor de calidad en la convivencia escolar dirigido a los docentes de la Unidad Educativa Bolivariana “La Victoria”, Rubio, Municipio Junín, Estado Táchira. Es evidente que se hace mención a algunos aspectos que se deben tener en cuenta en el desarrollo investigativo; por lo tanto, se requiere de ese acercamiento para tener muy claro lo vinculado con los aspectos teóricos, tal como se muestra a continuación:

**Provencción:**

Es de vital importancia señalar que la escritura y pronunciación de provencción es correcta, aunque penoso, la realidad es que el término como tal no suele ser muy empleado por la sociedad, en ocasiones ni por la educación misma. No solo es lo que concierne al uso, también la aplicación y lo que abarca en el ámbito educativo. En cuanto a esto, Arellano (2005) afirma que la provencción: “está relacionada fundamentalmente con educar, desarrollando capacidades, habilidades y estrategias necesarias para abordar los conflictos, cuando son sólo contradicciones e inicios de antagonismos” (p. 20).

En consonancia a este concepto, la provencción difiere del término más conocido, prevención, en el sentido de que provencción busca proveer a las personas y a los grupos las aptitudes necesarias para afrontar un conflicto. La provencción se diferencia de la prevención de conflictos en que su objetivo no es evitar el conflicto, sino aprender cómo afrontarlo. Esto se logra en el ámbito educativo por el hecho de que es la educación el principal medio en la formación de la personalidad del individuo, no solo a nivel académico y de conocimientos sino también en la personalidad del individuo. Se afirma así que el perfil del educando a formar debe estar enmarcado en el de una persona con capacidad para adaptarse a grandes cambios; autónomo, con espíritu cooperativo, defensor de una pluralidad de valores y de opciones morales y con un pensamiento no lineal sino dialéctico, en pleno crecimiento. Lo anterior expuesto se respalda en la opinión de Cascon, 2000 (citado por Arellano, 2005) quien afirma que se

Distingue como forma de abordar un conflicto la provencción, indicando que los conflictos no se pueden ni es bueno prevenirlos, señalando que prevenir tiene el sentido de evitar; en cambio, provenir requiere desarrollar capacidades, habilidades y estrategias para abordar los conflictos en sus inicios. (p. 12).

En este orden de ideas, la provencción está relacionada fundamentalmente con educar para conseguir el perfil requerido, señalado anteriormente, desarrollando capacidades, habilidades y competencias a través del manejo de estrategias que permitan abordar los conflictos, cuando son sólo contradicciones e inicios de antagonismos, buscando una relación ganar – ganar. Es allí, donde entra en juego el papel del docente, se espera así que trabaje con los alumnos desde la diversidad, respetándose y descubriendo los valores que tiene cada cual como individuo y como miembro de un grupo, con contextos a veces diferentes, así se estarían eliminando las bases de muchos conflictos que se producen en el marco educativo. En efecto, mencionados aspectos se convierten en aditivos para que el docente pueda diseñar las estrategias necesarias que confluyan en mejorar la situación.

### Métodos Alternos de Resolución de Conflictos:

Según Gorjon & Steele, 2008 (citado por Vázquez, 2012) son “procedimientos alternativos al litigio para la resolución de conflictos entre personas, grupos, sociedades o países, definidos como cosa alterna al proceso judicial para resolver conflictos y de características multidisciplinarias, una vía diferente al sistema adversarial” (p. 8).

Los métodos para el abordaje de la resolución del conflicto suelen ser cuatro los más utilizados, identificados con las siglas (MARC), sin dejar de reconocer que esto depende de cada país, por ejemplo, Vázquez (2012) cita como ejemplo a Moore que hace una clasificación de ocho figuras y cita a Redorta, 2004 quien menciona que la ONU reconoce 19 figuras distintas de formas de intervención o resolución de conflictos, aunque algunas son combinaciones de las principales, para fines de la presente investigación se abordara la Negociación, El Arbitraje, la Medicación y Conciliación (p. 10).

Para Díaz, 2000 (Citado por Arellano, 2007) explica que la negociación “es un proceso de comunicación entre personas para tomar una decisión respecto a un tema o cuestión que los involucra” (p. 14). Por otra parte, la Medicación, como paso seguido a la negociación este método puede ser considerado como un sistema de negociación asistida, así lo indica Arellano (2007) “donde un tercero imparcial actúa como favorecedor y conductor de la comunicación, persiguiendo como propósito la búsqueda de suficientes puntos de encuentro, que permitan llegar a un acuerdo” (p. 16).

El arbitraje según Gorjon, 2001 (citado por Vázquez, 2012) posee características tales como el hecho de que es “un proceso especializado, menos ritualista y rápido, es simple e informal, es confidencial como proceso, y se desarrolla conforme al derecho o equidad” (p. 23). El método Conciliación según Vázquez (2012) este es un método alternativo mediante el cual “uno o más prestadores de servicios, quienes pudieran contar con autoridad formal, intervienen facilitando la comunicación entre los participantes del conflicto y proponiendo recomendaciones o sugerencias que las ayuden a lograr una solución que ponga fin al mismo” (s/p). Efectivamente, el conocimiento se encuentra signado por los procesos con la intención de brindar un mejor proceso.

### Técnicas de Modificación Conductual:

Belerda (2016) afirma que “La modificación de conducta persigue el cambio de comportamiento a través de técnicas y estrategias psicológicas dirigidas a mejorar el comportamiento de los niños” (p. 2). La necesidad del cambio de conducta se debe principalmente por el hecho de que cada vez es más frecuente que nos encontremos con niños que desobedecen, mienten, insultan, que se muestran agresivos y retadores. Estos comportamientos, son claros síntomas de que existe un problema de conducta, por ello la modificación de conducta tiene como objetivo minimizar o cambiar conductas “desadaptadas” o rebeldes. Para ello emplea una serie de técnicas las cuales pueden ser desarrolladas por los docentes, las cuales se analizan a continuación.

- **Tiempo Fuera:** Sobre esta Belerda (2016) señala que es una técnica que puede aplicarse para modificar muchas conductas. La esencia de esta técnica “consiste en apartar al niño a un sitio que carezca de estímulos positivos para él/ella, un lugar donde no tenga juegos o compañía con la que pueda entretenerse” (p. 3).
- **Extinción:** Esta técnica consiste según Belerda (2016) “en suprimir las recompensas que la pequeña espera conseguir con su conducta” (p. 3).

- **Saciedad:** Esta técnica, según lo indica Ferro (2003) es “la disminución o eliminación de una conducta inadecuada consecuente al reforzamiento continuo y aumentado de la misma conducta” (p. 5).
- **Castigo:** Ferro (2003) señala que “La persona que proporciona el castigo debe mantener la calma durante su administración, ya que la ira y la frustración pueden reforzar el comportamiento no deseado pueden alterar la consistencia o intensidad del castigo” (p. 9).
- **Moldeamiento:** Ferro (2003) “Se debe especificar con precisión al paciente, la conducta seleccionada para el moldeamiento, seleccionar reforzadores potentes y utilizarlos cada vez que la conducta del paciente se aproxime a la deseada” (p. 6).

Por otra parte, con respecto a esto Gómez (2009) habla sobre las Conductas disruptivas en el aula, situaciones en las que el comportamiento del alumnado tiende a realizarse en grupo, principalmente, con la finalidad de romper el proceso de enseñanza o de aprendizaje, por su parte Ibarra (2010) explica que este tipo de conflictos son aquellas acciones que interrumpen el ritmo de la clase. Tienen como protagonista a alumnos molestos que, con sus comentarios, risas, juegos, movimientos ajenos al proceso de enseñanza – aprendizaje dificultan la labor educativa. Los conflictos provenientes de la rebelión de los estudiantes contra la autoridad. Los conflictos de controversia o de intereses pueden transformarse en una rebelión violenta.

En consonancia a lo expuesto anteriormente, es indispensable que se conozcan los detalles y circunstancias en las que se enmarcan los conflictos que se puedan presentar, tanto en el aula de clase, como en el contexto general de la escuela, esto permitirá al personal encargado y responsable de abordar la situación no solo con el fin de controlar el conflicto sino prevenir los futuros. Es importante que los encargados y responsable, principalmente los docentes y directivos de la institución manejen y comprendan lo que abarca los conflictos escolares.

### Marco Legal:

En lo que respecta al ámbito nacional, La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), ésta en base al hecho de que en Venezuela se establece como fines supremos según el preámbulo de la CRBV, la consolidación de los valores de libertad, independencia, paz, solidaridad y el bien común, la igualdad sin discriminación ni subordinación alguna y la garantía universal e indivisible de los derechos humanos. La República es un Estado Social de Derecho y Justicia sobre la base de los derechos fundamentales que orientan las políticas, programas y acciones dirigidas a transformar la sociedad venezolana con miras a erradicar la exclusión social y construir una democracia participativa y protagónica, donde el Estado tiene como fin esencial la defensa y desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad.

En este marco, los niños, niñas y adolescentes son sujetos plenos de derechos, reconocidos en artículos tales como, en Título III De Los Derechos Humanos Y Garantías, Y De Los Deberes el Capítulo I Disposiciones generales: en lo que respecta al Artículo 19 se puede observar como El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos, esto se hace con el respaldo de los poderes y todos los tratados y leyes que bien lo apoyen y respalde. De la

misma manera, el Artículo 20. Señala que toda persona tiene derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad, sin más limitaciones que las que derivan del derecho de las demás y del orden público y social, lo que permite tomar Las medidas necesarias para garantizar su buen desenvolvimiento y desarrollo, en esta misma línea de ideas el Artículo 21. Aborda el tema de la discriminación por la raza, el sexo, el credo o condición social además de otros factores que pudieran fomentar los conflictos entre iguales en el entorno escolar.

Es así, como todos los niños poseen derechos de ahí que el Artículo 78. Señala que:

Los niños, niñas y adolescentes son sujetos plenos de derecho y estarán protegidos por la legislación, órganos y tribunales especializados, los cuales respetarán, garantizarán y desarrollarán los contenidos de esta Constitución, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás tratados internacionales que en esta materia haya suscrito y ratificado la República. El Estado, las familias y la sociedad asegurarán, con prioridad absoluta, protección integral, para lo cual se tomará en cuenta su interés superior en las decisiones y acciones que les conciernan. El Estado promoverá su incorporación progresiva a la ciudadanía activa y creará un sistema rector nacional para la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

El análisis de este artículo permite tomar las medidas necesarias por parte de los entes responsables de mantener y fomentar una convivencia escolar adecuada que favorezca el desarrollo de los aprendizajes, a la vez que ayude al crecimiento y desarrollo integral del individuo. Esto es de vital importancia conocerlo y manejarlo por el hecho de que la presencia de conflictos en el entorno escolar suele ser tomados a la ligera, son pocas las acciones que toman o siguen principalmente los docentes y de la misma manera los padres y representantes, el actuar ante estas circunstancias contribuirá a mejorar la interacción social y prevención de conflictos y desarrollo de personalidades agresivas.

Con este fin el Artículo 102. Permite observar que la educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. Esta debe ser tomado como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social. Así también el Artículo 103. Deja claro que toda persona tiene derecho a una educación integral de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones.

De hecho, el Artículo 104. Explica que la educación estará a cargo de personas de reconocida moralidad y de comprobada idoneidad académica. El Estado estimulará su actualización permanente y les garantizará la estabilidad en el ejercicio de la carrera docente, esto es de vital importancia por los diversos cambios de circunstancias a los que la educación experimenta, el docente debe estar preparado con el fin de abordar las situación y necesidades que presente el educando, no sola a nivel educativo o académico, sino también en lo que respecta a su desarrollo personal sus necesidades emocionales y físicas.

Así mismo, la Ley Orgánica De Educación (2009) permite orientar la acción del docente como uno de los principales responsables de dirigir el proceso de enseñanza – aprendizaje, pero también debe velar por el bienestar integral del estudiante. Por esto en su Artículo 3 señala que “la educación tiene como finalidad fundamental el pleno desarrollo de la personalidad y el logro de un hombre sano, culto crítico y apto para convivir en una sociedad, democrática, justa y libre...” ayudando así a comprender la importancia de dirigir la acción docente para formar un individuo integral y completo capacitado para toda labor.

Por otro lado, en su Artículo 123 se señala que: “los alumnos incurren en faltas graves en casos siguientes:

- 1º) cuando obstaculicen o interfieran el normal desarrollo de las actividades escolares o alteren gravemente la disciplina.
- 2º) cuando cometen actos violentos de hecho o de palabra contra cualquier miembro de la comunidad educativa, o del personal docente, administrativo u obrero del plantel...

Bajo la misma Ley, se presenta que dirige la acción docente y permite conocer las acciones que debe tomarse en cuenta para dirigir el comportamiento de los estudiantes, debe conocerse las acciones conflictivas de los docentes y tomar las medidas necesarias para redirigir y corregir este tipo de comportamiento lo que permitirá ayudar al crecimiento personal y social del individuo como también construir una sociedad pacífica o al menos trabajar en ayudar a mejorar la constante presencia de agresividad por parte de los estudiantes entre sí y hacia los demás miembros de la institución.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La investigación dentro de la sociedad cumple un papel preponderante al ser considerada el punto de partida de los cambios que se generan dentro de un ambiente social determinado, acorde siempre a los intereses y necesidades de la comunidad. En esta etapa se describe un aspecto importante de la investigación como es la metodología, por cuanto el desarrollo de la investigación se ubicó dentro de un enfoque cualitativo, basado en el paradigma sociocrítico; planteado bajo el método de Investigación - Acción.

Es importante señalar que para alcanzar los objetivos propuesto se hizo necesario aplicar una entrevista semi-estructurada; puesto que dentro de ella se presenta una parte establecida como un cuestionario con opciones de respuestas múltiples y se complementa con un guión de preguntas que están dentro de la misma entrevista semi-estructurada; es evidente que después de analizada cada una de las respuestas se realizó la socialización con los informantes claves, cumpliendo una fase más dentro de lo que es la investigación acción – participante.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En relación a los resultados del presente abordaje teórico se logran develar que la entrevista semi-estructurada, dio cumplimiento al objetivo específico que señala: Diagnosticar la incidencia de la provención del conflicto como factor de calidad en la convivencia escolar de la Unidad Educativa Bolivariana “La Victoria” y se obtuvo el diagnóstico que permite inferir la importancia de la presente investigación, los docentes poseen un conocimiento muy vago con respecto a la provención del conflicto, no saben cómo atender los mismo, no poseen herramientas y técnicas que les permitan enfrentar los conflictos desde la no violencia, están muy desprendidos de su rol como docentes y de las funciones que deben cumplir dentro de su aula de clase, puestos que ellos consideran que por impartir los conocimientos ya están cumpliendo y se los olvida que un docente es integral y debe cumplir diversas facetas, que para atender una situación conflictiva no deben tener una especialización en el área de orientación y que mucho menos es solo a este especialista a quien le compete tema.

Además, a través de este diagnóstico se conoció que los docentes no están preparados ni para resolver los conflictos que se les presentan con sus colegas, por ende es de vital importancia desarrollar un plan de acción que les permita reflexionar y conocer los métodos para solventar los conflictos desde la no violencia, herramienta tal que les servirá incluso para implementar en su comunidad y en su hogar con su familia, cuando logre manejar los mismos desde el aspecto personal le será muy fluido intervenir en el de sus educandos de tal manera que no permitirá que los conflictos en su aula e institución lleguen a la fase de crisis donde está la gravedad de los mismos puesto que puede traer resultados fatales y lamentable.

Así mismo, al dar cumplimiento al objetivo que señala: sensibilizar a los docentes en la provención del conflicto como factor de calidad en la convivencia escolar de la Unidad Educativa Bolivariana “La Victoria”. Los docentes reflexionaron en cuanto a la seriedad que requiere y amerita el tema de los conflictos escolares entre pares y adultos, determinaron la importancia de no dejar que estos transcurran como parte de una cotidianidad y los envuelvan a tal extremo que ellos lleguen a verlo como una situación natural y normal, por cuanto son niños en edad escolar, y sus propios conflictos como adultos los vean como una situación de la cual esta institución educativa por no pueda estar excepta.

Además, comprendieron e internalizaron la importancia de estar preparados y contar con las herramientas y/o técnicas adecuadas para afrontar estas situaciones y atender los conflictos desde la no violencia, combatir la crisis que estos generan y mejorar de esta manera la interacción entre todos los miembros de la comunidad educativa. De igual forma, visualizaron como a través de la propuesta que trae este proyecto de investigación ellos mejorarían sus relaciones interpersonales, como podrían manejar con más fluidez el tema de la comunicación asertiva e incluso como van a solventar situaciones presentes en su hogar.

En líneas generales la entrevista aplicada a los participantes objeto de estudio de la presente investigación permitió conocer que a estos les pareció pertinente que fuese necesario la implementación de algunas actividades académicas para que los docentes lograsen alcanzar los conocimientos, habilidades y destrezas para enfrentarse a la incidencia de la provención del conflicto como factor de calidad en la convivencia escolar para los docentes de la Unidad Educativa Bolivariana “La Victoria”, Rubio, Municipio Junín, Estado Táchira; aspectos que conllevan a la actualización del docente y a mejorar las prácticas para el trato que se les da a los estudiantes.

De la misma manera como se dio cumplimiento a cada uno de los objetivos de la investigación descritos en los párrafos anteriores, también se cumplió con cada una de las fases de la investigación, las cuales comprendieron las siguientes:

**Primera Fase – Diagnostica:** En este momento se seleccionó el escenario el cual se tomó como objeto de estudio representado el mismo por la Unidad Educativa Bolivariana “La Victoria”, institución está que se ubica en la victoria parte alta de Rubio, Municipio Junín del Estado Táchira, asimismo se procedió hablar con el Director y la Subdirectora de ésta institución para solicitar de manera formal la autorización y permiso para trabajar y ejecutar el presente trabajo de investigación en la mencionada institución.

Seguidamente, se derivó una entrevista con los mismos para explicarles sobre que trataba el trabajo de investigación, una vez que ellos hayan comprendieron éste, organizar la forma de trabajo en base a las actividades de la institución con los docentes para que de esta manera el trabajo no choque con las mismas, así como también elegir a los informantes, y al obtener su aprobación e información en cuanto a los informante tomando en cuenta los criterios de selección de estos que estarán conformados por un docente de cada grado, se procedió a realizar una entrevista informal con los docentes con el fin de presentarme como investigadora, explicarles el motivo de la visita y solicitarles una audiencia para proceder a realizar la entrevista semi - estructurada y de esta manera obtener el diagnóstico. En base a ello luego de que cada docente manifestó el tiempo disponible para realizar la entrevista se fijó el día y la hora para proceder a su realización.

Posterior a ello, se acudió en el momento establecido por cada uno de los docentes y se procedió a realizar la entrevista respectiva, para lo que se seleccionó un lugar apropiado de la institución donde solo estuvo presente tanto el entrevistador como el entrevistado, un sitio que no haya ruido, que sea cálido y fluido que permita y brindarles al entrevistado la confiabilidad y confidencialidad requerida para la aplicación de la misma, esté pudo estar conformado por el aula de clase o algún ambiente fuera de este.

Seguidamente se le solicito al docente objeto de estudio la autorización para grabar en voz la entrevista, luego de su aprobación o no se explicó que esta es confidencial por tal motivo se identificará a través de una codificación ya establecida en el trabajo de investigación, así como también que se le realizó una serie de preguntas las cuales están relacionadas de forma directa con el trabajo de investigación que de no conocer los términos o los temas sobre los que se habla exponga por lo menos lo que supone trata el mismo puesto que la idea de la entrevista es diagnosticar el conocimiento y aplicación de este contenido. En síntesis, en este momento se identificó el problema, se recogió y proceso la información relacionada con este. Para los fines de esta investigación se realizó a través de una entrevista semi - estructurada con cada uno de los sujetos de estudio, además de la observación participante.

En síntesis, en este momento se analiza la problemática y se procede a recoger la información mediante una entrevista semi - estructurada a través de un guion.

**Segunda Fase de Sensibilización:** En esta etapa se realizó una invitación tanto al personal directivo como a los docentes objetos de estudio, cuya finalidad fue fijar un primer encuentro como grupo para que de esta manera la docente investigadora les explicara el propósito de dicho trabajo de investigación. Asimismo poder producir o generar una reflexión que le permita a los docentes objetos de estudio realizarse un análisis sobre su actitud ante la problemática, además de las competencias y/o habilidades que poseen para solventar los conflictos desde la no violencia y de esta manera reflexionen sobre que deben mejorar para combatir la violencia y los conflictos entre los estudiantes en la institución.

Es así como la docente luego de cada uno de expuso sus ideas, pidió que en una hoja de papel blanco exterioricen un caso de conflicto que vivan en el aula con sus estudiantes, para así cerrar este encuentro de tal manera que los docentes objeto de estudio se vayan interiorizando con la importancia de dicho trabajo de investigación y como contribuiría este a su crecimiento personal y profesional. Sin embargo, antes de que cada participante abandone el recinto la docente investigadora pidió que luego de su exposición de motivos y el ejercicio que les propuso realizar, cada uno de los sujetos de estudio manifieste su voluntad de participar y colaborar con el presente trabajo de investigación. Destacando que la presente actividad se evaluó a través de un registro descriptivo individual en el cual la docente investigadora plasmo los resultados de la misma. En resumen, Inicia con la presentación del proyecto investigativo y se realizan acciones que permitan el conocimiento y la motivación hacia el trabajo, realizando actividades que conlleven a la reflexión siendo esta evaluada mediante un registro anecdótico.

**Terca y Cuarta Fase de Planeación y Ejecución:** En este momento, la docente investigadora les dio a conocer el plan de acción con el que se pretende trabajar, explicando que su planteamiento es el punto de partida del mismo, que a su vez requiere de la colaboración de cada uno de ellos para que así surja un plan totalmente adaptado a la realidad de este contexto educativo, indico que cada uno de los involucrados puede aportar ideas para replanificar el mismo y de esta manera construirlo en conjunto, para así realizar las modificaciones pertinentes y ajustarlo a lo requerido por cada uno de los docentes – estudiantes y su realidad vivida en este escenario. Luego de ajustar el plan de acción con los aportes de cada uno de los sujetos de estudio se procedió a realizar su ejecución la cual se hizo en tres secciones o momentos de encuentro mediante la utilización de la técnica del taller, por lo que dicho plan de acción se le denomino “Educar en y para El Conflicto” (Agresividad Entre Pares). En otras palabras, es la propuesta a través de cual se quiere concienciar a los docentes para que cumplan un rol de facilitador e intervengan en los conflictos escolares a través la aplicabilidad de herramientas que fomenten la comunicación asertiva.

**Quinta Fase de Evaluación:** Por medio de un instrumento (Cuestionario) se valoró si la investigadora explicó de buena manera y permitió al grupo comprender la información así como también la importancia de la misma para su aplicación en dicha institución educativa.

## CONCLUSIONES

Al analizar la incidencia de la provención del conflicto como factor de calidad en la convivencia escolar dirigido a los docentes de la Unidad Educativa Bolivariana “La Victoria”, Rubio, Municipio Junín, Estado Táchira. Se pudo obtener resultado que en la:

**Fase Diagnóstica:** se dio cumplimiento al objetivo número 1 del proyecto de investigación como es, diagnosticar la incidencia de la provención del conflicto como factor de calidad en la convivencia escolar de la Unidad Educativa Bolivariana “La Victoria. Que derivó la categoría Provencción del conflicto, definida por Burton (1998), como el “proceso de intervención antes de la crisis que conduce a una explicación adecuada de los conflictos, el reconocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas y al fomento de actitudes y relaciones de colaboración necesarios para manejarlo sin violencia (p. 2)”.

En otras palabras, la provención del conflicto constituye aquellas herramientas, competencias, actitudes y estrategias, con las que cuenta un docente para educar en y para el conflicto y de esta manera intervenir ante su presencia antes de que estos lleguen a su etapa de crisis, sino por el contrario hacerlo desde sus primeras fases y así lograr una resolución del conflicto desde la no violencia. A través de las respuestas suministradas mediante la entrevista semi-estructurada, en la cual se contó con un guion de entrevista, y el manejo de aparatos móviles para grabar la conversación con la debida autorización por parte del docente, en esta categoría los sujetos objeto de estudio manifestaron que existe un conocimiento superficial o casi nulo en cuanto al tema de la provención por parte de los docentes, puestos que los mismos solo se limitaban a tratar de adivinar o suponer de que trata el tema y unos más allá de eso dejaron en evidencia claramente que era la primera vez que escuchaban el mismo. Las sub-categorías derivadas de esta categoría son: medios alternos de resolución de conflictos; estrategias socializadoras y técnicas conductuales de modificación de conducta. En sí, se pudo concluir que existe escaso conocimiento del tema de provención del conflicto, por cuanto incide directamente para que este no se use como medio de solución de conflictos, de ahí que, por ende manejan una inapropiada convivencia escolar.

Seguidamente en la categoría conflicto, definida por Jares (2002) enuncia el conflicto como “la esencia de un fenómeno de incompatibilidad entre personas o grupos y hace referencia tanto a los aspectos estructurales como a los personales, es decir, que el conflicto existe cuando se presenta cualquier tipo de actividad incompatible”, la cual conlleva como subcategorías a: conflicto escolar, tipos, fases o etapas, actitudes. Es decir, la violencia es una de los medios de respuesta que tenemos a la hora de resolver un conflicto y representa una actitud hostil y agresiva que puede ir desde leve hasta grave, indicando allí, desde una simple mala mirada, un insulto o los golpes, y lo que puede hacer que un conflicto termine o concluya en un resultado fatal pudiendo llevar incluso hasta la muerte. Allí, se dejó en evidencia la poca claridad que tienen los docentes en cuanto a la información de la violencia, debido a que ninguno pudo dar una definición clara, precisa y concisa de la misma, sino por el contrario indicaron que los tipos de violencia existentes

Posteriormente la categoría convivencia escolar, definida por Pérez (2001) indica que “Hablar de convivencia es tanto como referirse a la vida en compañía de otros”. Las sub-categorías derivadas son: Disciplina Escolar, Educación en Valores, Educación para la paz, Rol del docente. En otras palabras la sana convivencia escolar depende de la disciplina que fomente e implemente cada plantel educativo con cada uno de sus integrantes donde se desarrolle en gran escala los aspectos positivos

y por el contrario se suprime y sanciona los negativos. Es así, como por medio de esta categoría se refleja que la institución educativa no cuenta con un reglamento específico para solventar y manejar los conflictos escolares entre pares y/o educandos y demás miembros de la comunidad educativa, sino que por el contrario le relegan esta responsabilidad basándose en las normas de convivencias de la institución a cada docente, puesto que los mismos son átomos en su aula para resolver los conflictos según lo que ellos consideren apropiado y conveniente, que no vaya contrario a las normas de la organización educativa.

**Fase de Sensibilización:** Principalmente con esta fase se cumple el objetivo específico número 2 del proyecto de investigación, sensibilizar a los docentes en la provención del conflicto como factor de calidad en la convivencia escolar de la Unidad Educativa Bolivariana “La Victoria”. Esta fase arrojó los siguientes resultados:

Los docentes reflexionaron en cuanto a la seriedad que requiere y amerita el tema de los conflictos escolares entre pares y adultos, determinaron la importancia de no dejar que estos transcurran como parte de una cotidianidad y los envuelvan a tal extremo que ellos lleguen a verlo como una situación natural y normal, por cuanto son niños en edad escolar, y sus propios conflictos como adultos los vean como una situación de la cual esta institución educativa por no pueda estar excepta.

Además comprendieron e internalizaron la importancia de estar preparados y contar con las herramientas y/o técnicas adecuadas para afrontar estas situaciones y atender los conflictos desde la no violencia, combatir la crisis que estos generan y mejorar de esta manera la interacción entre todos los miembros de la comunidad educativa. De igual forma, visualizaron como a través de la propuesta que trae este proyecto de investigación ellos mejorarían sus relaciones interpersonales, como podrían manejar con más fluidez el tema de la comunicación asertiva e incluso como van a solventar situaciones presentes en su hogar.

Además imaginaron la gravedad de las consecuencias que trae el no intervenir de manera eficaz y a tiempo ante una situación de conflicto, pero más allá de ello lograron comprender cuán importante es no solo resolver un conflicto sino además adentrarse en la causa del mismo, por lo que mostraron intereses en conocer y manejar la provención del conflicto, indicando que esta propuesta sí brinda para ellos la vía alterna para mejorar la convivencia escolar en la institución educativa.

Lograron examinar su comportamiento y comprender que en ocasiones solo por tener y manejar una mala comunicación, no contar con las estrategias idóneas, han generado situaciones de conflictos entre adultos y colegas que les ha llevado a la etapa de crisis de un conflicto y por no manejar la provención del conflicto se ha vuelto la institución educativa en un campo de batalla que trasciende las puertas de la misma y arropa a la sociedad fuera de ella. En si esta charla concluyó con el interés y entusiasmo por parte de los docentes de conocer, manejar y estudiar a profundidad el tema de la provención del conflicto indicando que esta herramienta les será de vital importancia para toda su vida y en cada uno de sus aspectos no solo el profesional.

**Fase de Aplicación y Ejecución:** A través de esta fase se cumplió al objetivo número 3 y 4 del proyecto de investigación, planificar y ejecutar el Plan de Acción “Educar en y para el Conflicto o Violencia”. Aquí se da cumplimiento a el objetivo N° 1 del plan de acción el cual es Provocar una sensibilización, reflexión y concientización en los docentes, hacia los conflictos y la dinámica de los

mismos, para lograr la formación de la conciencia colectiva para la paz, en el cual el tema a tratar fue Conflicto: tipos, fases, actitudes y conflicto escolar. Referente a ello, se obtuvo una participación, donde los docentes se expresaron con fluidez verbal en cuanto a las situaciones vividas dentro y fuera del aula de clase pero lo más importante fue conocer y distinguir el poco conocimiento que poseen los docentes en cuanto al tema desarrollado, sin embargo se pudo apreciar que al finalizar el taller estos obtuvieron nuevos conocimientos que le permitieron generar aportes significativos e importantes en cuanto a la concepción que tenían sobre el conflicto.

Seguidamente se ejecutó el segundo taller que permitió cumplir el segundo objetivo específico del plan de acción “Educar en y para el Conflicto o Violencia” cuyo fin era Proveer de herramientas a los docentes para la aplicabilidad y regularización de los conflictos generando así formas pacíficas de resolución de los mismos en la institución. Allí, los docentes aprendieron en cuanto a la información dada y distinguieron y/o reconocieron cada una de las herramientas, al igual que les permitió visualizar su aplicación dentro del aula y más allá de ello en su comunidad y/o hogar. Además manifestaron allí como manejar a través de estas herramientas sus conflictos entre colegas, como mediante su implementación podrían mejorar las relaciones interpersonales entre toda la comunidad educativa lo que permitiría una fluidez y una asertividad que sería muy positiva en la institución puesto que de esta manera tendrían una mejor relación laboral, al igual que con estas lograrán la intervención de los conflictos entre pares desde la no violencia.

Posteriormente se da cumplimiento al tercer y último objetivo específico del plan de acción, aplicar y evaluar estudios de casos relacionados con conflictos escolares y su gestión en la resolución no violenta de estos. A través de ello, los docentes lograron captar el mensaje, manejar un conocimiento base, obtener interés por indagar más en cuanto al tema, se permitieron rápidamente establecer cuáles serán sus acciones inmediatas para combatir los conflictos dentro y fuera de su aula, así como reconocer la trascendencia que genera un conflicto no resuelto pero además en eliminar esa concepción de peligro de la palabra “conflicto” y visualizarlo desde la idea de cambio y construcción beneficioso para una de las personas.

En síntesis, luego de la ejecución del trabajo de investigación se pudo evidenciar como la organización educativa intenta tomar las riendas y mejorar y cambiar las situaciones conflictivas dentro de ella para lograr de esta manera una mejor convivencia escolar.

**Fase de Evaluación:** Mediante esta fase se dio cumplimiento al quinto y último objetivo específico del proyecto de investigación, evaluar el plan de acción “Educar en y para el Conflicto”. Para cumplir esta fase se aplicó una encuesta de evaluación a los participantes objeto de estudio de la investigación la cual permitió conocer que a estos les pareció pertinente el plan de acción, el procedimiento para las preguntas, que hubo una facilitación en cuanto al tema desarrollado en cada taller, manifestaron que la docente investigadora tuvo fluidez verbal, una excelente organización y planificación acorde, siempre estuvo dispuesta aclarar dudas, mantuvo una buena expresión corporal, utilizó buenas estrategias, brindó excelente información, mantuvo una comunicación asertiva con los participantes del taller, fue responsable y consolidó todos los temas de los talleres.

A través del cual se pudo conocer que el plan de acción fue sumamente útil puesto que brindó a los participantes nuevos conocimientos, herramientas y aptitudes que comenzaran a emprender desde ya para mantener en su escuela una educación basada en valores y dirigida hacia la paz. Este proyecto brindó a cada participante la oportunidad y la alternativa de resolver un conflicto más allá

de este estigma de problema y resentimiento y/o enfrentamiento, por el contrario, saber que existen diversos métodos de resolución de conflicto, pero, lo más importante es que un conflicto significa y represente un cambio beneficioso y manejándolo desde la provención del conflicto siempre será así.

## REFERENCIAS

- Alcázar, J., A. (2000) *Convivencia y Disciplina Escolar: el Gobierno de la Clase* [Documento en Línea] Disponible en <http://fresno.pntic.mec.es/~emod0002/disciplina.htm>
- Arellano, N. (2005) *Provencción del Conflicto y la Formación del Educando* [Documento en Línea] Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos28/provencion-conflicto/provencion-conflicto.shtml#ixzz4ZQIUSkYT>
- Arellano, N. (2007) *La Violencia Escolar y la Provencción del Conflicto*. Revista ORBIS / Ciencias Humanas. Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004 Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB Directorio CLASE / Directorio REDALyC [Documento en Línea] Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70930703>
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación: Guía para su elaboración*. Caracas: EpeSTEMI.
- Arrufat, M., Y (2010) *El Conflicto en el Entorno Escolar* [Documento en Línea] Disponible en <http://www.eduinnova.es/feb2010/CONFLICTOENTORNOESCOLAR.pdf>
- Barragan, M. (2014) *Etapas del Conflicto* [Documento en Línea] Disponible en <https://prezi.com/0r7pwzbpey7o/etapas-del-conflicto/>
- Calderón, I., (2009) *La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares* [Documento en Línea] Disponible en [www.saber.ula.ve/dspace/bitstream/123456789/34325/articulo4.pdf](http://www.saber.ula.ve/dspace/bitstream/123456789/34325/articulo4.pdf)
- Difinicion.de (2008-2017) *Convivencia* [Documento en Línea] Disponible en <http://definicion.de/convivencia/>
- Elliott, J. (2000). *La Investigación-acción en educación*. Morata. España.
- Flores Ochoa, Rafael y Tobón Restrepo, Alonso. (2001). *Investigación Educativa y Pedagógica*. Bogotá, Colombia: Editorial: Mc Graw-Hill.
- Gascon, S., P. (2005) *Educación en y para el Conflicto Facultad de Ciencias de la Educación*. Edificio G6 Universidad Autónoma de Barcelona 08193 Bellaterra (Barcelona) España
- Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L.P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., Mc. Graw Hill 6ª. edición.

- 208
- Hernández, P., A. (2005) *Los conflictos en el Aula* [Documento en Línea] disponible en <http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo=398>
- Ibarra., M., G. (2010) *Los Conflictos Escolares: Un Problema De Todos* Facultad de Psicología Universidad de la Habana
- Jares, Xesús. (2002). *Educación y conflicto*. Ed. Popular. Madrid.
- Martínez, M., M. (2005) *El Método Etnográfico De Investigación* [Documento en Línea] Disponible en <http://prof.usb.ve/miguelm/metodoetnografico.html>.
- Martínez, V. y Pérez, O. (2001) *Convivencia Escolar. Problemas y Soluciones*. Revista Complutense de Educación Volumen 112. Núm. 1. 295-318. ISSN: 1130-2496
- Pacheco-Salazar, B. (2018). *Violencia escolar: la perspectiva de estudiantes y docentes*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 20(1), 112-121. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1523>
- Piñero, M., M., L. y Rivera, M., M., E. (2013) *Investigación Cualitativa: Orientaciones Procedimentales*. Subdirección de Investigación y Postgrado UPEL-IPB FONDEIN UPEL. Barquisimeto, Estado Lara. Venezuela Primera Edición 2012. 1era reimpresión corregida 2013
- Publise, B. (2008) *Convivencia Escolar* [Documento en Línea] Disponible en <http://www.ildis.org.ve/website/administrador/uploads/CONVIVENCIA%20ESCOLAR%20UMA.pdf>
- Ramos, F., M., T., Ravello, B., C., y Rivera, R., S., T. (2014) *Aprendiendo a Resolver Conflictos en las Instituciones Educativas*. Orientaciones Para Directivos y Tutores de Primaria y Secundaria. Ministerio de Educación de la República de Perú
- Roldán, J. (2014) *Cuál es Tú Actitud ante el Conflicto* [Documento en Línea] Disponible en <http://psicoblog.com/cual-es-tu-actitud-ante-un-conflicto/>
- Ruiz O, J., I. y Ispizua, M., A. (1998) *La descodificación de la vida cotidiana*. Métodos de investigación cualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto,
- Sandín Esteban, M<sup>a</sup> Paz (2003). *Investigación cualitativa en Educación. Fundamentos y tradiciones*. Madrid: Mc Graw and Hill Interamericana.
- Sotelo, K. (2012) *Paradigma Socio – Crítico* [Documento en Línea] Disponible en [https://prezi.com/\\_p7vmde2ol-k/paradigma-socio-critico/](https://prezi.com/_p7vmde2ol-k/paradigma-socio-critico/)
- Strauss, A., Corbin, J. (2002) *Bases de la Investigación Cualitativa*. Técnicas y Procedimientos para Desarrollar La Teoría Fundamentada Colección Contus © Editorial Universidad de Antioquia Primera edición (en español): Editorial Universidad de Antioquia, diciembre de 2002 Publicado por acuerdo con Sage Publications, Inc. / Published by arrangement with Sage Publications Inc. Impreso y hecho en Colombia
- Taylor, S., J y Bogdan, R. (2000) *Introducción a los Métodos Cualitativos*. Ediciones Paidós. Tercera Edición

UNESCO (2013) *Cuaderno de Trabajo “Tiempo de Mediación” de La Junta de Andalucía “Educar en y para El Conflicto”*, Cátedra UNESCO Sobre Paz derechos Humanos De La Universidad Autónoma De Barcelona. Actitudes Ante El Conflicto [Documento en Línea] Disponible en <https://es.slideshare.net/leiresantaolalla7/actitudes-ante-el-conflicto>

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Posgrado (2014) *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis y Doctorado* 6<sup>ta</sup> Edición Caracas – Venezuela

Vázquez, G., R., L. (2012) *La Mediación Escolar como Herramienta de Educación para la Paz* [Documento en Línea] Disponible en <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/85718/TRLVG.pdf?sequence=1>