



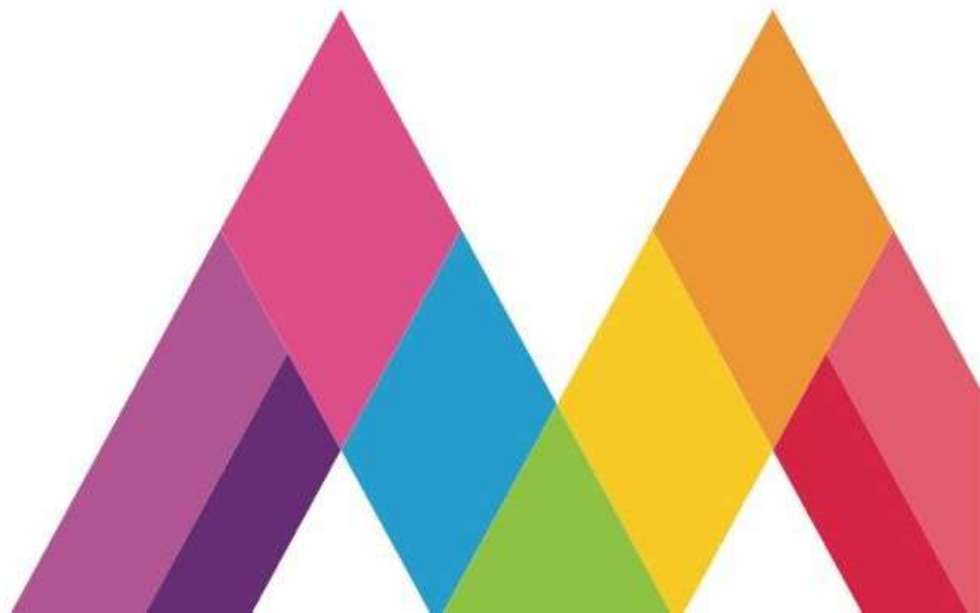
EDOMÉX  
SECRETARÍA PRIMER. RESOLUCIÓN FUERTE.



Acervo  
Digital  
Educativo

# El diálogo para la transformación de conflictos

Autor(a): Guadalupe Luna García  
Escuela Primaria “Otilio Montaña” 15EPR0239H  
Tultepec, México  
20 de febrero de 2023



## INTRODUCCION

El diálogo se inserta en un proceso de comunicación, palabra cuyo significado deriva del latín *communicare*, y que a su vez quiere decir “compartir algo, poner en común” (Definición.de, 2008), con este concepto inicial, nos damos cuenta que para los seres humanos representa un acto social de gran relevancia, puesto que es a través de éste que mantienen un contacto con los demás en el cual van a compartir ideas e intereses dentro de un tiempo y espacio determinado.

El dialogar representa entonces un proceso elevado de la comunicación, donde no únicamente hay un intercambio de mensajes, en este caso involucra la esencia de desarrollar acuerdos o construir algo a partir de las palabras emitidas, analizar puntos de concordancia y situaciones en las que se requiera que cada uno de los involucrados de un punto de vista y se enriquezcan, esto en un ambiente de cordialidad y en beneficio de la buena convivencia lo que involucra habilidades como el saber escuchar, el reconocer puntos de convergencia y divergencia y además la capacidad de dar un juicio acertado, convincente y que beneficie a las personas involucradas, principio primordial para la transformación de conflictos, es decir, el dar un giro al conflicto para evitar actos de violencia, no eliminarlos porque son parte de nuestra vida cotidiana, pero si él transformarlos de tal manera que al afrontarlos se genere un ambiente armónico donde esté presente la paz entre los individuos y se respete las necesidades básicas, la dignidad y los derechos de los involucrados, con base en estos principios, se plantea una propuesta didáctica titulada “Brigada de transformadores del conflicto” cuyo objetivo es formar una brigada de transformadores de conflictos con un grupo de estudiantes quienes sean capaces de apoyar a sus compañeros para generar ambientes de armonía y libres de violencia a través de la asesoría continua por parte del docente que se encuentre frente al proyecto.

## DESARROLLO

Previo a presentar dicho proyecto es importante tomar en cuenta algunos aspectos básicos sobre el diálogo ya que por excelencia es la herramienta más importante en la transformación de conflictos libres de violencia, para ello se hace mención del método de la mayéutica, técnica que consiste en preguntar al interlocutor acerca de algo (un problema,

por ejemplo) y luego se procede a debatir la respuesta dada por medio del establecimiento de conceptos generales. El debate lleva al interlocutor a un concepto nuevo desarrollado a partir del anterior y en donde se generan preguntas de reflexión que permite a los asistentes debatir sobre un tema determinado defendiendo su punto de vista generando un conflicto positivo en donde se enriquecen los pensamientos a partir de los distintos puntos de vista, el reto aquí es evitar la violencia y poner en práctica la tolerancia.

Llevando el diálogo ante un conflicto que genera un sentimiento de malestar por las partes involucradas, en definitiva es parte del camino idóneo para aplicar la asertividad, es decir, actuar de la mejor manera posible sin afectarse a sí mismo o a los demás, para ello es necesario que las personas tengan la disposición de entrar en un ambiente de cordialidad y en caso de ser indispensable, buscar a un mediador no necesariamente neutral, pero que sí este a favor de ayudar a resolver el conflicto defendiendo los intereses legítimos de cada uno de los involucrados, sin embargo definitivamente nos podemos encontrar con un ambiente poco alentador como el que alguno de los conflictuados defienda su postura de tal manera que no permita que por la otra parte se exprese y aferrarse a que su postura es la correcta negándose a escuchar otras posibilidades y que las emociones negativas predominen por una o ambas partes, es donde el trabajo del mediador no es fácil pero si fundamental.

Como vemos, el generar un diálogo asertivo no resulta nada fácil, pero es necesario mantener la convicción de que es el medio idóneo para la resolución de conflictos, ahora bien, es importante comprender que para este proceso no solo se involucra el hablar, también se pueden emplear recursos como la gesticulación y los movimientos corporales que emiten un mensaje más claro de lo que se quiere comunicar.

En este sentido es pertinente hablar de la acción comunicativa refiriéndonos al intercambio de información que guía las acciones de los seres vivos y que además están organizadas en un tiempo y espacio para lograr objetivos, este intercambio se da entre un emisor y un receptor siendo el primero el sujeto que emite el mensaje y que constantemente se mantiene en evaluación sobre su propia actividad para poder reconocer si se ha transmitido de manera eficiente, por otro lado, el papel del segundo le permite

mantenerse como un sujeto activo, reflexivo y crítico quien también evalúa su propia actividad y posee la capacidad de evaluar al emisor.

Ahora bien, podemos encontrar la clasificación de roles de los involucrados en el proceso de comunicación en los siguientes (Córica, 2011):

**El canal:** Es el soporte en el que se produce el soporte comunicativo

**El medio:** Es aquel que permite la transmisión del mensaje, un ejemplo puede ser la computadora y el soporte el correo electrónico o cara a cara, el ideal para poder resolver un conflicto que es uno de nuestros propósitos.

**El código:** Es un conjunto de símbolos cuyo significado es conocido entre el emisor y el receptor

**El ruido:** Son las perturbaciones que se producen en el canal de comunicación y que afecta la recepción del mensaje.

Con lo anterior, podemos comprender que la comunicación es el medio por el cual se construye una sociedad, lo que involucra una cultura, para ello, el diálogo que se genere debe lograr un pensamiento crítico y analítico que lleve al intercambio recíproco de conocimientos, pensamientos, procedimientos para la resolución de problemas y actitudes, con el fin de enriquecerse constantemente para lograr una convivencia efectiva y armónica formando individuos capaces de enfrentarse a las diversas circunstancias y responder a las demandas de la sociedad en que se desenvuelven tanto de manera individual como colectiva.

También es necesario reconocer que la comunicación debe de cumplir con ciertos requisitos que son mencionados a continuación (Córica, 2011):

**Motivadora:** Donde se debe de transmitir estímulos que permitan captar y mantener la atención de los involucrados, ya sea por la creación de una necesidad o la satisfacción de ella. Debe crear la posibilidad de aprender a través de la generación de un conflicto.

**Persuasiva:** Debe lograr su finalidad tanto en función a los objetivos como a las metas que se han planteado, en donde se involucra el principio de ganar, ganar.

**Estructurante:** La comunicación debe ser capaz de orientar, facilitar y promover la construcción personal entre los involucrados y que además de cumplir con el objetivo generen un aprendizaje permanente y significativo.

**Adaptativa:** Característica que tiende a facilitar la interacción del discente con el medio en el que este se desenvuelve, a través del mejoramiento del repertorio de conductas del sujeto.

**Generalizadora:** Debe tener la capacidad para inducir a nuevas interconexiones.

**Facilitadora de la Inteligibilidad:** Esta meta se consigue cuando se logra “adaptar la información de las circunstancias que facilitan su captación por el sujeto”.

En relación a lo analizado hasta el momento me parece importante mencionar que, como transformadores del conflicto y generadores de diálogo, debe de existir un liderazgo en las personas que han decidido involucrarse en este ambiente pero que sea eficaz e incluyente de tal manera que se dejen de lado las prácticas intimidatorias y exista un clima de confianza que permita a las personas expresar con facilidad lo que tienen que decir, es por ello que requiere un gran compromiso y el convencernos de que podemos y tenemos que aportar algo positivo para la construcción de paz.

Es importante reconocer además nuestros alcances, es decir, el poder que se tiene sobre las decisiones de los demás, si bien podemos ser líderes propositivos, en muchas ocasiones, si no es que en la mayoría se debe dejar que las personas decidan sobre su manera de actuar para que estén en plena conciencia y se responsabilicen de sus actos decidiendo de la mejor manera puesto que si el mediador da una serie de pasos o muestra una receta a seguir, se pierde la capacidad de decidir a partir de la reflexión, el sujeto involucrado en la problemática deberá de ser quien establezca acuerdos y ser lo más asertivo posible.

Es necesario reconocer además que muchas veces es conveniente construir diálogos por partes separadas por cinco razones, la primera refiere a reducir la tensión ya que las personas suelen actuar de manera distinta y en lo individual podrían ser más honestas consigo mismas y evitar la sobreactuación en vías de manipulación, una segunda razón es la sinceridad reduciendo el efecto teatral y nos adentra a la tercera razón que es la creatividad, ya en un ambiente de confianza las personas podrían ser más capaces de

ofrecer alternativas positivas en base a un proceso de conciencia lo cual es base para la cuarta razón que es la articulación de propuestas en donde cada una de las partes involucradas aporta algo y se puede hacer una valoración de lo que resulte más pertinente desde el principio de la no violencia y por ultimo tenemos que existe mayor libertad para presentar ideas reduciendo así el efecto de tensión y se logra mayor disposición ante la conciliación y aumenta la disposición para escuchar y resolver el conflicto.

Para que el diálogo tenga mayor éxito se hace necesario asegurar un escenario adecuado y pertinente garantizando en un primer momento un espacio adecuado el cual debe ser un lugar cómodo y libre de distracciones en donde las personas se sientan con la confianza de expresar sus puntos de vista, además se debe tener la disposición del tiempo necesario evitando así presiones y mostrar paciencia y flexibilidad en todo momento, también es indispensable que estén presente todas las personas involucradas sin excluir a nadie y el transformador de paz esté dispuesto a intervenir en la medida en que tenga la facultad de hacerlo, en algunos casos será necesario emplear algún equipamiento para hacer algunas anotaciones o grabaciones siempre y cuando no incomode a los presentes y por ultimo debemos garantizar que la organización del proceso de mediación sea el correcto, con ello quiero decir, que se le dé oportunidad de participación a cada uno de los actores presentando dudas y alternativas de solución evitando actos de discriminación.

Derivado de la justificación anterior, se propone una orientación pedagógica basada en la resolución de conflictos por medio del diálogo llamada "Brigada de transformadores del conflicto" donde se pretende que sean los propios alumnos quienes hagan uso de herramientas de mediación para poder apoyar a sus compañeros a dar solución a los conflictos que pudieran surgir en la misma dinámica escolar siendo ellos quienes de manera empática podrían apoyar siempre contando con el apoyo de un docente que se encargará de dar capacitación y orientación en los momentos que sean necesarios.

A continuación se presenta la propuesta para poder ser llevada a cabo en los centros escolares que quieran hacer partícipes a los propios estudiantes de la transformación de los ambientes escolares y al mismo tiempo generen herramientas que podrán ser utilizadas en distintos ambientes sociales en los que se desarrollan.

**Tabla 1***Descripción de proyecto: "Brigada de transformadores de conflicto"*

SECCIÓN		DESCRIPCIÓN
<b>ASPECTOS GENERALES</b>		Los aspectos generales son la información básica para identificar, a grandes rasgos, quién es el autor de la propuesta y qué es lo que propone. Los rubros que hay que consignar son los siguientes:
<b>01.</b>	<b>Autor</b>	Dra. Guadalupe Luna García
<b>02.</b>	<b>Adscripción</b>	Escuela: Otilio Montañó Turno: Matutino Nivel: Primaria Clave: 15EPR0239H Zona escolar: P 0-70 Región: Cuautitlán Izcalli
<b>03.</b>	<b>Título del proyecto</b>	"Brigada de transformadores de conflictos"
<b>04.</b>	<b>Resumen</b>	El proyecto "Brigada de transformadores de conflictos" tiene como propósito conformar un grupo de estudiantes que apoye a sus compañeros de la comunidad escolar a afrontar sus conflictos transformándolos por medios pacíficos, para ello se plantea llevarse a cabo en diversas etapas, la primera mediante la selección de alumnos que cumplan con las características necesarias en cuanto a posibilidades de tiempo ante una asesoría que recibirán por parte del docente orientador y un diagnóstico de competencias necesarias para tener un perfil adecuado, posteriormente se presentarán ante la comunidad escolar y pondrán en práctica los conocimientos que se desarrollaron en la orientación previa sin dejar de lado asesorías continuas y al final se realizará una evaluación por parte de los involucrados.

<b>05.</b>	<b>Palabras clave</b>	Brigada, competencias, asesoría, apoyo y confianza
<b>ASPECTOS ESPECÍFICOS</b>		
<p>Los aspectos específicos son la información que detalla con precisión qué se va a hacer, quién lo va a hacer, quién va a ser beneficiado, en dónde se va a hacer y cuánto va a durar la acción. Los rubros a consignar son los siguientes:</p>		
<b>06.</b>	<b>Lugar de incidencia</b>	Salón de clases Patio de la escuela
<b>07.</b>	<b>Población destinataria</b>	Alumnos de la brigada Alumnos de la comunidad escolar en general Docente que llevará a cabo la asesoría Docentes de la comunidad escolar Autoridades educativas Padres de familia
<b>08.</b>	<b>Objetivo</b>	Formar una brigada de transformadores de conflictos con un grupo de estudiantes quienes sean capaces de apoyar a sus compañeros para generar ambientes de armonía y libres de violencia a través de la asesoría continua por parte del docente frente al proyecto.
<b>09.</b>	<b>Duración del proyecto</b>	Durante el ciclo escolar en curso y con proyección a los siguientes.
<b>10.</b>	<b>Agentes de cambio</b>	Docente frente al grupo Brigada de alumnos (aproximado de un grupo de 10 personas)
<b>ASPECTOS</b>		
<p>Los aspectos operativos son el corazón de la propuesta, y trata de la información específica sobre qué se va a hacer y cómo se va a hacer, sus</p>		



<b>OPERATIVOS</b>		etapas y procedimientos, los resultados esperados, los problemas que se pueden enfrentar y las variables que no conocemos que pueden ser importantes. Los rubros a consignar son los siguientes.
<b>11.</b>	<b>Acciones a emprender</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Primer filtro de selección de alumnos dependiendo del tiempo extra que pueden dedicar al proyecto (en acuerdos con padres de familia).</li> <li>2. Segundo filtro de selección realizando un diagnóstico de actitudes y competencias previas que se requieren para poder desempeñarse como mediadores del conflicto.</li> <li>3. Plan de sesiones para asesoría a alumnos y de esta manera puedan reconocer las diversas alternativas que existen para la transformación de conflictos.</li> <li>4. Puesta en práctica del plan de sesiones.</li> <li>5. Selección de distintivos para que la comunidad escolar los pueda reconocer.</li> <li>6. Selección del espacio para dar a conocer a la comunidad escolar los propósitos de la brigada y la manera en que se identificarán.</li> <li>7. Puesta en práctica de la brigada en conflictos que cotidianamente se dan en la institución.</li> <li>8. Durante la puesta en práctica de la brigada se planearán sesiones de plenaria para analizar los conflictos más comunes e identificar semejanzas y propuestas de solución que se dieron.</li> <li>9. Se llevará a cabo un registro de conflictos para ser documentados y dar un seguimiento.</li> <li>10. Al final del ciclo escolar se dará un espacio de rendición de cuentas a la comunidad escolar donde se pueda dar muestra de los logros y limitaciones del proyecto.</li> </ol>
<b>12.</b>	<b>Pasos a seguir</b>	<b>1. Primer filtro de selección de alumnos dependiendo del tiempo extra que pueden dedicar al proyecto (en acuerdos con padres de familia).</b>

		<ul style="list-style-type: none"><li>a) Dar a conocer de manera general la propuesta aclarando el objetivo y la meta que se quiere lograr.</li><li>b) Dar a conocer a los padres de familia de los alumnos interesados en formar parte de la brigada la propuesta para que identifiquen a aquellos que podrán ser apoyados puesto que las asesorías se darán en un espacio fuera del horario de clases para no alterar en su desempeño escolar.</li><li>c) Dar a firmar a los padres de familia un permiso en donde se aclaren términos como horarios y un reglamento de participación donde se aclare acerca de las actitudes, habilidades y competencias que se deben de mostrar para poder ser parte de la “brigada de transformadores de conflictos”.</li></ul> <p><b>2. Segundo filtro de selección realizando un diagnóstico de actitudes y competencias previas que se requieren.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Dar a conocer a los alumnos el propósito del proyecto para que se identifiquen con él.</li><li>b) Aplicar un diagnóstico a través de una autoevaluación con el fin de que reconozcan si tienen las habilidades y actitudes previas necesarias para ser un transformador de conflictos.</li><li>c) Solicitar firmen un compromiso de paz en donde reflejen lo que pueden aportar al proyecto.</li></ul> <p><b>3. Plan de sesiones para asesoría a alumnos y de esta manera puedan reconocer las diversas alternativas que existen para la transformación de conflictos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Solicitar de manera conjunta establecer un lugar y horarios para dedicar a las sesiones de educación para la paz.</li><li>b) Elaborar un temario de sesiones donde se dote a los estudiantes de las herramientas necesarias para poder abordar el conflicto desde el diálogo asertivo.</li><li>c) Plantear sesiones con conflictos comunes a los que pudieran enfrentarse para poder abordar las soluciones más pertinentes según sea el caso.</li></ul>
--	--	---

		<p><b>4. Puesta en práctica del plan de sesiones.</b></p> <p>a) Llevar a cabo las sesiones de manera sistematizada (10 sesiones aproximadamente) con apoyo de diversidad de materiales y estrategias adaptadas a los alumnos de primaria.</p> <p><b>5. Selección de distintivos para que la comunidad escolar los pueda reconocer.</b></p> <p>a) Otorgar un espacio para propuestas de los distintivos por parte de los propios estudiantes que forman la brigada.</p> <p>b) Realizar una selección de manera democrática con apoyo de sus compañeros de grupo quienes emitirán una votación en relación con los que les parecen más atractivos y significativos de acuerdo al propósito que persiguen.</p> <p><b>6. Selección del espacio para dar a conocer a la comunidad escolar los propósitos de la brigada y la manera en que se identificarán.</b></p> <p>a) Informar a la autoridad escolar sobre el termino de las sesiones y se planeará que los alumnos de la brigada tengan un espacio en cada aula para pasar a conocer los propósitos del proyecto y así mismo la comunidad escolar los pueda reconocer.</p> <p>b) En un espacio de homenaje escolar se anunciar el inicio del proyecto para que la comunidad escolar pueda pedir asesoría en resolución de conflictos cuando sea necesario.</p> <p><b>7. Puesta en práctica de la brigada en conflictos que cotidianamente se dan en la institución.</b></p> <p>a) Dar seguimiento a la puesta en práctica y se llevará a cabo una evaluación continua de la pertinencia de esta.</p> <p>b) Para dicho seguimiento será necesaria asignar un espacio en la donde sea posible la reunión de la brigada.</p> <p><b>8. Durante la puesta en práctica de la brigada se planearán sesiones de plenaria para analizar los conflictos más comunes e identificar semejanzas y propuestas de solución que se dieron.</b></p>
--	--	---

		<p>a) Realizar un plan de sesiones para socializar los conflictos que pudieron ayudar a transformar para analizar las estrategias dadas y las posibilidades de mejora.</p> <p><b>9. Se realizará un registro de conflictos para ser documentados y dar un seguimiento.</b></p> <p>a) Llevar a cabo una bitácora de conflictos para identificar los más comunes y en donde hay un avance considerable.</p> <p><b>10. Al final del ciclo escolar dar un espacio de rendición de cuentas a la comunidad escolar acerca de los logros y limitaciones del proyecto.</b></p> <p>a) Realizar una selección de conflictos de la bitácora anterior en relación con su nivel de complejidad, niveles de éxito y análisis de limitaciones.</p> <p>b) Elaborar una presentación de los resultados logrados para dar a conocer a una selección de parte de la comunidad escolar donde se solicitará la presencia de docentes, autoridades escolares, algunos alumnos y padres de familia los avances y limitaciones que se identificaron en el proyecto.</p> <p>c) Poner en marcha la evaluación del proyecto a través de una entrevista de opinión, los comentarios que se den en plenaria y una autoevaluación para los miembros de la brigada.</p>
<p><b>13.</b></p>	<p><b>Resultados esperados</b></p>	<p>A través de la puesta en práctica del proyecto “Brigada de transformación de conflictos” se espera lograr en cada uno de los involucrados los siguientes resultados:</p> <p><b>Docente frente al proyecto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que pongan en práctica los conocimientos adquiridos en el diplomado “Formadores de paz” a través de su participación activa de acompañamiento con los estudiantes a lo largo del proceso.</li> <li>• Analice y evalúe los avances y limitaciones del proyecto de manera continua para replantear acciones en caso de ser necesario</li> </ul>

- Desarrolle sus competencias relacionadas con la formación de individuos para una cultura de paz en la transformación de conflictos

**Alumnos integrantes de la brigada:**

- Reciban una asesoría orientada de la transformación de conflictos a través de diferentes alternativas y valore la paz antes de los métodos violentos.
- Que la comunidad escolar reconozca el trabajo que se hace para resolver los conflictos de manera pacífica, a través de una brigada de alumnos y alumnas que apoyan esta tarea en la escuela.
- Que la brigada de alumnos y alumnas trabaje con entusiasmo en la transformación de conflictos y con ello coadyuve a mejorar la convivencia armónica al interior del plantel.
- Que los alumnos y alumnas que participan en la brigada con su atención y disposición promuevan dentro de la escuela acciones de paz y sana convivencia.
- Que se reduzcan acciones violentas dentro del plantel.
- Establezcan compromisos como agentes de cambio para generar un ambiente de confianza y buenas relaciones en su comunidad escolar.
- Analicen y generen estrategias asertivas ante los conflictos cotidianos de su comunidad escolar.
- Generen sentido de empatía y simpatía para dar propuestas de solución pacíficas.
- Desarrollen la capacidad de informar a la comunidad sobre los avances logrados.
- Sea capaz de autoevaluarse constantemente para analizar su desempeño como transformadores de paz y sea capaz de mejorar en las áreas que sea necesario.

**Padres de Familia:**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generen un compromiso con sus hijos para apoyarlos a lo largo del proyecto.</li> <li>• Reconozcan junto con sus hijos que los medios pacíficos de transformación de conflictos generan un mayor impacto para vivir en una cultura de paz.</li> </ul> <p><b>Alumnos de la comunidad en general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconozcan a sus compañeros que son parte de la brigada como iguales que les apoyarán en la transformación asertiva de conflictos.</li> <li>• Se sientan en un ambiente de confianza y seguridad con apoyo de la brigada.</li> <li>• Reconozcan estrategias de transformación por medios pacíficos con los ejemplos de sus compañeros miembros de la brigada.</li> </ul> <p><b>Autoridades escolares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que tanto directivos como personal docente participen de manera colaborativa y coadyuven para el logro del objetivo del proyecto</li> <li>• Evalúen junto con los involucrados en el proyecto los avances y limitaciones del mismo.</li> <li>• Den aportaciones de manera constante al proyecto para que se mejoren las áreas de oportunidad detectadas</li> </ul>
14.	<b>Problemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El que se pueda presentar falta de disposición de recursos tanto materiales, (equipos de cómputo, material de oficina, entre otros) como humanos (alumnos, padres de familia y autoridades escolares).</li> <li>• Que al atender conflictos los alumnos no tomen las decisiones más acertadas.</li> <li>• Que los alumnos en conflicto no acepten la asesoría de la brigada.</li> <li>• Falta de reconocimiento a las posibilidades de apoyo por parte de la comunidad escolar a la brigada de transformadores.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las asesorías carezcan de interés por parte de los alumnos de la brigada.</li> <li>• Falta de compromiso ante los compromisos generados.</li> <li>• Falta de disposición de los miembros de la comunidad escolar en la actividad de rendición de cuentas.</li> </ul>
15.	<b>Variables desconocidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo realizar un diagnóstico para personas que serán preparadas en el ámbito de transformación de conflictos.</li> <li>• Criterios e instrumentos de evaluación del proceso y el informe final de resultados.</li> <li>• Elementos que se deben tomar en cuenta para crear un decálogo del transformador del conflicto.</li> <li>• Elementos que se deben de tomar en cuenta en una rendición de cuentas.</li> <li>• Estrategias efectivas de enseñanza de contenidos cualitativos para alumnos de esta edad y que se abordarán en el temario que se va a proponer.</li> </ul>

Nota: Esta tabla describe la guía orientadora para poder llevar a cabo la “Brigada de transformadores de conflicto” en cada una de sus fases, así como un análisis de resultados esperados y variables desconocidas.

A manera de conclusión, puedo decir que la acción comunicativa que se genera en el diálogo tiene su efectividad en la medida de que cada uno de los involucrados esté en disposición absoluta de resolver un conflicto y el ambiente donde se encuentren sea el adecuado en referencia al espacio, los agentes que pueden generar distracción y si existe un mediador que además sea la persona con las características adecuadas como son la imparcialidad en las opiniones y el tener una apertura neutral en cuanto a la diversificación de opiniones que se generan, es por ello que existe confianza en poder hacer al propio alumno participe tanto en la mediación de conflictos como en la transformación de ambientes escolares sintiéndose como un agente transformador de manera positiva lo cual

le puede dotar de herramientas necesarias para enfrentarse a los distintos ambientes en los que se ve involucrado.

La propuesta que se expone pretende ser un apoyo a las instituciones que se ven interesadas en mantener un ambiente de armonía a través de la autovaloración de actitudes y competencias implicadas en la resolución de conflictos de manera pacífica.

#### Bibliografía consultada

Córica, M. J. (2011). *Comunicación y nuevas tecnologías: Su incidencia en las Organizaciones Educativas "Concepto de comunicación educativa"*. Hidalgo: Maestría en Tecnología Educativa, Universidad Virtual.

*Definición.de*. (2008). Recuperado el 15 de Febrero de 2023, de Definición.de: <http://definicion.de/comunicacion/>

*eudev2.uta*. (s.f.). Recuperado el 1 de Febrero de 2023, de eudev2.uta: <http://eudev2.uta.cl/rid=1LCCR7P5P-CPKRDK-KB/concepto-educar-clase.pdf>