

Orientación y mediación educativa en conflictos escolares

Orientation and educational mediation in school conflicts

MSc. Yamila del Carmen Camacho-Sojo, yamila.camacho@uo.edu.cu;

Dra. C. Martha Vinent-Mendo, martha@uo.edu.cu;

Dr. C. Alexis Céspedes-Quiala, alexicq@uo.edu.cu

Universidad de Oriente, Santiago de Cuba

Resumen

Este trabajo ofrece fundamentos teóricos sobre procedimientos prácticos para instrumentar la mediación en conflictos escolares, tiene como objetivo valorar los requisitos, condiciones y premisas que se consideran precisos para realizar una mediación educativa contextualizada en la resolución de conflictos escolares y con ello elevar los resultados en el desempeño profesional pedagógico de los maestros primarios. La investigación se desarrolló en la escuela primaria Josué País García del Consejo Popular Guillermon Moncada, de las observaciones al proceso educativo, encuestas a directivos y entrevistas a maestros, entre otros métodos empleados se revelaron limitaciones en la concepción teórico-práctica de la orientación y mediación educativa en conflictos escolares. Al considerar la propuesta una herramienta importante para elevar el desempeño profesional pedagógico del maestro primario.

Palabras clave: orientación, mediación, conflictos, escolares, maestros.

Abstract

This work offers theoretical basics on practical procedures to orchestrate the mediation in school conflicts; he/she has as objective to declare the requirements, conditions and premises that are considered precise to carry out a mediation educational contextualized in the resolution of school conflicts and with it to elevate the results in the professional pedagogic acting of the primary teachers. The investigation was developed in the primary school Joshua Country Garcia of the Popular Council Guillermon, of the observations to the educational process, you interview to directive and interviews to teachers, among other used methods were revealed limitations in the theoretical-practical conception of the orientation and educational mediation in school conflicts. Considering the proposal an important tool to elevate the primary teacher's professional pedagogic acting.

Key words: orientation, mediation, conflicts, school, teachers.

Introducción

La concepción de educación, enseñanza y aprendizaje en la actualidad refleja la necesidad de la preparación de los sujetos para la vida y el trabajo social, al favorecer el desarrollo individual y grupal. Por ello, los maestros de la educación primaria tienen el reto de enseñar a los escolares a encarar los problemas docentes y de la vida, dotarlos de los recursos necesarios para que puedan darle solución, desarrollar mentes flexibles capaces de encontrar diferentes alternativas de solución a una misma situación. En la escuela primaria con relativa frecuencia ocurren situaciones de conflictos entre escolares, por lo que los maestros desde sus tareas básicas deben emprender acciones pedagógicas precisas para formar la personalidad de los educandos, a partir de una cultura de paz, donde se respete la diversidad y la individualidad de los escolares, en función de prepararlos para la vida

En el análisis de la literatura especializada es utilizado el término “conflictos” de un modo amplio y flexible para describir diferentes manifestaciones de diferentes realidades educativas, que se dan en contextos educativos específicos, por lo que son estudiados con diferentes enfoques y en diferentes escuelas de pensamiento en el camino hacia una teoría general del mismo. Son considerados los conflictos parte de la vida cotidiana, un fenómeno que ha sido objeto de investigación por psicólogos, pedagogos y otros profesionales de la educación en general, que han brindado aportes teóricos y prácticos para su estudio, se destacan trabajos de Funes y Saint Mezard (2001), Fernández (2007) y Martínez (2015), entre otros. Los mismos coinciden en plantear que el conflicto es una situación de enfrentamiento entre dos o más personas que defienden ideas, interés o posturas opuestas, que es una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses o posiciones, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival e incluso cuando tal confrontación no sea física o sea solo de palabras, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Funes y Saint Mezard (2001), Fernández (2007) y Martínez (2015) aportan sus criterios, con diversas ideas y formas para su solución. De una manera u otra han dirigido sus análisis al incremento de los conflictos escolares por la presencia de la violencia escolar, conflictos étnicos, religiosos, diferencias entre clases sociales, por la inexistencia de mecanismos alternativos para la resolución de los mismos, por el desafío de sensibilizaciones de los agentes socializadores y la necesidad de comunicarse a través del diálogo, por la transgresión a las normas institucionales, por el aumento de expedientes

disciplinarios y sanciones por conductas violentas, insultos, amenazas, rechazo, marginación, entre otras.

En Cuba, se destacan los trabajos de Fuentes (2001), que lo define como un producto social, consecuencia de la interacción humana, como un proceso interactivo particular que se da en un contexto determinado, en el cual los eventos y las comprensiones constantemente se reestructuran y reinterpretan en el pasado, el presente y el futuro, donde están en juego los intereses, necesidades, derechos y el poder de los protagonistas en conflicto.

Se comparte los criterios de Fuentes (2001), al considerar que los mismos surgen, se desarrollan y resuelven, en el medio social donde se produce, que poseen un potencial constructivo y/o destructivo, en tanto dependen de los modos que utiliza el individuo para enfrentarlos y resolverlos constructivamente o no, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado por las mismas partes, así como que el conflicto tiene su origen en diferencias culturales, creencias, ideas, opiniones, costumbres, supuestos, experiencias, hábitos, percepciones, expectativas, conductas, pautas de comunicación, entre otros.

El análisis documental realizado sobre la mediación educativa en Cuba revelan los trabajos de Fuentes (2001); Pérez y Ortiz (2001); que utilizan la técnica del entrenamiento socio-psicológico para la mediación de situaciones de conflictos entre un grupo de adolescentes de Ciudad de La Habana. Sin embargo, no se reconoce resultados de algunas investigaciones que tracen estrategias o modelos educativos que permitan, al maestro de la educación primaria, diseñar acciones procedimentales para utilizar la mediación educativa en conflictos escolares y elevar la calidad de su desempeño.

En esencia, la mediación es utilizada como procedimiento, método, alternativa, vía de solución de disputas, en el ámbito escolar, la mediación, no solo es entendida como un modo de resolución de conflictos, sino como una metodología de enseñanza, en la que se favorece la comunicación interpersonal, en todos sus niveles, al posibilitar la reflexión y el pensamiento, es un proceso complejo y técnicamente bien diseñado al servicio de la ayuda, favorece el crecimiento personal de los escolares.

El maestro dentro de su rol profesional utiliza recursos, métodos para mediar en el aprendizaje social, en lo instructivo-educativo, utiliza en su labor educativa los métodos educativos tradicionales sobre educación moral en la conducta y en la actividad en la formación de los escolares de Konnikova (1978) los métodos educativos de la formación

del colectivo y su influencia en la personalidad, que elaboraron la teoría y metodología de la educación comunista en la escuela, concepción tradicional de los métodos generales de la educación de las nuevas generaciones, a través de los cuales se obtienen los objetivos educativos, los de la formación de la personalidad (Paz, Gámez y Vinent, 2016).

Significando que los mismos deben de combinarse para lograr ser más efectivos, ya que por ejemplo, la sanción, el castigo, la persuasión, necesitan atravesar por un proceso de orientación y comunicación intencionada desde la formación de habilidades para la vida, a través del diálogo, con un acto de aprendizaje cooperado, intencionado desde lo instructivo-educativo en la formación de la personalidad de los escolares (García y Escalona, 2018).

El maestro es un mediador en el aprendizaje social, en la construcción del conocimiento humano. Este autor refiere que la mediación es una forma de interacción que abarca todos los ámbitos del contexto educativo, significa que los docentes mediadores interactúan con los escolares y le dan significado a los estímulos que recibe el educando. Además, reflexiona que el acto educativo es intencional, cuando en el mismo, el docente clasifica los temas o contenidos a desarrollar con la finalidad educativa, por lo que la actividad cognoscitiva tiene significado cuando se intenciona, se descubren valores, necesidades, motivos que trascienden el acto educativo y estamos mediando entonces en el aprendizaje social y en la conducta de los educandos. La mediación trasciende el presente, busca un mundo de relaciones que anticipan el futuro o el presente de otras situaciones inesperadas (Ndala, 2019).

El contacto del escolar con su medio, no se produce de una forma directa, lineal, sino que en él influyen agentes educativos, que intervienen, manipulan, filtran, seleccionan y en definitiva, median este contacto, dando forma al contexto, a partir de condiciones socio culturales en que se desenvuelven los mismos.

Por otra parte Grasa (2000) y Fuentes (2001) coinciden en afirmar que la mediación es un proceso voluntario, en el cual una tercera parte es neutral, ayuda a las partes a identificar el conflicto, a visualizar el problema y tratar sus diferencias, para considerar opiniones y llegar a una solución aceptable para ambos y poner sus acuerdos por escrito, es el mediador capacitado y entrenado a tal fin, mediante el empleo de técnicas específicas. Dichas valoraciones son significativas para este trabajo, en tanto, se asume que el maestro es un mediador por excelencia y que lo hace a través de contenidos educativos con gran significado en la formación de valores, aptitudes y convicciones que

debe formar en los escolares, a la hora de resolver un problema, para llegar a una solución del mismo.

Sin embargo, a partir de las contradicciones sociales que se presentan en el proceso docente educativo, es necesario que el maestro realice un previo análisis personal y lógico de la diversidad e individualidad de los escolares con los que trabaja. Lo anterior, permite lograr mayor eficacia en su empleo a partir de comprender las diversas situaciones educativas que se presentan en su grupo, y las contradicciones sociales que se evidencian en el contexto educativo, lo que le va a permitir seleccionar de forma adecuada un método o combinar los mismos para realizar su labor educativa con la calidad requerida.

Materiales y métodos

Se utilizaron diferentes métodos e instrumentos del nivel teórico y empíricos como la encuesta, entrevista, observación, el análisis documental, entre otros. El trabajo se desarrolló con una población de 42 docentes de la escuela Primaria Josué País García del municipio de Santiago de Cuba y se trabajó con una muestra intencional de 24 docentes, de ellos 13 maestros, 8 especialistas y 3 directivos, para un 51,14 %.

Del análisis de los métodos empleados se revelaron las siguientes insuficiencias:

- Limitados recursos psicológicos para determinar las manifestaciones, causas y factores que condicionan la ocurrencia de conflictos en la escuela.
- Insuficiente vínculo en la relación escuela, familia y comunidad para el desarrollo de acciones educativas.
- Poca efectividad en el empleo de los métodos educativos para el tratamiento a los conflictos interpersonales.

Resultados

A partir de la superación sobre los procedimientos para instrumentar la mediación educativa en la resolución de conflictos escolares, se observa que de 24 maestros, 18 para 75 % de la muestra ante una contradicción educativa, se autorregulan para realizar un análisis más objetivo, a partir de tener en cuenta los factores, condiciones y premisas para instrumentar la mediación en cualquier contexto educativo.

De 12 estudiantes que diariamente recibían apoyo psicológico en el centro, por parte del psicopedagogo y por qué el maestro no poseía las herramientas necesarias para su tratamiento educativo individualizado en el aula, disminuye a 3 casos por día, lo que evidencia que los docentes han instrumentado procedimientos prácticos que ha permitido una actuación perceptiva ante cada situación y han sistematizado la mediación educativa, a partir de la búsqueda de alternativas de solución en cada caso.

Las caracterizaciones individuales de los escolares han sido más desarrolladoras, explicativas y diferenciadoras en función de identificar los rasgos de la personalidad de los escolares con mayores incidencias en conflictos, así como describir la estabilidad, frecuencia e intensidad con los que los escolares resuelven sus contradicciones socioeducativas.

Del trabajo con las familias se ha podido verificar que se han acercado más a la escuela, demostrando mejores relaciones interpersonales con los docentes y aceptación de los problemas educativos de sus hijos, a partir de la efectividad de las escuelas de educación familiar sobre temas generales sobre los conflictos y sus causas.

Se consideró pertinente desarrollar el análisis de documentos normativos para verificar lo establecido en la enseñanza primaria sobre la labor educativa, el tratamiento a los conflictos, la declaración de la mediación como vía, método o procedimiento para resolver los conflictos. Revelándose que el trabajo educativo constituye prioridad en la atención a los escolares que no cumplen los deberes escolares, el trabajo con la prevención de conductas de riesgos de los escolares, la droga, el VIH Sida, el embarazo precoz, las adicciones, entre otras y no se precisa cómo efectuar el tratamiento a los conflictos escolares, cómo identificarlos o cómo darle tratamiento educativo, por lo que se deja a la espontaneidad o experiencia de cada maestro.

Además entre los contenidos abordados en los seminarios de preparación de cada curso escolar se trazan las líneas de trabajo, que responden a objetivos específicos del nivel, a aspectos metodológico, políticos, educativos y preventivo, de carácter general, significándose los contenidos del seminario de preparación del curso 2017-2018 se tiene en cuenta la labor educativa en las instituciones educacionales, es considerada la utilidad de los métodos educativos, la clasificación de Konnikova (1981), por la intencionalidad hacia la educación moral de los escolares como componente esencial en su personalidad.

Es importante significar que esta clasificación de métodos educativos es la tradicional que siempre han utilizado los maestros de la educación primaria, los cuales se utilizan, en

ocasiones pocos efectivos en la dirección del proceso docente educativo. Sin embargo no se reflejan acciones que permita a los docentes conocer el cómo proceder para realizar la mediación educativa en conflictos escolares, se explican los métodos tradicionales y no se precisa el tratamiento metodológico de los conflictos escolares.

Discusión

La elaboración de la caracterización psicopedagógica del escolar, bien explicativa y desarrolladora con énfasis en: la el comportamiento, la conducta en los rasgos que distinguen a cada escolar al significar la impulsividad, agresividad, irritabilidad, inseguridad, timidez, hiperactividad, hipo actividad, indisciplinas, inadaptación escolar; característica que hacen que los escolares incurran con frecuencia en conflictos y en el aprendizaje deben precisar las regularidades del proceso de atención, incapacidad de concentración, memoria, razonamiento lógico, dificultades en la asimilación o bajo rendimiento académico.

Además de definir los estilos de comunicación y relaciones familiares, los métodos educativos que se emplean en el medio familiar que pueden incidir en vivencias aprendidas y estereotipos de conductas aprendidas que pueden convertirse en factores determinante para identificar algunas de las causas y factores que provocan la ocurrencia de conflictos en la escuela.

También se debe valorar la estabilidad, frecuencia e intensidad con que se presenta el conflicto, así como el lugar, momento y quienes participan, para poder identificar el tipo de conflicto, sus causas, condiciones y manifestaciones.

Para poder anticipar la actuación del maestro, es necesario orientar oportunamente a los escolares y realizar la mediación educativa en cualquier contexto, donde ocurra el conflicto y dirigir el acto pedagógico conscientemente, se intenciona la labor educativa, el desarrollo de habilidades para la vida, los valores, aptitudes y convicciones.

A partir del dominio del diagnóstico y la caracterización del escolar, el maestro podrá desarrollar el acto educativo hacia la cultura del diálogo, de la persuasión, la comunicación asistida, la orientación educativa en cada momento para facilitar la toma de decisión y resolver los conflictos, a través de la mediación educativa oportuna, con un carácter preventivo educativo para determinar las necesidades educativas expresar los cambios que hay que lograr en el contexto educativo y evitar que se produzcan dificultades en la consecución de los objetivos formativos.

A pesar de que la literatura especializada sintetiza que los conflictos no se pueden evitar, se considera importante señalar que sí el maestro domina la características individuales de cada escolar puede determinar oportunamente las necesidades, intereses y motivos que lo conllevan en ocasiones a incurrir en conflictos y anticiparse en su actuación profesional pedagógica desde lo instructivo y lo educativo, en el contexto escolar.

La mediación educativa y la orientación educativa son procesos que se interrelacionan, pero se diferencian en tanto la primera reconoce los aspectos humanos que promueve, el tratamiento que se le da a las partes en disputa, la búsqueda de un acuerdo aceptable a ambas partes y el respeto a las decisiones individuales, son elementos que están en el centro de todo el proceso de mediación educativa en conflictos y la orientación educativa se utiliza para ayudar a los sujetos a modificar sus comportamientos; profundiza fundamentalmente en los conflictos psíquicos derivados de las tendencias inconscientes, a los que se adapta la conciencia y sobre esta base, se ofrecen las ayudas.

Han profundizado en la orientación educativa García y Escalona (2018); Paz, Gámez y Vinent (2016) y otros, los cuales declaran como rasgos característicos el elemento dinamizador entre lo instructivo y lo educativo, potenciadora del diagnóstico y su seguimiento individual y grupal, posibilita el trabajo diferenciado, estimula la relación de ayuda al escolar y dinamiza el proceso pedagógico en la escuela.

Se coincide con el modelo de orientación educativa que refrendan la orientación desde su función preventiva del docente, como una relación de ayuda que implica el desarrollo de las potencialidades de cada sujeto, a través del diálogo y de un amplio proceso interactivo.

Se reconoce la orientación educativa como un proceso con carácter estratégico, sistémico y metodológico, se significa su sentido potenciador en el desarrollo de la subjetividad del profesional de la educación ,en lo particular, en la apropiación de una cultura ético axiológica humanista, a través del proceso interactivo que tiene lugar en el contexto de su actuación profesional. Permite advertir que el proceso de orientación para la mediación educativa en conflictos escolares está encaminado a desarrollar los recursos personales en el docente como herramientas para la comprensión del sentido preventivo y desarrollador en su ejercicio profesional.

La relación dialéctica que se establece entre la orientación educativa y la mediación educativa en conflictos escolares, está dinamizada por un proceso de comunicación educativa encaminada al logro de una cultura del diálogo en la resolución de conflictos escolares.

Según González (1995), la comunicación es un proceso en el cual se manifiesta un conjunto fluido y multifacético de elementos entre sus participantes, todos los cuales guardan una estrecha relación entre sí, así como el significado psicológico que puede tener este proceso sobre la personalidad, asimismo destaca que la comunicación implica la creación de nuevas necesidades y representaciones dentro del espacio interactivo de los sujetos que en ella participan, espacio que llega a tener una expresión permanentemente en la configuración subjetiva resultante de cada relación humana estable y significativa.

En ese sentido, se destaca en esta definición, la necesidad de concebir la comunicación en su sentido educativo dentro del espacio interactivo de los sujetos que participan para la construcción subjetiva resultante de cada relación estable, aspecto este en el que debe profundizarse en el contexto de la mediación educativa en conflictos escolares.

Los conflictos que se producen en las instituciones escolares, son a menudo, resultado de la influencia de factores relacionados con su propia organización, con el sistema de trabajo que se emplea o con la personalidad de los estudiantes que en estos participan, y se suelen resolver al ejercer la autoridad, al intervenir de forma espontánea, castigar, se toleran, o se es indiferente en ocasiones. Según lo anterior, significar los factores que favorecen la presencia de conflictos en el contexto educativo: el contexto físico (dónde y cuándo ocurre) y el contexto social (quiénes) y de las cuestiones concretas que lo determinan (qué es lo que está en disputa y en qué orden de prioridades).

Los maestros deben cumplir requisitos para poder formarse como mediadores ser neutral, debe tratar de no favorecer a ninguna parte; no enjuiciar, no debe permitir que sus opiniones afecten su trato con los participantes; deben ser buen oyente, empatizar con las partes y usar técnicas de escucha activa; crear y mantener la confianza para que las partes se sientan comprendidas; así como ser paciente y estar dispuesto a ayudar a las partes.

Se consideran las siguientes condiciones previas a realizar:

- Suministrar información acerca del propósito de la mediación, así como de las reglas que enmarcan el proceso.

- Ayudar a los escolares a examinar sus intereses y necesidades, identificar el rango completo de los problemas.
- Identificar los recursos disponibles para la solución del conflicto, analizar ambas posiciones imparcialmente.
- Facilitar un camino que resulte apropiado para todos, comunicarse con las partes.
- Ayudarlas a comunicarse entre sí, al promover una comunicación abierta y honesta.
- Establecer un *rapport* adecuado con ellos.

Después de instrumentar estas acciones pedagógicas, el docente está en condiciones de implementar las premisas del mediador, las que precisamos a continuación:

- Identificar la conflictividad (el protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos (identifican sus necesidades, intereses, derechos, motivos).
- Determinar el origen del conflicto, elementos que lo constituyen y sus posibles consecuencias.
- Caracterizar el conflicto (momento, lugar, frecuencia, implicados, actitudes, tipo de conflicto, etc.).
- Crear y mantener la confianza para que las partes se sientan a gusto y comprendidas.
- Ser paciente y estar dispuesto a ayudar a las partes.
- Orientar las reglas de la mediación: (no interrumpir, no enjuiciar al otro, no ofender).
- Emplear el diálogo como alternativa a otras posibles respuestas menos constructivas ante los conflictos.
- Constituye un elemento esencial el establecimiento de una comunicación entre las partes.
- Empatizar con las partes y usar técnicas de escucha activa.
- Potenciar actos cooperativos en las relaciones interpersonales (aprendizaje cooperativo).

- Desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol en la toma de decisiones.
- Desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía hacia el otro.
- La negociación eficaz en los conflictos de intereses es necesaria la expresión directa y verbal de los sentimientos, lo que favorece a la negociación.

Conclusiones

- 1. Se revela la importancia del presente trabajo, como una necesidad de comprender y aplicar algunos de los procedimientos lógicos de la mediación educativa, como vía esencial para la resolución de conflictos escolares. Por lo que se hace necesaria la sistematización mediacional en el análisis diferenciado de cada caso, para reconstruir la práctica educativa y enriquecerla constantemente.*
- 2. La orientación educativa contribuye a la toma de decisiones constructivas en los conflictos escolares, mejoran las relaciones interpersonales en el grupo y favorecen el ambiente escolar y el aprendizaje de los mismos, así como el bienestar emocional en el contexto educativo.*
- 3. Los maestros primarios deben formarse como mediadores en conflictos para ello deben conocer los factores y las condiciones a efectuar para poder cumplir con las premisas como mediadores y contribuir al normal desarrollo de los educandos, a través del diálogo, la persuasión, desarrollando las habilidades necesarias para la vida.*

Referencias bibliográficas

1. Fernández R., J. A. (2007). *Conflictos, comunicación y liderazgo escolar: los vértices de un triángulo equilátero*. Recuperado de <http://www.ugr.es/local/recfpro/rev113COL3>
2. Fuentes A., M. (2001). *Mediación en la solución de conflictos*. La Habana: Publicaciones Acuario, Centro Félix Varela.
3. Funes L., S.; Saint Mezard, D. (2001). *Conflictos y resolución de conflictos escolares. La experiencia de Mediación escolar en España*. Recuperado de www.Concejoeducativo.Org
4. García P. M.; Escalona V., I. C. (2018). Modelo de orientación educativa para la atención a la diversidad de contextos pedagógicos. *Revista Maestro y Sociedad*, 15(4), 659-674. Recuperado de <https://revistas.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/4507>
5. González R., F. (1995). *Comunicación, personalidad y desarrollo*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
6. Grasa R., M. (2000). Evolución de la educación para la paz. En *Cuadernos de Pedagogía* (287), pp. 52-56.

7. Konnikova, T. E (1981). *Fundamentos Generales en metodología de la labor educativa*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
8. Martínez Z., D. (2015). *De qué hablamos cuando hablamos de mediación. Comunidades Autónomas*. Valencia: Universidad de Valencia.
9. Ndala, R. D. M. (2019). La orientación profesional: un reto para la formación profesional de las nuevas generaciones en la Republica de Angola. *Revista Maestro y Sociedad*, 16(1), 69-81. Recuperado de <https://revistas.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/4816>
10. Paz D., I. M.; Gámez R., E.; Vinent M., M. B. (2016). La clase como espacio y método fundamental para la orientación educativa. *Revista Maestro y Sociedad*, (Número Especial 2), 3-14. Recuperado de <https://revistas.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/1675>
11. Pérez Y., A.; Ortiz T., E. (2001). *El entrenamiento socio-psicológico, una técnica útil para el psicólogo cubano*. Holguín: Instituto Superior Pedagógico José de la Luz y Caballero.