

## La superación profesional para la mediación en conflictos interpersonales en el contexto preuniversitario

*Professional improvement for mediation in interpersonal conflicts in the pre-university context*

*Lic. Caíser Baptista Filipe Domingos, caiserdomingos@gmail.com*

*Ministerio de Educación, Angola*

### Resumen

Una de las principales funciones para el ejercicio de la profesión con la que cuenta todo profesional de la educación es la de mediación, esta es inevitable en la interacción que se produce en los marcos de los diferentes contextos educativos donde desarrolla su labor. En buena medida, la calidad del desempeño de su función de mediación, condiciona la calidad de los resultados que éste obtiene en su labor profesional. Este artículo tiene como objetivo caracterizar el proceso de formación permanente del docente en el nivel preuniversitario. Para conocer la situación actual del campo de acción de la presente investigación se aplicaron los siguientes instrumentos: análisis documental, observación a actividades docentes y extradocentes, entrevista a profesores, encuesta a profesores, entrevista a educandos, cuestionario a especialistas.

**Palabras clave:** mediación, relaciones interpersonales, conflictos interpersonales, enseñanza media superior.

### Abstract

One of the main functions for the exercise of the profession that counts every professional of the education is the one of mediation, this is inevitable in the interaction that takes place in the frames of the different educational contexts where it develops its work. To a large extent, the quality of the performance of its mediation function conditions the quality of the results that it obtains in its professional work. The objective of this article is to characterize the process of permanent teacher training at the pre-university level. In order to know the current situation of the field of action of the present investigation, the following instruments were applied: documentary analysis, observation of teaching and extradocentes activities, interview to professors, teacher survey, interview to students, questionnaire to specialists.

**Key words:** mediation, interpersonal relationships, interpersonal conflicts, upper secondary education.

## Introducción

El vertiginoso desarrollo que han alcanzado las ciencias en el mundo, exige a los egresados universitarios, asumir una actitud de superación permanente que les permita, por diferentes vías, actualizar los conocimientos en la ciencia que trabaja y con las que ésta se relaciona. Esta premisa, válida para cualquier profesional, cobra especial importancia en los profesionales de la educación, dado el papel formativo que desempeñan en la sociedad. El docente debe estar bien informado de los adelantos que en las ciencias en general y en las pedagógicas en particular, se experimentan día a día, pues ello le permite situar los mismos, en el menor tiempo posible, al servicio de la sociedad y de sí mismo, a la vez que los utilice para transformar la realidad pedagógica en la que participa.

La práctica se ha encargado de demostrar que de nada vale el perfeccionamiento de los documentos que intervienen en el proceso, si no se perfecciona simultáneamente al sujeto que los utiliza. El mejor programa en manos de un docente mal preparado, no funciona. De ahí que se imponga, cada vez más, la necesidad de brindar una atención permanente a la preparación de los profesionales de la educación, pues de ello dependerá, en buena medida, la calidad que se alcance en el proceso de enseñanza aprendizaje. Ello requiere instrumentar esta atención asegurando que responda de manera satisfactoria a la relación entre la complejidad que adquiere la profesión docente y los niveles de preparación para su desempeño.

El desarrollo ininterrumpido de la educación en Cuba, ha garantizado elevar de manera sistemática y estable la calidad de la misma, con particular énfasis en la formación permanente de los docentes, ya que son estos profesionales los encargados de llevar a vías de hecho todas las transformaciones que expresan la naturaleza y la esencia del sistema educacional.

El investigador cubano Blanco (2003) considera que la educación constituye siempre una forma determinada de comportamiento social (puesto que todos participan en ella) y es, al mismo tiempo, una relación social entre los individuos, en la que alternativamente se asume el papel de educador o educando, pero siempre a partir de una posición concreta del sujeto dentro de la sociedad, o sea, dentro de la estructura de clases, grupos y sectores sociales históricamente establecida.

En el sistema de las relaciones sociales el docente de preuniversitario desempeña un importante rol, en tanto conduce el proceso educativo desde un encargo social que le

responsabiliza con el despliegue de un conjunto de funciones, en el desempeño de las cuales emerge su papel mediador en todo el proceso formativo y de manera puntual en los conflictos interpersonales que surgen en este contexto.

En investigaciones actuales se concibe la formación como un proceso de construcción activa de la subjetividad, donde se ponen en relación las influencias del contexto y las demandas del sujeto en formación; cuya acción y resultado se traduce en un crecimiento personal y profesional que le permite responder con pertinencia a las demandas que la sociedad le plantea. La formación para su concreción se apoya en la educación, desde donde obtiene los objetivos, contenidos y métodos que perfilan su materialización.

El proceso de formación permanente del docente tiene un carácter sistemático, está sustentado en la dialéctica materialista, la cual concibe el sistema de leyes, principios y relaciones de carácter dialéctico que le imprimen un basamento científico. De este modo el proceso de superación profesional en preuniversitario se sustenta en la filosofía marxista-leninista como metodología general en la comprensión del objeto de estudio, particularmente, de la Filosofía de la Educación expresada en el ideario martiano y las mejores tradiciones del pensamiento pedagógico cubano.

Asumir estos fundamentos supone considerar que la superación profesional al docente se actualiza desde el Modelo de Preuniversitario, como referente esencial que formula el ideal social con respecto a la formación del estudiante de preuniversitario. Corresponde a este docente la responsabilidad por la conducción de este proceso, cuestión esta que supone el dominio de funciones profesionales y capacidades pedagógicas para desplegarlas con suficiencia.

En este mismo orden se fundamenta la educabilidad del hombre durante toda la vida, ello significa que este profesional se conduce como objeto y sujeto de un proceso formativo, desde el cual se le prepara para que pueda incorporar los avances más recientes en las Ciencias de la Educación a su práctica sistemática, como evidencia de su capacidad para perfeccionarse y desempeñar su rol profesional de manera pertinente, destacando en este sentido su actuación como mediador.

En el orden pedagógico se reconoce que al posgrado le es consustancial un proceso de enseñanza-aprendizaje con alto grado de autonomía y creatividad; así como de construcción y reconstrucción social del conocimiento, a través de la actividad y la comunicación, donde la vivencia y la experiencia de los que participan, generalmente

tienen un lugar importante en los múltiples intercambios que en él se producen; es transformador no solo del objeto de aprendizaje y su entorno, sino de los que participan.

En el contexto de los cambios que se producen en el sistema de educación cubano la formación permanente se constituye en una respuesta para integrar la formación inicial y continua, tomando el trabajo como eje del proceso educativo. Desde esta propuesta transformadora se logra, por su incidencia en la elevación de la calidad de la formación permanente, la transformación del trabajo educativo para la mejora de la vida social.

La formación permanente de los docentes ha sido ampliamente estudiada, dentro de los autores que se pueden mencionar están: Blanco (2003), Amador (1995), Fernández (2003), Martínez (2015), Torroella (2002), Imbert y Reinoso (2012), Vinent (2000), Ndala (2019), Garcí y Escalona (2018), Paz, Gámez y Vinent (2016), entre otros, matizados por diferentes posiciones con propuestas teóricas de carácter general y dirigidas a docentes graduados de esta profesión, sin ajustarse en muchos casos a la diversidad de sus dimensiones, ni la singularidad de los contextos donde se desempeñan y se desarrolla el proceso formativo.

Por la complejidad de la adolescencia tardía en el proceso educativo, el docente de preuniversitario se convierte en una figura importante en el complejo entramado de las relaciones interpersonales que se dan en estos adolescentes, lo que precisa de una formación permanente que desarrolle procedimientos pedagógicos que aseguren la calidad de su preparación profesional para enfrentar la mediación en conflictos interpersonales que surgen en su escenario laboral en el ejercicio de su profesión, respondiendo a las complejidades que aparecen en ese contexto educativo.

A pesar de que los conflictos son parte de la vida cotidiana y que desde que se nace y a lo largo de la vida, se va aprendiendo e interiorizando, junto con el lenguaje, las distintas formas de percibir, pensar, sentir y actuar la sociedad en que se vive, en este proceso se construyen creencias y actitudes acerca del conflicto que provienen de diferentes fuentes y también, se toma conciencia de la identidad social en relación con los diferentes grupos a los que se pertenece.

Esa identidad, tanto individual como colectiva, es un proceso de construcción social que ratifica que ni las personas ni los grupos, existen de forma aislada y que permite la diferenciación entre “ellos” y “nosotros”, pero no necesariamente esta diferenciación debe realizarse como una relación de antagonismo, estimulando la competencia. El conflicto surge, entre otras cosas, de las diferencias y por eso es inherente a la vida

humana. La forma de abordarlo o resolverlo, con los “otros” y no contra “ellos”, es lo que permite el crecimiento como personas (Vigotsky, 1981).

Se ha constatado que el tratamiento a los conflictos que aparecen en las relaciones interpersonales de los educandos del Preuniversitario, no ha sido lo suficientemente abordado en la superación de postgrado de los docentes de este nivel de enseñanza, lo que ha traído como consecuencia no pocas insuficiencias en su desempeño profesional, por la carencia de conocimientos, habilidades, capacidades, valores, que limitan su actuación en la solución creativa de los mismos, expresadas en el carácter homogéneo, no diferenciado y la utilización de métodos educativos que favorezcan la participación responsable y dialogada para la solución de estos y la estimulación de los aprendizajes convivenciales. Por ello este artículo tiene como objetivo caracterizar el proceso de formación permanente del docente en el nivel preuniversitario.

## **Materiales y métodos**

La investigación se desarrolló en la entidad laboral de base Instituto Preuniversitario (IPU) “Rafael María de Mendive”. Para el diagnóstico de la situación actual del proceso de formación permanente del docente para la mediación en conflictos interpersonales en el contexto de preuniversitario de una población de 172 docentes de los grados décimo, oncenso y duodécimo, se tomó una muestra intencional de 90 docentes (30 docentes de cada grado), 47 de los cuales son Máster en Ciencias de la Educación. La selección estuvo fundamentada en:

- Los resultados alcanzados en las evaluaciones docentes.
- Los años de experiencia docente.
- El nivel de preparación logrado.

Para conocer la situación actual del campo de acción de la presente investigación se aplicaron los siguientes instrumentos: análisis documental, observación a actividades docentes y extradocentes, entrevista a profesores, encuesta a profesores, entrevista a educandos, cuestionario a especialistas. El enfoque dialéctico-materialista constituye el sustento de la investigación y la base metodológica para la interpretación y fundamentación de su concepción teórica, metodológica y práctica; aunque utiliza métodos cuantitativos, privilegia el paradigma cualitativo y triangula los resultados entre fuentes y métodos. Dicha triangulación es una de las vías de validación de esta

investigación. En este proceso se utilizaron métodos de investigación teóricos, empíricos y estadísticos, tales como: análisis y síntesis: inducción-deducción: histórico lógico: enfoque sistémico, observación, análisis de documentos, encuesta, entrevista, taller de socialización, criterio de especialistas.

Para la realización del diagnóstico se asumieron como indicadores:

- Comportamiento de las relaciones interpersonales en los educandos del preuniversitario.
- Particularidades de la labor de mediación que realizan los docentes de preuniversitario para favorecer las relaciones interpersonales de sus estudiantes
- Proyección de acciones en los planes de superación del docente preuniversitario para la mediación en conflictos interpersonales.

## **Resultados**

La revisión del *Informe de caracterización del centro* (2018), elaborada para el cierre del proceso formativo del curso 2017-18 en el IPU Rafael María de Mendive se reconocen como fortalezas de la institución: la experiencia en la entrega pedagógica, la integración con las Secundarias Básica tributarias, el conocimiento de las características reales de cada estudiante, familia y comunidad, para fortalecer el trabajo preventivo y la calidad del proceso docente educativo.

Se significan como otras fortalezas el diseño de acciones de superación a directivos y docentes para enfrentar problemas pedagógicos y metodológicos, el apoyo de los factores de la comunidad, el fortalecimiento del Consejo de Escuela para fortalecer la labor preventiva y el funcionamiento del grupo de trabajo preventivo institucional, como mecanismo de control y discusión para dar respuesta educativa a las vulnerabilidades; igualmente se valora la preparación de los profesores guías para lograr la formación integral del bachiller, a partir del fin y la misión de la enseñanza.

No obstante, se reconocen como debilidades que fueron igualmente corroboradas en el diagnóstico, las siguientes:

- La insuficiente concepción de acciones metodológicas desde el sistema de planificación que garanticen la equidad e igualdad de oportunidades la mayor efectividad del trabajo preventivo., así como que no se ha logrado el trabajo

sistemático diferenciado con los estudiantes, que garantice la motivación hacia carreras pedagógicas.

- Se reconoce la existencia de 22 docentes identificados con dificultades en la didáctica de las asignaturas y en el contenido de las mismas.
- En el proyecto educativo están consideradas las formas específicas de atender a las necesidades de superación de los docentes, las acciones de superación son diferenciadas y se controlan sus resultados; no obstante, en la revisión de la proyección del trabajo metodológico no se formulan actividades para abordar la metodología de la labor educativa, entre las cuales se encuentra la metodología para la mediación en conflictos.

Estas entre otras tareas, pero no aparece de forma explícita lo relacionado con la mediación en conflictos interpersonales, en ningún plan de superación, por lo que se infiere que las necesidades de superación no han sido diagnosticadas con profundidad

La revisión de los *Informes de actividades metodológicas del claustro de los diferentes grados* (2018), revela que en el proyecto educativo institucional no articulan con pertinencia el proceso de formación permanente que tiene lugar en la enseñanza. En los informes revisados no se evidencian actividades metodológicas dirigidas a la superación del docente para el desarrollo de la mediación en conflictos interpersonales, aunque sí aparecen algunos análisis realizados a las problemáticas presentadas por estudiantes aislados o un determinado grupo en general con respecto al deterioro de las relaciones interpersonales y la toma de acuerdos para aplicar medidas disciplinaria a los mismos, no figurando el proceso de mediación como método por excelencia para restablecer estas relaciones.

Se observaron un total de doce clases y en siete de ellas, que representan un 53,3 % se pudo constatar que es insuficiente el aprovechamiento óptimo de las potencialidades del contenido para la mediación en los conflictos interpersonales que se manifestaron en el contexto grupal, lo que evidencia la necesidad de proporcionar una superación al docente como mediador en estos conflictos.

En las entrevistas a profesores todos expresaron tener conocimiento de cómo se comporta el estado de las relaciones interpersonales en los grupos donde trabajan, refiriendo que los principales problemas se enmarcan en cuestiones propias del desarrollo caracterizada por reiterados cambios y mayores exigencias sociales, la autodeterminación del

comportamiento, la de selección de la futura profesión, son más amplias las relaciones interpersonales, son polémicos y manifiestan no satisfacer sus expectativas culturales y de recreación.

El 100 % de los profesores reconoce que siempre surgen conflictos interpersonales en los grupos, ya que en su comunicación utilizan groserías y se agreden verbalmente, existen rivalidades en el estudio, se destacan marcadas diferencias entre grupos de estudiantes, se vuelven muy competitivos, sobre todo en el duodécimo grado. Incluso hay irrespeto hacia algunos profesores.

Conocen formalmente qué es la mediación, pero existe desconocimiento de los métodos que se utilizan para mediar con sus educandos en las principales problemáticas que se dan en sus relaciones interpersonales y generalmente en el análisis de los mismos se utilizan métodos educativos inadecuados. Manifiestan que en el claustro de grado no se abordan temas para dar tratamiento a la mediación en las relaciones interpersonales que se establecen entre los educandos.

El 83,6 % manifiesta que los conflictos que más se evidencian en el centro y los grupos están relacionados con los comportamientos inadecuados, el no acatamiento del reglamento escolar y el 91 % declara que los conflictos en las relaciones interpersonales se generan por desacuerdos de opiniones, de intereses, malas relaciones interpersonales, insuficiente uso de normas de cortesía, en ocasiones por abuso de poder, contradicciones entre los grupos de estudiantes, entre otros.

Solo un 12 % reconoce que algunos conflictos se generan por la organización escolar del centro y un 6,5 % declaró el tratamiento otorgado de algunos profesores a determinados estudiantes, como causas de los conflictos interpersonales.

Se encuestaron 90 profesores, incluidos los 48 profesores guías de grupos de los tres grados. El 12 % de los profesores valora de muy alta su preparación para contribuir a la mediación en conflictos interpersonales con los educandos de preuniversitario, el 32 % de alta y el 56 % la valora de baja, reconociendo todos que la mayoría de los conflictos que se manifiestan son generacionales y van con la edad.

El 56 % que valora de baja su preparación para contribuir a la mediación en conflictos interpersonales con los educandos de preuniversitario, reconoce que tiene poco dominio de los conocimientos sobre los grupos humanos y relaciones interpersonales, que son insuficientes los conocimientos sobre la mediación en conflictos interpersonales, ya que



este conocimiento no forma parte de la superación del profesor de preuniversitario y que necesitan entrenamiento en el uso de métodos y técnicas para la mediación.

La totalidad plantea que no cuentan con espacios en el proceso de superación como docentes que propicien su preparación para la mediación en conflictos interpersonales.

Dentro de las recomendaciones realizadas se plantean recibir postgrados, diplomados u otras formas de superación postgraduada que los actualice en los conocimientos sobre la mediación educativa y específicamente en relaciones interpersonales en esta etapa de desarrollo del adolescente preuniversitario.

Manifiestan que su contribución como docentes a la mediación en conflictos interpersonales en los educandos con los que trabaja está dada en su experiencia personal, en su trabajo como educador, utilizando la conversación individual o colectiva, los llamados de atención grupal o individual, charlas educativas, visitas al hogar, entre otras.

Valoraciones cualitativas:

- Se revela la carencia, de espacios en su superación profesional para obtener los conocimientos necesarios para mediar en conflictos interpersonales, así como los diferentes métodos que existen para llevar a cabo este proceso de mediación.
- Son insuficientes las actividades metodológicas desarrolladas en el centro, dirigidas a potenciar el proceso de mediación en conflictos interpersonales con los educandos con los que trabajan.
- En los proyectos educativos tanto de la institución como de los grupos no aparecen acciones explícitamente orientadas a la superación del profesor preuniversitario para la mediación en conflictos interpersonales en este contexto de actuación.
- Las acciones desarrolladas en la institución educativa están enmarcadas en métodos que no responden a la mediación educativa, demostrando esto que es necesaria la superación permanente de este profesional para que asuma desde posiciones científicas su tratamiento.
- En los planes de trabajo individuales no se refleja dentro de la superación esta necesidad que presentan los docentes para mediar en conflictos interpersonales.

En general es posible plantear que existen dificultades en la superación de los docentes preuniversitarios para el proceso de mediación en conflictos interpersonales, ya que, aunque pudieron identificar las principales problemáticas que se dan en los grupos con

las relaciones interpersonales, es limitada su actuación en la solución de las mismas y en la proyección de acciones para su tratamiento.

De los resultados de los instrumentos aplicados se puede resumir planteando que existe conciencia de la importancia que tiene la formación permanente en la actualización de contenidos que se van haciendo necesarios para lograr una incidencia más efectiva de los docentes de preuniversitario en la formación integral de sus estudiantes, fomentado valores que garanticen la actuación responsable y comprometida de estos con su crecimiento personal, propiciando relaciones interpersonales positivas entre los educandos y también dentro del colectivo pedagógico, siendo necesaria la actualización y preparación en temáticas de esta naturaleza.

Estos resultados objetivizan el problema de investigación planteado y evidencian la necesidad de elaborar un sistema de superación a los docentes para lograr la mediación en conflictos interpersonales en el contexto preuniversitario.

## **Discusión**

En la organización de la superación docente, se requiere emprender un proceso de estructuración y diseño, que responda a las necesidades de superación, en cuanto a que el posgrado como construcción teórica, dispone de un aparato conceptual susceptible de ser operacionalizado para la acción transformadora práctica y de investigación, acerca de los problemas del desarrollo humano en el contexto social, y no al margen de este, en la vida exclusivamente privada; precisamente porque los contenidos del postgrado provienen de los aportes derivados de investigaciones científicas en el área de la educación.

De acuerdo con el nivel de preparación previo que posea el docente para el ejercicio de su actividad laboral, son seleccionados los contenidos y modalidades que se requieren para cada caso concreto transitando en un proceso de perfeccionamiento profesional que pudiera llegar hasta la especialización, la creación artística, la innovación y otros vinculados a ella, desde el puesto de trabajo (en escenarios apropiados) y/o con un tutor con experiencias exitosas en el ejercicio de dichos procesos. Ello significa que, se aprenden los métodos propios de esos procesos de alto grado de autonomía y creatividad, para ganar en una práctica reflexiva que garantice su implicación crítica

La mediación es normalmente un proceso a corto plazo que, en cierta forma, y con la ayuda de los participantes, trata de aislar temporalmente los problemas en disputa con el

objetivo de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades, es por ello que se le considera como un método de aproximación gradual para resolver diferentes tipos de conflictos: personales, interpersonales, grupales, e intergrupales, así como a los contextos en donde se originan, atendiendo a una perspectiva actual y futura.

La mediación como proceso adquiere diferentes connotaciones, atendiendo a la finalidad que le orienta en el acto de su concreción; entendida, esencialmente, como una forma especial de interacción social, pautada por la cultura. Por ello puede significarse que la existencia de una mediación en el contexto escolar, identificada como mediación educativa, tiene un alcance que trasciende a la solución puntual del conflicto, en tanto propicia que en el curso del proceso mediación se generen aprendizajes entre los implicados en la situación de mediación.

De acuerdo con lo anterior, entre los diferentes conflictos que se generan en la escuela existen los llamados conflictos interpersonales que la mediación educativa centrada en la relación interpersonal es aquella que le permite a un individuo (docente o estudiante) o grupo de ellos, desplegar una relación de intervención o ayuda hacia los otros, con la intención de viabilizar, facilitar y/o favorecer su desenvolvimiento en el curso de la situación concreta; por medio de múltiples recursos educativos.

La mediación es un procedimiento de resolución de conflictos en la que, por medio de un proceso de comunicación asistida, se contribuye a superar la divergencia de intereses entre las partes en conflicto, en forma cooperativa, a partir de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo, con el empleo de la comunicación y la empatía (Blanco, 2003).

La mediación es un método para resolver disputas y conflictos. Es un proceso voluntario en el que se brinda la oportunidad a dos personas en conflicto para que se reúnan con una tercera persona neutral (mediador) para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo. La mediación se basa en los siguientes principios:

- Es un acto cooperativo en vez de competitivo.
- Se basa en un proceso de resolución de conflictos.
- Está orientado hacia el futuro en vez del pasado.
- Hay dos posibles ganadores.

- Exige honestidad y franqueza.
- Es voluntario.
- Se preocupa por las necesidades en vez de las posiciones.
- No es amenazante, no es punitivo.
- Intenta homogeneizar el poder.
- Es confidencial.

La implantación de la mediación en un centro educativo supone algo más que la puesta en marcha de una determinada metodología para abordar los conflictos interpersonales.

De acuerdo con Vinent (2000) la formación profesional del docente no constituye un proceso espontáneo, sin embargo, es frecuente que su formación para mediar sea el resultado de los aprendizajes vivenciales que cotidianamente obtiene, tratando de neutralizar diferentes conflictos que emergen en el escenario educativo, para lo cual se apoya en la autoridad que posee y en su experiencia personal, cuestiones que no le garantizan que pueda acceder al análisis de todas las circunstancias que se requieren para lograr una mediación efectiva.

Al respecto cabe significar que toda mediación en conflicto es aprendida y por tal razón mientras mayor preparación se logre en cuanto a sus mecanismos propios y en las habilidades para su despliegue, más efectiva esta puede resultar. Este criterio justifica la necesidad de que la misma sea objeto de la formación en el docente. A través de la mediación se crea un escenario único para generar nuevos valores y significados y restablecer la convivencia. Existen al respecto un conjunto de circunstancias en las que conviene acudir a la misma.

La superación profesional del docente de preuniversitario para mediación en conflictos interpersonales, es aquella que aborda desde lo teórico y lo metodológico los contenidos le preparan para el reconocimiento del otro como persona diferente, así como para el acercamiento entre las partes, la comunicación y la comprensión mutua, el aprendizaje y el desarrollo de la convivencia, la búsqueda de estrategias alternativas para la resolución de conflictos y la participación proactiva.

El grado de preparación que obtiene el docente para la mediación en conflictos le debe ofrecer la posibilidad desarrollar la capacidad pedagógica perceptiva, como condición indispensable para ser capaz de identificar la existencia de un conflicto y esencialmente

la naturaleza de este, siendo elementos esenciales para anticiparse a la ocurrencia del mismo y al fortalecimiento del trabajo preventivo en el preuniversitario.

De particular importancia en el proceso de la formación de los estudiantes de preuniversitario, es la calidad de las relaciones interpersonales, las cuales se manifiestan como un tipo específico de vínculo afectivo positivo, negativo o ambivalente, que establecen los estudiantes entre sí y que se va configurando a partir de las relaciones formales con otros estudiantes y/o docentes. En la concreción de dichos vínculos pueden surgir barreras diversas que generan la ocurrencia de conflictos interpersonales, razón por la cual constituye una necesidad la de lograr niveles apropiados de preparación de los docentes para mediar en este sentido.

En la superación profesional que el docente de preuniversitario recibe para la mediación en conflictos interpersonales resulta esencial el conocimiento de las particularidades psicopedagógicas de este estudiante, con énfasis en las características de las relaciones interpersonales en esta edad, así como de los principios para la dirección del proceso pedagógico, al considerar que los mismos actúan como elementos reguladores y normativos de la conducta heurística y como eslabones conducentes a totalidades superiores y más complejas; en el orden teórico y práctico que intervienen como guía de las metas que el docente debe lograr en su desempeño, en el afán de transformar la realidad educativa y a sí mismo.

## **Conclusiones**

- 1. En la superación profesional que el docente de preuniversitario recibe para la mediación en conflictos interpersonales resulta esencial el conocimiento de las particularidades psicopedagógicas de este estudiante, con énfasis en las características de las relaciones interpersonales en esta edad, así como de los principios para la dirección del proceso pedagógico.*
- 2. El diagnóstico del estado actual, refleja que existen dificultades en la superación postgraduada del profesor preuniversitario, manifestado en el insuficiente aprovechamiento de las potencialidades que brindan los procesos pedagógicos para dar tratamiento intencionado a la mediación en las relaciones interpersonales de los educandos en ese contexto, lo que evidencia la existencia del problema de la investigación.*

## Referencias bibliográficas

1. Amador, A. (1995). La orientación de los estudiantes de nivel medio hacia valores sociales. En *El adolescente cubano: una aproximación al estudio de su personalidad*. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación, p. 132.
2. Blanco, A. (2003). *Filosofía de la Educación. Selección de Lecturas*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
3. Fernández, I. (2003). *Escuela sin violencia: Resolución de conflictos*. México: Grupo Editor Alfaomega.
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. Imbert, N.; Reinoso, C. (2012). *Los procesos grupales: su diagnóstico y desarrollo*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
6. *Informe de caracterización del centro*. (2018). Santiago de Cuba: IPU Rafael María de Mendive.
7. *Informes de actividades metodológicas del claustro de los diferentes grados*. (2018). Santiago de Cuba: IPU Rafael María de Mendive.
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 República 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. Torroella, G. (2002). *Aprender a convivir*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
12. Vigotsky, L. (1981). *Obras Completas*. La Habana: Ediciones Revolucionarias.
13. Vinent, M. (2000). *Estrategia Educativa para el desarrollo de la autodeterminación en el proceso de formación integral, de los estudiantes de preuniversitario*. (Tesis de doctorado). Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba.