

El docente mediador para el manejo de conflictos en las Escuelas de Formación Integral

The mediator teacher for conflict management in Integral Training Schools

Lic. Yordanis Feraudy-Cardona, yferaudyc@nauta.cu,
<https://orcid.org/0000-0002-0783-373X>

Institución de Enseñanza Superior Hermanos Marañón, Santiago de Cuba, Cuba

Resumen

En el ámbito educativo, los profesionales de la educación, especialmente los de las Escuelas de Formación Integral (EFI), buscan nuevas formas de manejar el conflicto, adaptándolas a la nueva dinámica de convivencia actual, que exige, no solo alcanzar los objetivos deseados, sino el desarrollo de las relaciones interpersonales adecuadas como base de una convivencia pacífica, no violenta y respetuosa con los demás, en el trabajo con alumnos menores, que presentan trastorno en su conducta evaluados en la tercera categoría. El objetivo es analizar las posibilidades que brinda la mediación en conflictos a la labor de la comunidad educativa profesional para el manejo de los conflictos que surgen entre estudiantes con trastornos de conducta de las EFI. Para ello, se utilizaron diferentes métodos científicos tanto teórico como empírico: el análisis-síntesis, la observación y el criterio de especialistas. La investigación tributa al proyecto “Orientando. Orientación educativa y formación integral de los estudiantes.

Palabras clave: conflicto, docente, labor educativa, mediación, trastorno de conducta.

Abstract

In the educational field, education professionals, especially those of the Integral Training Schools, are looking for new ways to handle the conflict, adapting them to the new dynamic of current coexistence, which demands, not only to achieve the desired objectives, but the development of appropriate interpersonal relationships as the basis of a peaceful, non-violent and respectful coexistence with others, in working with younger students who have behavioral disorders evaluated in the third category. The objective is analyze the possibilities offered by conflict mediation to the work of the professional educational community for the management of conflicts that arise between students with behavior disorders of the Integral Training Schools. For this, different scientific methods were used, both theoretical and empirical, such as synthesis-analysis, observation and the criteria of specialists. The research pays to the “Guiding. Educational orientation and integral training of students”.

Keywords: conflict, teacher, educational work, mediation, behavior disorder.

Introducción

La comunicación como necesidad de todo ser humano, es indispensable para el intercambio de ideas entre las personas, además de que permite la interpretación de los pensamientos y sentimientos para poder convertirlos en acciones, permitiendo de esta forma la cohesión de los diferentes grupos de la sociedad para que se mantengan en un ambiente de correcto funcionamiento, cuestión que la convierte en parte integral directa o indirectamente de toda organización en la sociedad.

Sin embargo, todo proceso de comunicación, trae en su interior la posibilidad del conflicto, pues con cada persona que se entable algún tipo de comunicación, está presente esa posibilidad.

Desde que existe la humanidad el conflicto la acompaña. La vida cotidiana, entraña un enfrentamiento constante a situaciones conflictivas en diferentes momentos, convirtiéndose estos en un elemento inevitable. En la actualidad político y social, donde el desarrollo, es a un ritmo más vertiginoso y dinámico, a todos se nos complejiza el entendimiento y adaptación a nuevas situaciones, puesto que se suelen percibir los problemas y situaciones cotidianas de fácil solución como conflictivas, lo que conlleva a pensar en la capacidad que tiene el ser humano para lidiar con estos conflictos.

A partir de asumir al conflicto como una realidad cotidiana, se considera necesario comprender la dinámica alrededor de este, sus implicaciones y la forma de resolverlo de la manera más asertiva posible.

Los centros educacionales no están exentos de la aparición de los conflictos en sus procesos, entre los que se destacan los que se relacionan con hechos violentos. El fenómeno de la violencia, empieza a hacerse cada vez más palpable, en centros educacionales. Destacan entre ellos las Escuelas de Formación Integral (EFI) que tienen la responsabilidad, según establece el Decreto Ley 64/1982 “Del Sistema para la atención a menores con trastornos de conducta”, de lograr la integración a la vida escolar y social mediante la creación de patrones de conducta adecuados.

La labor educativa en estos centros, se complejiza al tener que desarrollarse con alumnos menores que presentan trastorno en su conducta evaluados en la **tercera categoría**, a partir de lo establecido en el propio Decreto Ley 64/1982, teniendo en cuenta que estos, son menores que han incurrido en hechos antisociales de elevada peligrosidad social y hechos que la ley tipifica como delitos.

El problema comienza cuando los miembros, de lo que Infante (2014) denominó como **Comunidad Educativa Profesional**, abordan los conflictos entre sus estudiantes a través del ejercicio de la autoridad y el castigo, quedando la cuestión en el currículo oculto de las relaciones interpersonales y en el clima del centro que lo sustenta.

En las escuelas, según Ghiso (1998, citado por Arrate, 2018), hay tres formas de ver el conflicto: el conflicto y el error son negados y castigados; la situación problemática es invisibilizada y tratada con el fin de controlar las disfunciones; visibiliza el conflicto y el error asumiéndolos como componentes dinamizadores del proceso de formación. Predominando las dos primeras con mayor fuerza en los contextos educativos, porque un número significativo de maestros, no posee la preparación necesaria para manejar pedagógicamente de forma asertiva los conflictos que surgen en el contexto escolar.

Esto se evidencia en:

- La falta de habilidades pedagógicas para lograr el trabajo en colectivo.
- La inadecuada comunicación para atender la diversidad de los miembros del grupo.
- Deficiencias en el manejo pedagógico para el reconocimiento de maneras no agresivas de expresar enojo y frustración mediante una orientación adecuada.
- Dificultades en el empleo de métodos educativos tradicionales o alternativos como la mediación que contribuyan a soluciones positivas más perdurables de los conflictos y relaciones interpersonales que sistemáticamente se presentan en el grupo.

Los miembros de esta comunidad educativa profesional, dígase personal educativo pertenecientes al Ministerio del Interior y personal docente integrado por profesionales con formación pedagógica, requieren conocer e implementar desde el trabajo educativo nuevas formas de manejar el conflicto, adaptándolas a la nueva dinámica de convivencia actual, no solo para alcanzar los objetivos deseados, sino también, el desarrollo de las relaciones interpersonales adecuadas como base de una convivencia pacífica, no violenta y respetuosa con los demás que estimule el desarrollo y educación de los alumnos con trastornos de conducta, así como su reinserción social.

La vida cotidiana, entraña un enfrentamiento constante a situaciones y relación social que contiene elementos de conflicto, desacuerdos e intereses opuestos, convirtiéndose estos en un elemento inevitable. En la actualidad, donde la sociedad sostiene un ritmo de

desarrollo más vertiginoso y dinámico, se complejiza el entendimiento y adaptación a nuevas situaciones por lo que suelen percibirse como conflictivas y hasta estresantes.

El hombre como ser social, tiene una naturaleza convivencial, en la que aparecen contradicciones en el sistema de las relaciones interpersonales que están presentes en cualquiera de los escenarios sociales. La teoría del conflicto, considera que el mismo posee un valor personal y social. Coser (1956, citado por Arrate, 2018), ubica el conflicto como una forma constructiva de socialización y plantea que un cierto grado de conflicto es un aliado en la formación y continuidad satisfactoria en la vida de un grupo.

A estas situaciones de conflicto, no escapan nuestras instituciones de enseñanza, el propio proceso permanente y activo de intercambio comunicativo, construcción de saberes y valores para contribuir al desarrollo de la personalidad de los educandos, los conflictos, ven la luz de su resurgir, al existir en estos grupos marcadas diferencias por razones culturales, de crianza o idiosincráticas. Lo que imposibilita estar de acuerdo en todo momento con los demás surgiendo a menudo discrepancias que hacen una realidad latente a los conflictos que se expresan en esta esfera.

En el ámbito internacional y en Cuba, se han realizado numerosas investigaciones científicas por diferentes autores acerca de los trastornos de la conducta (Hodelín 2006, Tissert, 2011, Téllez, 2013, citados por Infante, 2014).

De igual forma, trabajos investigativos de autores como Fuentes (2001, 2007); Ibarra (2002); Santiesteban (2010, citado por Arrate, 2018), Aldana (2017) entre otros, han abordado el tema de los conflictos considerando; que suelen presentarse como algo natural en el proceso de interacción de unos sujetos con otros en el medio donde desarrollan su actividad.

Dependiendo de la percepción y orientación que se les dé a estos conflictos, así será su repercusión en las relaciones interpersonales establecidas y en general en la vida del sujeto. Cuando el conflicto tiene una orientación positiva toma un sentido constructivo, favoreciendo el desarrollo social y personal del sujeto y los grupos, en tanto moviliza los recursos personológicos y sociales para su solución no violenta, sin embargo, evadirlos trae aparejados efectos contrarios, agravándolos, de ahí que se haga necesaria su correcta orientación y manejo.

La escuela como institución social, entre las que ocupan un lugar especial las EFI, no están ajenas a situaciones de conflicto y su funcionamiento no puede ser entendido sin considerar la significación de estos en la dinámica de los procesos formativos y

pedagógicos que se dan en su interior. De ahí la importancia de que los docentes de estos centros se involucren en actividades de superación permanente.

Los conflictos escolares no son una excepción, poseen un potencial constructivo y/o destructivo, en dependencia de la manera de afrontarlos y resolverlos, su funcionalidad o disfuncionalidad dependerá de las actitudes que se asuman por las partes en conflicto. Es una problemática socio educativa compleja más cuando estos conflictos se manifiestan entre estudiantes menores de edad y con trastornos de conducta, ya que no cuentan con los recursos psicológicos necesarios para su solución positiva, requiriendo de la orientación y apoyo pedagógico para lograr los resultados positivos que los prepare para la vida, momento en el cual los miembros de la comunidad educativa juegan un papel medular desde el rol de mediador en conflicto.

La comprensión del conflicto desde una perspectiva psicosocial conduce a estudiar al conflicto en sí mismo, su origen y etapas, así como tener en cuenta el grupo y la organización en que tiene lugar. Los estudios revisados muestran que las características estructurales de una escuela son elementos importantes a la hora de explicar la frecuencia, tipo o intensidad de los conflictos escolares.

Cuando el conflicto, tiene una orientación positiva, toma un sentido constructivo, favoreciendo el desarrollo social y personal del sujeto y los grupos, en tanto moviliza los recursos personológicos y sociales para su solución no violenta. Por tanto, toda relación social contiene elementos de conflicto, desacuerdos e intereses opuestos.

Coser (1968, citado por Picard, 2002), define que “el conflicto es una lucha sobre valores o reclamos de estatus, poder y recursos escasos, en los cuales el objetivo de una de las partes en conflicto es no solamente obtener los valores deseados, sino también neutralizar, injuriar o eliminar a sus rivales”.

Hocker; Wilmot (1995, citado por Picard, 2002), lo definen como “una lucha que se expresa entre dos partes interdependientes al menos, las cuales perciben metas incompatibles, recursos escasos e interferencias de la otra parte en la obtención de sus metas”.

En la literatura no se define con exactitud el conflicto escolar, se manifiesta como un conjunto de situaciones entre individuos y colectivos que se desarrollan en el territorio social de la escuela, lo que implica su función social por incompatibilidades asociadas a problemas de reproducción y transformación política y cultural de las sociedades.

Ante los ya manifiestos conflictos, las partes deberán necesariamente establecer algún contacto que les permita indagar lo que verdaderamente desea el contrincante. Solo así podrán ambos enterarse, negociar y aceptar propuestas que los beneficien de forma satisfactoria. Cuestión esta que se ve muy limitada en los conflictos que se manifiestan entre los estudiantes teniendo en cuenta su inexperiencia ante estas situaciones y su falta de recursos para solucionarlas.

Cuando estos conflictos aparecen y no pueden ser solucionados entre las partes que lo integran, entonces es recomendable considerar la mediación como uno de los métodos alternativos en la solución de disputas, conocidos por la sigla ADR (*Alternative Dispute Resolution*).

Como un tipo de ADR, la mediación se caracteriza por su eficiencia, además de que se reconoce su fuerza al promover aspectos humanos a partir del tratamiento que se les da a las partes en disputa, donde la preocupación por la búsqueda de un acuerdo aceptable a ambas y el respeto a su dignidad aparecen en el centro de todo el proceso, basándose en la democracia, la pacificación social, el diálogo, el respeto y el consenso para la convivencia.

Ahora bien ¿Qué es la mediación? ¿Por qué considerar la mediación como el método más viable para solucionar conflictos? ¿Cuáles son sus ventajas?

Este método es una práctica social basada en el deseo de proveer medios no contrincantes de solución de disputas. Su aplicación ha sido exitosamente probada, es exitosa en variados ámbitos (comercial, familiar, institucional, comunitario, judicial e incluso educativo), al generar interacciones entre las partes que promueven la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables.

Según Mcfarlane (1997, p. 12, citado por Picard, 2002): “La mediación entraña la intervención de un tercero imparcial cuya autoridad descansa en el consentimiento que las partes le otorgan para que facilite sus negociaciones”.

Kruk (1997, citado por Picard, 2002), la define como:

(...) Proceso de solución colaborativa de conflictos en que dos o más partes en conflictos son asistidos en su negociación por un tercero neutro e imparcial y se les faculta para alcanzar, por sí mismos, voluntariamente, un acuerdo mutuamente aceptable sobre el asunto en disputa (Kruk, 1997, citado por Picard, 2002, p. 24).

Este autor, enfatiza en los componentes básicos de la mediación y destaca como importante que las partes que participan en la mediación no deben salir nunca peor que cuando llegaron.

Picard (2002, p. 34), plantea que la mediación es un “proceso de negociación asistida o facilitada en que el mediador controla el proceso y las partes determinan el resultado”, considera, en sentido general que la mediación brinda la asistencia de terceros a personas que tratan de alcanzar un acuerdo en una controversia.

En la investigación se asume la definición dada por Fuentes (2001, p. 76), la que plantea que “la mediación debe ser entendida como una comunicación asistida para lograr un acuerdo”. Para ella, la mediación es una herramienta para la solución de conflictos dirigida a encontrar un mejor camino, que no es una solución automática a ningún problema, o el camino que asegure la finalización de un conflicto, la concibe como una aproximación interactiva, la cual permite impulsar una visión más positiva del conflicto y de su proceso de solución de principio a fin.

La asume además como una técnica, como una forma de ampliar el sistema de relaciones sociales, una cultura del compromiso y del diálogo, una conducta ética, en la medida que es un ejercicio de respeto, de empatía, de confianza y hasta de solidaridad. Para ella, la mediación, por tanto, tiene un alto potencial educativo, puesto que tiende a: “Favorecer conductas autónomas”.

A partir de estas visiones se deja claro que la mediación es un intento de trabajar con los otros y no contra los otros, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo.

Mediación educativa en conflictos es un proceso mediante el cual los participantes (menores con trastornos de conducta) junto con la asistencia de una o varias personas neutrales (comunidad educativa profesional), aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con la finalidad de encontrar opciones y alternativas para llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a las necesidades.

El proceso de mediación, constituye una oportunidad de restablecer la comunicación entre las personas en conflicto, pues ellas participan activamente en el proceso y el acuerdo alcanzado resulta siempre satisfactorio en alguna medida para todos. Aumenta la autoestima y confianza, evita la violencia y el abuso físico, disminuye la hostilidad,

enseña como tomar decisiones y solucionar problemas. Por tanto, la mediación, tiene un alto potencial educativo, puesto que tiende a favorecer conductas autónomas, a actuar según reglas que se consensuan y se construyen, así como hacerse responsables de las propias disputas, tanto en lo que las motivó como en su resolución.

Fomentar la aplicación de la mediación en conflicto en la labor de la comunidad educativa profesional, tanto dentro como fuera del aula, contribuirá a disminuir los posibles conflictos y a su vez propiciar una mayor motivación por parte de los integrantes de la organización. Además de que, su carácter formativo ayuda al fortalecimiento del modelo pedagógico de la institución, fundamentado en el componente social, humanista y cognitivo que esta promueve.

Igualmente, mejorará ostensiblemente el clima organizacional, sentido de pertenencia y todos aquellos factores que contribuirán a optimizar la organización en general, lo cual, solo se logra despejando y propiciando las relaciones e intercambios y tratando de solventar los conflictos en los cuales incurren por no entablar una fluida, diáfana y oportuna comunicación, logrando de esta manera la adecuada reinserción social de los educandos.

Teniendo en cuenta lo anterior, es que la mediación se recomienda en todos los casos en que las partes tengan que preservar sus relaciones interpersonales, como es el caso de la institución docente, ya en el proceso mediador se puede ayudar a que no se produzcan fuertes sentimientos encontrados y facilitar así el camino para futuros contactos.

Dadas estas características, la mediación educativa en conflictos escolares tiene un carácter transformador a partir de considerar que el conflicto es una oportunidad de crecimiento en la medida que posibilita el fortalecimiento de las capacidades y habilidades sociales propias de cada persona para solucionar de forma constructiva los conflictos.

La mediación en conflictos escolares 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 su dignidad, son elementos que están en el centro de todo el proceso de mediación educativa en conflictos.

Como se ha podido apreciar la mediación favorece y contribuye de manera indiscutible al desarrollo de relaciones interpersonales perdurables, sobre la base del respeto a la independencia y el poder de decisión de los participantes. De modo que no es complejo

determinar cuáles son las ventajas o posibilidades que esta ofrece a la labor de la comunidad educativa profesional para el manejo de los conflictos que surgen entre estudiantes con trastornos de conducta de las EFI, entre las cuales se plantea:

- Usualmente conduce a una solución rápida de los conflictos, así como el logro de mayor complacencia y consentimiento con sus propios acuerdos, resultados que resultan ser mutuamente satisfactorios para las partes.
- Obliga al mediador a conducir el proceso a partir de la identificación correcta del tipo de conflicto o conflictos existente entre las partes y a realizar influencia sobre estas para que lo perciban como tal, lo que en ocasiones conlleva a determinar que las partes se encuentran ante un pseudoconflicto, como lo determina Fuente (2007).
- La aparición de este tipo de conflicto es entendible a partir de las propias características de las partes en cuestión, alumnos menores con trastornos de conducta de la tercera categoría, que no cuentan por su edad con el discernimiento lógico en su conducta ni la experiencia para la toma de decisiones positivas que favorezcan las relaciones interpersonales.
- Brinda a los alumnos desde la guía y no la imposición de criterios, la claridad sobre la problemática y la independencia en la identificación de soluciones y toma de acuerdos, lo que favorece que el resultado de la mediación sea más perdurable en el tiempo ya que son los alumnos los que deciden en el proceso, facilitando a su vez el camino para futuros intercambios.
- Los miembros de la comunidad educativa deberán trabajar desde su influencia en el proceso de mediación, para sacar a las partes de las estrategias ganar-perder o perder-perder, para lograr el establecimiento de una estrategia de ganar-ganar por los alumnos en conflicto. Esta engendrará en los alumnos un sentimiento por sostenimiento de la amistad, alcanzar un acuerdo acertado para ambos a partir de la eliminación de las amenazas, motivando conductas racionales.
- Logra una evolución en el desarrollo de la personalidad de los alumnos al crear un clima en el que se favorecen los procesos cognitivos, afectivos y volitivos, así como marca pautas para la formación de la capacidad empática de estos para el establecimiento de las relaciones interpersonales.

- Forma habilidades en los alumnos para trabajar en grupo, despojándolos de actitudes egoístas, además de formar valores y normas de educación formal al obligarlos a escucharse entre sí, mantener el respeto mutuo, realizar una observación cuidados de sus actitudes y desarrollo de su autocontrol emocional.

Estas cuestiones previamente abordadas no solo generarían un clima favorable en las EFI como institución escolar, sino que coadyuvaría a la reinserción social estable de estos alumnos con trastornos de conducta.

De ahí que sea objetivo del presente trabajo reflexionar acerca las posibilidades que brinda la mediación en conflictos a la labor de la comunidad educativa profesional para el manejo de los conflictos que surgen entre estudiantes con trastornos de conducta de las EFI.

Materiales y métodos

Se realiza un estudio descriptivo acerca las posibilidades que brinda la mediación en conflictos a la labor de la comunidad educativa profesional para el manejo de los conflictos que surgen entre alumnos con trastornos de conducta de las EFI.

Los métodos de investigación puesto en práctica para la aplicación de los instrumentos, fueron la observación participante, el análisis bibliográfico y documental de planes y programas de asignaturas, plan de trabajo metodológico y planes de clases. La población y muestra del estudio, la constituye el personal educativo del EFI “Antonio Maceo Grajales” de la ciudad de Santiago de Cuba.

Resultados

La investigación se fundamenta en el método dialéctico materialista, en el carácter dialéctico e histórico del conocimiento de la realidad para el estudio de los procesos sociales, donde se ubica al individuo en el centro del desarrollo social y expresa el papel que este desempeña para transformar la sociedad a partir de condiciones histórico-concretas, lo cual permite revelar la correspondencia entre la sociedad y la escuela, en la que los maestros, desde la posición de una sólida formación para la solución de conflictos, pueden estar en mejores condiciones para incidir, de manera positiva, en el desarrollo del proceso de socialización e individualización del sujeto.

Desde el punto de vista psicológico, en la investigación, resulta importante el Enfoque Histórico Cultural, específicamente lo relacionado con la relación afectiva – cognitiva y su importancia para el tratamiento a la solución de conflictos, así como la comprensión de la variabilidad en el desarrollo general de los escolares.

El personal educativo entrevistado muestra un limitado conocimiento acerca del tema en cuestión, aunque algunos refieren que, en ocasiones han solicitado la ayuda especializada del psicólogo del centro para poder manejar los conflictos presentes en los estudiantes. En las observaciones realizadas y análisis documental se pudo constatar la existencia de insuficiencias tales como:

- La falta de habilidades pedagógicas para lograr el trabajo en colectivo,
- Inadecuado manejo por parte de la Comunidad Educativa Profesional a los conflictos entre los alumnos en los diferentes escenarios educativos.
- Deficiente implementación de los métodos para el manejo de conflictos entre alumnos, por los docentes de la EFI.
- Las investigaciones revisadas abordan la temática de trabajo educativo para alumnos con trastornos de conducta, con escasa profundidad en los métodos alternativos para el manejo de conflictos.
- Deficiencias en el manejo pedagógico para el reconocimiento de maneras no agresivas de expresar enojo y frustración mediante una orientación adecuada.
- Dificultades en el empleo de métodos educativos tradicionales o alternativos, como la mediación, que contribuyan a soluciones positivas más perdurables de los conflictos y relaciones interpersonales que sistemáticamente se presentan en el grupo.
- Insuficiente conocimiento del Artículo 93 de la Constitución actual en el Capítulo VI “Garantía de los derechos”, el cual demanda la necesidad de conocer e implementar desde el trabajo educativo nuevas formas de manejar el conflicto, contextualizándolas a la concepción de convivencia actual del centro y trabajar para lograr en los alumnos con trastornos de conducta, su reinserción social.

El estudio bibliográfico permitió corroborar que la mediación en conflictos escolares 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 su dignidad, son elementos que están en el centro de todo el proceso de mediación educativa en conflictos.

Discusión

Al analizar la bibliografía especializada, se manifiesta similitud en las definiciones que ofrecen los autores consultados como, Fuentes (2001, 2007), Alcover (2006), Ibarra (2007), Aldana (2017), Arrate (2018), entre otros, quienes han abordado el tema de los conflictos considerando; que suelen presentarse como algo natural en el proceso de interacción, de unos sujetos, con otros en el medio; donde desarrollan su actividad.

Fuentes (2001) precisa que “la mediación debe ser entendida como una comunicación asistida para lograr un acuerdo” asumiéndola como una herramienta para la solución de conflictos y dirigida a encontrar una vía mejor, y no una solución automática a ningún problema, o el camino que asegure la finalización de un conflicto, la concibe como una aproximación interactiva, la cual permite impulsar una visión más positiva del conflicto y de su proceso de solución de principio a fin.

Desde la perspectiva del estudio que se realiza, existe coherencia con los criterios de la autora aludida, pues ella asume a la mediación como una técnica, a manera de una forma para ampliar el sistema de relaciones sociales, una cultura del compromiso y del diálogo, una conducta ética, en la medida que es un ejercicio de respeto, de empatía, de confianza y hasta de solidaridad. Además de poseer un alto nivel educativo, “Favorecer conductas autónomas”.

Como se aprecia, en la literatura consultada, la mediación favorece y contribuye de manera indiscutible al desarrollo de relaciones interpersonales perdurables, sobre la base del respeto a la independencia y el poder de decisión de los participantes. De modo que no es complejo determinar cuáles son las ventajas o posibilidades que esta ofrece a la labor de la comunidad educativa profesional para el manejo de los conflictos que surgen entre estudiantes con trastornos de conducta de las EFI, entre las cuales se plantea:

- Usualmente conduce a una solución rápida de los conflictos, así como el logro de mayor complacencia y consentimiento con sus propios acuerdos, resultados que resultan ser mutuamente satisfactorios para las partes.

- Obliga al mediador a conducir el proceso a partir de la identificación correcta del tipo de conflicto o conflictos existente entre las partes y a realizar influencia sobre estas para que lo perciban como tal, lo que en ocasiones conlleva a determinar que las partes se encuentran ante un pseudoconflicto, como lo determina Fuente (2007) y con quien se concuerda.

La aparición de este tipo de conflicto es entendible a partir de las propias características de las partes en cuestión, alumnos menores con trastornos de conducta de la tercera categoría, que no cuentan por su edad con el discernimiento lógico en su conducta ni la experiencia para la toma de decisiones positivas que favorezcan las relaciones interpersonales.

- Brinda a los alumnos desde la guía y no la imposición de criterios, la claridad sobre la problemática y la independencia en la identificación de soluciones y toma de acuerdos, lo que favorece que el resultado de la mediación sea más perdurable en el tiempo ya que son los alumnos los que deciden en el proceso, facilitando a su vez el camino para futuros intercambios.
- Los miembros de la comunidad educativa deberán trabajar desde su influencia en el proceso de mediación, para sacar a las partes de las estrategias ganar- perder o perder-perder, para lograr el establecimiento de una estrategia de ganar-ganar por los alumnos en conflicto. Esta engendrará en los alumnos un sentimiento por sostenimiento de la amistad, alcanzar un acuerdo acertado para ambos a partir de la eliminación de las amenazas, motivando conductas racionales.
- Logra una evolución en el desarrollo de la personalidad de los alumnos al crear un clima en el que se favorecen los procesos cognitivos, afectivos y volitivos, así como marca pautas para la formación de la capacidad empática de estos para el establecimiento de las relaciones interpersonales.
- Forma habilidades en los alumnos para trabajar en grupo, despojándolos de actitudes egoístas, además de formar valores y normas de educación formal al obligarlos a escucharse entre sí, mantener el respeto mutuo, realizar una observación cuidados de sus actitudes y desarrollo de su autocontrol emocional.

Estas cuestiones previamente abordadas no solo generarían un clima favorable en las EFI como institución escolar, sino que coadyuvaría a la reinserción social estable de estos alumnos con trastornos de conducta.

Conclusiones

- 1. *El análisis de los diferentes enfoques y criterios analizados durante la revisión bibliográfica realizada, además de la práctica pedagógica del autor del presente artículo, demuestra no solo las posiciones teóricas de los investigadores, sino también la importancia y posibilidades que brinda la mediación en conflictos a la labor de la comunidad educativa profesional para el manejo de los conflictos que surgen entre estudiantes con trastornos de conducta de las EFI.***
- 2. *A partir del estudio realizado se corrobora la necesidad de la superación de los profesionales que laboran en este tipo de institución educativa a fin de restablecer adecuadas relaciones interpersonales en los escolares, teniendo en cuenta la situación social del desarrollo y las particularidades individuales de su personalidad.***

Referencias bibliográficas

1. Alcover, C. (2006) La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial. España: (s.e.).
2. Aldana, M. (2017). La competencia profesional Manejo pedagógico de conflictos escolares en la formación inicial del Licenciado en educación. Pedagogía-Psicología. (Tesis de doctorado). Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba.
3. Arrate, D. (2018). Manual de técnicas para el manejo pedagógico de conflictos escolares en la escuela primaria. Santiago de Cuba: Universidad de Oriente.
4. Cardona, R. A. (2018). *La resolución de conflictos en centros educativos*. (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica Francisco Morazán, Tegucigalpa, Honduras.
5. Fuente, M. (2001). La mediación en la resolución de conflictos escolares. La Habana: Ed. Félix Valera.
6. Fuente, M. (2007). *Mediación en la solución de conflictos*. La Habana: Publicaciones Acuario.
7. Ibarra, L. (2007). *Los conflictos escolares: un problema de todos*. La Habana: Publicaciones Acuario.
8. Infante R., A. (2014). La formación permanente del personal docente y educativo de la escuela de formación integral, para atender la diversidad de los escolares con trastornos de conducta. (Tesis de doctorado). Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García, Santiago de Cuba, Cuba.
9. Kreidler, A. (2011). Resolución de conflictos en la comunidad educativa formando aulas pacíficas. La Habana: Editorial UH.
10. Picard, Ch. (2002). La mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos. La Habana: Ed. Félix Varela.
11. Polifzuk, S. (s.f.). La mediación de los conflictos escolares: un abordaje desde la producción de los docentes. [Cd-Rom].
12. Ponce, T. (2008). La mediación escolar en los centros educativos. España: (s.e.).
13. Prada, J. y López, J. (2006). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. Madrid: (s.e.).