

PAUTAS METODOLÓGICAS PARA LA MEDIACIÓN EN CONFLICTOS ESCOLARES

Methodological Guidelines for Mediation in School Conflicts

Yamila del Carmen Camacho Sojo, Dra. C.
Universidad de Oriente, Cuba
<https://orcid.org/0000-0002-4264-2314>
yamila.camacho@uo.edu.cu

Martha Beatriz Vinent Mendo, Dra. C.
Universidad de Oriente, Cuba
<https://orcid.org/0000-0002-1936-3739>
martha@uo.edu.cu

Alexis Céspedes Quijala, Dr. C.
Universidad de Oriente, Cuba
<https://orcid.org/0000-0002-5886-5504>
alexiccq@uo.edu.cu

Palabras claves: Pautas, Conflictos, Mediación.

Recibido: 08 de enero de 2021

Keywords: You Average, Conflicts, Mediation.

Aceptado: 14 de abril de 2021

RESUMEN

La experiencia pedagógica que se presenta es resultado del proyecto de investigación "Turquino", con la misma se pretende socializar las concepciones teórico prácticas de las pautas metodológicas para la mediación en conflictos escolares, como contenidos esenciales a incorporar en la práctica educativa del maestro primary. Se emplearon métodos como la encuesta, la entrevista, el análisis documental, entre otros, que permitieron valorar que el 94% de la muestra seleccionada logró la sistematización de las condiciones, requisitos y premisas declaradas como pautas metodológicas para realizar la mediación en conflictos escolares, lo que permite elevar la calidad de la labor educativa de los maestros de la educación primaria.

ABSTRACT

The pedagogic experience that show up is been of the project "Turquino", with the same one it is sought to socialize the conceptions theoretical practice of the methodological rules for the mediation in school conflicts, as essential contents to incorporate in the primary teacher's educational practice. Methods like the survey were used, the interview, the documental analysis, among other that allowed to value that 94% of the selected sample achieved the systematizing of the conditions, requirements and premises declared as methodological rules to carry out the mediation in the school conflicts, what allow to elevate the quality of the educational work of the teachers of the primary education.

INTRODUCCIÓN

Consideraciones teóricas sobre la mediación en conflictos.

El estudio de la mediación sistematiza los diversos modelos de mediación, los cuales se diferencian por sus características lógicas y se legitiman en las diversas teorías del ajuste social, es utilizada en diferentes contextos, desde los económicos, políticos, culturales, jurídico, social, familiar, laboral y escolar, entre otros.

La introducción de la mediación en el contexto escolar puede atribuirse a distintas líneas de trabajo, en primer lugar, a la incorporación de las aportaciones de justicia al ámbito escolar, la que se han desarrollado en función del país que lo aplique. Por un lado, países que han enfatizado el acuerdo víctima-agresor, desarrollando ampliamente la vertiente de la resolución de conflictos (principalmente en EEUU y Canadá); y por otro lado, países donde se ha dado mucha más importancia a la necesidad de restaurar las relaciones en la comunidad, desarrollando más el establecimiento de diálogos restaurativos (prioritariamente en Australia y Nueva Zelanda).

En España fue el Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratuz el que inició la incorporación de esta estrategia a los centros escolares, partiendo de su experiencia en otros campos de actuación. Posteriormente en el País Vasco Álzate (1999, 2005), Jares (2001), Torrego (2003), han realizado experiencias en este campo en diferentes Comunidades Autónomas de España, a través de la instauración de programas para la mediación, los que se han extendido a Costa Rica, Canadá, Colombia, México, entre otros países, donde la mediación es entendida por tradición como la acción intencional, usualmente llevada a cabo por el asesor que, usando recursos pertinentes, produce los cambios necesarios en el comportamiento de las interacciones sociales dentro del salón de clases. En Cuba, se han manejado los conflictos desde lo político, jurídico, económico, cultural, social, laboral y familiar, aunque en el ámbito educativo, independientemente de su clara intención, no siempre se logran los resultados esperados, ya que se evidencian fallas en la concepción teórico práctica para su análisis.

DESARROLLO

La mediación educativa en Cuba

El análisis bibliográfico realizado sobre la mediación educativa en Cuba, revela los trabajos de Fuentes (2000); Pérez y Ortiz (2001); Aldana (2017); y Baptista (2019), que, en sentido general, aportan elementos teóricos y prácticos relacionados con la mediación en conflictos interpersonales en diferentes contextos educativos. Sin embargo, no se identifican resultados que involucren la preparación profesional del maestro para la mediación en conflictos, cuestión esencial para fomentar entre los escolares la cultura de paz.

Existe consenso en cuanto a que la mediación del maestro en conflictos escolares, requiere significar los factores que favorecen su manifestación en el contexto educativo, siendo de interés para el análisis evidenciar: su existencia real, su origen y frecuencia, así como sus protagonistas y sus necesidades ¿qué es lo que está en disputa y en qué orden de prioridades se presenta?, al destacar de manera puntual que no existen mediaciones listas y/o ideales.

La finalidad de este tipo de mediación en la educación primaria se establece, en correspondencia con los objetivos educativos precisados en el Modelo de Escuela Primaria cubana, siendo por ello un tipo de intervención que enaltece la formación de valores en los escolares, la cual se pretende alcanzar en función de los sustentos teórico-metodológicos del referido modelo. Por lo que el despliegue efectivo de la misma demanda del maestro y directivos el empleo de los recursos cognitivo- instrumentales necesarios, para develar los focos de resistencia al cambio en los escolares y las posibles vías de transformación.

Ello requiere una elevada sensibilidad hacia los escolares, por parte de los maestros, un adecuado empleo del tacto y la ética pedagógica; pero esencialmente, una superación sistemática que le garantice en el orden profesional, la actualización necesaria y con ello, las herramientas que se precisan para intervenir como mediador en cada situación específica, así como proyectar objetivos más concretos, a partir de las necesidades y perspectivas de desarrollo de estos profesionales.

La mediación educativa del maestro reconoce el derecho individual a la autodeterminación, lo cual significa que a los escolares debe dárseles la opción de decidir, entre diferentes alternativas, para la solución del conflicto, aquellas que mejor se acomoden a sus necesidades, motivos e intereses personales. Este proceso de toma de decisiones se hace desde el ofrecimiento de información, desde el respeto a la individualidad y la diversidad de criterios y opiniones para resolver las contradicciones escolares y sociales que se presentan en el contexto educativo determinado, a partir de aceptar que cada cual desplegará una búsqueda inteligente de sus alternativas y alcances.

Como resultado de todo lo analizado con anterioridad, se puede afirmar que la mediación educativa, como tal, es un proceso complejo y técnicamente bien diseñado al servicio de la ayuda, sólo tiene sentido en el marco institucional.

Según Feuerstein (2003:412) el maestro es un mediador en el aprendizaje social, en la construcción del conocimiento humano y se considera a la mediación como una forma de interacción que abarca todos los ámbitos del contexto educativo, lo que resalta el papel de los docentes como mediadores, al interactuar con los escolares y darle un mayor significado a los estímulos que reciben los mismos.

El maestro dentro de su rol profesional utiliza recursos y métodos para mediar en el aprendizaje social, desde lo instructivo, y desde lo educativo, utiliza en su labor los métodos educativos tradicionales de la formación del colectivo y su influencia en la personalidad, de Konnikova (1981), Schukina (1990), sobre educación moral en la conducta y en la actividad en la formación de los escolares. Esta concepción tradicional sobre los métodos generales de la educación en las nuevas generaciones, permite desarrollar los objetivos educativos, que estén en función de la formación de la personalidad de los escolares, y que los maestros hayan utilizado siempre para realizar la labor educativa.

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 lógico de la diversidad e individualidad de los escolares con los que trabaja para 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 adecuadamente un método o combinar los mismos para realizar su labor educativa con la calidad requerida.

Sobre la base de lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente interrogante, cómo favorecer la apropiación de las pautas metodológicas para la mediación en conflictos en los maestros primarios.

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 en el Seminternado de Primaria "Miquel Ángel Cano Domínguez" del Reparto Santa Bárbara, municipio de Santiago de Cuba y se trabajó con una población de 62 docentes, de ellos 42 conforman la muestra seleccionada intencionalmente, de ellos 25 maestros, 4 especialistas, 3 directivos y 10 asistentes educativas.

Análisis de los resultados

- Se constata que no siempre son adecuados los estilos de comunicación en las relaciones interpersonales, la organización escolar y la convivencia en el contexto educativo.
- Limitados recursos psicopedagógicos para determinar las manifestaciones, causas y factores que condicionan la ocurrencia de conflictos interpersonales.
- Insuficiente vínculo de relación de la escuela, con los agentes educativos para el desarrollo de acciones educativas que complementen el proceso de mediación en conflictos.

Concepción teórico-práctica de las pautas para la mediación en conflictos escolares

Se asume como pautas, al sistema de acciones pedagógicas a desarrollar, a partir de la actuación perceptiva del maestro y la autorregulación mediacional como cualidades necesarias a desarrollar en el mismo para realizar con calidad la mediación educativa en conflictos escolares. En la interacción, entre ambas cualidades se revela el desarrollo formativo del maestro como expresión de lo que debe alcanzar el mismo para perfeccionar su capacidad perceptiva, a partir del conocimiento de los fundamentos educativos, teóricos, metodológicos y prácticos de la cultura institucional. Esta última, se entiende como el conjunto de significados compartidos entre los miembros de la institución docente, con énfasis en lo formativo desde la atención a los hábitos, valores, actitudes y el respeto al espacio del otro, el tiempo, roles o funciones de jerarquía o subordinación, la obediencia al reglamento y las normas educativas, para hacer cumplir la cultura de relaciones sociales de la institución.

El marco de relaciones inter e intrainstitucional comprende el conjunto de significados de relaciones compartidas entre los miembros de la escuela, el sistema formalizado de las reglas para hacer cumplir el fin y objetivo de la escuela primaria, particularmente en el sistema de relaciones que se establecen entre tres elementos de gran importancia para esta investigación, lo normado, la organización escolar y lo ético profesional en la actuación del maestro. Lo normado para el cumplimiento de la política educacional a través de los documentos normativos, con énfasis en el Manual de procedimientos para el diseño, ejecución y control del trabajo preventivo en la Educación Primaria.

La organización escolar expresa las posibilidades y realidades de la institución educativa de organizar el proceso docente educativo, de forma tal que se logren estilos de dirección adecuado, ambientes educativos sanos, armónicos, de respeto, tolerancia, donde se estimule el diálogo permanente entre los miembros de la institución educativa, entre

directivos y subordinados, entre maestros y escolares, entre maestros y familias, entre maestros y agentes socializadoras de influencias educativas en la comunidad. Lo ético profesional en la actuación del maestro en el sistema de relaciones intra e interinstitucional proporciona a los mismos la disposición para mediar en conflictos escolares, de modo que disminuyan problemas de comunicación y relaciones interpersonales en la institución.

Todo ello, facilitará el establecimiento de un diálogo permanente de lo que debe ser y de cómo se hace la práctica educativa en cada uno de los docentes, pues va a estar determinado por el grado de experiencia, responsabilidad y del intercambio consciente de las vivencias significativas del mismo; así como, de los puntos de vistas para la aprehensión de la cultura institucional.

De igual modo, la comprensión reflexión mediacional que realiza el maestro dentro de sus modos de actuación, significa realizar una caracterización psicopedagógica desarrolladora, donde se signifiquen las necesidades, intereses y motivos de los escolares, como por ejemplo en el aprendizaje, (procesos de atención, incapacidad de concentración, memoria, razonamiento lógico, dificultades en la asimilación o bajo rendimiento académico, entre otro), que rasgos de su personalidad lo distinguen (impulsividad, agresividad, irritabilidad, inseguridad, timidez, hiperactividad, hipo actividad), cómo es su comportamiento, reconocer además en el área familiar, los tipos de familias, la influencia de los estilos educativos en el seno familiar (los conflictos por sobreprotección, actitudes de los padres rechazo: encubierto o manifiesto, actitudes ambivalentes y actitudes inconsecuentes, mala formación de hábitos o falta de afecto, carencias emocionales), es lo que le permitirá desarrollar una adecuada comprensión reflexiva mediacional.

Estos aspectos permite analizar y comprender las relaciones causales que se expresan en las manifestaciones educativas no deseadas en el escolar, a partir de valorar los indicadores de estabilidad, frecuencia o intensidad en que se encuentra en situaciones de conflictos, serán de los aspectos relevantes para el maestro, para entender la dialéctica social y contradicciones socio educativas en la dirección del proceso docente educativo para establecer una orientación y comunicación adecuada ante los conflictos escolares y poder reflexionar sobre el proceso de mediación.

Se comprende el proceso psicopedagógico, como el momento donde el maestro emplea un conjunto de técnicas, métodos y procedimientos, para crear un espacio de escucha, seguridad y ayuda emocional a los escolares para que puedan expresarse libremente. En esencia cómo debe comunicar la información del diagnóstico personalo lógico realizado, a partir del previo conocimiento de las características de cada uno de los escolares. Todo lo que conlleva a una actuación perceptiva ante la ocurrencia de conflictos escolares, lo que dependerá en gran medida de las condiciones del contexto educativo y del marco de relaciones inter e intrainstitucional que se establezcan para la comprensión reflexiva de la mediación. La autorregulación mediacional del maestro expresada como la capacidad que debe desarrollar el mismo para realizar una valoración práctica sobre cómo ha comprendido e interpretado la mediación educativa en conflictos escolares. Ella facilita que el mismo realice una evaluación crítica y reflexiva de las acciones pedagógicas sistematizadas, que permita autorregular sus competencias individuales para el concepto de mediación educativa efectuado por él, donde reconoce los conocimientos adquiridos en la solución de conflictos escolares y determina los procedimientos lógicos, que debe continuar reorientando su práctica, con la intención de realizar una mediación educativa con calidad.

Esta autorregulación mediacional obedecerá al grado de actualización alcanzado por los maestros sobre la teoría de conflictos y la toma de decisión para la formulación de alternativas de solución a los mismos, a partir de la sistematización de saberes pedagógicos procedimentales sobre cómo proceder para desarrollar este proceso pedagógico, a partir del análisis, orientación y comprensión de los conflictos, sus causas, factores y manifestaciones que estuvieron presente en el contexto educativo; así como, el reordenamiento de procedimientos cuando el mismo no se ha resuelto.

Para realizar la autorregulación mediacional, se hace necesario e imprescindible que los maestros realicen una valoración de la misma, a través del cumplimiento de tres procesos vitales para la sistematización mediacional la auto-instrucción, autoevaluación y la auto-monitorización. La auto-instrucción constituye el análisis de cómo el maestro estableció orden y coherencia a las acciones pedagógicas que se constituyen en condiciones, requisitos y premisas a cumplir para el logro de la solución los conflictos de forma constructiva, que permita además desarrollar una cultura de paz, tolerancia, equidad y respecto a la diversidad de la dialéctica social y contradicciones socio educativas en la dirección del proceso docente educativo. La autoevaluación constituye el análisis de los procedimientos seguidos para apropiarse de la mediación, desde la aprehensión de la cultura institucional hasta cómo realizar la sistematización mediacional, en cada caso analizado. La auto-monitorización, implica que constantemente el maestro evalúa su toma de decisión, encuentre entonces las dificultades presentadas para resolver una situación cotidiana de conflictos, lo que le va a permitir reordenar su actuación perceptiva de forma permanente. La autoevaluación como proceso inherente de constante aplicación en la interpretación y comprensión de cada circunstancia, enriquece el concepto de mediación educativa en conflictos.

El cumplimiento de estos tres procesos la auto-instrucción, autoevaluación y la auto-monitorización en el proceso de la sistematización mediacional es esencial para desarrollar la autorregulación mediacional con calidad, lo que facilitará a su vez reordenar los procedimientos lógicos para reconstruir la práctica de la mediación educativa en conflictos escolares, determinando cambios de mayor alcance en las potencialidades del modelo para caracterizar e interpretar la realidad educativa y propiciar así su transformación.

Pautas para la mediación educativa

Asumimos como pautas para la mediación educativa a las acciones pedagógicas en este caso las condiciones, requisitos y premisas.

1. Las condiciones para la mediación dan cuenta de las posibles acciones pedagógicas, a desarrollar a partir del conocimiento de la posición y las motivaciones de los escolares que participan, (necesidades, motivos e intereses) de propiciar una comunicación adecuada, a partir de una potenciación dialógica, provocando una actitud de confianza con ellos/as y definir el conflicto como un problema de las partes implicadas, que forman parte además de las características de dicho proceso. Además, implica el conocimiento de los métodos educativos para la atención a las diferencias individuales y a la diversidad de situaciones educativas que se presentan en el contexto escolar.

Los cumplimientos de estas condiciones preparan al maestro para establecer una potenciación dialógica entre los escolares en conflictos, facilitando la comunicación asertiva, en un ambiente sano, armónico, que fortalezca un diálogo abierto reflexivo de lo que ocurrió, dónde, momento y lugar, así como los participantes, los intereses y motivos que ocasionaron el hecho en cuestión. La potenciación dialógica facilita la utilización de variadas posibilidades de interacción entre escolares, la familia y agentes educativos, permitiendo la orientación educativa y comunicación asertiva para realizar acciones pedagógicas que permitan unificar criterios sobre los modos de actuación que se realizan, reflexionar sobre lo que se hace, cómo se hace, cuál es la práctica más efectiva, proporcionando una continua transformación en la aprehensión de la cultura institucional.

2. Los requisitos a desarrollar en el proceso pedagógico, dan cuenta de la necesidad de que el maestro adopte una actitud consecuente en el análisis del conflicto, donde debe:
 - ✓ permanecer de manera neutral, lo que implica no favorecer a ninguna parte,
 - ✓ no enjuiciar, lo que significa que el docente no debe permitir que sus opiniones afecten su trato con los participantes en conflicto,
 - ✓ debe ser buen oyente, lo que representa saber escuchar a las partes,
 - ✓ empatizar con las partes y usar técnicas de escucha activa,
 - ✓ 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,
 - ✓ no interrumpir.

Entonces, el maestro a partir de estructurar las condiciones necesarias para formular alternativas de solución, le corresponde hacer cumplir estos requisitos, que se convierte en imprescindibles para contribuir al logro de los objetivos de la mediación educativa, a partir de poner en prácticas las premisas que me guían el proceso pedagógico intencionado, estructurado para el logro de una cultura del diálogo, de tolerancia en al respecto a la individualidad y de la diversidad escolar.

3. Las premisas indispensables para el logro de una cultura de paz y diálogo, son:
 - ✓ Identificar la conflictividad. (Identifican el momento, lugar y circunstancias donde ocurre el conflicto, cuáles son los implicados, examinar sus necesidades, intereses y motivos.)
 - ✓ Determinar el origen y sus posibles consecuencias.
 - ✓ Suministrar información acerca del propósito de la mediación, así como de las reglas que enmarcan el proceso,
 - ✓ Establecer un rapport adecuado con los escolares.
 - ✓ Emplear el diálogo como alternativa a otras posibles respuestas menos constructivas ante los conflictos.
 - ✓ Establecer una comunicación asertiva entre las partes.
 - ✓ Potenciar actos cooperativos en las relaciones interpersonales, aprendizaje cooperativo, una comunicación abierta. Analizar las posiciones imparcialmente
 - ✓ Desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol en la toma de decisiones.
 - ✓ Desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía hacia el otro.

- ✓ Favorece a la negociación eficaz, a partir de la necesaria expresión directa y verbal de los sentimientos.
- ✓ Crear ambiente de seguridad y mantener la ética pedagógica.

Si el maestro estructura con intencionalidad pedagógica las condiciones, requisitos y premisas para la mediación, se apropiará conscientemente de los procedimientos necesarios que le permitirán luego autoevaluar su desempeño y reestructurar su práctica. Esto es importante que el maestro lo desarrolle para entrenar su capacidad organizativa, perceptiva y de diagnóstico para el desarrollo de la autorregulación mediacional.

Entonces comprendemos la mediación educativa como un proceso pedagógico, donde en este caso el maestro, actúa como mediador y ayuda a las partes (los escolares) en la toma de decisión para resolver el conflicto, por lo que tiene un carácter procesal, de naturaleza educativa, que promueve la cultura de diálogo, de tolerancia y respecto a la diversidad e individualidad de los escolares. Como resultado de todo lo analizado con anterioridad, se puede afirmar que es necesaria la actualización a los maestros primarios en las concepciones teórico prácticas para la apropiación de las pautas metodológicas para la mediación en conflictos escolares, considerando para ello cuatro vías fundamentales de preparación, la preparación metodológica, el entrenamiento para la apropiación de las pautas, el postgrado y los talleres de socialización de resultados.

CONCLUSIÓN

Del estudio realizado se revela la necesidad de comprender y aplicar las pautas metodológicas para la mediación en conflictos escolares, como vía esencial para realizar un procedimiento lógico de cada situación de conflicto, desde lo cognitivo y procedimental de la actuación perceptiva de los maestros, en la identificación oportuna de los conflictos, lo que permitirá la autorregulación mediacional para la toma de decisión en la formulación y alternativa de solución a los mismos, a través del empleo de un estilo de comunicación asertivo, donde se promueva una cultura de diálogo, tolerancia y respeto a la diversidad e individualidad de los escolares de la educación primaria.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aldana, S. M. (2017). La competencia profesional Manejo pedagógico de conflictos escolares en la formación inicial del Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología. Tesis presentada en opción al grado científico de doctor en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
2. Álzate, R. (1999). Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. En Brandoni, F. (Ed), Mediación Escolar: Propuestas, Reflexiones y Experiencias. Buenos Aires: Paidós. Links
3. Baptista, D., Caiser, F (2019). La atención a los conflictos interpersonales en estudiantes de preuniversitario. Tesis presentada en opción al Título Académico de Máster en Educación. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.
4. Cuba. MES. (2000). Hacia el perfeccionamiento de la escuela primaria. Habana: Editorial Pueblo y Educación La.
5. Feuerrstein, R, 2003.El perfil didáctico del profesor mediador. En Lecturas Módulo I. Unidad IV "Ética. Responsabilidad social de la práctica docente. Ed. Santillans, Barcelona
6. Fuentes, Á, M. (2000). Mediación en la solución de conflictos. La Habana: Editorial Félix Varela.
7. Konnikova, T. (1981). Fundamentos Generales en metodología de la labor educativa. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
8. Batista Medina, I., Lema Cachinell, A., & Delgado Saeteros, E. (2015). La Motivación y Orientación Educativa. Revista De Investigación, Formación Y Desarrollo: Generando Productividad Institucional, 1(1), 6. <https://doi.org/10.34070/rif.v1i1.12>
9. Pérez, Y, A y Ortiz., T E, (2001). El entrenamiento socio-psicológico, una técnica útil para el psicólogo cubano. Instituto Superior Pedagógico José de la Luz y Caballero, Holguín. En Rev. Cuba. Psico. v.9 n.3 La Habana 1992
10. Schukina, G. I. (1990). Teoría y metodología de la educación comunista en la escuela. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
11. Torrego, J. C. (Coord.) (2003). Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Madrid: Narcea. [Links]
12. Xesús R. Jares. (2001). El lugar del conflicto en la organización escolar. Revista Iberoamericana de Educación. No 15. Micro política en la Escuela. Universidad de La Coruña, España. <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie15a02.htmrevisado3/05/2012>