

Orientación educativa para la mediación en conflictos escolares. Experiencias en la formación del psicopedagogo

Magaly Aldana Sánchez

Nuestro planeta se encuentra inmerso en complejos conflictos económicos, políticos y sociales, a los que se le añaden hoy con más fuerza los problemas medioambientales y de salud, que repercuten en todos los espacios de convivencia y en los distintos sistemas que conforman las relaciones humanas. Las instituciones educativas no están exentas de sufrir los efectos de estas problemáticas actuales.

El espacio de convivencia que brinda hoy la escuela facilita que se enriquezca la vida social a través de las relaciones interpersonales, las que repercuten en el desarrollo socio afectivo de nuestros niños, adolescentes y jóvenes; siendo inevitable que esas relaciones interpersonales que forman parte de sus vidas tengan una impronta también marcada desde el desencuentro, la diferencia de criterios, y las contradicciones que se puede ver con mucha frecuencia a estas edades, atendiendo a que generalmente en estas etapas del desarrollo resulta insuficiente el despliegue de determinadas habilidades sociales para moldear estas relaciones, lo cual sin lugar a dudas contribuye a la aparición de conflictos escolares.

En nuestro país, es el Licenciado en Educación, Pedagogía-Psicología, uno de los profesionales clave para canalizar los conflictos en la esfera escolar a través de su función orientadora y su papel de mediador, no solo con los escolares, sino también, en los conflictos que surgen en las relaciones directivo-maestro, maestro-maestro, maestro-familia, entre otras.

En el presente trabajo la autora aborda desde la experiencia de la formación inicial, cómo enfrentar los conflictos escolares a partir de los modos de actuación del psicopedagogo, significando la orientación educativa y la mediación escolar a través de la competencia profesional “Manejo pedagógico de conflictos escolares”, la que los prepara para la interpretación de señales de alarma que se manifiestan en las aulas y en las instituciones educativas en general, ante la aparición de la conflictividad escolar.

La orientación educativa es el eslabón donde los estudiantes adquieren diferentes metodologías para el trabajo con la diversidad escolar y desarrollan modos de aprender en la reflexión, en la acción, la gestión del conocimiento, vivencias, intercambio de experiencias, capacidad de autogestión, responsabilidad compartida y madurez profesional. La práctica laboral investigativa implica confrontación con los problemas profesionales y conocimientos integrados como totalidad, a diferencia del espacio áulico con la fragmentación disciplinar.

Como proceso de investigación, la práctica involucra a los estudiantes en un universo nuevo, para comprenderlo y acceder a los significados que le otorgan. Moldea y modifica la situación, transforma esquemas de comprensión y apreciación. Aprende de la situación cuando trata de modificarla. Posibilita la adquisición de esquemas holísticos. El conocimiento práctico es holístico y personal, permite intervenir en situaciones complejas e inestables.

La orientación educativa en su nuevo cambio de enfoque, que no espera a que se produzca una problemática para iniciar la intervención, da prioridad a los principios de prevención y desarrollo; dirigidos a la totalidad de los educandos.

Como señala Rodríguez (2007), una nueva imagen del orientador tiene que irrumpir en el contexto educativo. Una imagen proactiva que tome en consideración el contexto, que atienda a la prevención y al desarrollo y que su radio de acción traspase las paredes del recinto escolar. Fundamenta esta nueva imagen de la orientación en tres principios básicos.

Principio de prevención: en el campo educativo la prevención toma sentido al anticiparse a la aparición de circunstancias o situaciones que puedan ser un obstáculo al desarrollo de una personalidad sana e integrada, propiciando que pueda desarrollar al máximo sus potencialidades.

Principio de desarrollo de capacidades: si la educación tiene como máximo objetivo el desarrollo de las capacidades, habilidades y potencialidades de la persona, la orientación puede ser un agente activador y facilitador de ese desarrollo. Para lograrlo se debe dotar al educando de las capacidades necesarias para afrontar las demandas de cada etapa evolutiva y el proporcionarle las situaciones de aprendizaje que facilite el progreso del mismo.

Principio de intervención social: diversas investigaciones realizadas en los últimos años hablan de la inoperancia de una intervención educativa que no tenga en cuenta los elementos o factores ajenos al contexto escolar, pero que fuera de la escuela, inciden de forma importante en el desarrollo personal de los educandos, de manera que pueden bloquear su desarrollo.

Si la educación es un proceso de aprendizaje continuo que no acontece sólo en el contexto escolar, lógico es pensar que se debe prestar atención a los otros marcos sociales donde también se produce aprendizaje.

Se debe concienciar al orientado de la existencia de factores ambientales que obstaculizan el logro de sus objetivos personales, con el fin de generar una actitud activa que consiga el cambio de tales factores, por lo que el conflicto que se produce no se debe resolver con un simple ajuste o adaptación del educando, sino, a través de un serio esfuerzo por cambiar determinadas características ambientales.

De ahí que en el Plan de Estudio E del Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología, se pondera como uno de los problemas profesionales: La orientación educativa y el trabajo preventivo en los diferentes contextos de actuación para favorecer la estimulación del trabajo individual, grupal, cooperativo en el desempeño profesional y los recursos personológicos para lograrlo; definiéndose como uno de sus objetivos: orientar a sujetos individuales y colectivos en función de su formación y desarrollo en diversas situaciones educativas en el contexto de actuación profesional pedagógica, determinándose como una de sus funciones la Orientación educativa.

La orientación educativa es una de las principales funciones para el ejercicio de la profesión con que cuenta el Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología, 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 orientación, condiciona la calidad de los resultados que éste obtiene en su labor profesional.

En las distintas versiones del modelo del profesional de la carrera Pedagogía-Psicología, desde su reapertura, se declara que el modo de actuación de este profesional comprende la orientación educativa a escolares, docentes, la familia y los sujetos de la comunidad implicados

en el proceso educativo, lo que favorece la estimulación del trabajo individual y grupal. Significa que la función orientadora de este profesional se orienta, también, hacia los grupos humanos, para lo cual debe ser debidamente preparado desde el proceso de formación inicial.

En el contexto escolar cada sujeto trae al grupo su historia personal, que contiene sus participaciones en otros grupos: familiar, de amigos, comunitario, etc. Esta historia lo hace diferente a los demás, tanto en sus ideas, criterios, opiniones, valores, normas como en sus conocimientos y recursos personales para entender y enfrentar la realidad. Tiene su propia visión del mundo, de la vida, de los demás y de las relaciones grupales. No obstante, va a formar parte de un nuevo grupo, donde debe participar con los demás en una tarea común: aprender, con un fin específico y estar preparado para las exigencias de la vida.

En la escuela, como una institución compuesta por diversas personas, es normal que se presenten conflictos. Existen una serie de factores que favorecen la aparición de estas situaciones y se relacionan, tanto con la estructura de la institución, como con las prácticas pedagógicas. Frente a esta situación, una de las acciones de la escuela es justamente que los niños, adolescentes y jóvenes, aprendan a abordar los conflictos pacíficamente, sin evitarlos ni tener que recurrir a la violencia (Fuquen, 2003).

Mediación educativa en conflictos escolares

Los seres humanos participamos diariamente en conflictos como salida a las diferentes posiciones que no concuerdan con nuestros objetivos e intereses, ya sean nuestros o con otras personas.

La mediación es un método alternativo para la solución de conflictos en el contexto escolar; como técnica se convierte en un proceso de comunicación que hace reflexionar sobre el problema y cómo resolverlo con la intervención de un tercero imparcial que ayuda para que la disputa llegue a su fin; esta se convierte en una herramienta valiosa para resolver los conflictos de manera productiva, repercutiendo en la triada escuela-familia-comunidad, así como en la sociedad.

El uso de la mediación escolar como método de resolución de conflictos, permite, según la Federación de Institutos Agrotécnicos Privados de Puerto Rico (2000), desarrollar las siguientes competencias:

- Competencias dialógicas necesarias para la vida cotidiana.
- El pensamiento crítico.

- La autoestima.
- La comprensión de sí mismo y de los demás.
- La aceptación de la diversidad.
- Hábitos para identificar, comprender y analizar las situaciones de conflicto.
- La capacidad transformadora de la realidad.
- El ejercicio de la ciudadanía y de los valores éticos.

La mediación escolar es la forma de resolver conflictos entre dos o más personas con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador, que regula el proceso de comunicación hacia una posible solución que satisfaga las necesidades de las partes en conflicto. Es la intervención no forzada en un conflicto de terceras personas neutrales para ayudar a las partes implicadas a que lo transformen por sí mismas.

Experiencias

En la formación inicial del Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología, se forma la competencia profesional *Manejo pedagógico de conflictos escolares*, la que proporciona los recursos suficientes que brinda la orientación y la mediación educativa, al dotar a este futuro profesional de los conocimientos, las habilidades y los valores, para dirigir eficientemente el proceso de solución del conflicto, que se origina y desencadena en la escuela, ante situaciones cambiantes, moviéndolo siempre en dirección constructiva, obteniendo como provecho el aprendizaje socio educativo para atender estas problemáticas.

Esta competencia también coadyuva a la preparación profesional de los estudiantes para el desarrollo de habilidades sociales en sus alumnos, vistas estas últimas como respuestas socialmente provechosas y resultado final de una cadena de conductas que empezaría con una recepción correcta de estímulos interpersonales relevantes, seguiría con el procesamiento flexible de estos estímulos para generar y evaluar las posibles opciones de respuesta de las cuales se seleccionaría la mejor y terminaría con la expresión apropiada y manifiesta de la opción escogida.

La finalidad de esta competencia, es un mejor desempeño del Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología, para dirigir el proceso de intervención socio educativo en la solución transformativa del conflicto y se auxilia para ello de la orientación y la mediación educativa. De igual modo se le concede un inestimable valor a la prevención como

parte del proceso de dirección, por lo que se asume el enfoque preventivo según Cantillo (2001), el cual considera que es el proceso dialéctico, de orientación sistemática, anticipatorio, continuo, que atiende a la diversidad, que parte del diagnóstico sistémico y holístico del sujeto, además, según este autor, está dirigido conscientemente a la formación y fortalecimiento de cualidades, motivos, intereses, sentimientos, valores, capacidades intelectuales y actitudinales, donde se integra lo curricular y lo familiar en un contexto interactivo y socializado.

Se asume el criterio de manejo regido por principios básicos para generar soluciones alternativas, que orientan su comportamiento, expresado en el sistema de principios definidos por la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía (2007), para mejorar la convivencia escolar, como son:

- Cantidad: principio sustentado por la idea de que mientras más soluciones alternativas disponga el mediador para darle solución a un conflicto, mayores posibilidades tendrá de éxito.
- Dilación del juicio: principio que exige observar, analizar y pensar de manera mesurada para luego emitir un juicio lo más certero posible. La dilación comedida o atenta evitará el juicio a priori que en oportunidades es causa del fracaso.
- Variedad: se corresponde con la objetividad de la mediación, sustenta con precisión la conjugación metodológica intencionada, en la variedad está la diversidad y en esta la pertinencia de la selección y conjugación de los métodos.

Esta competencia profesional también coadyuva a la preparación de este profesional para el desarrollo de habilidades sociales en sus alumnos, vistas estas últimas como respuesta socialmente provechosa y resultado final de una cadena de conductas que empezaría con una recepción correcta de estímulos interpersonales relevantes, seguiría con el procesamiento flexible de estos estímulos para generar y evaluar las posibles opciones de respuesta de las cuales se seleccionaría la mejor y terminaría con la expresión apropiada y manifiesta de la opción escogida.

La competencia profesional manejo pedagógico de conflictos escolares, proporciona a este profesional el conocer las etapas por las cuales atraviesa un conflicto: predictiva, determinativa, resolutive y valorativa. La etapa predictiva es considerada como el tiempo que media entre la aparición de los indicios personales o grupales que avizoran el posible conflicto y el inicio de su tratamiento. La etapa determinativa

se refiere al espacio temporal en que se llevan a cabo las acciones para buscar toda la información respecto a las causas del conflicto y los implicados. La etapa resolutoria tiene que ver con el tiempo en que se llevan a cabo las acciones concretadas, en este caso con la metodología. La etapa valorativa permite el análisis retrospectivo de las acciones realizadas y el registro del proceder para su sistematización futura. Esta competencia se concibe a partir de tres subsistemas.

El **subsistema personalógico-contextual**: ofrece los primeros conocimientos profesionales para poder manejar de modo acertado conflictos escolares. En él se ubican elementos relacionados directamente con los aspectos académico, laboral e investigativo y estos conocimientos son tributados esencialmente mediante el currículo a través de los componentes denominados: personal, grupal-contextual y personal contextual social.

El **componente personal**: expresa las cualidades que son consustanciales al sujeto, por lo que en él se expresan las capacidades y actitudes de los mismos. Este componente se refiere a los rasgos personales que debe caracterizar al Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología como parte de las cualidades y capacidades inherentes a su desempeño y que deben ser potenciados en la formación inicial a partir del sistema de influencias que ejerce el colectivo pedagógico, con énfasis en el año académico.

Este no solo debe aprender a ser y aprender a convivir, sino, que debe orientar a sus alumnos y docentes de la institución donde labora para que construyan su autenticidad como sujetos y para que convivan dentro de un ambiente de justicia socio moral, donde no tenga cabida la violencia, la intolerancia y la marginación.

El **componente grupal-contextual**: revela las posibilidades y realidades del entramado social de los estudiantes en el contexto formativo, y es que el grupo constituye el medio idóneo para el desarrollo de la personalidad del estudiante, tanto para él como persona, como para su futuro desempeño profesional.

La vida en grupo desarrolla confianza en las habilidades sociales porque les exige buscar las palabras adecuadas a la hora de interpretar lo que quieren sus compañeros, ser pacientes, aprender a dialogar para comprender lo que le sucede, ser analíticos a la búsqueda de soluciones a sus problemas, de modo tal que se maximice la armonía en el grupo y se mejore la convivencia.

El **componente personal-contextual-social**: se erige en el nivel de síntesis entre los componentes personal y grupal-contextual, requiriéndose de los significados y sentidos que se aportan por los factores externos y todos los procesos inherentes a la formación profesional en un ámbito socio-educativo.

El **subsistema metodológico-operacional**: constituye el proceso de alternativas generadoras de solución de conflictos escolares a partir de la determinación metodológica y operacional, que se propicia en la interrelación de la formulación, la aplicación y la socialización como procederes esenciales en la solución de los mismos. En este subsistema se conciben como componentes interrelacionados dialécticamente los siguientes: la formulación de alternativas generadoras de solución, la aplicación de alternativas generadoras de solución y la socialización de alternativas generadoras de solución.

El **componente formulación de alternativas generadoras de solución**: propicia determinar la existencia del conflicto en su más esencial concreción, por lo que para ello se requiere de experiencias y enfoques que permitan llegar a su solución. Estas alternativas de solución son formas de intervención que propician que las partes de un conflicto transformen positivamente las relaciones sociales que se encuentran deterioradas. Ellas promueven una mirada pedagógica de la conflictividad escolar.

El **componente aplicación de alternativas generadoras de solución**: constituye el proceso práctico diversificado que se encamina diligentemente a formular un problema científico, a establecer las bases para el diálogo, resolver una amplia gama de conflictos, entre otras acciones y procederes que son importantes en el manejo pedagógico de los conflictos escolares.

El **componente socialización de alternativas generadoras de solución**: se encamina a establecer el proceso de socialización sobre la base del intercambio de ideas y realizaciones que permanentemente se generan en la solución de los conflictos escolares. Es importante reconocer en el mismo a la socialización a partir de considerarla como mecanismo que conlleva a comunicar a otros la perspectiva personal sobre un hecho, proceso o fenómeno, es por ello que, para la formación del estudiante, la socialización de sus ideas y criterios tiene un papel esencial.

El **subsistema práctico-resolutivo**: tiene sobre su base la direccionalidad de la praxis del actuar profesional a partir de la identificación, la mediación y la resolución, como derroteros y mecanismos importantes garantes de la contribución de este proceso formativo.

Este permite llevar de manera gradual a la práctica los conocimientos adquiridos en los subsistemas anteriores, estos se han de llevar a la práctica desde el punto de vista resolutivo. Los componentes de este subsistema visualizan los tipos de desempeño de los estudiantes. Ellos son: identificación de conflictos, mediación en conflictos y resolución de conflictos.

El componente **identificación de conflictos**: constituye el aspecto del proceso que direcciona el actuar del sujeto hacia la verdadera esencia del conflicto, sus raíces, y las continuidades en el contexto escolar.

En ocasiones, los conflictos se tergiversan o no se conoce bien la posición y las motivaciones de las partes en conflicto. Estas interpretaciones inexactas suelen ser mal interpretadas y por tanto no pueden ser solucionadas sobre la base de una razón lógico-pedagógica. Este componente favorece que el estudiante en formación interprete cada parte en conflicto.

El componente **mediación en conflictos**: constituye un medio específico y concreto de resolución de conflictos, ya que facilita encontrar soluciones creativas al mismo. Los objetivos que se traza la mediación son brindar mayor participación y capacidad de decisión al mediador al ofrecerle la posibilidad de resolver sus propios conflictos, preparándolo para promover una nueva visión de las relaciones en la comunidad educativa en la que está insertado, apoyando la labor de los docentes y directivos en el manejo de los conflictos y problemas que se presentan en la institución escolar, a través de una adecuada orientación.

El componente **resolución de conflictos**: este componente se afianza en la práctica, por tanto en la resolución de conflictos tanto por los directivos como por el psicopedagogo de la institución, estos futuros profesionales deben ser observadores activos y críticos con respecto a la manera en que se logra llegar a la solución a los problemas con la participación de los involucrados, cómo se puede fijar una meta y un plan de acción, cómo poder dar seguimiento para poder superar el problema, fortalecer el trabajo y propiciar la credibilidad con respecto a la solución ofrecida.

El Licenciado en Educación Pedagogía-Psicología solo puede manejar pedagógicamente los conflictos escolares, a través de la orientación y la mediación educativa, si desarrolla la competencia para ello. Por tanto, se puede considerar que la competencia profesional Manejo pedagógico de conflictos en el contexto escolar en su nivel de esencialidad contempla la orientación educativa para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer.

Se define entonces la competencia profesional manejo pedagógico de conflictos escolares como:

Nivel de preparación general del Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología que le garantiza el conocimiento de los conflictos escolares, el desempeño para la mediación y sus estrategias, que con un carácter esencial y general le permiten manejar pedagógicamente, de manera trascendente, el proceso de solución de los conflictos escolares en los diferentes contextos de actuación, moviéndolos siempre en dirección constructiva, al desplegar la labor orientadora y preventiva, obteniendo como provecho el aprendizaje socioeducativo de las partes involucradas para su crecimiento personal; evidenciándose en su modo de actuación una actitud dinámica y creadora hacia la profesión (Aldana, 2014 y 2017).

Como competencia profesional es generalizadora y tiene sus particularidades en la labor orientadora y preventiva del Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología. Esta competencia constituye un proceso espacio-tiempo, y en la práctica un proceso de reflexión en, desde y para el problema, que marca su tránsito por la carrera en la formación inicial. Su base es conocer, saber, saber hacer y ser, para hacer con saber, elementos en íntima relación con el conocimiento de las etapas que atraviesa el conflicto: la predictiva, resolutive y valorativa. Ella expresa la relación conflicto-estrategia de solución-resultado.

La orientación y la mediación educativa constituyen recursos educativos, constructivos y dinámicos en esta competencia, favoreciendo el conocimiento del grupo y su dinámica en el contexto de aprendizaje (gnoseológico); la intervención oportuna en los procesos grupales (práctico-metodológico) y la transformación de la dinámica de las relaciones grupales (praxiológico).

La competencia profesional manejo pedagógico de conflictos escolares, sustentada en la función orientadora del Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología y la mediación educativa, constituye una herramienta de preparación psicopedagógica en los componentes académico, laboral e investigativo de este profesional. Para ello es necesario favorecer conductas autónomas, actuar según reglas que se consensuan y construyen, hacer responsable a los individuos tanto del origen como de la solución de las disputas. Esto supone un aprendizaje y un adiestramiento en la solución constructiva de los conflictos y el desarrollo de la capacidad de solucionar nuevos conflictos con enfoque preventivo, reconocido este último como una alternativa atractiva para impulsar la formación en una dirección que armonice las necesidades de las personas, las instituciones y la sociedad en general.