

## EL PROFESIONAL DE LA EDUCACIÓN COMO MEDIADOR EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ADOLESCENTES DE SECUNDARIA BÁSICA

**MSc. Magaly Aldana Sánchez**

Universidad de Ciencias Pedagógicas “Frank País García”

[maldasan@ucp.sc.rimed.cu](mailto:maldasan@ucp.sc.rimed.cu)

### RESUMEN

La formación del adolescente en la escuela Secundaria Básica en Cuba constituye el centro de la labor educativa del profesional de la educación que desarrolla su labor educativa en este contexto. El docente durante el desarrollo del proceso educativo en este tipo de escuela se enfrenta a múltiples situaciones donde se convierte en el mediador fundamental para ayudar a los adolescentes en la solución de conflictos de diferentes tipos y que tiene un origen diverso. El trabajo que se presenta brinda reflexiones teórico metodológicas sobre el rol del profesor como mediador en este proceso desde el cumplimiento de su función orientadora desde la perspectiva de la formación inicial de este profesional.

**Palabras claves:** conflicto, mediador, adolescente, personalidad, orientación educativa, familia, escuela, secundaria básica, profesional de la educación.

## **El profesional de la educación como mediador en la solución de conflictos en los adolescentes de Secundaria Básica.**

La adolescencia es un período de cambios y todo cambio exige adaptación. La adaptación es un proceso que conlleva ajustes y, por ende, genera algo de estrés, escenario que de por sí es propicio para los conflictos. El adolescente está en la búsqueda de su identidad propia y es aquí donde se encuentra con una serie de sentimientos ambivalentes. Estos sentimientos ambivalentes pueden desencadenar un conflicto.

Los aspectos de la formación de la personalidad están sujetos a variaciones individuales, porque todos los estudiantes no arriban a la adolescencia a una misma edad. Esto conlleva a una necesaria individualización en el trato con los alumnos adolescentes, aun los de un mismo grupo.

El maestro como principal orientador en el contexto educativo debe llegar a conocer bien las características de esta etapa, porque esto le facilitará comprender a cada uno de sus alumnos como personalidades únicas e irrepetibles.

En el marco de las instituciones escolares, los conflictos constituyen una de las preocupaciones más importantes de docentes, tutores, orientadores, padres e instituciones educativas. El respeto y el mantenimiento del orden en nuestras aulas resultan actividades a las que se dedica a diario un gran esfuerzo sin que se consigan, en muchos casos, los resultados esperados. Son muchos los factores que determinan la aparición de situaciones conflictivas: pérdida de autoridad, desvalorización de la sociedad, influencia negativa de los medios de comunicación, desintegración del modelo familiar tradicional, etc.

Una idea clave que es importante aclarar desde el comienzo es que conflicto y violencia no son lo mismo, siendo esta última un claro exponente del primer término. De esta forma, la violencia siempre va acompañada de nuevos conflictos, pero el conflicto no siempre entraña situaciones de violencia. Aunque esta cuestión pueda parecer en cierto modo trivial, se vislumbra una falta de consenso que lleva a definiciones dispares y al

manejo de un gran número de vocablos asociados a conflicto o, cuanto menos, de similares características. Así, por ejemplo, en el ámbito educativo se manejan otros términos similares como indisciplina o mal comportamiento.

Analicemos aquellos vocablos de uso más extendido:

**Conflicto:** Según Casamayor (1998) *"un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con los de quien detenta la autoridad legítima"*.

De manera similar se manifiesta Grasa (1987), para quien el conflicto supone la pugna entre La Orientación Escolar en Centros Educativos, personas o grupos interdependientes que tienen objetivos incompatibles, o al menos percepciones incompatibles. Esto nos lleva a un grupo de situaciones derivadas de la propia convivencia que son proclives a la aparición de conflictos, especialmente cuando aquella se produce en entornos más o menos cerrados y con unos roles diferenciados en función de la edad y de las responsabilidades. Un caso claro lo constituyen las instituciones escolares.

Por consiguiente, el conflicto forma parte de la vida de las micro sociedades que conforman nuestros centros educativos y tienen destellos a veces opuestos que ponen a prueba la capacidad de los docentes. La madurez de los grupos es una pieza que cobra un protagonismo destacado por cuanto propicia distintos tipos y grados de conflictos. Así, no serán los mismos aquellos que se produzcan en niños de 3 años, que los que tengan lugar en las aulas de Secundaria Básica (S/B). La gestión que hará cada individuo de los conflictos dependerá, pues, de su grado de desarrollo y maduración personal. Pero, en cualquier caso, el profesor y la familia (en contextos distintos) tendrán que contribuir necesariamente a una gestión positiva de los conflictos.

Entonces podríamos preguntarnos ¿es negativo el conflicto? Indudablemente no, pero depende de muchas variables que son gestionadas por la persona adulta que dirige el espacio en el que se desarrolla. En el contexto educativo, más de nuestro interés, es el profesor quien debe tener las competencias necesarias para orientar los comportamientos de los alumnos en su gestión de cada conflicto. Como no existe un sistema específico ni una forma general de actuar es necesario llegar a un entrenamiento que permita aportar nuevas experiencias de aprendizaje, poner de manifiesto las distintas opiniones, plantear problemas para generar alternativas, etc.

Conviene no olvidar el carácter brusco e imprevisto que suelen adoptar los conflictos, lo que hace que haya que estar alerta a su aparición, contenido, gravedad, efectos, etc. con la finalidad de dar una respuesta adecuada. También es verdad que, como señala Ortega (2001), no siempre los conflictos generan conductas de tipo delictivas, sino que en su mayor parte son confrontación de ideas, creencias y valores, opiniones, estilos de vida, pautas de comportamiento, etc. derivadas de la sociedad democrática en la que nuestros alumnos se desarrollan. Por lo tanto, aunque aparezcan de forma imprevista su contenido será asumido por el colectivo en el que se produce como parte de la actividad y del trabajo desarrollado en el mismo. Este carácter natural del conflicto provocará que se aporten soluciones, de igual manera que se hace con otras áreas del comportamiento humano o del aprendizaje de conceptos.

En ocasiones es el profesor o los propios padres los que hablan de los adolescentes conflictivos en términos peyorativos sin llegar a analizar las causas que han propiciado la aparición de los conflictos. Estas son actitudes que discriminan, segregan y provocan la aparición de alumnos rechazados que encuentran en los conflictos una forma de autorrealización perniciosa para la educación y que es preciso atajar de forma radical. La intolerancia y la creencia de que la sociedad es la única culpable de la aparición de episodios conflictivos como la violencia o la indisciplina también influye en la aparición de una conciencia del grupo de que no se puede hacer nada para combatirlos.

Es conveniente resaltar que el conflicto escolar, al igual que los sucesos violentos, requieren un análisis multicausal de los factores que lo originan. Está claro que no es lo mismo un conflicto generado por la desavenencia de dos alumnos al compartir el material, solucionado a través de la mediación del tutor, que una auténtica pelea en el receso escolar debido a la intolerancia de los que pelean.

El profesor, a través de su propia forma de ser, de su estilo de educar o de su concepción ideológica, debe saber utilizar el conflicto con habilidad, regularlo y darle un tratamiento positivo. ¿Cómo puede hacerlo? a través de procesos de mediación y negociación.

Ambos suponen formas complementarias de gestionar los conflictos, siendo la mediación una forma de llevar a cabo la negociación. Diversos autores se han ocupado de estos términos (Moore, 1995; Han y Gunty, 1997; Uranga, 1998; Burguet, 1999; Funes, 2000) y han destacado su importancia en la eliminación de los factores que provocan la violencia en la educación.

Existen dos tipos básicos de negociación:

- *Colaborativa*: En ella, ambas partes buscan una solución adecuada a sus demandas. Este es el sistema de negociación que debe imperar en los centros educacionales por cuanto existe un vínculo afectivo y en un plano de igualdad. En ocasiones esta negociación se resuelve mejorando la comunicación entre las partes o relegando a un lugar secundario los intereses puramente personales.

- *Competitiva*: Es un tipo de negociación basada en el posicionamiento personal sin ponerse en el lugar de la otra parte. Se busca el mayor reconocimiento posible de la demanda, inclusive por encima de las expectativas. Este enfoque debe ser usado con precaución en la escuela debido a que puede promover conflictos aún más graves que los iniciales. En ocasiones, el profesorado negocia con los alumnos desde una perspectiva superior, abusando de alguna forma de su posición. El alumno acepta el proceso de negociación a sabiendas de que no le queda otro remedio, pero en el fondo tiene una sensación de injusticia.

El conflicto se puede convertir en un recurso de la acción tutorial para conseguir un mejor clima de aula, actitudes de tolerancia y solidaridad, cooperación y colaboración, etc.

El arte de negociar es una característica de la acción tutorial, más en el sentido de persuadir y menos en el de convencer (Echeverría, 2004). El proceso mediador deriva directamente de la negociación y supone la presencia física de una persona que actúa como bálsamo neutralizante de las actitudes y los comportamientos derivados de un conflicto, como son agresión, violencia, falta de respeto, etc. Por otro lado, ocupa el papel de testigo y, en el caso de los centros educativos, es el depositario de los acuerdos que se tomen y deberá velar por su cumplimiento. El tutor es quien suele ocupar este puesto y adquiere una nueva dimensión ante su grupo de tutelados porque ven en él la persona que ayuda a crear una buena relación dentro del mismo. En algunos centros educativos y en determinadas situaciones, los mediadores son los propios alumnos. Esta mediación entre iguales tiene la ventaja de que estimula una cierta autonomía dentro del grupo en la gestión de sus propios conflictos sin necesidad de que personas adultas o externas tenga que actuar. Además, es un tipo de modelado más eficaz por cuanto el compañero adquiere unas habilidades para la convivencia que le convierten en punto de reflexión y de imitación que se aleja bastante de las imposiciones de los adultos.

No obstante, presenta algunas desventajas, tales como que se produzca un rechazo del grupo hacia el mediador debido a una falta de experiencia y la necesidad de una formación previa que en ocasiones es **difícil** de llevar a cabo.

El proceso de mediación tiene cinco fases (Lederach, 1994);

1. Entrada: Se responden las preguntas ¿quién? y ¿cómo? La respuesta a la primera debe ser una persona neutral al conflicto. La segunda se refiere a la forma en que llegan los casos al equipo, que suele ser diversa, al igual que la designación de la figura que hará de mediador.

2. Cuéntame: Cada una de las partes expone su punto de vista. El mediador deberá crear el clima de confianza y respeto que permita la fluidez de las ideas.

3. Situarnos: Consiste en identificar bien cuál fue la causa del conflicto. Deberá hacerlo preferentemente el mediador o contribuir a que ocurra. Las dos personas en conflicto habrán de escucharse atentamente y enterarse con claridad de la versión que da la otra. Se trata de compartir el problema.

4. Arreglar: No se trata tanto de que el mediador aporte soluciones, sino de que sean los propios implicados los que lleguen a un acuerdo. El mediador facilita la clarificación de las ideas que a veces aparecen enmarañadas.

5. Acuerdo: Es la parte final, el consenso al que se llega y que debe quedar escrito para evitar que luego haya malas interpretaciones.

En la etapa adolescente los conflictos pueden originarse en diferentes ámbitos: familiar, escolar, social, en el plano biológico y en el psicológico.

En lo biológico:

- ❖ Los cambios anatómicos fisiológicos que experimenta el organismo durante la pubertad (Menarquia, primeras eyaculaciones, transformación de su cuerpo, capacidad para respuesta sexual y reproductiva). Las actuales generaciones de cubanos llegan a la pubertad a una edad mucho más avanzada que en el pasado.
- ❖ En la sexualidad: los primeros noviazgos “serios” se anticipan, han adelantado la edad de las primeras relaciones sexuales íntimas, los enamoramientos le provocan ansiedad, ilusiones y decepciones que los hace entrar en grandes crisis: falla la autoestima y se dejan manipular por sus parejas o presionar por el grupo, etc.

En el ámbito familiar podemos encontrar en algunos casos que las exigencias socializadoras son inadecuadas, determinadas por:

- ❖ Condiciones de vida inadecuadas

- ❖ Un ambiente inadecuado
- ❖ Desatención de los padres
- ❖ Malos ejemplos familiares
- ❖ Conflictos familiares: Actitud dominante y regulativa de los padres, restan importancia a las cuestiones que preocupan al hijo adolescente, ruptura en la comunicación padre-hijo, padres que tienen una representación del futuro de los hijos que difieren del fin y los objetivos educativos de la escuela Secundaria Básica (S/B) y los valores de nuestra sociedad
- ❖ Inestabilidad en el medio familiar
- ❖ Disfunción familiar
- ❖ Problemas económicos
- ❖ Mayor autonomía del adolescente, independencia, ya no comparte espacios comunes con los padres, los juzga y hasta los cuestiona, entre otras.

En lo social:

- ❖ La esfera de relaciones sociales es mucho más amplias
- ❖ Contraen nuevas responsabilidades sociales
- ❖ Se encuentran en una nueva situación educativa, nuevas relaciones con sus profesores
- ❖ Buscan nuevas relaciones que no necesariamente están dentro de su grupo escolar o social, etc.

En el plano psicológico:

- ❖ La nueva situación social provoca contradicciones entre la posición externa y lo interno: nuevas exigencias del medio, surgen nuevas motivaciones, aspiraciones, interés, sentimientos, emociones, que se convierten en fuerzas motrices del desarrollo de su personalidad
- ❖ Deben tomar decisiones educacionales y vocacionales: una mala selección provoca agudas frustraciones personales, conflictos, que comúnmente repercuten en la familia y en la escuela.
- ❖ Se determinan nuevos valores morales, ideales, intensiones.
- ❖ Etapas de inestabilidad afectiva
- ❖ Temores: a la burla, al fracaso, a hacer el ridículo.
- ❖ Se consolida la autoimagen y la autoestima
- ❖ Desarrollan un nuevo concepto de sí mismo

- ❖ Culmina la formación de la autoconciencia, etc.

En el ámbito escolar

- ❖ Al ingresar a la S/B el medio social exige de ellas y ellos grandes responsabilidades en la esfera de su educación
- ❖ Las actividades docentes se hacen más complejas, se diversifican las asignaturas y la carga de actividades
- ❖ La cercanía en edad entre profesores y alumnos debe convertirse en un factor “favorable” para un intercambio moral que haga crecer a los adolescentes.
- ❖ En la esfera cognitiva se forman cualidades superiores de los procesos cognitivos, así como nuevas habilidades para la asimilación de los conocimientos.

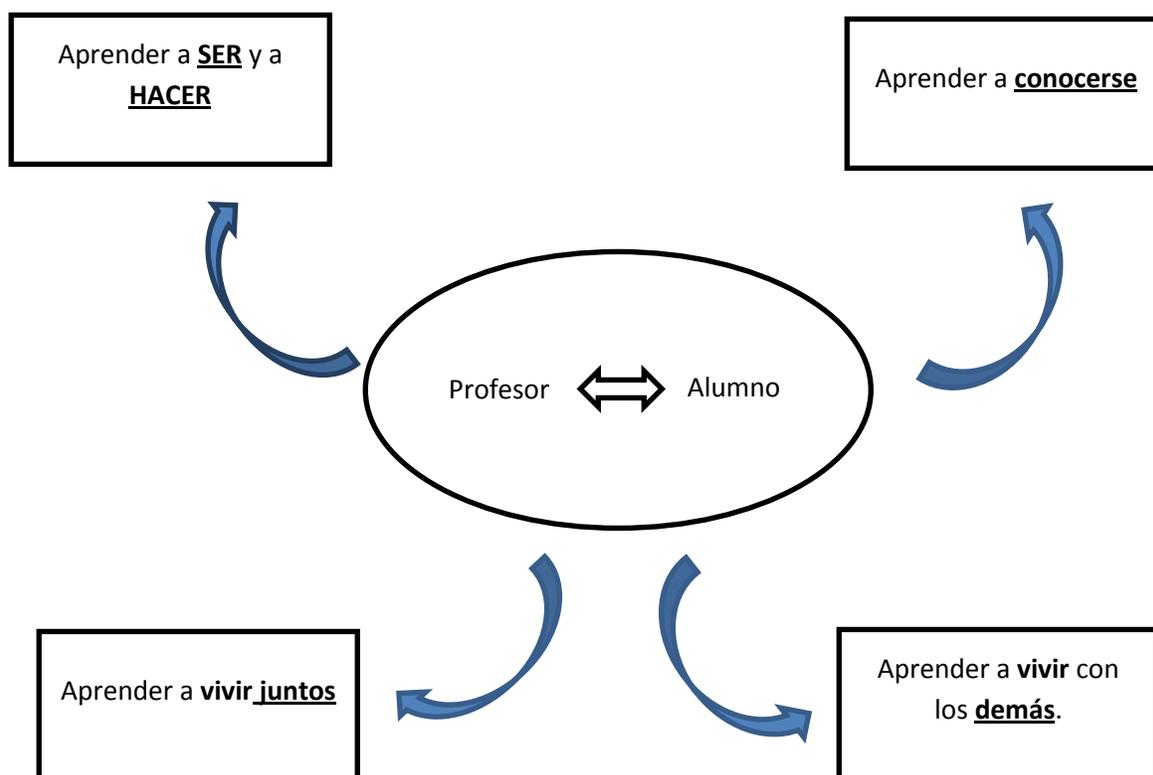
Sin embargo en investigaciones realizadas por el Instituto Central de Ciencias Pedagógicas (ICCP) revelaron que los adolescentes de S/B manifiestan insuficiente base de conocimientos teóricos generales sobre los problemas que deben resolver en la actividad de aprendizaje, que no tienen suficiente habilidad para planificar y valorar sus acciones de aprendizaje, le faltan motivaciones.

Esta situación que se da en algunos adolescentes, hace que no avancen, que se frustren, que evadan sus responsabilidades escolares y pierdan la motivación hacia el estudio y la escuela. Pudiéramos hablar entonces de una crisis en la adolescencia, GENERADORA de conflictos entre las potencialidades crecientes del adolescente y sus posibilidades para su realización.

El rol del profesor en la Secundaria Básica como mediador en la solución de los diferentes conflictos que presentan los adolescentes constituye uno de los aspectos que se debe atender de forma sistemática y con el concurso de las diferentes agencias y agentes socializadores que influyen en la formación integral de estos.

En el tratamiento pedagógico de los conflictos que presentan los adolescentes es importante tener en cuenta que la vida escolar es un marco de referencia en el que prevalecen dos normas básicas, aunque no siempre igualmente definidas en todos los centros: el poder y la autoridad del profesorado (reflejada de manera máxima en el equipo directivo) y el carácter democrático que empieza a consolidarse en la vida de los grupos.

El profesor en formación, que desarrollará su labor profesional en la Secundaria Básica, ha de comprender a partir de los contenidos psicopedagógicos que recibe a través del currículo que el adolescente debe ocupar un papel protagónico en la solución de los problemas que presenta y que afectan su formación, constituye una premisa básica en el proceso educativo que ha de armonizar con los pilares básicos de la educación declarados por la UNESCO y con el sistema de influencias educativas.



## CONCLUSIONES

- La labor orientadora del profesional que se forma en las Universidades de Ciencias Pedagógicas (UCP), se forma a partir del conocimiento del contenido de cada asignatura que recibe en el plan de estudio, contentivas de nuestro sistema de valores y establecen una serie de actividades de aprendizaje que son formativas. La esencia está en cómo se conduce el proceso de aprendizaje en el aula. Sin embargo, en ocasiones se destacan más los aspectos cognoscitivos de este proceso (el contenido de Matemática, Español, etc.), que el significado mismo de

ese contenido, su valor social, para el conocimiento y posterior tratamiento en su labor pedagógica y el manejo pedagógico de los adolescentes.

- A través de las asignaturas de la disciplina Formación Pedagógica General se prepara al futuro profesional de la educación para que atienda con asertividad las diferentes problemáticas que pudieran aparecer en los adolescentes, para que estas no generen en conflictos, evitando que aparezca en ellos el **afecto de inadecuación**, como reacción de defensa para protegerse de las influencias indeseadas que provienen de la realidad circundante y que constituyen un serio obstáculo para la correcta formación de la personalidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Barreiro, Telma. “Los del Fondo”. Conflictos, vínculos e inclusión en el aula. Ediciones Novedades Educativas. Buenos Aires, 2009.
- Bozhovich, Lidia I y L. V. Blagonadiezshina. Estudio de las motivaciones de la conducta en niños y adolescentes. Editorial Pueblo y Educación (sin año)
- Bermejo Bravo, Francisco. Resolución de conflictos. Universidad de Murcia. Facultad de Psicología, 2004.
- Calvo Hernández, Pastora M. Carmen. La disciplina en Secundaria: Un programa de intervención. Universidad Las Palmas. Gran Canaria, 2002.
- Castro Alegret, Pedro Luis. El adolescente de Secundaria Básica. Editora Académica. Premio de ciencia e innovación educativa. La Habana, 2006.
- Medina Díaz, Francisco José. Autoeficacia y efectividad de las conductas de gestión del conflicto. Universidad de Sevilla. Facultad de Psicología, 2000.
- [www.educared.edu.pe](http://www.educared.edu.pe). Adolescencia. Cambios y conflictos.
- [www.enplenitud.com](http://www.enplenitud.com). Conflictos comunes de las relaciones padres-adolescentes.
- Jcpinto.es.en.eresmas.com. Adolescentes en conflicto social.