

---

## EL TRATAMIENTO A LOS CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN PRIMARIA

***Autores:*** MsC Yamila del Carmen Camacho Sojo. Profesora Auxiliar  
Dr. C Martha Vinent Mendo. Profesora Titular  
Dr. C Alexis Céspedes Quiala. Profesor Titular

***Institución:*** Universidad de Oriente

***Correos Electrónicos:***

[yamila.camacho@uo.edu.cu](mailto:yamila.camacho@uo.edu.cu)<sup>1</sup> [martha@uo.edu.cu](mailto:martha@uo.edu.cu)<sup>2</sup> [alexica@uo.edu.cu](mailto:alexica@uo.edu.cu)<sup>3</sup>

**RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo reflexionar sobre la práctica educativa del docente de la educación primaria en el tratamiento a los conflictos escolares, el mismo ofrece concepciones teóricas sobre la mediación educativa en conflictos escolares. Se emplearon como métodos de investigación la observación de la práctica educativa, entrevistas a especialista, encuestas a maestros y el análisis documental. Por lo que consideramos de gran importancia la temática, por constituir en la práctica educativa una problemática que necesita la atención sistemática de los docentes para incorporar modos de actuación, herramientas personales y profesionales en el empleo de métodos más efectivos y prácticos en el tratamiento a los conflictos escolares y elevar el desempeño de su trabajo educativo.

## INTRODUCCIÓN

El cumplimiento de la educación para el desarrollo sostenible, constituye una prioridad del sistema de educación cubano, a partir del perfeccionamiento de la formación permanente de los profesionales de la educación, la cual descansa en tres vías principales, cuyas formas de realización se integran sistémicamente, el trabajo metodológico, la educación de postgrado y la actividad científica investigativa, que por la naturaleza y el contenido de las actividades que les conciernen, garantizan la integralidad de su formación, en función de un desempeño de calidad en la práctica educativa.

Además se concreta en los fines y objetivos de cada nivel, de manera que se logre una acción transformadora y consciente en la formación integral en la personalidad de los escolares, significa comprender que la formación de los docentes de la educación primaria no se garantiza sólo a través de su formación inicial, sino que debe continuar dentro de su propia actividad profesional, como una exigencia del desarrollo social.

La formación permanente de los profesionales de la educación se extiende a lo largo de la vida profesional respondiendo a las necesidades personales, prioridades y reclamos sociales que estimulan la adquisición, actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades inherentes a su labor profesional, a partir de concebir la escuela como el escenario esencial que orienta y guía la formación de la personalidad de los escolares.

Los resultados de las investigaciones, articulan aspectos relacionados con la superación de los profesionales desde diferentes posiciones, incidiendo la diversidad de criterios en sus análisis y su alto nivel de aplicación en el contexto educativo,

además coinciden en reconocer la importancia de este proceso, así como la necesidad de su enfoque integral, que responda a las necesidades sociales y demandas del avance científico técnico de la educación, para contribuir al desempeño de los profesionales de la educación. Sin embargo, se significan que los mismos han estado dirigidos fundamentalmente a la preparación profesional, se han dedicado a una construcción teórica de máxima generalidad, sin advertir las posibilidades de establecer una singularidad en la utilidad de alternativas para el tratamiento a los conflictos escolares, modelo o enfoque de la mediación educativa en conflictos escolares desde la formación permanente.

Por lo que este trabajo tiene como objetivo reflexionar sobre la práctica educativa del docente de la educación primaria para el tratamiento a los conflictos escolares.

## **DESARROLLO**

La formación como categoría ha sido estudiada por la sociología, filosofía, la pedagogía y la psicología, entre otras ciencias y ha sido considerada una función o una capacidad evolutiva, una actividad que tiene como principal objetivo el desarrollo de las potencialidades del individuo, como proceso y resultado. El análisis de diversos autores permite valorar la relación de la formación con los procesos de desarrollo y educación, en tanto la formación implica desarrollo y se logra a través de la educación.

Se asume la concepción de que la formación integral del profesional expresa la relación entre cultura, educación, desarrollo y aprendizaje, que es un proceso consciente, intencional, de capacidades y competencias en las futuras profesiones, que requiere del aprovechamiento de diversos espacios formativos como fuente de potenciación del desarrollo, a partir de la aprehensión de herramientas esenciales para la producción del conocimiento de la profesión, basado en el desarrollo de habilidades para el ejercicio profesional y sobre todo, con un fuerte contenido ético-axiológico como respuesta a las demandas del desarrollo científico y social. (Suárez, C. y colectivo 2005).

El proceso de formación es un proceso de relaciones en el orden epistemológico, psicológico y sociológico del que broten sus potencialidades y fundamentos, de este modo, el desarrollo es premisa que posibilita la formación integral de los profesionales como proceso y resultado de todo el sistema de influencias educativas, consecuencia de la relación entre lo instructivo, lo educativo y lo desarrollador, en el que el aprendizaje constituye un mecanismo de la educación, síntesis de los elementos esenciales de la cultura.

La formación permanente ha sido estudiada por Imbernón F. (1998: 7), Gairín J. (2000:15) González (2001), Sanoja A. (2002: 4), Paz, I, (2005) entre otros.

Para Paz, I, (2005) la formación permanente se dirige a reorganizar y reorientar los conocimientos de los educadores, a tenor de los cambios generales de la humanidad, de la sociedad en cuestión y de las disciplinas educativas, a partir de las necesidades concretas de actualización profesional de los formadores, y del proceso sistemático de evaluación profesoral y del diagnóstico personalizado, así como los propios intereses personales y deseos del cambio.

Por lo que se asume la definición de Paz, I, (2005) al coincidir que se dirige a reorganizar y reorientar los conocimientos de los docentes de la educación primaria, a partir de las necesidades concretas de actualización profesional y del proceso sistemático del diagnóstico personalizado, así como los propios intereses personales y deseos del cambio.

Bajo los presupuestos anteriores y desde las categorías de la formación permanente de los docentes de la educación primaria, la autora considera interesante aproximarse a una definición de la formación permanente, como un sistema de relaciones de contenido pedagógico, intencionado, diferenciado y condicionado por conocimientos, habilidades y actitudes; lo motivacional-afectivo, la reflexión crítica y la autoformación como circunstancias indispensables para el aprendizaje cooperativo e independiente; orientado al protagonismo y sentido democrático del docente desde el ejercicio de las funciones, para privilegiar el desarrollo profesional y humano consecuente con el encargo social.

Se requiere tomar en consideración la proyección formativa del docente de la educación primaria, para que pueda utilizar los diversos contextos formativos en función del aprendizaje de los escolares, lo cual impone nuevas exigencias, estrategias, métodos, modos de actuación y actitudes, sobre la base de orientación teórica metodológica mediacional contextualizadas, que puede concretarse mediante la formación permanente.

El perfeccionamiento del proceso de formación permanente de los docentes de la educación primaria favorece una proyección formativa en congruencia con el desarrollo científico-técnico y el desarrollo de la humanidad. Esta formación los prepara para enfrentar con éxitos su labor profesional en cualquier contexto de actuación, produciéndose la búsqueda de una orientación formativa permanente en el docente y su inserción en el contexto de superación.

La formación permanente del docente se desarrolla en un proceso único de autoeducación, en el que intervienen de forma activa instituciones educativas, centros

laborales y la familia, así como otros agentes socializadores que intervienen en el proceso formativo.

El perfeccionamiento constante del modo de actuación profesional del docente de la educación primaria es transcendental en las transformaciones constantes que se realizan en la formación permanente del profesional, en aras de elevar la calidad en el proceso de mediación educativa en conflictos escolares.

Desde esta investigación se asume la formación permanente del docente de la educación primaria como un proceso que garantiza la preparación general y específica en los contenidos formativos, con el propósito de promover cambios en la profesionalización de los docentes y puedan actuar con independencia y creatividad en la solución de los conflictos escolares que se generan en el contexto formativo.

Desde esta óptica se sustenta la necesidad de generar cambios en la manera de pensar y actuar del docente por medio de la adquisición y aprehensión de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes generados en el proceso formativo permanente, para que estos tributen a la cultura de los directores no solo para satisfacer necesidades materiales y espirituales, sino también para crear necesidades, lo cual permite redimensionar la cultura.

El término conflictos es empleado de un modo muy amplio y flexible para describir diferentes manifestaciones de diferentes realidades educativas, que se dan en contextos educativos específicos, por lo que son estudiados con diferentes enfoques y en diferentes escuelas de pensamiento en el camino hacia una teoría general del conflicto.

Son considerados los conflictos parte de la vida cotidiana, un fenómeno pluricausal que ha sido objeto de investigación por psicólogos, pedagogos y otros profesionales de la educación en general, que han brindado aportes teóricos y prácticos para su estudio, se destacan trabajos de Ovejero (1989), Deutsch (1992), Álvarez (1993); Cortina, (1997), Lederach, (2000), Funes, Lapponi, y Saint, Mezard, (2001), Fuentes (2001), Ortega y Rosario (2003), Torrego, (2005), Fernández, (2007), Ordoñez (2013), Martínez (2015), Ibarra (2018), entre otros.

Álvarez, (1993); Cortina, (1997); Funes Lapponi y Saint Mezard (2001); Fernández, (2007), coinciden en plantear que es una situación de enfrentamiento entre dos o más personas que defienden ideas, interés o posturas totalmente opuestas.

Lo definen como una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses o posiciones, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival e incluso cuando tal confrontación sea física o de palabras, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación, aportan sus

criterios, con diversas ideas para su solución. Además, lo consideran una situación de ruptura, que vivencia el sujeto, entre sus expectativas de logro y las posibilidades de satisfacción con las que cuenta en el aquí y ahora.

Todos estos autores de una manera u otra han dirigido sus análisis al incremento de los conflictos escolares por la presencia de la violencia escolar; actos vandálicos, conflictos étnicos, armados, religiosos, diferencias entre clases sociales, por la inexistencia de mecanismos alternativos para la resolución de conflictos escolares; el desafío de sensibilizaciones de los agentes socializadores y la necesidad de comunicarse a través del diálogo; por la transgresión a las normas institucionales, por el aumento de expedientes disciplinarios y sanciones por conductas violentas, vandálicas o disruptivas, insultos, amenazas, rechazo, marginación, entre otras.

En los estudios sobre conflictos en Cuba se destacan los trabajos de Fuentes (2001), que lo define como un producto social, consecuencia de la interacción humana, como un proceso interactivo particular que se da en un contexto determinado, en el cual los eventos y las comprensiones constantemente se reestructuran y reinterpretan el pasado, el presente y el futuro, donde están en juego los intereses, necesidades, derechos y el poder de los protagonistas del conflicto.

Se comparte los criterios de esta autora ,además de que se coincide con las teorías sobre conflictos que consideran que los mismos surgen, se desarrollan y resuelven, en ese medio social, que poseen un potencial constructivo y/o destructivo, en tanto dependen de los modos que utiliza el individuo para enfrentarlos y resolverlos constructivamente o no, la que plantea que el efecto del conflicto puede ser positivo o negativo, según como se le aborde y determine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado por las mismas partes, así como que el conflicto tiene su origen en diferencias culturales, creencias, ideas, opiniones, costumbres, supuestos, experiencias, hábitos, percepciones, expectativas, conductas, pautas de comunicación.

Del mismo modo se concuerda que los conflictos que se producen en las instituciones escolares, son a menudo, resultado de la influencia de factores relacionados con su propia organización, con el sistema de trabajo que se emplea o con la personalidad de los estudiantes que en estos participan, y se suelen resolver ejerciendo la autoridad, interviniendo de forma espontánea, castigando, se toleran, o se es indiferente en ocasiones. Por lo antes expuesto es importante significar los factores que favorecen la presencia de conflictos en el contexto educativo:

- El contexto físico (dónde y cuándo ocurre).

- El contexto social (quiénes) y de las cuestiones concretas que lo determinan (qué es lo que está en disputa y en qué orden de prioridades).

Por otra parte, entendemos por relaciones interpersonales a uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características. Las relaciones entre dos o más personas, son aquellas que suponen que un individuo interactúa con otro y, por tanto, entra en su vida al mismo tiempo que deja que esa otra persona entre en la suya.

La mediación es utilizada en todos los ámbitos en los que haya un conflicto, en lo económico, político, cultural, jurídico, social, familiar, laboral y escolar, entre otras.

Feuerstein, R (2003) considera que el maestro es un mediador en el aprendizaje social, en la construcción del conocimiento humano.<sup>1</sup> Este autor considera que la mediación es una forma de interacción que abarca todos los ámbitos del contexto educativo, significa que los docentes mediadores interactúan con los escolares y le dan significado a los estímulos que recibe el educando.

Asimismo, considera que el acto educativo es intencional, cuando en el mismo, el docente clasifica los temas o contenidos a desarrollar con la finalidad educativa, por lo que la actividad cognoscitiva tiene significado cuando intencionamos descubrir valores, necesidades, motivos que trascienden el acto educativo y estamos mediando entonces en el aprendizaje social y en la conducta de los educandos. La mediación trasciende el presente, busca un mundo de relaciones que anticipan el futuro o el presente de otras situaciones inesperadas.

El contacto del escolar con su medio, no se produce de una forma directa, lineal, sino que en él influyen agentes educativos, que intervienen, manipulan, filtran, seleccionan y en definitiva, median este contacto, dando forma al contexto, a partir de condiciones socio culturales en que se desenvuelven los mismos.

Estas valoraciones son de gran importancia para esta investigación en tanto se asume que el maestro es un mediador por excelencia y que lo hace a través de contenidos educativos con gran significado en la formación de valores, aptitudes y convicciones que debe formar en los escolares, a la hora de resolver un problema, para llegar a una solución del mismo.

Por otra parte Oyhanarte (1996); Grasa (2000); Fuentes, (2001); Picand, (2002), Feuerrstein, R (2003), Vinent, (2010), coinciden en afirmar que la mediación es un proceso voluntario, en el cual una tercera parte es neutral, ayuda a las partes a

identificar el conflicto, a visualizar el problema y tratar sus diferencias, para considerar opiniones y llegar a una solución aceptable para ambos y poner sus acuerdos por escrito, es el mediador capacitado y entrenado a tal fin, mediante el empleo de técnicas específicas.

La mediación educativa 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 las decisiones individuales, son elementos que están en el centro de todo el proceso de mediación educativa en conflictos y la orientación educativa se utiliza para ayudar a los sujetos a modificar sus comportamientos, profundiza fundamentalmente en los conflictos psíquicos derivados de las tendencias inconscientes, a los que se adapta la conciencia y sobre esta base, se ofrecen las ayudas.

Particular relevancia cobra para la orientación la concepción de LS Vigotski, (1987) por el significado que tiene en la adecuada conducción del desarrollo psíquico del niño desde las edades más tempranas, desarrollo que es seguido a través de “zonas de desarrollo próximo”. Según el enfoque vigotskiano todo niño posee potencialidades, las que hay que descubrir para luego estimularlas a través de una adecuada orientación, donde el adulto debe tener en cuenta la interrelación entre los niveles de desarrollo real (que denota la capacidad del sujeto para resolver problemas por sí mismo) y el nivel potencial o próximo (la capacidad de resolución con ayuda), de modo que la zona de desarrollo próximo es una zona interactiva. Este aporte resulta esencial para la orientación que es un modo de intervención para trabajar fundamentalmente en una relación interactiva, que debe desarrollarse sobre la base de los niveles de ayuda que necesite el niño.

También trasciende para la comprensión de la orientación, la ley genética del desarrollo cultural planteada por Vigotsky, según la cual cualquier función en el desarrollo psíquico del niño aparece en dos planos: primero como algo social, después como algo psicológico; primero entre las personas, como una categoría intersubjetiva, después, en el niño, como una categoría intrapsíquica, siendo relevante para esta investigación el significar el papel que desempeña el plano intersubjetivo para resolver los conflictos escolares y desarrollar un crecimiento personal en los escolares.

Se hace significativo además la segunda ley del desarrollo o Ley de la Dinámica del Desarrollo del propio autor, sobre la situación social del desarrollo y las fuerzas motrices que lo impulsan, al considerar que cada etapa evolutiva en el niño se



caracteriza por una combinación propia de las condiciones externas e internas del desarrollo, que determinan la posición social y la posición interna específica para cada edad, de modo que para formar una u otra nueva cualidad es necesario diferenciar la posición objetiva que el niño ocupa en la vida y como la personaliza. Son extraordinarios los aportes que brinda este eminente investigador acerca del diagnóstico individual para poder establecer la orientación, el cual recalca en el carácter procesal y diferenciado de este proceso.

Se coincide además con el modelo de orientación educativa (Suárez, C. y Del Toro M. 1999) que refrendan la orientación desde su función preventiva del docente, como una relación de ayuda que implica el desarrollo de las potencialidades de cada sujeto, a través del diálogo y de un amplio proceso interactivo. Se reconoce la orientación educativa como un proceso con carácter estratégico, sistémico y metodológico, se significa su sentido potenciador en el desarrollo de la subjetividad del profesional de la educación y particularmente en la apropiación de una cultura ético axiológica humanista, a través del proceso interactivo que tiene lugar en el contexto de su actuación profesional. Permite advertir que el proceso de formación permanente del docente de la Educación Primaria la orientación para la mediación educativa en conflictos escolares está encaminada a desarrollar los recursos personales en el docente como herramientas para la comprensión del sentido preventivo y desarrollador en su ejercicio profesional.

El análisis documental realizado sobre la mediación educativa en Santiago de Cuba es significativa la investigación de Aldana, Sánchez Magaly (2017) que aporta una metodología para la formación de la competencia profesional Manejo pedagógico de conflictos escolares en la formación inicial del Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología. Sin embargo, no se reconoce resultados de algunas investigaciones que tracen estrategias o modelos educativos que permitan, desde la formación permanente del docente de la educación primaria, diseñar acciones para utilizar la mediación educativa en conflictos escolares y elevar la calidad de su desempeño en la educación primaria.

En esencia, la mediación es utilizada como procedimiento, método, alternativa, vía de solución de disputas, en el ámbito escolar, la mediación, no solo es entendida como un modo de resolución de conflictos, sino como una metodología de enseñanza, en la que se favorece la comunicación interpersonal, en todos sus niveles, posibilitando la reflexión y el pensamiento. Como consecuencia de lo anterior, podemos afirmar que la mediación, como tal, es un proceso complejo y técnicamente bien diseñado al servicio de la ayuda, sólo tiene sentido en el marco institucional.

Por todo lo antes planteado, se considera oportuno para esta investigación definir cómo se entiende la Mediación Educativa, *es un proceso pedagógico, intencionado, que exige una estructuración para el logro de una cultura de diálogo, con carácter persuasivo, donde el docente clasifica los temas o contenidos a desarrollar con la finalidad educativa, encaminado al desarrollo de las Habilidades Sociales para la Vida (conocimiento de sí mismo, aprender a ser, a convivir) en la solución de conflictos escolares.*

El docente dentro de su rol profesional utiliza recursos, métodos para mediar en el aprendizaje social, en lo instructivo-educativo, utiliza en su labor educativa los métodos educativos tradicionales sobre educación moral en la conducta y en la actividad en la formación de los escolares de Schukina, G.I. , Konnikova, T.E, los métodos educativos de la formación del colectivo y su influencia en la personalidad, que elaboraron la teoría y metodología de la educación comunista en la escuela, concepción tradicional de los métodos generales de la educación de las nuevas generaciones, a través de los cuales se obtienen los objetivos educativos, los de la formación de la personalidad.

**Los maestros deben cumplir requisitos para poder formarse como mediadores.**

Ser neutral. Debe tratar de no favorecer a ninguna parte, no enjuiciar, no debe permitir que sus opiniones afecten su trato con los participantes, ser buen oyente, 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.

**Entonces consideramos las siguientes acciones que deben realiza los maestros como mediadores:**

Suministrar información acerca del propósito de la mediación, así como de las reglas que enmarcan el proceso, ayudar a los escolares a examinar sus intereses y necesidades, identificar el rango completo de los problemas, identificar los recursos disponibles para la solución del conflicto, analizar ambas posiciones imparcialmente y facilitar un camino que resulte apropiado para todos, comunicarse con las partes y ayudarlas a comunicarse entre sí, al promover una comunicación abierta y honesta. Establecer un rapport adecuado con ellos.

**Premisas indispensables para el logro de una cultura de paz y diálogo, son:**

Identificar la conflictividad. (El protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos (identifican sus necesidades, intereses.);determinar el origen y sus posibles consecuencias; emplear el diálogo como alternativa a otras posibles respuestas menos constructivas ante los conflictos; constituye un elemento esencial el

establecimiento de una comunicación entre las partes, empatizar con las partes y usar técnicas de escucha activa; potenciar actos cooperativos en las relaciones interpersonales; desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol en la toma de decisiones, actitudes de apertura, comprensión y empatía hacia el otro; crear y mantener la confianza para que las partes se sientan a gusto y comprendidas y ser paciente y estar dispuesto a ayudar a las partes, entre otras.

## CONCLUSIONES

- Las soluciones constructivas de los conflictos mejoran las relaciones interpersonales en el grupo, favorecen el ambiente escolar y el aprendizaje de los alumnos, así como el bienestar emocional de los actores en el contexto escolar, familiar y comunitario.
- La mediación es un método para resolver conflictos con un alto potencial educativo, que demanda ser utilizado por el maestro para mejorar las relaciones interpersonales entre los escolares, así como la formación de valores ciudadanos y el desempeño profesional en la dirección del proceso educativo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aldana Sánchez Magaly (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. Santiago de Cuba
- 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
- Fuentes Ávila, Mara (2001).Mediación en la solución de conflictos: Publicación Acuario. Centro Félix Varela. La Habana P 21- 53
- García Martínez Alfonso, y Martínez, Juan Benito (2018).Los conflictos escolares, causas y efectos sobre los menores. Revista Española de Educación Comparada.  
[https://www.researchgate.net/publication/28241506\\_Los\\_conflictos\\_escolares\\_causas\\_y\\_efectos\\_sobre\\_los\\_menores](https://www.researchgate.net/publication/28241506_Los_conflictos_escolares_causas_y_efectos_sobre_los_menores)
- Guerri, Marta (2018).Cuando surgen los conflictos en la escuela, prevención y soluciones <https://www.psycoactiva.com/blog/cuando-surgen-conflictos-la-escuela-prevencion-soluciones>
- Hernández, M. Á. (2000).Los conflictos en el aula. Madrid: Editorial Narcea.

---

Hernández, de la Requera, José Antonio (2007). Conflicto, Comunicación y Liderazgo Escolar: Los vértices de un triángulo equilátero. Profesorado. Revista de Curriculum y formación del profesorado. Universidad de Granada.