



**REVISIÓN**


Recibido: 14/01/2021 | Aceptado: 23/10/2021

**La formación del psicopedagogo como gestor de los procesos de mediación de conflictos interescolares.**

**The Formation of the Psycho-educationalist as a Manager of the Inter-scholars Conflicts Mediation.**

Enrique Zamora García [ezamorag@udg.co.cu]   
*Máster en Intervención Psicológica en el Desarrollo Humano. Asistente.*  
*Universidad de Granma. Bayamo, Cuba.*

Isabel Magaly Montano Lahera [imontanoaheral@udg.co.cu]   
*Doctora en Ciencias Pedagógicas. Prof. Titular.*  
*Universidad de Granma. Bayamo, Cuba.*

Gerardo Enrique Zamora González [gzamorag@udg.co.cu]   
*Máster en Metodología de la Investigación Educativa. Prof. Auxiliar.*  
*Universidad de Granma. Bayamo, Cuba.*

**Resumen**

“La formación del psicopedagogo como gestor de los procesos de mediación de conflictos interescolares”, constituye una propuesta en pos del perfeccionamiento de la formación inicial del profesional de la especialidad Licenciatura en Educación. Pedagogía-Psicología, en el municipio de Manzanillo. Tiene como objetivo reflexionar en torno a la necesidad de la preparación de dicho profesional en la gestión de los procesos de mediación de conflictos interescolares en el marco de las instituciones educacionales, lo que permite ofrecer respuestas a las necesidades educativas que se visualizan en su desempeño profesional, relacionadas con insuficiencias en la gestión para la mediación de los conflictos que se generan en las dinámicas de los entornos educativos. El estudio testifica su valía al proponer un programa de intervención psicoeducativa orientado a la preparación del profesional, el que se inscribe en el nivel de la orientación educativa. Por el impacto que tiene la propuesta en la formación de los



profesionales de la especialidad Licenciatura en Educación. Pedagogía Psicología, se sugiere sea incluido como parte del plan de estudio en su modalidad de currículo propio u optativo.

### **Abstract**

“The formation of the psycho-educationalist as a manager of the inter-scholars’ conflicts mediation” constitutes a proposal for improving the initial formation of the Pedagogy and Psychology Major Professional from the municipality of Manzanillo. It’s main goal is to reflect on the need of training this professional in the management of the processes of mediation of inter-scholars conflicts in the educational institutions that allows providing solution to the educative needs they face in their professional performance related to the insufficiencies in managing conflicts mediation generated in the dynamics of educational environments. The investigation is of great importance since it proposes a program of psycho-educative intervention for the professionals’ preparation. It is inserted in the educative guidance level. Due to the impact the proposal has in the formation of professionals from the Pedagogy and Psychology Major the authors suggests including the result in the curriculum, as a syllabus program or as an optative one.

**Palabras claves:** necesidades educativas; mediación de conflictos; intervención psico-educativa; orientación educativa.

**Keywords:** educative needs; conflicts mediation; psycho-educative intervention; educative guidance.



## Introducción

En el marco de las profundas transformaciones que acontecen en el escenario educativo actual, constituye una exigencia de primer orden el atender a los procesos de mejora en la formación de los profesionales de la educación, con mención especial para los que incursionan en la especialidad Licenciatura en Educación. Pedagogía- Psicología, de modo que desde una concepción integradora, puedan responder a las necesidades cada vez más crecientes y heterogéneas que caracterizan los contextos educativos, independientemente del nivel educativo en que se inserten.

Lo antes expuesto resulta consonante con el consenso actual de que la formación inicial y permanente de dichos profesionales se instituya como un componente de calidad de primer orden del sistema educativo, por lo que se convierte en una necesidad el hecho de que los procesos de mejora de la educación lleven implícito el atender al desarrollo profesional. En la consecución de esfuerzos por encontrar alternativas que promuevan cambios cualitativos en función de la formación de profesionales, la Oficina Regional para América Latina y el Caribe, (OREALC), dedica ingentes esfuerzos en la búsqueda de modelos institucionales de formación inicial en países de América Latina y Europa caracterizados por su innovación.

De esta manera, “La formación del psicopedagogo como gestor de los procesos de mediación de conflictos interescolares”, pone la mirada en el perfeccionamiento del proceso de formación inicial, como piedra angular para garantizar su óptimo desempeño profesional.

Lo anterior resulta consonante con las palabras de Vladimir Ulianov Ilich Lenin, quien en su obra “Materialismo y Empiriocriticismo” expresa “... en la teoría del conocimiento, como en todos los otros dominios de la ciencia hay que razonar con dialéctica, o sea, no suponer jamás que nuestro conocimiento es acabado e inmutable, sino indagar de qué manera el conocimiento



nace de la ignorancia, de qué manera el conocimiento incompleto e inexacto llegar a ser más completo y más exacto.”

Lo anterior pone de relieve la necesidad del autoperfeccionamiento del psicopedagogo como gestor de los procesos educativos y ente activo en la solución y mediación de necesidades psicopedagógicas y socioeducativas que emergen como resultado de las dinámicas que acontecen al interno de los contextos educativos.

A nivel internacional y en el caso particular de Cuba, el incremento de los índices de conflictos que se generan en la dinámica de dichos entornos, ocupa, sin lugar a dudas, objeto de trabajo de los profesionales que egresan de la especialidad mencionada, a quienes le corresponde gestar, desde el ejercicio de sus modos de actuación, procesos de mediación de conflictos que garanticen su solución a partir de la participación de todos los agentes del proceso educativo.

Entre los estudios que figuran al respecto se encuentran los aportes de la Dra. Mara Fuentes Ávila, quien en su obra “Mediación en la Solución de Conflictos” define la mediación como negociación asistida, que al incluir un componente comunicativo para el establecimiento de acuerdos, se instituye como comunicación asistida para el logro de acuerdos.

La mediación constituye una extensión del proceso negociador que busca una cooperación entre las partes para la obtención de ganancias, mediante técnicas que permiten abrir el proceso a nuevos planteamientos, a nuevas formas de encarar los temas, con la activa participación de las partes implicadas. Es un proceso a corto plazo que, con la ayuda de los participantes, trata de aislar temporalmente los problemas en disputa con el objetivo de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.

El proceso de mediación es una experiencia educacional, por cuanto las partes aprenden a comunicarse, a identificar aspectos comunes en intereses divergentes, a formular propuestas y



llevarlas a vías de hecho. La mediación es una herramienta para la solución de conflictos dirigida a encontrar un mejor camino. No es una solución automática a problemas o el camino que asegura la finalización de un conflicto.

La mediación es una aproximación interactiva al conflicto de principio a fin, la cual permite impulsar una visión más positiva e informal del conflicto y de su proceso de solución. Su práctica, a cualquier nivel de las relaciones humanas, supone un aprendizaje y un adiestramiento en la resolución constructiva de los conflictos, puesto que cuando solucionamos un conflicto adquirimos la capacidad de solucionar otros futuros. Como método posee un elevado potencial educativo en tanto contribuye a favorecer conductas autónomas, actuar según reglas que consensuamos y construimos y hacernos responsables de nuestras propias disputas, tanto en lo que las motivó como en la manera de resolverlas.

A tenor con la propuesta se establecen como indicadores relevantes del proceso de mediación los siguientes: facilitación de medios no adversiales de solución de disputas, facilitación de interacciones que promuevan la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables al conflicto, facilitación del proceso de comunicación para la identificación de intereses comunes y puntos de acuerdo, construcción de convenios mutuamente aceptables en relación con el tema o asunto en conflicto, comunicación e influencia entre las partes, cambio de imágenes y actitudes que tengan las partes entre sí.

De este modo, es objetivo del presente material reflexionar en torno a la necesidad de la preparación del profesional de la especialidad Licenciatura en Educación. Pedagogía- Psicología, como gestor de los procesos de mediación de conflictos interescolares en el marco de las instituciones educacionales, a través del cumplimiento de sus funciones en la dirección del proceso docente educativo, la orientación educativa y el asesoramiento psicopedagógico. Ello



pone en evidencia el lugar de la gestión psicopedagógica desde una perspectiva del desarrollo humano, al proveer a los diferentes actores del proceso educativo de herramientas y recursos necesarios para la mediación que se demanda.

A partir de la experiencia social, intercambio con directivos de los diferentes niveles de educación y especialistas del Centro de Diagnóstico y Orientación del municipio como miembros del Órgano de la Administración Central del Estado, y la revisión del plan de estudio para la Licenciatura en Educación. Pedagogía- Psicología, se detectan las irregularidades siguientes:

- en el plan de estudio de la carrera Licenciatura en Educación. Pedagogía-Psicología, no se incluyen asignaturas en las que se recreen de manera sistemática e intencionada los contenidos que se proponen,
- en el desempeño profesional de los psicopedagogos de los diferentes niveles de la educación se aprecian insuficiencias en su gestión para la mediación de los conflictos interescolares que se generan en la dinámica del aula,
- la labor de asesoría psicopedagógica dirigida a docentes y directivos para gestionar la mediación de los conflictos interescolares resulta insuficiente,
- se hiperboliza el accionar en las tres primeras líneas generales de tratamiento psicopedagógico, relegando a un segundo plano los contenidos que pueden ser trabajados como parte de la línea de tratamiento emotivo- conductual- volitiva, a través de la cual se puede gestionar la mediación de conflictos.

El perfeccionamiento en la formación de dichos profesionales para gestar procesos de mediación de conflictos interescolares permite ofrecer de manera indirecta respuestas a los malestares de los docentes que emergen como resultado de la descolocación de su rol, en cuya



base se localizan incomprensiones y poca concientización de su quehacer en la consecución de objetivos instructivos y educativos.

Los elementos antes mencionados hacen posible que los autores propongan un programa de intervención psicoeducativa dirigido a suplir las necesidades de superación de dichos profesionales.

### **Población y muestra**

La población estuvo conformada por 45 especialistas que se desempeñan como psicopedagogos en los diferentes niveles de la educación en el municipio de Manzanillo. La muestra se constituyó por 28, que representa un 62.2% del total. De ellos, seis del nivel de educación primaria; cinco de la educación especial; diez del nivel medio y siete de la educación técnica y profesional.

### **Desarrollo**

#### *Fundamentos generales de la propuesta*

La intervención psicoeducativa constituye una metodología de base orientadora. Se dirige a los actores del proceso pedagógico con vistas a alcanzar la consecución de sus objetivos. Esta práctica configura relaciones de andamiaje con contextos y agentes educativos a los cuales se pretende potencializar. Alcanza sus objetivos cuando, como resultado de interacciones y aprendizajes cooperativos, los sujetos participantes llegan a estar en mejores condiciones para la toma de decisiones y resolver situaciones conflictivas. Ello demuestra la adquisición de competencias o recursos que no formaban parte del repertorio de técnicas habituales de actuación. La intervención psicoeducativa posee las características siguientes:

- tiene naturaleza procesual. A su interno afloran como elementos de significación la calidad de la interacción y el intercambio entre los profesionales,



- no existe distinción jerárquica entre los que participan en el proceso, por cuanto cada participante es portador de un conocimiento que resulta complementario en la síntesis del aprendizaje grupal,
- su implementación se vincula con la voluntad de resolver problemas en pos del perfeccionamiento de la praxis educativa,
- los sujetos participantes se regulan bajo el principio de la co-responsabilidad, tanto en la definición del problema o ámbito de mejora, como en la generación de soluciones al problema, o bien el diseño de la mejora.

De este modo, la intervención elicit los aprendizajes necesarios para el cambio a partir de relaciones de significación entre los sujetos de la práctica. Ello configura, desde la relación de ayuda profesional que supone, una alternativa metodológica para la autosuperación. Así, el proceso se objetiviza en el imaginario pedagógico como producto de las relaciones de los sujetos de la transformación en un escenario educativo concreto.

A la luz del enfoque histórico –cultural, la labor interventiva se realiza considerando los referentes del sujeto (individual, grupal, y/o institucional) para reflejar el contexto. Este enfoque impone un reto a la formación pedagógica entendida como un proceso continuo, y a la intervención. Desde esta perspectiva – en este caso orientada al educador – un factor decisivo es el diagnóstico de la zona de desarrollo próximo, que permite conocer los niveles real y potencial de desarrollo del sujeto (docente), así como los niveles de ayuda necesarios para promover su crecimiento personal. En este sentido, el proceso interventivo se construye como espacio de promoción del desarrollo, con el objetivo de canalizar la necesidad que dio lugar a dicho proceso.





La intervención que se propone se sustenta en la metodología Marie Langer, la que redimensiona el concepto salud–enfermedad, abordándolo desde una visión integradora, lo que permite sistematizar las características y las leyes esenciales que rigen los fenómenos sociales.

El enfoque seleccionado permite llevar a la población al análisis y reflexión sobre el conjunto de elementos que posibilitan comprender mejor su problemática, a partir de la información que brinda una teoría aplicada a la lectura de su realidad. Ello permite la detección del problema, valorando su contexto, contradicciones y potencializando un saber que posibilita instrumentar acciones correctoras. La propuesta metodológica permite que el profesional y los participantes sostengan un vínculo diferente, al modificar las relaciones de poder centradas en el coordinador, y desarrolla el saber social de la comunidad, lo que permite una retroalimentación mutua.

La metodología confiere valor fundamental a la modalidad grupal, por considerar el grupo el lugar más operativo de crecimiento y aprendizaje, sistematizando con los supuestos teóricos y determinados requerimientos técnicos de la modalidad de grupo formativo.

Los fundamentos señalados constituyen la base metodológica de la intervención. Esta se configura mediante la modalidad de programa de formación, entendido este como el conjunto de actividades que tiene como objetivo dotar a los individuos de modelos adecuados de prácticas educativas. Entre las principales características de los programas de formación (Ibarra Mustelier, 2002) identifica las siguientes:

- los programas de formación se dirigen al grupo,
- los programas de formación abordan los aspectos relacionados con la práctica educativa, su enfoque al respecto es grupal,



- los programas de formación direccional su objetivo general al desarrollo de competencias y habilidades educativas del grupo objeto meta. De este modo, responden a un diseño de intervención colectiva, aunque evidentemente de ellos se espera que introduzcan modificaciones en las prácticas individuales,
- los programas de formación responden a un modelo de intervención psicopedagógico preventivo, que enfatiza en las funciones educativa y desarrolladora asociadas a la práctica. Este enfoque de la intervención se distingue de la perspectiva clínica, que enfatiza exclusivamente el abordaje de los aspectos psicológicos del sujeto,
- el alcance de los programas de formación trasciende al nivel individual al lograr el crecimiento personal de los individuos; los aprendizajes resultantes son aplicables a otros ámbitos, en tanto indicador de las competencias adquiridas,
- los programas de formación se diseñan evaluando el contexto social. Los modelos deseados de actuación del sujeto están mediatizados por la matriz social de relaciones existentes al concebir el programa.

Las características enunciadas advierten, de manera implícita, los principios de la intervención psicológica, que vertebran la concepción y diseño de los programas de formación.

Entre ellos:

- principio de prevención: supone actuar con el objetivo de evitar la aparición del problema o reducir la frecuencia de nuevos casos. El enfoque grupal predomina, se interviene en grupo y no individuos particulares. En este sentido, los programas de formación proporciona mayor seguridad en el ejercicio pedagógico, y disminuyen los riesgos del empleo de pautas educativas disfuncionales,



- principio del desarrollo: los programas de formación promueven el desarrollo humano. Se concibe al sujeto en continuo crecimiento. La influencia sintetizada del programa no se reduce a una propiedad, proceso o formación psicológicos, sino que estimula el desarrollo psicológico,
- principio de intervención social: el contexto en que se produce la intervención es considerado, pues permitirá entender las pautas educativas, las resistencias en el proceso de aprendizaje y los obstáculos que detienen su realización o las condiciones favorecedoras del desarrollo de los educadores.

De esta forma el programa propuesto define como objetivos generales los siguientes:

- establecer un espacio de reflexión en torno a las prácticas de gestión psicopedagógica desde una perspectiva del desarrollo humano,
- favorecer el conocimiento de las vías para la gestión de los procesos de mediación de conflictos,
- favorecer el conocimiento de las particularidades que caracterizan el conflicto interescolar en la dinámica del aula y su comprensión como vía para el cambio,
- favorecer al aprendizaje de los conocimientos necesarios relacionados con la mediación como vía para gestionar la solución de conflictos interescolares,
- perfeccionar la labor educativa en el contexto de actuación, mediante la enseñanza de procedimientos y estrategias que permitan mediar en la solución de conflictos interescolares.

De lo anterior se derivan las temáticas siguientes:

- la gestión psicopedagógica desde una perspectiva del desarrollo humano.  
Peculiaridades,



- vías para la gestión de los procesos de mediación de conflictos interescolares.
- el conflicto interescolar en la dinámica del aula. ¿Una vía para el cambio?,
- el psicopedagogo y su gestión en los procesos de mediación de conflictos interescolares. Una experiencia basada en la mediación,
- procedimientos y estrategias para la mediación de conflictos interescolares.

De lo anterior resulta como tema central del programa: “La gestión psicopedagógica en la mediación de conflictos interescolares”.

#### Metodología a emplear

El programa asimila los aportes del Centro de Formación e Investigación “Marie Langer”, de Madrid, España, el cual posee experiencias en la ejecución de programas formativos.

La metodología utilizada se caracteriza por ser abierta, flexible, participativa, grupal, práctica y vivencial. El cambio que resulta del proceso interventivo se estructura de lo interpsicológico a lo intrapsicológico, tomando como referencia, que a nivel grupal se introducen nuevos conocimientos que permiten el perfeccionamiento de la labor educativa.

De esta manera, el programa que se propone consta de un total de ocho (8) sesiones de trabajo, diseñadas de acuerdo a las temáticas y objetivos de intervención, con un tiempo de duración aproximado de noventa (90) minutos cada una. Las sesiones de trabajo se convierten en espacios para la reflexión, con el fin de perfeccionar la práctica educativa, partiendo de la interrelación dialéctica educación-desarrollo.

Las sesiones que conforman el programa de intervención obedecen a la lógica estructural siguiente:

- momento de inicio,
- momento de planteamiento temático y elaboración,



- momento de evaluación, integración y cierre.

#### Sesión de inicio

Representa la sesión que da apertura al proceso interventivo. Resultan relevantes en esta sesión de trabajo la presentación de los participantes, el diagnóstico de las expectativas y la elaboración del encuadre.

La presentación de los participantes permitirá el conocimiento de aspectos generales de cada uno de ellos y del coordinador de la actividad. Ello garantizará una dinámica rápida, que mantenga el interés y la motivación.

El diagnóstico de las expectativas de los participantes constituye un momento clave, por cuanto informa acerca de qué espera obtener el grupo, qué desea conocer y hasta dónde proyecta llegar su membresía.

Por su parte, el encuadre permite ubicar a los participantes en la tarea que se va a desarrollar. Son elementos constitutivos del mismo los siguientes:

- objetivos generales de programa,
- definición de la temática central a trabajar,
- metodología de trabajo,
- funciones de los participantes,
- normas de trabajo grupal,
- número de sesiones de trabajo, tiempo de duración y horario,
- enfoque de formación,
- características del grupo.



### Sesiones temáticas

Las sesiones temáticas se convierten en espacios de aprendizaje mutuo. En el marco de la relación profesional se introducen nuevos elementos cognoscitivos que permiten el perfeccionamiento de la práctica educativa. Ello permitirá dar cumplimiento a los objetivos generales del programa.

### Sesión de cierre

Representa la última sesión del programa. Son núcleos relevantes la comprobación de los objetivos generales y en sentido general del aprendizaje logrado.

Por el impacto que en la formación de los profesionales de la especialidad Licenciatura en Educación. Pedagogía-Psicología puede tener la implementación de la propuesta, se sugiere incluir la misma en el plan de estudio como asignatura del currículo propio u optativo.

### Conclusiones

1. El desarrollo de recursos y habilidades para la gestión psicopedagógica desde una perspectiva del desarrollo humano, constituye eje transversal en la formación de los profesionales de la especialidad Licenciatura en Educación. Pedagogía-Psicología para el proceso de mediación de conflictos interescolares.
2. El psicopedagogo constituye un gestor de los procesos de mediación de conflictos interescolares en el marco de las instituciones educacionales a través del ejercicio de sus modos de actuación profesional.
3. La intervención psicoeducativa puede contribuir a la satisfacción de las necesidades de formación de dichos profesionales y a la mejora del proceso educativo en que este se inserta para la mediación de conflictos interescolares.



## Referencias bibliográficas

- Barreiro, J. (1999). Mediación escolar: Propuestas, reflexiones y experiencias. En: Situaciones conflictivas en el aula: Propuesta de resolución: encuadre G.R.E.C. Buenos Aires: Paidós.
- Bermúdez, R, García, V, Marcos, B, Pérez, L, Pérez, O & Rodríguez, M.A. (2002). Dinámica de grupo en educación: su facilitación. La Habana: Pueblo y Educación.
- Bisquerra, R et al. (1998). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Barcelona: Praxis.
- Burguet, M. (1999). El educador como gestor de conflictos. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Calviño, M. (2000). Orientación Psicológica. Esquema Referencial de Alternativa Múltiple. La Habana: Científico Técnica.
- Calviño, M. (2006). Trabajar en y con grupos. Experiencias y reflexiones básicas. La Habana: Félix Varela.
- Casa Mayor, G. (1998) ¿Cómo dar respuesta a los conflictos? Barcelona: Grao.
- Cucco, M. S. (2004). El método del grupo formativo. Sus principios metodológicos. I Taller Nacional de Coordinadores de Grupo Formativo. La Habana. Cuba.
- De Souza, L. (2012). Resolución de conflictos interpersonales en el aula. Tesis Doctoral. Barcelona.
- Fuentes, M. (2000). Mediación en la Solución de Conflictos. La Habana: Pueblo y Educación.
- Ibarra, L.M. (2005). Psicología y Educación: Una relación necesaria. La Habana: Félix Varela.



Ilich, V. U. (1976). OE en XII Tomos, Tomo IV. Materialismo y Empiriocriticismo.

Moscú: Progreso.

Kreidler, W. (2015). Resolución creativa de conflictos. Manual de actividades. Material

de apoyo para el programa: “Estrategias para la prevención temprana de la

violencia en los niños”. Unión temporal: Fundación para el Bienestar Humano:

Surgir.

Rico, P. (2003). La Zona de Desarrollo Próximo. Procedimientos y tareas de aprendizaje.

La Habana: Pueblo y Educación.

