



La Mediación de conflictos y su influencia en la convivencia escolar de los niños/as de la Unidad Educativa Pinceladas

Conflict mediation and its influence on the school coexistence of boys and girls of the private educational unit pinceladas

A mediação de conflitos e sua influência na convivência escolar das crianças da Unidade Educacional Pinceladas

Rosa Gabriela Cabrera-Santos ^I
gabyics0206@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-3804-6595>

Boris Isaac Hernández-Velásquez ^{II}
boris.hernandez@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1057-6877>

Correspondencia: gabyics0206@gmail.com

Ciencias Sociales y Políticas
Artículo de Revisión

***Recibido:** 25 de marzo de 2022 ***Aceptado:** 10 de abril de 2022 ***Publicado:** 20 de abril de 2022

- I. Licenciada en Ciencias de la Educación Mención Administración Educativa, Maestrante, Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador.
- II. Especialista Superior en Derecho Procesal, Magister en Derecho Procesal, Doctor dentro del Programa de Doctorado en Derecho, Gobierno y Políticas Públicas, Abogado de los Juzgados y Tribunales de la República, Licenciado en Ciencias Políticas y Sociales, Doctor en Jurisprudencia y Abogado de los Tribunales y Juzgados, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

Resumen

La mediación escolar es una temática que expone la importancia de brindar alternativas de solución a conflictos que se generan en la comunidad educativa, en los establecimientos de enseñanza. Desde esta perspectiva, se plantea la interrogante de: ¿Qué estrategias se deben utilizar en la mediación de conflictos en los centros educativos? Con el ánimo de brindar una respuesta, el objetivo del estudio estuvo enmarcado en determinar las estrategias de mediación que minimicen los conflictos en los centros educativos para el mejoramiento del clima institucional. La metodología utilizada fue el enfoque cualitativo, sustentado en la investigación de tipo exploratoria y descriptiva. La población estuvo compuesta por la comunidad educativa de la Unidad Educativa "Pinceladas" Manabí - Ecuador. La técnica aplicada fue la encuesta que, a través de la herramienta del cuestionario, facilitó la recopilación de la información de 6 docentes y 16 padres de familia, que comprenden la muestra de estudio, perteneciente al séptimo año de educación general básica. Para tabulación y posterior análisis de datos precisos y reales se utilizaron herramientas informáticas. Los resultados obtenidos demostraron que existen conflictos en la comunidad educativa, específicamente de índole académica, por lo que, es necesario plantear estrategias de mediación que minimicen los conflictos en el centro educativo. El mejoramiento del clima institucional en los centros educativos, aporta a la mediación en los conflictos, a través de la comunicación participativa e incluyente con valores y confianza mutua. Tarea que deben cumplir los docentes y padres de familias mediante un trabajo en conjunto.

Palabras claves: Mediación; comunicación; educación; estrategias; conflictos escolares.

Abstract

School mediation is a topic that exposes the importance of providing alternative solutions to conflicts that arise in the educational community, in educational institutions. From this perspective, the question arises: What strategies should be used in conflict mediation in schools? In order to provide an answer, the objective of the study was framed in determining the mediation strategies that minimize conflicts in educational centers for the improvement of the institutional climate. The methodology used was the qualitative approach, based on exploratory and descriptive research. The population was composed of the educational community of the Educational Unit "Pinceladas" Manabí - Ecuador. The applied technique was the survey that, through the questionnaire tool, facilitated the collection of information from 6 teachers and 16 parents, who comprise the study

sample, belonging to the seventh year of general basic education. Computer tools were used for tabulation and subsequent analysis of accurate and real data. The obtained results showed that there are conflicts in the educational community, specifically of an academic nature; therefore, it is necessary to propose mediation strategies to minimize conflicts in the educational center. The improvement of the institutional climate in educational centers contributes to conflict mediation through participative and inclusive communication with values and mutual trust. This is a task to be accomplished by teachers and parents working together.

Keywords: Mediation; communication; education; strategies; school conflicts.

Resumo

A mediação escolar é um tema que expõe a importância de oferecer soluções alternativas aos conflitos que são gerados na comunidade educativa, nos estabelecimentos de ensino. Nessa perspectiva, surge a pergunta: Quais estratégias devem ser utilizadas na mediação de conflitos nas escolas? Com o objetivo de dar uma resposta, o objetivo do estudo foi enquadrado em determinar as estratégias de mediação que minimizem os conflitos em centros educacionais para a melhoria do clima institucional. A metodologia utilizada foi a abordagem qualitativa, baseada em pesquisa exploratória e descritiva. A população foi composta pela comunidade educativa da Unidade Educacional "Pinceladas" Manabí - Equador. A técnica aplicada foi a survey que, por meio do instrumento questionário, facilitou a coleta de informações de 6 professores e 16 pais, que compõem a amostra do estudo, pertencentes ao sétimo ano do ensino básico geral. Para tabulação e posterior análise de dados precisos e reais, foram utilizadas ferramentas computacionais. Os resultados obtidos mostraram que existem conflitos na comunidade educacional, especificamente de natureza acadêmica, por isso é necessário propor estratégias de mediação que minimizem os conflitos no centro educacional. A melhoria do clima institucional nos centros educacionais contribui para a mediação de conflitos, por meio de uma comunicação participativa e inclusiva com valores e confiança mútua. Tarefa que professores e pais devem cumprir através de um trabalho conjunto.

Palavras-chave: Mediação; comunicação; Educação; estratégias; conflitos escolares.

Introducción

La mediación escolar es una técnica o estrategia, que tiene como propósito el mejoramiento de la convivencia en el entorno educativo (Parra, et al., 2014); además, aplicado correctamente evidencia una característica transformadora en las personas, como también en las políticas que rigen a las instituciones educativas. La mediación, propiamente dicha es un espacio neutral donde los involucrados que se encuentran en el conflicto, vierten sus criterios o versiones de lo sucedido; el mediador por su parte, debe tener la habilidad de equilibrar los estados de ánimo hasta apaciguar o resolver la situación.

El clima laboral en las instituciones educativas es un factor que necesita atención, puesto que, en ciertos casos los problemas internos que atraviesan los docentes, se reflejan en las aulas de clases, y por consecuencia, los estudiantes transmiten esas inconformidades a sus padres creando un escenario propicio para malos entendidos, falta de objetividad y la apertura a desinformación entre todas las partes. La comunidad educativa, se encuentra expuesta a diferentes problemas sociales, tales como: delincuencia, violencia, discriminación, entre otros, los cuales son detonantes y generadores de conflictos.

Los centros educativos necesitan realizar una reflexión compartida y explícita, sobre la forma para mejorar la convivencia institucional. Lo cual podría realizarse a través de planes de mejora del clima institucional, que involucre la participación de padres de familia, estudiantes y docentes. Ante esta problemática se presenta la interrogante: ¿Qué estrategias se deben utilizar en la mediación de conflictos en los centros educativos? Ante este cuestionamiento, es importante indicar que este tipo de proyectos contribuyen indirectamente al desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, acorde al currículo escolar. En ese sentido los mediadores cumplen un rol apropiado para el mejoramiento de la convivencia institucional.

En tal contexto, se pueden desarrollar propuestas que apunten a fortalecer la gestión escolar, a través del diseño y aplicación de proyectos educativos institucionales que mejoren la convivencia institucional disminuyendo los conflictos interpersonales tanto de los alumnos como de los docentes. Se considera que tanto los procesos curriculares en aula como las vivencias cotidianas al interior de una institución, deben articularse para lograr una educación en práctica de valores, más allá de la mera reflexión discursiva y generalizada sobre su importancia.

Dicha coyuntura requiere, sobre todo, reflexionar sobre lo que afronta una institución educativa. El diseño de un proyecto educativo institucional, fundado en valores, corresponde a una

herramienta idónea que se convierte en una reingeniería para la institución. Según la UNICEF (2019), la educación para la convivencia implica: Educar en el respeto y la tolerancia, en la aceptación de la diversidad, en la capacidad de empatía y en la utilización del diálogo como enriquecimiento mutuo y vía para la solución de los conflictos, educar en la participación y en la democracia, en la solidaridad y en el compromiso con el bien común.

En referencia a lo antecedido, la presente investigación representa una relevancia para los centros educativos, quienes deben lidiar desde diferentes ámbitos, conflictos relacionados con la institución educativa. El objetivo se enmarca en: determinar las estrategias de mediación que minimicen los conflictos en los centros educativos; el cual está de acuerdo con la concepción de convivencia armónica y mejoramiento del clima institucional. La factibilidad de este trabajo reside en la capacidad e interés de proporcionar un material que transforme la realidad de los centros educativos que atraviesen problemas de índole similar.

Desarrollo

La Mediación

La mediación en el Ecuador es una herramienta esencial para entablar un diálogo y escucha efectiva, que serán justamente promovidas por quien intervenga como mediador. Cuando se habla de mediación, negociación o resolución de conflictos, son circunstancias que exigen colaboración, comprensión y búsqueda conjunta de soluciones a problemas comunes, que pueden suscitarse al interior de los ambientes laborales, tanto en equipos de trabajo o en responsabilidades compartidas (Calcaterra, 2018).

Las herramientas utilizadas en la negociación y mediación buscan mejorar la relación de las personas con el mundo, entender al otro. Escuchar y dialogar son dos elementos que brindan un aporte significativo en un convivio sano entre las personas. En los demás casos no conviene entrar en los procesos que exige la mediación (Elizo, 2018).

“La mediación es un proceso voluntario, en el cual participa una tercera parte (neutral), la que ayuda a las partes en conflicto a tratar de resolver sus diferencias” (Martínez, 2018). Es el mediador capacitado y entrenado a tal fin, que aplica técnicas específicas para que las partes visualicen el problema, es decir, identifiquen, creen y consideren las opciones a fin de llegar a una solución aceptable para ambos y poner sus acuerdos por escrito. El mediador puede trabajar en sesiones

privadas –caucus- o en encuentros conjuntos, con igualdad de oportunidades para cada participante de la Mediación”. (Sotomayor y Segovia, 2021, pág. 133).

Conflicto

La palabra "conflicto" en mediación se refiere exclusivamente a conflictos interpersonales, entre personas e instituciones y entre instituciones entre sí. Los centros educativos del país deben considerar como misión escolar, la formación de ciudadanos con ética que sean capaces de reconocer la igualdad y dignidad de los seres humanos, respetar la Declaración Universal de Derechos del Hombre y de ejercer sus derechos y deberes. (Alzate-Ortiz (2001).

La coexistencia de conductas contradictorias, incompatibles entre sí, configura un conflicto. Lo ideal no es la ausencia de conflictos, porque ellos constituyen la contradicción en la unidad de la conducta y, por lo tanto, su fermento dialéctico de cambio y transformación, es decir: “lo que importa no es adherirse a ideas que son incompatibles con la realidad de los fenómenos, sino estudiarlos tal como son. Lo importante es el destino de los conflictos y la posibilidad de resolverlos o sobrellevarlos.” (Anderson y Bushman, 2018, p. 19).

El objetivo más importante de la mediación, es para Calcaterra, (2018) “la transformación en promover el crecimiento moral y procurar la responsabilidad y la solidaridad entre las personas” En formación escolar, la mediación se enfoca a brindar una perspectiva transformadora, que permitirá crear un mundo pacífico y armonioso. La transformación es una clase diferente de meta que implica cambiar no solo las situaciones sino también a las personas, por lo tanto, a la sociedad en su conjunto (Watzlawick, 2017).

En el nivel más simple, la mediación basada en la resolución de problemas define el objetivo como el mejoramiento de la situación de las partes comparada con lo que era antes. (Calcaterra, 2018).

Enfoque Transformador

El enfoque transformador define el objetivo como el mejoramiento de las propias partes, comparadas con lo que eran antes. En la mediación transformadora se alcanza el éxito cuando las personas, cambian para mejorar, en cierto grado, gracias a lo que ha sucedido en el proceso de mediación (Alzate-Ortiz y Castañeda-Patiño, 2020).

Más específicamente: “la mediación transformadora tiene éxito cuando las partes realizan la experiencia del crecimiento en las dos dimensiones del desarrollo moral (...)” (Rozenblum, 2001, p. 40). Toda conducta o comportamiento humano, en una interacción, adquiere el valor de un mensaje: es una comunicación. Debido a muchas diferencias de percepción creencias, valores entre

las personas, no es acertado suponer siempre que se comprenden adecuadamente, aquello que alguien nos está comunicando.

Es importante para la buena comunicación escuchar con atención y mostrarle a la otra parte que se ha entendido el mensaje. Durante toda la mediación se debe tratar de cuidar y de mejorar la comunicación. Es fundamental que las partes entiendan que la comunicación es una variable importantísima, tanto en la formación de conflictos como en los intentos de resolución (Elizo, 2018).

La mediación escolar, implica además una comunicación más simétrica, donde las partes compartan en forma más equitativa la distribución del poder, tienden a igualar especialmente su comunicación recíproca y así su interacción puede considerarse simétrica. La mediación y/o el proceso comunicativo como método de enseñanza implica, la formación para la vida en democracia.

Es importante considerar que hay muchas estrategias que ayudan a la formación de una sana convivencia; sin embargo, es preciso reflexionar que su efectividad depende de la mirada con la que la institución está encaminada (Redondo, 1999). Aplicar las normas establecidas y velar por el cumplimiento de estas, resulta en determinadas ocasiones, como un momento de hostigamiento o persecución; sin embargo, esto debe ser desarrollado de manera productiva, es decir, procurando la mejor viabilidad, que garantice el respeto de todos y cada uno de los actores que forman parte de esa sociedad.

Es importante recordar que las normas están hechas para precautelar el orden; por esa misma razón deben constituir el motor trascendental en este ejercicio; por consiguiente, se las debe desarrollar de tal manera que se conviertan en aspectos positivos y no en atenuante. Por ello, “aprender a convivir es uno de los objetivos a los que se deben dedicar los mayores esfuerzos y apoyos” (Rodríguez, 2019).

Se asocia a marcos de convivencia que generan formas positivas de sentir, de pensar y actuar. Precisamente, en un momento en el que la atención al clima escolar ha pasado a considerarse importante en la prevención de conductas violentas y de problemas de disciplina en los centros (Terán, 2017) e incluso de conductas desadaptadas de profesores/as como el síndrome del profesor quemado (Torres, et al., 2022).

La existencia de un equipo de mediación en el centro se convierte en una instancia de intervención, formación y prevención en sí misma (Sotomayor y Segovia, 2021) y en este sentido, el profesorado

se convierte en núcleo fortalecedor de la convivencia en el centro por lo que resulta de gran interés conocer de qué manera percibe su implicación desde la práctica de la mediación escolar.

Materiales y Métodos

El enfoque cuantitativo, permitió el análisis e interpretación de la información recopilada de los involucrados. El tipo de investigación exploratoria facilitó el recopilar los datos, en referencia a la temática de estudio. El tipo de investigación descriptiva, contribuyó en el detallar de la problemática originada en los conflictos determinados desde la comunidad educativa. Las principales técnicas para la recolección de la información parten desde la encuesta; que permite recopilar datos específicos a partir de las preguntas y respuestas” (Hernández, 2016).

Para poder realizar las encuestas a profesores y padres de familias de la Institución, se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas claras, precisas y concisas respecto a la mediación de conflictos en la unidad educativa. La población estuvo compuesta por la comunidad educativa de la Unidad Educativa “Pinceladas” Manabí - Ecuador. La técnica fue aplicada, facilitó la recopilación de la información de 6 docentes y 16 representantes legales, que comprendieron la muestra de estudio, perteneciente al séptimo año de educación general básica.

Resultados y Discusión

Realizadas las actividades de la encuesta aplicadas a los docentes y los padres de familias se establecen los resultados siguientes:

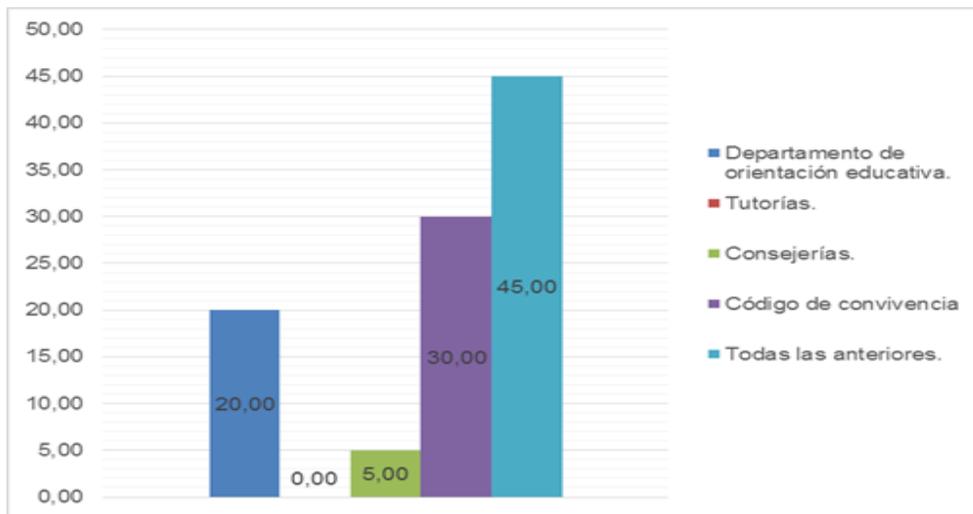
Tabla 1. El Mejoramiento del Clima Institucional (padres de familia)

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
1	Departamento de orientación educativa.	4	20%
2	Tutorías.		
3	Consejerías.	1	5%
4	Código de convivencia	6	30%
5	Todas las anteriores.	9	45%
TOTAL		20	100%

Elaboración propia

Graficación Porcentual

Figura 1. El Mejoramiento del Clima Institucional



Fuente: Encuesta aplicada a los padres y madres de familias del Cuarto de Básica.
Elaboración propia

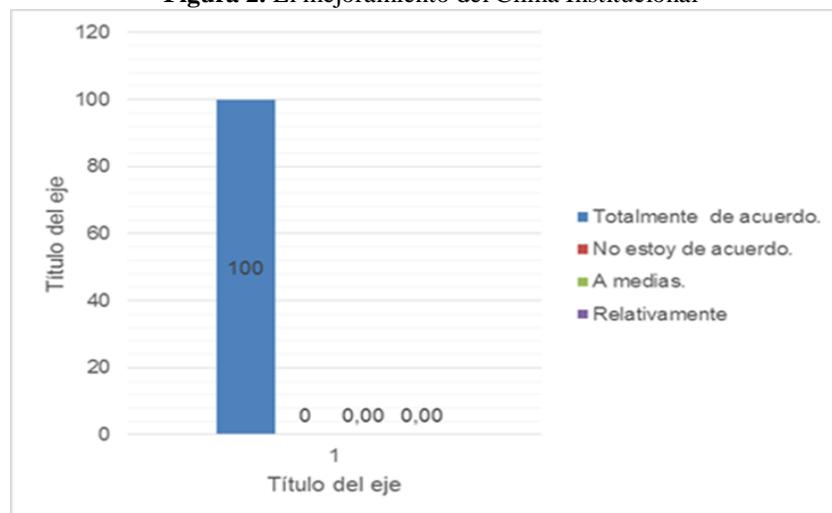
Según los resultados de la encuesta aplicada a los padres y madres de familia, referente a la pregunta sobre el Mejoramiento del Clima Institucional, de los 20 padres de familia; manifestó el 20% derivarlos al Departamento de Orientación educativa, el 30% manifestó aplicar el código de convivencia; el 45 % manifestó que está de acuerdo con todas las anteriores y un 5% manifestó consejerías. La existencia de todos estos instrumentos es de ayuda psicopedagógicas, permitiendo mejorar las relaciones interpersonales entre la comunidad educativa.

Tabla 2. El mejoramiento del clima institucional

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA.	%
1	Totalmente de acuerdo.	20	100%
2	No estoy de acuerdo.		
3	A medias.		
4	Relativamente		
TOTAL		20	100%

Elaboración propia

Graficación Porcentual

Figura 2. El mejoramiento del Clima Institucional

Fuente: Encuesta aplicada a los padres y madres de familias del Cuarto de Básica.
Elaboración propia

Los padres y madres de familia según los resultados de la encuesta sobre el mejoramiento del clima institucional están de acuerdo en un 100%, ya que los factores psicosociales son los que generan los problemas educacionales de los alumnos y que inciden en su desarrollo y en el rendimiento escolar. De allí la importancia que tienen el diagnóstico del clima institucional y la solución de sus problemas mediante la mediación de los conflictos con un adecuado tacto pedagógico.

Discusión

Las intuiciones educativas, desde el rol desempeñado por sus docentes como facilitadores, guías quienes acompañan el proceso de enseñanza aprendizaje en los actuales momentos, deben lidiar con problemáticas que se originan en ambientes fuera de la institución, por lo que deben conocer de estrategias que viabilicen y minimicen los conflictos que se suscitan frecuentemente.

Los mediadores han existido siempre, tal como se indicaba en la Primera Conferencia de la Paz de la Haya, celebrada en 1899, donde en su artículo 4 señala: “El papel del mediador consiste en conciliar las reclamaciones antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre los estados desavenidos” (Cava, et al., 2006).

Los escenarios donde la familia como núcleo de la sociedad tiende a desintegrarse y los conflictos intrafamiliares, que no son ajenos a los niños; afectan en su desarrollo psicosocial y repercute en su rendimiento. De allí la importancia de la mediación de conflictos para mejorar las conductas de los estudiantes.

La encuesta aplicada a los docentes y padres de familias del centro educativo evidenció que los valores y conductas resultantes de la solución de conflictos de los niños reconocen y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los demás y que conlleva a desarrollar actitudes de respeto mutuo y mejorar la calidad de la educación. De tal manera que en los centros educativos de educación Inicial y Básica existen problemas de convivencia institucional

Conclusiones

- Es imprescindible la necesidad que tienen los centros educativos modernos de contar con recursos o talentos humanos para la atención permanente de los niños y niñas quienes requieren de la ayuda necesaria para la solución de sus problemas psicosociales y educacionales.
- Por esto los padres, madres, profesores y profesoras encuestados en su mayoría consideran la necesidad de contar con un Departamento de Orientación educativa, Código de Convivencia que regule la educación, la enseñanza, los valores, la disciplina en un centro educativo.
- De igual manera debe contar con consejeros o tutores como guía de las actividades y comportamientos de los niños y niñas.
- Elaborar el Código de Convivencia Institucional con el aporte consensuado de profesores y padres de familias y contar con el Departamento de Orientación Educativa con su equipo multiprofesional para la atención permanente de los niños que requieren de la ayuda necesaria para la solución de sus problemas psicosociales y educacionales.

Referencias

1. Alzate-Ortiz, F. y Castañeda-Patiño, J. (2020). Mediación pedagógica: Clave de una educación humanizante y transformadora. Una mirada desde la estética y la comunicación. *Revista Electrónica Educare*, 24(1), 411-424.

2. Anderson, C. y Bushman B. (2018). Human aggression. *Annual Review of Psychology*, 53, 27-51.
3. Calcaterra, R. A. (2018). *Mediación estratégica*. Editorial Gedisa.
4. Cava M, Musitu G. y Murgui S (2006). “Familia y violencia escolar: el rol mediador de la autoestima y la actitud hacia la autoridad institucional”. *Psicothema*, cap. 18, pp. 367-373.
5. Elizo, S. (2018). Calidad y mejora de la educación: mediación en instituciones educativas. *Tendencias pedagógicas*, (31), 207-226.
6. Hernández, 2016 en Paredes-Curín, 2016, p. 10.
7. Martínez, M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. *Educación y humanismo*, 20(35), 127-142.
8. Parra F., Keila N. (2014). El docente y el uso de la mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Revista de Investigación*, 38(83),155-180.[fecha de Consulta 30 de Julio de 2021]. ISSN: 0798-0329. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376140398009>
9. Redondo, J. (1999): “Fundamentos y pautas para elaborar programas de garantía social”. Bilbao: Ediciones Mensajero.
10. Rozenblum, S.: “Mediación en la escuela”. Cap.1, 6, 7, 9, 16,21. Ed. Aique S.R.L., 2001.
11. Sotomayor, M. y Segovia, F. (2021) Maestría “En Gerencia De Proyectos Educativos Y Sociales. Trabajo En Equipo, Negociación Y Resolución De Conflictos”. Quito. Ecuador.
12. Unicef, (2019) EL papel de la Educación escolar en la solución de problemas. https://www.unicef.org/ecuador/media/3886/file/Ecuador_guia_inclusion_empatia.pdf.pdf
13. Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (2017): “Teoría de la Comunicación Humana”. Cap.2. Ed. Herder.
14. Rodríguez, H. (2019). La convivencia escolar desde la perspectiva sociocultural. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1798>
15. Terán, N. (2017). Cómo se efectuó la administración de justicia consuetudinaria en la comunidad nativa de Nazareth Distrito Imaza, Provincia Bagua, región amazonas en el año 2006.
16. Torres, J., Zapata, S., y Rojas, M. (2022). Cultura escolar en zonas de conflicto armado: del ámbito individual al trabajo colaborativo. *Revista Colombiana de Educación*, 1(84).