

## La atención a los conflictos interpersonales en estudiantes de preuniversitario<sup>1</sup>

### Treatment of interpersonal conflicts in high school students

Caiser Baptista, Filipe Domingos<sup>2</sup> (caiserdomingos@nauta.cu, caiserdomingos@gmail.com)  
Universidad de Oriente. (Cuba)

#### Resumen

En el escenario pedagógico se manifiesta un incremento en los diferentes niveles educacionales de los conflictos escolares y la necesidad de una resolución pacífica y dialogada a través de la mediación educativa. Es por tanto poco comprensible que el tratamiento a los conflictos no haya sido parte explícita del Modelo del Profesional de la educación media superior, lo que ha traído como consecuencia no pocas insuficiencias en su desempeño profesional, por la carencia de conocimientos, habilidades, capacidades, valores, que limitan su actuación en la solución creativa de los conflictos que se dan en las relaciones interpersonales del contexto grupal. De ahí que se persigue como objetivo en la investigación la elaboración de una estrategia de superación a los docentes para lograr la mediación en conflictos interpersonales en el contexto preuniversitario. En la misma se utilizaron diferentes métodos del nivel empírico y teórico como el análisis síntesis, el histórico lógico, la modelación, el sistémico estructural-funcional, la observación, el análisis de documentos, la encuesta, la entrevista, talleres de socialización y métodos estadísticos. Se aporta una estrategia de superación elaborada para lograr la mediación en conflictos interpersonales en el contexto preuniversitario en el proceso de formación permanente del profesional de la educación media superior y la significación práctica está dada en el impacto social que se logra en el contexto de preuniversitario para la mediación de conflictos interpersonales a partir de perfeccionarse y elevarse el nivel de desempeño de este docente.

**Palabras claves:** escenario pedagógico, superación permanente, mediación, relaciones interpersonales, preuniversitario, adolescentes.

#### Abstract

An increase of school conflicts in the different educational levels and the need for a peaceful resolution and dialogue through educational mediation is present in the pedagogical scenario. It is therefore not very understandable why the treatment of conflicts has not been an explicit part of the Professional Model of upper secondary education, which has resulted in lack of knowledge, skills, abilities, and values, to find creative solutions to the conflicts that occur in the interpersonal relationships of the group context. Hence, the aim of the research is the development of an improvement strategy for teachers to achieve mediation in interpersonal conflicts in the pre-university context. Different empirical and theoretical methods were used, such as synthesis analysis, logical history, modeling, structural-functional systemic, observation, document analysis, survey, interview, socialization workshops and statistical methods. The strategy significance in the training process of the high school professional

educator is reflected in the social impact achieved in the mediation of interpersonal conflicts in the pre-university context through the enhancement of the teacher's performance.

**Keywords:** pedagogical scenario, permanent improvement, mediation, interpersonal relations, preuniversity, adolescents.

## Introducción

La formación de un educador que responda a las nuevas concepciones y exigencias de la sociedad, constituye en la actualidad un reto, más aún en los umbrales del nuevo milenio. La voluntad de reconocer y jerarquizar la formación de profesores se expresa en la política educacional de diferentes países de América Latina. Sin embargo, los resultados expresados en términos de calidad del proceso de aprendizaje de los educandos, son aún insuficientes.

En Cuba, las estrategias seguidas para elevar la calidad de la educación, plantean nuevas demandas a la formación del Profesorado. Entre ellos la conjugación de la masividad con la calidad, la unidad dentro de la diversidad y de la centralización con la descentralización ocupan hoy un lugar prioritario.

La formación de un educador que responda a nuevas concepciones, demanda un currículo que logre de manera sistemática el desarrollo de contenidos que se traduzcan en formas de pensar y actuar, frente a los problemas concretos que le plantea la vida social.

En investigaciones realizadas por Pichón, E. (1957); Meier, A. (1984); Casañas, A. (1987); Fuentes, M. (1992); Castellanos, A. (1994); Hernández, E. (1994); González, D. (1995); Coll (1997); Calviño, M. (1997); Arés, P. (1997); Imbert, N. (2004); Fernández, I. (2005), entre otros, se ha constatado que existen grupos con pobre desarrollo, caracterizados por bajo sentimiento de pertenencia, valoraciones mutuas negativas, percepciones inadecuadas, que imposibilitan la unidad y cooperación en su actividad fundamental. No son pocos los momentos en que se experimentan situaciones grupales que entorpecen el normal desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y que no siempre se cuenta con los recursos educativos para resolverlos. Corresponde al

profesor de preuniversitario junto a los actores del proceso educativo en la escuela encarar estos retos.

Por la complejidad de la adolescencia tardía en el proceso educativo, el profesor de preuniversitario es una figura social del servicio de apoyo a la mejora educativa, lo que precisa de una formación permanente que desarrolle procedimientos pedagógicos que aseguren la calidad de su preparación profesional para enfrentar la mediación en conflictos interpersonales que surgen en su escenario laboral en el ejercicio de su profesión, respondiendo las complejidades que aparecen en el plano social.

Contribuir con tales fines requiere de investigaciones científicas con la mirada en la superación permanente de los profesionales de la educación, lo que posibilita la movilidad del conocimiento como recurso de la práctica, así como una integración transdisciplinar y los problemas de la profesión, aspectos y exigencias que acercan a pensar en la necesidad del desarrollo de este profesional en el contexto preuniversitario para mediar adecuadamente en los conflictos que surgen en las relaciones interpersonales.

La formación de profesionales de la educación, ha sido objeto de estudio por diferentes investigadores como: García Ramis, L. (1996); Braslavsky, C. (1999); Blanco, A. (1999); García Batista, G. (2001); Addine, F. (2001); Valle Lima, A. (2001); Parra Vigo, I. (2002) Chirino Ramos, M. (2002); Vargas, F. (2006); Romero, H. (2005); Calzada Trocones, J. (2007); Fuentes, H. (2009); Carmona, M. (2008); por solo citar algunos, quienes abordan como problemática la necesidad de una formación que de una respuesta acorde a las necesidades demandadas por el avance científico y las innovaciones pedagógicas que se producen en el seno de su futura profesión.

En el marco de la comprensión que se expone, aparece en el escenario pedagógico, lo referido al incremento en los diferentes niveles educacionales de los conflictos escolares y la necesidad de una resolución pacífica y dialogada a través de la mediación educativa. Entre los investigadores que abordan esta problemática se encuentran entre otros: Burguet, M. (1999); Fuentes, M. (2000); De Zubiría Samper, S. (2001); Ibarra, L. (2002); Polinszuk, S. (2002); Redorta, J. (2004); Torrego, J. (2005); Puig-Rovira, J. (2006); Vaquer, B. (2006); D Ángelo, O. (2008); Fernández, M. (2009); sin embargo,

estas investigaciones exhiben una dispersión significativa de los marcos teóricos en que se sustentan y abordan, desde diferentes aristas, muchas veces aisladas, aspectos específicos al tratamiento de los conflictos interpersonales.

A pesar de que los conflictos son parte de la vida cotidiana y que desde que se nace y a lo largo de la vida, se va aprendiendo e interiorizando, junto con el lenguaje, las distintas formas de percibir, pensar, sentir y actuar la sociedad en que se vive, en este proceso se construyen creencias y actitudes acerca del conflicto que provienen de diferentes fuentes y también, se toma conciencia de la identidad social en relación con los diferentes grupos a los que se pertenece.

Esa identidad, tanto individual como colectiva, es un proceso de construcción social que ratifica que ni las personas ni los grupos existen de forma aislada y que permite la diferenciación entre “ellos” y “nosotros”, pero no necesariamente esta diferenciación debe realizarse como una relación de antagonismo, estimulando la competencia. El conflicto surge, entre otras cosas, de las diferencias y por eso es inherente a la vida humana. La forma de abordarlo o resolverlo, con los “otros” y no contra “ellos”, es lo que permite el crecimiento como personas.

Es por tanto poco comprensible que el tratamiento a los conflictos no haya sido parte explícita del Modelo del Profesional de la Educación Media Superior, lo que ha traído como consecuencia no pocas insuficiencias en su desempeño profesional, por la carencia de conocimientos, habilidades, capacidades, valores, que limitan su actuación en la solución creativa de los conflictos que se dan en las relaciones interpersonales del contexto grupal, expresadas en el carácter homogéneo, no diferenciado y la utilización de métodos educativos que favorezcan la participación responsable y dialogada para la solución de estos y la estimulación de los aprendizajes convivenciales.

El diagnóstico fáctico y la observación del desempeño de estos profesores en la práctica educativa han permitido constatar que existen las siguientes *insuficiencias*: Insuficiente nivel de preparación del profesor de preuniversitario para la mediación en conflictos interpersonales. Limitaciones pedagógicas para que se logre un adecuado desempeño en estos profesionales para resolver los conflictos que se dan

en las relaciones interpersonales del contexto grupal. Son insuficientes las herramientas pedagógicas teórico instrumentales con que cuentan los profesores de preuniversitario para su mediación en los conflictos interpersonales que se dan en el contexto grupal.

Tomando en consideración lo anteriormente expuesto se revela como problema de investigación: Insuficiencias teórico-metodológicas de los profesores para lograr el tratamiento a los conflictos interpersonales en el contexto preuniversitario.

Desde el diagnóstico causal se pudo establecer que: La formación del profesor de preuniversitario no contempla de forma intencional y dirigida el tratamiento a los conflictos interpersonales que surgen en el contexto de preuniversitario a fin de que favorezcan su desempeño. Una dinámica de formación de dicho profesional poco coherente que limita el tratamiento a los conflictos interpersonales que surgen en el contexto grupal como fuerza motriz del desarrollo. Ausencia de una estrategia de superación a los docentes para lograr la mediación en conflictos interpersonales en el contexto preuniversitario.

El análisis anterior revela la contradicción epistémica existente entre: La concepción formativa del profesor de preuniversitario y su expresión en el desempeño pedagógico. Es por lo anterior que se precisa como objeto de investigación: El proceso de formación permanente del docente del preuniversitario. Persiguiendo como objetivo la Elaboración una estrategia de superación a los docentes para lograr la mediación en conflictos interpersonales en el contexto preuniversitario. Por lo que se precisa como campo de acción: La superación profesional para la mediación en conflictos interpersonales.

El enfoque dialéctico - materialista constituye el sustento de la investigación y la base metodológica para la interpretación y fundamentación de su concepción teórica, metodológica y práctica; aunque utiliza métodos cuantitativos, privilegia el paradigma cualitativo y triangula los resultados entre fuentes y métodos. Dicha triangulación es una de las vías de validación de esta investigación. En este proceso se utilizaron métodos de investigación teóricos, empíricos y estadísticos, tales como: análisis y síntesis: inducción- deducción: histórico lógico: enfoque sistémico, observación,

análisis de documentos, encuesta, entrevista, taller de socialización, criterio de especialistas.

*Aporte práctico:* la estrategia de superación a los docentes para lograr la mediación en conflictos interpersonales en el contexto preuniversitario elaborada, para lograr la mediación en conflictos interpersonales de los educandos en el contexto preuniversitario.

*Significación práctica:* está dada en el impacto social que se logra en el contexto de preuniversitario para la mediación de conflictos interpersonales a partir de perfeccionarse y elevarse el nivel de desempeño de este docente.

La actualidad del tema está avalada por su contribución a la Sublínea: Pedagogía General Infantojuvenil y Especial, particularmente responde al proyecto “Nodos formativos y desempeño exitoso del profesional de la educación en contextos educativos”

## **Desarrollo**

El vertiginoso desarrollo que han alcanzado las ciencias en el mundo, exige a los egresados universitarios, asumir una actitud de superación permanente que les permita, por diferentes vías, actualizar los conocimientos en la ciencia que trabaja y con las que ésta se relaciona.

Esta premisa, válida para cualquier profesional, cobra especial importancia en los profesionales de la educación, dado el papel formativo que desempeñan en la sociedad. Nadie como el docente debe estar bien informado de los adelantos que en las ciencias en general y en las pedagógicas en particular, se experimentan día a día, pues ello le permite situar los mismos, en el menor tiempo posible, al servicio de la sociedad y de sí mismo, a la vez que los utilice para transformar la realidad pedagógica en la que participa.

La práctica se ha encargado de demostrar que de nada vale el perfeccionamiento de los documentos que intervienen en el proceso, si no se perfecciona simultáneamente al sujeto que los utiliza. El mejor programa en manos de un docente mal preparado, no funciona. De ahí que se imponga, cada vez más, la necesidad de brindar una atención

permanente a la preparación de los profesionales de la educación, pues de ello dependerá, en buena medida, la calidad que se alcance en el proceso de enseñanza aprendizaje. El desarrollo ininterrumpido de la educación en Cuba, ha garantizado elevar de manera sistemática y estable la calidad de la misma en la formación del personal docente, ya que son estos profesionales los encargados de llevar a vías de hecho todas las transformaciones que expresan la naturaleza y la esencia del sistema educacional.

El investigador cubano Blanco, A. (2001) considera que la educación constituye siempre una forma determinada de comportamiento social (puesto que todos participan en ella) y es, al mismo tiempo, una relación social entre los individuos, en la que alternativamente se asume el papel de educador o educando, pero siempre a partir de una posición concreta del sujeto dentro de la sociedad, o sea, dentro de la estructura de clases, grupos y sectores sociales históricamente establecida.

Desde la Filosofía de la Educación estas consideraciones tienen también una derivación en el plano de la Sociología de la Educación, desde donde se fundamentan las leyes objetivas que rigen el proceso de educación del individuo y el reconocimiento del carácter recíproco de las influencias entre la sociedad y la educación.

En el sentido sociológico se destaca la posición del investigador Meier, A. (1984) para el cual la educación es condicionada y condicionante del desarrollo social, es práctica y función social y se expresa en diversos planos y durante toda la vida. Se considera, además, que no se limita a los procesos de socialización, sino, a los procesos de individualización en los cuales los profesionales de la educación juegan un rol esencial en su doble función de instruir y educar.

El perfeccionamiento de la Educación preuniversitaria en Cuba, se guía por el modelo de formación de profesionales, el cual estipula el carácter formativo de la educación. Desde el punto de vista teórico, demanda la profundización en las categorías pedagógicas de educación y formación.

La formación es una categoría estudiada por diferentes ciencias. En las ciencias pedagógicas se destacan los aportes de diferentes autores Ferry (1997); Bernard, Lothelier, Vaillant (2001), Paz (2005), en cuyas definiciones la formación se considera

como un proceso que tiene como finalidad el desarrollo de las potencialidades del individuo.

En el proceso de formación se enfatiza la participación activa de los sujetos, a partir de la interacción con los otros y la posición reflexiva y autorreflexiva que ocupan. En las posiciones de varios autores, Labarrere (1998); López (2002); Báxter (2002); se destaca la relación de la formación con los procesos de desarrollo y educación. La formación implica desarrollo y se logra a través de la educación.

En investigaciones actuales se concibe la formación como un proceso de construcción activa de la subjetividad, coincidiéndose con Paz (2005), en que el proceso formativo en el estudiante debe ser de construcción y reconstrucción de su subjetividad, orientado al alcance de niveles superiores de desarrollo, a un crecimiento personal y profesional en relación con las demandas que la sociedad le plantea. Esto supone la participación activa, reflexiva y autorreflexiva del estudiante en el proceso de su formación.

El término formación en la educación superior cubana, se emplea según Horrutinier (2007), para caracterizar el proceso sustantivo desarrollado en las universidades, con el objetivo de preparar integralmente al estudiante en una carrera universitaria, y abarca tanto los estudios de pregrado como los de posgrado. Este autor resalta, como propósito de dicho proceso, el desarrollo integral del estudiante y coincide con Álvarez de Zayas (1999), al analizarlo a partir de tres dimensiones fundamentales: instructiva, desarrolladora y educativa, las cuales en su integración contribuyen a la preparación del profesional para su desempeño exitoso en la sociedad.

El proceso de formación permanente del docente está sustentado en la dialéctica materialista desde la cual se concibe el sistema de leyes, principios y relaciones de carácter dialéctico que le imprimen un basamento científico. De este modo el proceso de superación profesional en preuniversitario se sustenta en la filosofía marxista-leninista como metodología general en la comprensión del objeto de estudio, se nutre, además, de la filosofía de la educación expresada en el ideario martiano y las mejores tradiciones del pensamiento pedagógico cubano.



En correspondencia con lo anterior, desde lo filosófico, la investigación se sustenta en la concepción sobre la estructura compleja de la actividad, que integra los tipos de actividad humana (cognoscitiva, práctica y valorativa), y su manifestación en las relaciones sujeto-objeto y sujeto-sujeto, de Pupo, R. (1990). Estos aspectos destacan relaciones esenciales que permiten comprender la significación de la actividad para la transformación del sujeto individual y grupal, mediado por lo cognoscitivo, práctico y valorativo.

Entre los fundamentos que sustenta la investigación, desde la Filosofía de la Educación es el referido a la concepción del hombre que se desea formar, en tanto que ello se convierte en el ideal social de lo que debe ser atendido para garantizar la formación del hombre nuevo como tipo de ciudadano que la sociedad requiere. Esta cuestión supone poder contar con el docente que tiene bajo su responsabilidad la conducción de este proceso, es decir se requiere de un docente que conozca de sus funciones y que tenga la capacidad para desplegarlas con suficiencia.

La educabilidad del hombre como otro de los fundamentos en estos estudios se significa en relación con los profesores de preuniversitario, en el sentido de su capacidad para perfeccionarse y desempeñarse como mediadores de los estudiantes que estos deben formar, a través del desempeño de su rol profesional.

Estos aspectos permiten comprender, desde la realidad educativa, cómo se logran los valores e ideales que se expresan en los fines de la educación. De ahí que analizar el proceso educativo, permite valorar cómo se están logrando las exigencias que le plantea la sociedad al profesional de la educación para mediar en los conflictos interpersonales que surgen en el contexto grupal del preuniversitario, de manera que toda actividad de superación profesional que recibe el docente debe responder a las modalidades señaladas y la concurrencia a cualquiera de estas formas deberá tener una incidencia directa en la calidad de su desempeño como profesional.

En el orden epistemológico la teoría histórico cultural de Vygotsky (1988) desempeña un papel central en la comprensión del proceso de formación permanente y en particular en cuanto a la mediación en conflictos interpersonales dada su contribución a la comprensión de la conducta humana, en tanto considera que la misma es

resultado del proceso de internalización de lo social que se refracta de manera particular en cada individuo, lo que evidencia la relación de lo biológico y lo social y cómo se condicionan recíprocamente.

El proceso de formación permanente incide sobre el comportamiento de las funciones pedagógicas del profesional en preuniversitario, en tanto que resignifica el papel de la orientación educativa, enfocada en esta investigación hacia el despliegue del proceso de mediación del docente en las relaciones interpersonales, interviniendo desde una posición que le es otorgada para la contribución a la solución de determinado conflicto en el grupo, a la vez que para potenciar los aprendizajes de convivencia.

La superación permanente del docente constituye un conjunto de procesos de formación, tal y como se señala en el Reglamento de la Educación de Postgrado (1996), que le posibilitan al graduado de los centros pedagógicos la adquisición y perfeccionamiento continuo de los conocimientos, habilidades básicas y especializadas, así como los valores ético-profesionales requeridos para un mejor desempeño de sus responsabilidades y funciones como docente con vistas a su desarrollo cultural integral.

Se le asigna especial énfasis a la preparación pedagógica como componente esencial que garantiza el desarrollo de las capacidades que le permiten un desempeño profesional exitoso. De esta manera se contribuirá a transformar las formas de pensar y actuar, eliminando tendencias repetitivas y formales. Permitirá la introducción de formas y tecnologías que garanticen un alto grado de independencia cognoscitiva, a la producción de conocimientos y al estímulo por la profesión. Desde su concepción ofrecerá un espacio para la investigación científica a partir de la determinación precisa de los problemas profesionales que deben resolverse por esta vía.

Para Vygotsky existen dos formas de mediación: la influencia del contexto sociohistórico (los adultos, compañeros, actividades organizadas, etc.) y los instrumentos socioculturales que utiliza el sujeto (herramientas y signos). Considera que las funciones psíquicas superiores existen en dos dimensiones diferentes: primero en el plano social interindividual o interpsicológico y posteriormente en el plano intraindividual o intrapsicológico. Por tanto, la relación del niño con el mundo que le

rodea, con los objetos e instrumentos de la cultura elaborados por la humanidad está siempre mediatizada por el adulto, por los otros, lo que hace que, en su origen, ante todo, se establezca una relación intersíquica; a través del proceso de internalización las características de esas interacciones se convierten en características de su psiquismo, por tanto, lo intersíquico se hace intrapsíquico, lo que explica cómo se produce el desarrollo psíquico del niño.

De los aportes de la psicología culturalista de Vygotsky (1985), adquiere especial interés para el manejo de los conflictos la concepción referida a la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP), en tanto permite comprender el papel que desempeñan los otros en la aparición y/o atenuación de las situaciones de conflicto, así como de las posibilidades de educabilidad con las que cuenta el individuo, para apropiarse de acuerdo con las características personales, de la cultura, lo cual permite el diagnóstico y pronóstico del desarrollo humano.

Mcfarlane (1997); Kruk (1997); Picard (2002); Fuentes, M. (2001), entre otros, coinciden en que la mediación es un proceso de solución colaborativa que entraña la intervención de un tercero neutral e imparcial, cuya autoridad descansa en el consentimiento que las partes le otorgan para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

### **Los conflictos interpersonales y el proceso de mediación**

La mediación educativa para la solución conflictos escolares (Vinent, 2010) es un proceso mediante el cual los participantes junto con la asistencia de una o varias personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con la finalidad de encontrar opciones y alternativas para llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a las necesidades.

Dadas estas características, la mediación de conflictos interpersonales, tiene un carácter transformador ya que posibilita el fortalecimiento de las capacidades y habilidades sociales propias de cada persona para solucionarlos de forma constructiva. La mediación en conflictos interpersonales 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 su dignidad, son elementos que están en el centro de todo el proceso de mediación educativa en conflictos.

La concepción y las actitudes existentes en el entorno, con relación al conflicto determinan en el sentido positivo o negativo el comportamiento del estudiante ante las situaciones de conflictos. Hasta hace poco, tanto los científicos sociales como la creencia popular consideraban el conflicto como algo negativo que habría que evitar, algo relacionado con la psicopatología, con los desórdenes sociales y la guerra.

Al revisar el significado que da del conflicto el diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia en su última edición de 1994, define el conflicto en su primera acepción como “combate, lucha, pelea”, en su segunda como “enfrentamiento armado”, en su tercera como “apuro, situación desgraciada y de difícil salida”, y finalmente en cuarto lugar como “problema, cuestión, materia de discusión”.

Sin embargo, predomina el criterio de que la ocurrencia del conflicto es un rasgo inevitable de las relaciones sociales, atendiendo a la diversidad de formas que adopta y a las vías que se emplean para su atención. Al respecto se significa que todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo y por lo tanto la cuestión no es tanto eliminar o prevenir el conflicto, sino saber asumir dichas situaciones y manejarlas con los recursos suficientes para que todos los implicados salgan enriquecidos de ellas.

En la investigación, a diferencia de las posiciones declaradas anteriormente, se parte del principio de que el conflicto genera efectos positivos, en la medida en que evita los estancamientos, estimula el interés, la curiosidad y la creatividad, es la raíz del cambio personal y social, y ayuda a establecer las identidades tanto individuales como grupales. Así mismo en un plano más concreto, el conflicto ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas, a conocerse mejor y a los demás.

Una vez que el sujeto ha experimentado los beneficios de una solución positiva del conflicto, aumenta la probabilidad de que alcance nuevas soluciones positivas en los

conflictos futuros. Pero, obviamente los conflictos interpersonales también pueden adoptar derroteros destructivos, llevar a círculos viciosos que perpetúan relaciones antagónicas, hostiles y es ahí, donde precisamente, se destaca la figura del profesor de preuniversitario para manejarlos a través de la mediación educativa, direccionándolos positivamente, buscando el enriquecimiento personal para las partes.

En la literatura no existe una única definición de conflicto que sea ampliamente compartida. El término “conflicto” es empleado de un modo muy amplio y flexible, para cubrir un abanico de situaciones muy diversas. La larga tradición del estudio del conflicto desde casi todas las ciencias sociales ha supuesto una multiplicidad de enfoques y escuelas de pensamiento en el camino hacia una teoría general del conflicto.

Algunos de los autores más relevantes han definido el conflicto en los siguientes términos: (Deutsch, 1973), entiende que un conflicto existe siempre que tienen lugar actividades incompatibles, pudiendo consistir esa incompatibilidad en prevenir, obstruir, interferir, perjudicar, o de algún modo hacer menos probable o menos efectiva la acción de uno a través de la del otro. Rubin, Pruitt y Hee Kim, (1994) lo definen como divergencias percibidas de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente.

En la Enciclopedia de Pedagogía (2004: 663), se define el conflicto escolar como “un conjunto de situaciones entre individuos y colectivos que se desarrollan en el territorio social de la escuela, lo que implica su función social por incompatibilidades asociadas a problemas de reproducción y transformación política y cultural de las sociedades”.

En sus trabajos investigativos autores como Vygotsky (1984); Pérez (1997); Burguet (1999); Herrera (2001); Fuentes, M. (2001); Ibarra, L. (2002); González, V. (2003); Fernández, M. (2009), Cruz Roja Juventud (2002); Vinent (2010); Santiesteban (2010), entre otros, consideran que los conflictos se presentan como algo natural en el proceso de interacción de unos sujetos con otros en el medio donde desarrollan su actividad.

Las consideraciones de Fuentes, M. (2001) y D' Ángelo (2008), que reconocen el carácter inevitable de la conflictividad en el cotidiano de vida y la necesidad de saber

afrontarla de manera constructiva para promover el desarrollo social y personal. Según Ibarra, L. (2003), los conflictos son inevitables. Una escuela que niegue y evada el conflicto forma a los sujetos para que no actúen, para que no sean protagonistas de su historia, lo cual sería una forma de controlar el pensar, el sentir y el actuar.

Cuando el conflicto tiene una orientación positiva toma un sentido constructivo, favoreciendo el desarrollo social y personal del sujeto y los grupos, en tanto moviliza los recursos personológicos y sociales para su solución no violenta. Por lo que, toda relación social contiene elementos de conflicto, desacuerdos e intereses opuestos. La escuela como institución social, no está ajena a situaciones de conflictividad y su funcionamiento no puede ser entendido sin considerar la significación del conflicto en la dinámica de los procesos formativos y pedagógicos que se dan en su interior.

Si muchas y variadas son las definiciones del conflicto, no lo son menos las clasificaciones y tipologías a las que ha dado lugar su estudio. La gran diversidad y falta de acuerdo respecto a los tipos de conflictos existentes se debe, principalmente, a los distintos enfoques que cada autor elige para clasificarlos, hecho éste condicionado en parte por su multidisciplinariedad. Algunos autores utilizan para sus clasificaciones, criterios objetivos y claros, como, por ejemplo, las partes implicadas o las causas del conflicto.

Para las investigadoras cubanas Ibarra, L. (2002), los conflictos pueden ser intrapersonales o intrapsíquico, interpersonales, intragrupales e intergrupales y según Fuentes, M. (2001), el origen de los conflictos surge por diferencias de saber, creencias, valores, intereses o deseos, escasez de recursos (dinero, poder, tiempo, espacio o posición) y rivalidad entre personas o grupos que compiten entre sí. En la investigación se asumen los conflictos interpersonales que surgen en las relaciones sociales del contexto del preuniversitario.

Autores como Pichón-Riviere (1975), Meier, A. (1984), Blanco, A. (2001), Báxter, E. (2002), Damas, P. (2002), Torroella, G. (2002), han abordado las relaciones sociales en el grupo escolar y su incidencia en la conducta, aspectos que son significativos en esta investigación en tanto permiten comprender la situación de la convivencia en el grupo estudiantil desde el espacio áulico, en el preuniversitario.

Ha aportado a este análisis Pichón-Riviere con su idea sobre la noción de vínculo, la cual permite comprender las relaciones interpersonales. “Vínculo, manera particular en que un sujeto se conecta con el otro o los otros, creándose una estructura particular para cada caso y momento.” (Pichón-Riviere 1975 en Fernández, L., 2005: 248)

En esta dirección, “...para el docente resulta imprescindible el conocimiento de la estructura real del sistema de relaciones interpersonales en su clase, de donde podía elaborar estrategias educativas adecuadas, tanto para la dinámica grupal como para la atención individual de sus alumnos.” (Blanco, A., 2001: 93).

Relacionado con lo anterior se plantea que la esencia del hombre consiste y es el resultado del conjunto de las relaciones sociales concretas, interpersonales que se han mantenido a lo largo de su vida (Torroella, G., 2002).

Resultan escasos los referentes investigativos nacionales relativos a este campo de investigación, aunque se identifica el trabajo defendido por la Dr. C. Aldana (2017) con respecto al proceso de formación de la competencia profesional manejo pedagógico de conflictos escolares, desde la formación inicial.

## Conclusiones

1. El análisis epistemológico del objeto y campo de la investigación, ha permitido revelar que en la superación permanente del profesor preuniversitario el conocimiento sobre mediación en conflictos interpersonales requiere de una mayor sistematización en aras de su actualización, a partir de la significación de este proceso para el crecimiento personal de los educandos, en correspondencia con las exigencias de la sociedad cubana actual.
2. El análisis de los antecedentes históricos del proceso de formación permanente del profesor de Preuniversitario ha transitado por un continuo perfeccionamiento, tendiente al logro de un desempeño más exitoso en su esfera de actuación, aunque no se han logrado los niveles deseados en su preparación como profesional ya que se constata la ausencia de un tratamiento intencional al proceso de mediación para el

que tiene que prepararse un docente que incide directamente en el aprendizaje de convivencia de sus estudiantes.

## Bibliografía

- Álvarez, C. (1999) *Epistemología de la Pedagogía*. (CD-ROOM). La Habana.
- Amador, A. (1995) "La orientación de los estudiantes de nivel medio hacia valores sociales" en *El adolescente cubano: una aproximación al estudio de su personalidad*. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Arés, P. (s/f) *Aprender a leer y resolver contradicciones. Una necesidad urgente de adultos y jóvenes en la realidad cubana actual*. (CD-ROOM). La Habana.
- Báxter, E. (1990) *Las orientaciones valorativas en adolescentes y jóvenes*. Tesis en opción del Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, La Habana.
- Bermúdez M., R y otros. (s/f) Curso 48 Pedagogía 2009. Modelo de formación integral del bachiller técnico.
- Blanco, A. (2003) *Filosofía de la Educación. Selección de Lecturas*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Calzado, D. y Addine, F. (2006) *Didáctica, currículo e interdisciplinariedad en el preuniversitario*. Maestría en Ciencias de la Educación, Mención Educación Preuniversitaria: Editorial Pueblo y Educación.
- Castellanos, B. (1996) *En busca de una cultura del diálogo*. (CD-ROOM). La Habana.
- Cortina, A. (1995) "La educación del hombre y el ciudadano" en *Revista Iberoamericana*, Nº 7, enero-abril, pp. 41 - 63. Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/1199>
- Fernández, I. (2003) *Escuela sin violencia: Resolución de conflictos*. México: Grupo Editor Alfaomega.
- Fernández, M. P.; Sánchez, A. y Beltrán, J. A. (2009) "Análisis cualitativo de la percepción del profesorado y de las familias sobre los conflictos y las conductas agresivas entre escolares" en *Revista Española de Pedagogía*, (229), pp. 483 – 504.
- Forneiro Rodríguez, R. (1996) "El sistema de Formación inicial y continua del personal docente en Cuba" en *Taller Internacional Maestro 96*. Ciudad Habana.
- Fuentes, M. (2000) *Mediación en la solución de conflictos*. La Habana: Publicaciones Acuario, Centro Félix Varela.
- García, J. (2001) ¿Qué bachiller queremos? Entrevista al Dr. Luis R. Jardinot acerca del Proyecto Modelo de Preuniversitario. Periódico Sierra Maestra, Santiago de Cuba, 10 de noviembre.
- Imbert, N. y Reinoso, C. (2012) *Los procesos grupales: su diagnóstico y desarrollo*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Jardinot Mustelier, L. R. (2005) *Hacia un preuniversitario de nuevo tipo: Una experiencia de investigación curricular participativa y multidisciplinaria*. Ponencia Congreso Internacional Pedagogía 2003; CD-ROM "Pedagogía a tu alcance".
- Paz, I. M. (2013) *Aprendizaje y Orientación Educativa en el proceso de formación de los estudiantes, Reflexiones*. Santiago de Cuba.
- Torroella, G. (2002) *Aprender a convivir*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
18. Vygotsky, L. (1981) *Obras Completas*. La Habana: Ediciones Revolucionarias.
19. Vinent, M. (2000) *Estrategia Educativa para el desarrollo de la autodeterminación en el proceso de formación integral, de los estudiantes de preuniversitario*. Tesis presentada en opción al título de Doctor en Ciencias Pedagógicas, Santiago de Cuba.



---

<sup>1</sup> Datos del contexto que dieron lugar al escrito: Proyecto Educativo “Nodos cognitivos y desempeños exitosos del profesional en contextos educativos” en la Sub-línea: Pedagogía General Infantojuvenil y Especial.

Tesis de Maestría del autor: La atención a los conflictos interpersonales en estudiantes de preuniversitario.

<sup>2</sup> Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología. Cursa actualmente estudios en la Universidad de Oriente, en la Facultad de Ciencias de la Educación, Centro de Estudios Manuel F. Gram en opción al Título Académico de Máster en Educación.