

## **La solución de conflictos escolares desde la función de orientación del psicopedagogo**

### **The resolution of school conflicts from the psychopedagogue orientation role.**

Sánchez, Magaly Aldana (maldasan@uo.edu.cu)<sup>1</sup> Universidad de Oriente. Facultad de Educación Infantil. (Cuba)

#### **Resumen**

La investigación se desarrolla por la necesidad de gestar en el contexto escolar una influencia educativa direccionada a la construcción de valores para la convivencia, con el soporte del diálogo entre los sujetos. Se sustenta en las manifestaciones observadas en instituciones educativas relativas a desacuerdos, tensiones interpersonales y los enfrentamientos intergrupales que dañan la convivencia en el contexto escolar. El análisis causal de la situación externa infirió las carencias en los modos de actuación del psicopedagogo desde las habilidades comunicativas y dialógicas para preparar mejor a los maestros en el adecuado empleo de metodologías para la solución de conflictos. Se utilizaron como métodos el análisis y síntesis, el sistémico estructural, la observación, la encuesta, la entrevista y el taller de socialización. La intención se centró en la elaboración de procedimientos para la función de orientación del psicopedagogo a los maestros conducentes a la mediación de los diferentes conflictos que surgen en las instituciones educativas. Los resultados estuvieron en el nivel de satisfacción referido en los test y talleres por los psicopedagogos incorporados al estudio, a partir de contar con una metodología en función de orientar al maestro para la mediación de los conflictos en las relaciones interpersonales en el contexto escolar.

**Palabras Claves:** psicopedagogo, orientaciones educativas, mediación, conflictos escolares.

#### **Abstract**

The research is a product of the need to create an educational influence in the school context oriented to build values for coexistence, with the support of the dialogue between the subjects. It is based on the manifestations observed in educational institutions related to disagreements, interpersonal tensions and intergroup confrontations that harm the coexistence in the school context. The causal analysis of the external situation demonstrated the deficiencies in the psychopedagogue modes of action from the communicative and dialogic skills to better prepare the teacher in the proper use of methodologies for conflicts solution. Analysis and synthesis, structural systemic, observation, survey, interview and socialization workshops were used as

methods. The purpose was to elaborate procedures for the psychopedagogue to work with the teacher in the mediation of the different conflicts arising in educational institutions. The results showed a level of satisfaction on the pedagogues part in relation to tests and workshops conducted in the study since they were provided with a methodology to guide the teacher in the mediation of conflicts in interpersonal relationships in the school context.

**Keywords:** psychopedagogue, educational orientation, mediation, school conflicts.

## Introducción

El mundo actual globalizado, impone una ideología del individualismo, prevaleciendo el interés y el esfuerzo a todo empeño por la realización en el plano personal, lo cual ha generado constantes desequilibrios sociales y evidencias de enfrentamientos en las relaciones interpersonales, producto a la falta de diálogo y de recursos para la búsqueda de soluciones.

La Sociedad Cubana posee una política social avocada a la plena realización de los ciudadanos para su contribución social, lo que muestra el interés del gobierno por garantizar la elevación cultural y formación integral de hombres y mujeres, tarea que le corresponde unificar e intencionar a las instituciones educativas, no obstante, no siempre se logra direccionar la influencia educativa con enfoque integrado que incluya a maestros y familiares.

En los estudios de diferentes pedagogos cubanos como Blanco, A.(2003); Baxter, E.(2002); Parra, I.(2002); Fuentes, M.(2000); Vinent, M.(2000); Ibarra, L.(2000), entre otros, coincidiendo estos autores que la formación de los estudiantes no es sólo una necesidad para responder acertadamente a los problemas que hoy afectan el cumplimiento de los objetivos sociales de la educación, sino, que en su sentido más amplio debe verse como el proceso de preparación del hombre para la vida sin grandes antagonismos y de la manera más plena y armónica posible en el contexto social en que le corresponde vivir. Cuestión de significativa trascendencia para el estudio en tanto revela la búsqueda desde la ciencia de alternativas que favorezcan la educación de las nuevas generaciones en medio de un contexto social complejo.

En la Educación Superior Cubana los planes curriculares para la formación inicial de los profesionales de la educación insertan un modelo de profesional ajustado a las demandas sociales, donde adquieren características favorables la apropiación de contenidos y de recursos instrumentales inherentes a la profesión y en el cual participa activamente para el cumplimiento de su rol como profesional, denotándose como prioridad la labor educativa desde la actividad principal del proceso educativo, la clase (Tamayo, C.2009:16) (1). Sin embargo, en el contexto escolar no hay sistematicidad en la intencionalidad formativa, no todos los maestros emplean procedimientos acertados

a la problemática a tratar y se carecen de métodos que activen el proceso, desde un enfoque vivencial.

En este sentido uno de los profesionales de la educación, con gran responsabilidad en propiciar una atención adecuada a la generalidad de los estudiantes en el contexto escolar es el psicopedagogo, ya que en su desempeño profesional debe ser capaz de encontrar soluciones a los problemas del quehacer educacional en los diferentes niveles y elevar su preparación con vistas a un acertado desempeño profesional como asesores y orientadores educacionales.

Esta tarea, cuyo contenido esencial es la educación en valores, incluye la asimilación y objetivación de normas de convivencia, de patrones de conducta y de paradigmas de actuación, que contribuyen a la configuración de la personalidad de los estudiantes en un proceso complejo que pasa por el nivel de la reconstrucción personal de las influencias educativas que se reciben, aspecto que no ha tenido la debida actuación por parte de este personal especializado, en su función de orientación a otros agentes socializadores.

### **Procedimientos para la función de orientación del psicopedagogo: su adecuación a la solución de conflictos escolares**

Fundamentos epistémicos de la función de orientación para la solución de conflictos escolares.

El estudio se sustenta en los aportes de la psicología y la sociología educativa, denotándose las consideraciones de Vygotsky, L. (1998) resultan de gran utilidad para la comprensión de la conducta humana, al referirse que la misma es el 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 como se condicionan recíprocamente (2). En este proceso de formación se reconoce el papel de la mediación del maestro, del grupo o de un tercero para potenciar los aprendizajes.

En este caso al abordar el análisis de la conducta internalizado en las relaciones y la convivencia, es válido destacar que los individuos para la convivencia deben autoconocerse y aceptar las individualidades de los otros, expresando su espiritualidad en el grupo sin generar daños (Torroella, 2011:191) (3).

Sobre este particular, es indudable que, como proceso social complejo, la convivencia no siempre muestra la lógica que refiere este autor, pues no en todos los casos los sujetos actúan de manera razonable y se advierten contradicciones propias de expresiones individuales distintas, lo que en este estudio se aborda como conflictos.

Los investigadores Casamayor, C. (1998); Grasa, L. (2000) coinciden en denominar al conflicto como un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de las personas o grupos, lo que revela la existencia de percepciones incompatibles. (4,5)

Por consiguiente, el conflicto es inevitable por la propia diversidad de expresiones subjetivas de las individualidades humanas y forma parte de la vida de las micro-sociedades que conforman nuestros centros educativos y tienen destellos a veces opuestos que ponen a prueba la capacidad de los docentes.

En el contexto educativo es el profesor quien debe tener las competencias necesarias para orientar los comportamientos de los alumnos en su gestión de cada conflicto. Como no existe un sistema específico ni una forma general de actuar es necesario llegar a un entrenamiento que permita aportar nuevas experiencias de aprendizaje, poner de manifiesto las distintas opiniones, plantear problemas para generar alternativas desde la participación activa de los sujetos. (6)

En tal sentido, se significa que el respeto y el mantenimiento del orden en los centros escolares, en el desarrollo de actividades docentes y extradocentes, es una labor a la que se le dedica a diario un gran esfuerzo sin que se consigan, en muchos casos, los resultados esperados, lo que evidencia la necesidad de elaborar estrategias de orientación encaminadas a lograr no solo una adecuada solución de los diferentes conflictos que en el marco escolar puedan presentarse, sino además desarrollar en los escolares de manera consiente un modo de actuar y hacer, acorde con los principios, normas y valores socialmente establecidos. (7)

Dentro de los profesionales de la educación, uno de los más preparados para la elaboración de estas estrategias para la solución de conflictos es el psicopedagogo, actividad que debe mostrarse a partir del cumplimiento de las siguientes funciones:

1. Función docente metodológica: actividades encaminadas a la planificación, ejecución, control y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje. Por su naturaleza incide directamente en el desarrollo exitoso de la tarea instructiva y de manera concomitante favorece el cumplimiento de la tarea educativa.

2. Función investigativa: actividades encaminadas al análisis crítico, la problematización y la reconstrucción de la teoría y la práctica educacional en los diferentes contextos de actuación del maestro.

3. Función orientadora: actividades encaminadas a la ayuda para el autoconocimiento y el crecimiento personal mediante el diagnóstico y la intervención psicopedagógica en interés de la formación integral del individuo. (Modelo del profesional del licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología, 2010). (8)

Por su contenido la función orientadora incide directamente en el cumplimiento de la tarea educativa, aunque también se manifiesta durante el ejercicio de la instrucción.

La orientación educativa, eje central de la función orientadora del psicopedagogo permite que éste en su desempeño desarrolle un conjunto de actividades que tienen como objetivo ayudar y asistir al alumno, potenciar en él la toma de decisiones por sí mismo ante determinados problemas; o sea influir en la esfera de su autodeterminación y autorregulación de la personalidad. Así mismo se orienta a entrenar al individuo para que alcance y aproveche al máximo el desarrollo de sus potencialidades, y logre realizar

las tareas propias de su edad y de los roles que le corresponden en el desarrollo educativo, aspecto que se logra cuando hay una elevada preparación pedagógica y psicológica. (Paz, 2005:13). (9)

Para el desarrollo de la función orientadora es necesaria la apropiación por parte de los psicopedagogos del contenido de la profesión y el dominio de sus tareas y funciones principales, lo que le posibilitará la solución efectiva de diferentes conflictos escolares. Desde esta mirada se considera que el papel del psicopedagogo crece en importancia, a partir de su desempeño vinculado con "...la orientación educativa de estudiantes, familiares y vecinos de la comunidad, en la asesoría psicopedagógica a directivos y profesores, la dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje de las disciplinas pedagógicas y psicológicas, y en la investigación educativa en los contextos donde desarrolla su labor profesional" (Suárez, 2003:26). (10)

Ante la aparición de conflictos escolares el papel del psicopedagogo resulta primordial, como especialista con una alta preparación psicológica y pedagógica, es el encargado de brindar una adecuada orientación educativa y asesorar el proceso docente-educativo con el fin de contribuir a la formación de la personalidad de los educandos.

El psicopedagogo, a través de su modo de actuar, su estilo de educar o de su concepción ideológica, debe saber utilizar el conflicto con habilidad, regularlo y darle un tratamiento positivo, para ello se constituye en punto de partida la orientación educativa, la que debe contribuir en los estudiantes a encontrar por sí solos las alternativas de enfrentamiento y solución de sus conflictos, así como tomar decisiones personales y responsabilizarse por sus actos. (11)

A partir de lo planteado se evidencia que la labor del psicopedagogo es necesaria, por cuanto sus modos de actuación están encaminados hacia:

- ☐ El aseguramiento educativo a: la familia, la escuela y la comunidad.
- ☐ La orientación educativa a: Individuos o grupo.

Es por eso que además de los conocimientos profundos de Psicología y Pedagogía, el psicopedagogo precisa del conocimiento de otras ciencias específicas que le permitan estudiar el comportamiento de los estudiantes sobre la base de la aplicación de técnicas e instrumentos para el diagnóstico certero y la adecuada orientación educativa en las instituciones escolares y/o otras instituciones especializadas.

De esta manera se evidencia la importancia de la labor del psicopedagogo, en el logro de una mayor efectividad en el desempeño docente-educativo de la escuela para materializar con su actuación, que la acción individual del hombre en las distintas esferas de su vida se corresponda con la influencia educativa de la sociedad.

Para la efectiva solución, por parte de los psicopedagogos, de los conflictos escolares, se propone en este trabajo el empleo de determinados procedimientos, considerándose para ello la definición de procedimientos que ofrece como una operación encaminada al logro de una tarea metodológica, a través del correspondiente sistema de medios que emplea la persona para la consecución de esta tarea (Bermúdez, 2004: 34) (12).

A partir de lo cual se considera que los procedimientos metodológicos para la solución de conflictos escolares constituyen las acciones que permiten su efectiva solución, en la medida en que estos se aplican, se convierten en un propósito multifacético para el logro de los objetivos propuestos y en particular en lo relacionado con la solución de conflictos escolares.

Atendiendo a estos presupuestos se declaran como procedimientos metodológicos para la solución de conflictos escolares los siguientes:

☐ Diálogo heurístico: Favorece el proceso comunicativo a partir de la búsqueda en la que se establece la relación del estudiante, el grupo y el docente posibilitando la utilización de los conocimientos que van surgiendo en el desarrollo de la labor educativas, donde se puede establecer la intercomunicación sobre la base de preguntas, supuestos, problemáticas, que permitan revelar los aspectos esenciales que denotan los principales conflictos y favorecen su posible solución.

☐ Interacción reflexiva: Posibilita la reflexión y autorreflexión de los estudiantes en situación de conflicto, a partir del intercambio, la polémica, la argumentación, la meditación y la introspección para propiciar el análisis de su propia actuación personal en función de la solución de los conflictos, al adoptar una posición activa, constructiva, crítica y reflexiva en los planteamientos que realicen y escuchen durante el debate para la posterior elaboración de modelos de actuación en función de la formación de la personalidad.

☐ Estimulación vivencial: Fomenta el proceso de apropiación de conductas, normas y valores positivos a partir de las vivencias y experiencias como fuente del conocimiento que el estudiante adquiere a través de las relaciones que establece con la realidad educativa, los significados que comparte y sus vivencias. Se constituyen en procedimientos factibles para que los estudiantes en situación de conflicto dinamicen el proceso de solución a partir de la intencionalidad de sus propósitos, determinado por las condiciones concretas en que se desarrolla y la propia esencia del proceso de formación de la personalidad.

Como recursos para la puesta en práctica de los procedimientos se proponen:

Técnicas participativas creativas vivenciales como recurso compuesto por actividades variadas, creativas, basadas en la experiencia adquirida durante el proceso de formación tanto por el profesor como por los estudiantes, que tienen un carácter activo y eminentemente participativo de los sujetos que intervienen en su ejecución. Permiten el desarrollo de la reflexión, el análisis, la crítica, la valoración, el colectivismo y a partir de la labor educativa la solución de conflictos escolares.

Requerimientos metodológicos a tener en cuenta por el psicopedagogo para la efectiva solución de conflictos escolares.

1- El psicopedagogo debe poseer conocimientos, estar motivado y sensibilizado con la necesidad de contribuir al desarrollo integral de la personalidad de los escolares.

2- Los procedimientos metodológicos y técnicas participativas para favorecer la solución de conflictos escolares deben ser utilizados de forma sistemática, especialmente a través de las actividades docentes y extradocentes y ante situaciones de conflicto.

3- Conocimiento de pleno de las características de los estudiantes, el grupo escolar y los docentes, para lo cual debe a partir del diagnóstico pedagógico integral.

4- El establecimiento de un clima afectivo positivo que contribuya al bienestar individual y grupal, y a la solución de conflictos escolares.

Ante cada nueva situación de conflicto el psicopedagogo situará al estudiante frente a problemáticas nuevas y promoverá la reflexión acerca de cómo se solucionará el problema, lo que puede ser utilizado en los diferentes momentos de las clases, posibilitando detectar los estudiantes que se acercan a las vías novedosas de solución de problemas.

La solución de conflictos escolares presupone un proceso docente educativo que constituya modelo de actuación para los estudiantes, un escenario de creación y de crecimiento personal desde una efectiva concepción y perspectiva creativa vivencial en tanto se articulen los procesos de enseñanza aprendizaje con la construcción integral de la personalidad a partir del fomento del intercambio de conocimientos y vivencias y el desarrollo de habilidades que favorezcan la toma de decisiones.

Los resultados fueron evaluados con los test y los talleres donde los psicopedagogos incorporados al estudio pudieron entrenarse en una metodología factible para la solución de conflictos, se desarrollaron habilidades conductuales para la actuación desde el rol de mediación y se expresaron criterios valorativos de la utilidad de estos procedimientos por su nivel de aplicabilidad a cualquier contexto educativo y en diversas situaciones.

## **Conclusiones**

En el presente estudio la elaboración de procedimientos para la función de orientación del psicopedagogo a los maestros conducentes a la mediación de los diferentes conflictos que surgen en las instituciones educativas, reveló la necesidad de emplear recursos vivenciales en el abordaje de estas situaciones en dependencia del contexto socio educativo.

Los procedimientos establecidos constituyen pautas para la orientación del psicopedagogo y son factibles de adaptar a cualquier nivel educativo, ellos facilitan además la actividad mediadora del maestro.

## Notas

<sup>1</sup> Máster en Ciencias de la Educación. Profesor Auxiliar.

## Referencias Bibliográficas

1. Tamayo, C. (2009) Diagnóstico de los futuros profesores egresados del Instituto Superior Pedagógico sobre Aprendizaje Creativo Vivencial y autovaloración. Santiago de Cuba: Instituto Superior Pedagógico.
2. Vygotsky, L.S. (1998) Pensamiento y lenguaje. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
3. Torroella, G. (2011) Educación y orientación como preparación del hombre para la vida. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
4. Casamayor, C. (1998). Cómo dar respuestas a los conflictos. Barcelona: Grao.
5. Grasa, L. (2000) Evolución de la educación para la paz”, En Cuadernos de Pedagogía N° 287, Barcelona.
6. Trejo, F. (2008) La formación de la competencia práctico laboral del docente en formación inicial en la universalización. Concepción teórico-metodológica para su sistematización en la disciplina Formación Pedagógica General. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Santiago de Cuba: Universidad de Ciencias Pedagógicas.
7. Barreiro, T. (2009) “Los del Fondo”. Conflictos, vínculos e inclusión en el aula. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.
8. Mined (2010). Modelo del profesional del licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología. La Habana: Ministerio de Educación.
9. Paz, I. (2005). El colectivo de año en la orientación educativa a los estudiantes de las carreras pedagógicas. Tesis en opción al grado científico de doctor en Ciencias Pedagógicas. Santiago de Cuba: I.S.P. Frank País García.
10. Suárez, C. (2003). La orientación educativa en el proceso de enseñanza aprendizaje. Material impreso. Santiago de Cuba: Universidad de Oriente.
11. Puig, J.M. (2006). Conflictos escolares: una oportunidad. Educación moral, educadora, resolución de conflictos. Cuadernos de Pedagogía. Abril/No. 257. España: Universidad de Barcelona.
12. Bermúdez, R. (2004). Aprendizaje formativo y crecimiento personal. La Habana: Editorial Pueblo y educación.