



EL PROFESOR DE PRIMARIA COMO MEDIADOR DE CONFLICTOS: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

THE ELEMENTARY SCHOOL TEACHER AS CONFLICT MEDIATOR: A SYSTEMATIC REVIEW

Niny Salazar Gómez | Universidad Pontificia Bolivariana, Facultad de Educación, Colombia |
nijosago@gmail.com

RESUMEN

El profesor de primaria cumple el papel de mediador en la escuela cuando se presentan situaciones de conflicto entre sus estudiantes. En esta investigación se recogen los estudios científicos realizados en los últimos 5 años (enero 2018-noviembre 2022) que abordan la temática, se categorizan los intereses de estos trabajos y se conceptualizan las categorías a partir de un estudio empírico. Este rastreo investigativo, se adscribe al paradigma cuantitativo de análisis documental de tipo descriptivo y exploratorio, se trata de un estudio ex post facto- Observación naturalista. Obteniendo como resultado la necesidad de documentar el rol del docente como mediador de conflictos y el estudio de la taxonomía de los conflictos en el campo de la educación.

Palabras clave: Profesor de primaria, mediador de conflictos, revisión sistemática

ABSTRACT

The elementary school teacher plays the role of mediator in the school when conflict situations arise among his students. In this research, the scientific studies conducted in the last 5 years (January 2018-November 2022) that address the subject are collected, the interests of these works are categorized and the categories are conceptualized from an empirical study. This investigative tracking, is ascribed to the quantitative paradigm of documentary analysis of descriptive and exploratory type, it is an ex post facto study - naturalistic observation. The result was the need to document the role of the teacher as conflict mediator and the study of the taxonomy of conflicts in the field of education.

Keywords: Primary school teacher, conflict mediator, systematic review

¹ El acompañamiento, asesoría y el apoyo económico por parte de la UPB y el MEN de Colombia han sido decisivos para la realización de este ejercicio investigativo y sus desafíos, gracias, muchas gracias.



INTRODUCCIÓN

El conflicto es una preocupación constante en la escuela, el docente de primaria como responsable de sus estudiantes debe asumir el desafío de mediar firmemente en situaciones que alteran las programaciones académicas y la convivencia escolar, puesto que los conflictos muchas veces derivan en actos de violencia.

Mediar en situaciones de conflicto ocupa un rol para el que no siempre se está preparado porque se requiere de competencias específicas que van desde características mediadoras hasta la implementación de estrategias de resolución de conflictos.

Este estudio, se realiza usando como base las investigaciones dedicadas a esta problemática en los últimos 5 años, las cuales han sido difundidas en algunas de las bases de datos más prestigiosas del mundo (Web of Science, EBSCO host, Eric, Tylor & Francis y Scopus), abordando el rol del profesor de primaria como mediador de conflictos en la escuela, las estrategias que se han documentado y los posibles encuentros entre dos categorías (maestro de primaria y mediación de conflictos) que se hacen relevantes en la práctica pedagógica del docente de primaria.

El profesorado como mediador de los conflictos escolares

El rol del profesor, como mediador de conflictos escolares, se hace necesario cuando emergen situaciones problemáticas en las salas de clases y a las cuales el maestro debe dar dirección, a fin de fortalecer habilidades interpersonales en sus estudiantes y favorecer el equilibrio de los ambientes escolares.

Dentro del perfil de competencias del docente como mediador de conflictos, Merchán-Gavilánez, Rosario y Napa-Yance (2019) consideran

competencias como la creatividad, la negociación cooperativa, la motivación, la capacidad de conducir el conflicto hacia la serenidad, la armonía, la empatía, autoevaluación de los comportamientos y las actitudes de las partes involucradas, para lo cual se precisa una formación y un desarrollo profesional eminentemente emocional y social. Este perfil suele favorecer los ambientes escolares en términos de aprendizaje, frente a la resolución de las situaciones conflictivas que se puedan presentar con los estudiantes.

El conflicto en la escuela

Hablar de conflictos en educación es hacer referencia a los acontecimientos que, dentro de la convivencia del ser humano, son cotidianos y que deben ser resueltos en los espacios escolares. Los conflictos, involucran aquellas situaciones donde hay desacuerdos, molestias y malestares entre estudiantes, los cuales siempre se generan por alguna situación específica. Este tipo de situaciones perturba el clima escolar, razón por la cual es el maestro quien debe buscar las estrategias para encauzar estos conflictos (Garza De La Vega, 2019).

El clima escolar es un componente sustancial en la formación ciudadana, el respeto y la convivencia (Vásquez de la Hoz, 2009), la práctica del buen trato, la resolución pacífica de los conflictos, la legitimación del otro, son elementos clave en la formación de los estudiantes. De allí que, en el marco de la UNESCO, específicamente en el pilar denominado "Aprender a vivir juntos" se plantea la armonía de las relaciones en la escuela como un aspecto crucial para avanzar en el desarrollo integral del ser humano (Foro Mundial sobre la educación, 2015).

Actualmente, en un escenario en que los conflictos se abordan con violencia, el fortalecimiento de relaciones sanas y la capacidad de aprendizaje permanente sobre la resolución pacífica de los conflictos, se torna decisivo como fin que orienta las prácticas pedagógicas para aprender dentro y fuera de las aulas (Gobierno de Colombia, 2019), esto



quiere decir que, las situaciones de conflicto que se presentan en la escuela podrían ser abordadas y direccionadas desde una mirada constructivista, de manera que, ante el conflicto como un elemento inevitable de la convivencia, se puede lograr un aprendizaje para la vida. En este sentido, Bernal-Martínez y Saker-García, (2013) afirman que el conflicto constituye una oportunidad para generar diferentes aprendizajes y desarrollar habilidades de diferentes tipos, entre ellas, comunicativas y mediadoras.

Desde la posición de Hakvoort et al. (2020) los conflictos son emergentes cuando corresponden a distracciones y perturbaciones menores en el aula, considerándose que no debiera reducirse su importancia porque cuando ocurren, si bien no amenazan la integridad física, afectan o alteran la clase y con ello al resto del estudiantado. Estos autores también plantean, otro tipo de conflictos más complejos, que desencadenan en actos de violencia, sobre los cuales, los maestros deben intervenir inmediatamente, ya que estos si vulneran la seguridad de los integrantes de la escuela.

Por su parte, Saavedra et al. (2007) sostiene que la violencia escolar corresponde a un comportamiento coercitivo, y quien la ejerce tiene la intención de dominar y ejercer control sobre otro sujeto, mediante la ejecución de daño físico, psicológico o social. Bajo esta conceptualización de violencia, el poder y el dominio sobre otros, lleva a los estudiantes a infringir límites y normas transgrediendo la integridad de sus compañeros.

Dentro del marco conceptual de conflicto y de violencia, existen elementos esenciales y aspectos generales, que la escuela, el profesorado, el alumnado y los padres de familia deben considerar, para darle el tratamiento adecuado a la tensión que se presente (Garza De La Vega, 2019).

De manera específica, el conflicto y la violencia en las aulas son preocupaciones constantes, porque generan tensión en el ambiente escolar, principalmente, cuando existe incompetencia al

resolver problemáticas de índole agresiva. Este hecho lleva implícito el rol del docente como agente responsable, cuando estos actos de violencia se dan, porque la forma como se resuelven, se vuelve responsabilidad del profesor, motivo por el cual, el maestro debe contar con competencias que le faciliten la resolución de los conflictos en el aula (Garza De La Vega, 2019).

Estrategias de resolución de conflictos: hallazgos conceptuales.

La mediación

La mediación en la escuela, consolida el discurso educativo cuando se realizan búsquedas que tienen que ver con los conflictos y su conceptualización en el campo de la educación. El enfoque que le da cada uno de los investigadores corresponde a los contextos específicos donde se investiga; existe en la literatura un punto de encuentro permanente cuando se focaliza la mirada en las estrategias de prevención y resolución de conflictos.

Para Bonilla et al. (2020) el enfoque de mediación del conflicto se da en la mediación como herramienta transformativa, que sugiere el trabajo de las disputas y diferencias como oportunidades de crecimiento y de transformación moral, lo que incluye reconocimiento de las partes y sus versiones, deliberación y toma de decisiones sobre el conflicto.

Para Martínez-Ibáñez (2018), la mediación es un proceso cooperativo de resolución de conflictos, este proceso implica que las partes involucradas manifiestan su deseo de participar y mostrar voluntad para alcanzar un acuerdo. Torrego-Seijo et al. (2022) agrega que la mediación requiere además de la participación de un tercer neutral dotado de capacidades negociadoras para que los agentes del conflicto busquen auténticas alternativas de solución.

Esta tercera persona neutral, conocida como mediador, es escogida por las personas



involucradas en el conflicto, y es quien ayuda a que estas personas encuentren una solución idónea, contando con el compromiso y no con la imposición de un resultado final. De acuerdo con ello, la mediación escolar constituye un espacio para la gestión del conflicto; un escenario donde los amigos se convierten en adversarios y donde se abre un espacio para la negociación de las partes a partir de las propias interpretaciones donde el disenso es explícito (Acosta-Sánchez, 2019).

De acuerdo con Calderón, citado por Martínez-Ibáñez, (2018) la intervención de un mediador ayuda a mejorar la comunicación y a generar un aprendizaje a partir de lo que se converse. En el proceso comunicativo requerido durante la mediación se vale del diálogo como mecanismo primordial debido a su contribución en la mejora de las relaciones de las partes y la posibilidad de conocer y reflexionar sobre los puntos de vista de los involucrados.

Por lo tanto, un buen estilo de mediación necesita creatividad, negociación cooperativa, motivación, el mediador debe ser capaz de conducir el conflicto hacia la serenidad, la armonía, la empatía, autoevaluación de sus comportamientos y actitudes (Merchán-Gaviláñez et al., 2019) a fin de lograr un punto de reflexión entre los involucrados y el acuerdo de soluciones que contribuyan con cambios positivos en la manera de actuar y esto se refleje en las relaciones interpersonales que a su vez contribuirán con el clima escolar.

Interacción verbal y el diálogo

La interacción verbal juega un doble papel en los actos comunicativos propios del aula de clase (Martínez-Ibáñez, 2018), el lenguaje usado en las interacciones durante situaciones conflictivas puede ser agresivo e incitante; sin embargo, es a través de la misma oralidad y de la cortesía en el lenguaje que se puede favorecer el camino hacia la solución de las diferencias.

En la interacción verbal se ponen en juego aspectos como el tono y el volumen de voz, la intensidad de la expresión, el lenguaje no verbal, la selección de las palabras, los cuales pueden estar enfocados en la agresión o en la pacificación de la situación. Esto quiere decir que estos aspectos pueden ser observables desde dos frentes: el de los involucrados en el conflicto y el del maestro como mediador.

Dentro de esta perspectiva, el diálogo es usado en la escuela como estrategia en la resolución de conflictos, provocando espacios de conversación conciliada y consciente sobre los acontecimientos ocurridos para llegar a acuerdos que favorezcan a los involucrados.

Regulación emocional

La regulación emocional como una estrategia posible y necesaria en la resolución de conflictos en el aula, tiene que ver con el proceso que utilizan las personas para manejar y comprender sus emociones, saber qué sienten, cuándo y cómo lo sienten. En este sentido, la regulación emocional facilita la resolución de conflictos; siendo esta habilidad, indispensable para adaptarse a la dinámica social, mantener la salud mental, física y socioemocional, lo que se atribuye como el adecuado funcionamiento de las relaciones intra e interpersonales (Bonilla et al., 2020).

La consciencia emocional ayudará a entender lo que realmente está molestando a otras personas, a entenderse a sí mismo incluyendo lo que realmente le preocupa, a mantenerse motivado hasta que se resuelva el conflicto, a comunicar de forma clara y eficaz y a atraer e influenciar a los otros (Merchán-Gaviláñez et al., 2019).

Según este panorama, las instituciones educativas constituyen espacios para afrontar de forma democrática los conflictos e ir configurando una cultura de convivencia (Merchán-Gaviláñez et al. 2019), para lo que es relevante el trabajo con la familia sobre los principios que se impregnan en



este espacio de crecimiento, formación y adquisición de virtudes.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En general, la figura del maestro como mediador de conflictos, ha sido rastreada de manera escasa en los últimos estudios, las investigaciones se refieren al papel de mediador, a las estrategias de la mediación de manera exitosa en la vida escolar, causas e involucrados en los conflictos escolares, pero poco hacen referencia al rol del docente como mediador de conflictos en el aula, si bien, se enuncian características del mediador, estrategias de resolución de conflictos, programas y políticas para la mediación escolar, poco se visibiliza el rol que el maestro lleva a cabo.

Dentro del rastreo de este estudio no hay referencia de una taxonomía propia de los conflictos que se presentan en el aula. Algunos estudios hacen alusión a los conflictos emergentes, otros a los actos de violencia a los que se puede llegar en la escuela, conflictos de orden organizativo, de relaciones personales,

cada uno trabajado desde diferentes miradas y perspectivas. Sería prudente abordar un trabajo empírico que posibilite la clasificación de los conflictos en la educación primaria para generar un referente contemporáneo que dé cuenta de aquellas situaciones comunes en las escuelas y a partir de ello se den otros estudios, porque sin duda el docente es quien posibilita la reducción de problemas de conducta en el aula, con menos interrupciones entre compañeros y con estudiantes más involucrados y participativos en el tema educativo.

Implementar estrategias de resolución de conflictos, es un compromiso del maestro y también debe ser un compromiso de los estamentos estatales y de las instituciones encargadas de la formación de los docentes; trabajar en la identificación de los conflictos debe ser una línea de la educación para la sana convivencia, que además fortalezca las estrategias de resolución de conflicto y genere nuevas alternativas a problemáticas que crecen cada vez con el auge de las tecnologías, las conductas de los estudiantes y las tendencias del mundo contemporáneo.

REFERENCIAS

- Acosta-Sánchez, R. A., & Arboleda-López, P. A. (2019). La educación en mediación escolar como escenario de formación ciudadana. *Espacios*, 40(21), 1-9. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n21/a19v40n21p01.pdf>
- Bernal-Martínez, M., & Saker-García, J. (2013). La convivencia: mirada en las instituciones educativas del distrito d Barranquilla. *Ciencia Ingeniería y Educación Científica*, 20(35) 179-193. doi: <http://dx10.17081/eduhum.20.35.2838>.



- Bonilla, P. R., Armadans, I., & Anguera, T. (2020). Conflict Mediation, Emotional Regulation and Coping Strategies in the educational field. *Frontiers in education*, 5(50), 1-13, doi: 10.3389/educ.2020.00050.
- Foro Mundial sobre la educación. (2015). *Educación 2030 declaración de Incheon*. Unesco.
- Garza De La Vega, D. (2019). Análisis conflictual de la violencia generada en las aulas de educación elemental en México. *Justicia*, 25(37), 35-48, <https://doi.org/10.17081/just.25.37.3457>
- Gobierno de Colombia, (2019). *Informe de la misión internacional de sabios 2019 por la educación, la ciencia, la tecnología y la innovación*. Bogotá.
- Hakvoort, I., Larsson, K., & Lundström, A. (2020). Teachers' Understandings of Emerging Conflicts. *Routledge Taylor & Francis Group*, 65(1), 37-51. <https://doi.org/10.1080/00313831.2018.1484800>.
- Martínez Ibáñez, M. A. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. *Educación y humanismo*, 20(35), 127-142. doi: <http://dx10.17081/eduhum.20.35.2838>.
- Merchán-Gavilánez, M. L., Rosario, C. A., & Napa-Yance, C. (2019). La mediación de conflictos escolares, incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional. *Revista Conrado*, 15(69) 399-404, doi: <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.
- Saavedra, G.E., Villalta, P. M., & Muñoz Q. M. T. (2007). Violencia escolar: la mirada de los docentes. *Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 2(15), 39-60. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83601503>.
- Torrego-Seijo, J. C. (2010). La mejora de la convivencia en un instituto de educación secundaria de la comunidad de Madrid. *Revista Curriculum y Formación del profesorado*, 14(1), 251-274. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56714113014>.
- Vásquez de la Hoz, F. J. (2009). La Importancia de la inteligencia emocional en la práctica del buen trato en la escuela. *Psicogente*, 422-432. doi: 10.17081/psico.12.22.1071.