

54

LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES. INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

MEDIATION OF SCHOOL CONFLICT. INCIDENCE IN THE DEVELOPMENT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE

María Luisa Merchán Gaviláñez¹

E-mail: maria.merchanga@ug.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6724-2539>

Rosario Cadena Alvarado¹

E-mail: rosario.cadanaa@ug.edu.ec

Carlos Napa Yance¹

E-mail: carlos.napay@ug.edu.ec

¹ Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Merchán Gaviláñez, M. L., Cadena Alvarado, R., & Napa Yance, C. (2019). La mediación de conflictos escolares. Incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional. *Revista Conrado*, 15(69), 399-404. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

RESUMEN

En el artículo se analiza la importancia del papel del docente en la mediación y solución de conflictos en sus estudiantes; lo cual incide favorablemente en el desarrollo de la inteligencia emocional. La población investigada fue de docentes y estudiantes de las Unidades Educativas del cantón Baba, provincia Los Ríos, Ecuador. Luego de aplicarse un test de test de inteligencia emocional y otro de mediación de conflicto, se pudo determinar que el docente tiene una influencia positiva en el desarrollo de la inteligencia emocional, la autorreflexión y autorregulación de los estudiantes cuando soluciona de forma adecuada los conflictos.

Palabras clave:

Docente mediador, resolución de conflictos, inteligencia emocional, autorreflexión, autorregulación.

ABSTRACT

The article analyzes the importance of the role of the teacher in the mediation and solution of conflicts in their students; which favorably affects the development of emotional intelligence. The researched population was of teachers and students of the Educational Units of the Baba canton, Los Ríos province, Ecuador. After applying a test of emotional intelligence test and another of conflict mediation, it was determined that the teacher has a positive influence on the development of emotional intelligence, self-reflection and self-regulation of students when it adequately solves conflicts.

Keywords:

Teaching mediator, conflict resolution, emotional intelligence, self-reflection, self-regulation.

INTRODUCCIÓN

La mediación en el ámbito educativo se inicia en Estados Unidos en los años sesenta a partir de la actuación de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz, que se plantearon la necesidad de enseñar a los estudiantes una serie de habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta. Hoy en día, existen más de 5000 programas de mediación y resolución pacífica de conflictos en el espacio escolar. En España fue el Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratuz el que inició la incorporación de esta estrategia a los centros escolares, partiendo de su experiencia en otros campos de actuación.

Si uno de los fines de las instituciones educativas es la socialización, los conflictos y las diferencias entre las personas forman parte de nuestras relaciones sociales, el sistema educativo debe asumir que ese proceso de socialización incluya el hacer frente a los problemas de convivencia, y el aprender a resolver los conflictos, de forma pacífica y cooperativa. Se debe promover, por tanto, no sólo el desarrollo de competencias cognitivas, sino también socio-afectivas y emocionales.

Puede ser cuestionable la importancia que el clima escolar tiene para la calidad de la educación. Enseñar a los alumnos a comportarse de manera constructiva y solidaria y a organizarse en la clase, constituye un requisito para poder enseñar y aprender. La confluencia en la escuela de una mayor diversidad de intereses, de posturas, de puntos de vista, etc. genera nuevos conflictos, lo que plantea al profesor la necesidad de conocer nuevas técnicas para la resolución de los mismos. Ante una realidad educativa cada vez más compleja, las técnicas de respuesta tradicionales son a menudo insuficientes. Una de las posibles formas de abordar esta creciente conflictividad es la mediación.

Se entiende que las medidas de atención a la diversidad, tanto ordinarias como extraordinarias, son también recursos al servicio de la prevención de conflictos en los centros y por tanto, contribuyen a la mejora de la convivencia en los mismos.

Los problemas de convivencia en los centros requieren una forma global de tratamiento. Para conseguirlo es preciso la complicitad de toda la comunidad educativa y el apoyo de las Instituciones. Nuestros alumnos aprenden lo que ven y viven, y gran parte de este aprendizaje tiene lugar en la familia. Por ello es necesario, a través de la formación, mejorar el repertorio de habilidades educativas básicas de los padres y madres. 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. Moreno R. IES EL Greco. Toledo.

Las Unidades Educativas y Escuelas de Educación Básica que ofertan bachillerato y básica superior respectivamente, presentan constantes conflictos de indisciplina entre estudiantes, docentes y alumnos, autoridades docentes llegando hasta agredirse verbal y físicamente. En el taller de diagnóstico inicial sobre el comportamiento de alumnos y docentes se observa que los estudiantes son tratados con discriminación por su comportamiento, los marginan, les expulsan de las aulas, nos les dan refuerzo académico,

No les gusta como dan las clases los docentes, no se hacen entender, les gritan y se desquitan con ellos. Los estudiantes de comportamientos difíciles expresan que no entrar a clases, que son inquietos, les pegan a los demás compañeros, juegan cantan. Los docentes son prepotentes, déspotas, groseros, los tratan mal. En el diagnóstico inicial que se realizó con los docentes manifestaron que algunos estudiantes no entran a clases, molestan a los demás, interrumpir clases, no presentan trabajos, no dan lecciones. La cultura de convivencia educativa se basa en órdenes, las clases son magistrales, escasa reflexión y crítica, es decir se brinda una educación reproductiva centrada en las asignaturas y dejando en segundo plano la educación de las emociones en los adolescentes.

La investigación de campo en las Unidades Educativas del cantón Baba, permitió conocer que los docentes y directivos se esfuerzan por desarrollar habilidades cognitivas en los estudiantes dejando en segundo plano el desarrollo de la inteligencia emocional, puesto que al provocarse un acto de indisciplina no es mediado sino sancionado; sin darle la oportunidad a los estudiantes para que expresen lo suscitado y que sean los protagonistas de la solución ante las adversidades. Cuando se ha intervenido en la mediación de conflictos escolares se ha experimentado que los chicos expresan sus ideas, sentimientos, emociones, las razones que les provocó actuar de determinada manera, ellos proponen estrategias de solución y son capaces de autorreflexionar sus actitudes y autorregular su comportamiento.

La mayoría de los adolescentes se van desarrollando en los diferentes aspectos psicosociales y biológicos, con un espíritu de crítica más exacerbado, piensan en divertirse sin embargo aparecen trastornos de comportamiento o conductas adictivas, mala relación con los padres, hermanos, compañeros o maestros, no tienen herramientas suficientes para hacer frente a la adolescencia. *“El adolescente no está de acuerdo con la autoridad, rompe normas, es rebelde porque es un ser humano en construcción; tiene su propia identidad, sus características pero a nivel neurológico, neuroquímico*

y psicológico, su estructura cerebral no madura hasta los 25 años, es decir el córtex frontal que se encarga de validar las consecuencias de sus actos, no ha madurado dado que está más activada la parte límbica que es la que regula las emociones por eso aparecen tantos problemas en los adolescentes desde el punto de vista neuroquímico les falta madurar”. (Cervantes, 2013)

Entonces tener un adolescente en casa y en las aulas no debería ser a juicio de Cervantes (2013), un camino de obstáculos, sino la ocasión ideal para educar y construir a alguien que, sin llegar a ser un adulto, ya ha dejado de ser un niño. La falta de entrenamiento y las formas distintas de ver la realidad debería convertirse en oportunidad de enriquecimiento mutuo tanto para padres, docentes y adolescentes. Resulta necesario que los educadores aprovechen las estrategias de mediación de conflicto para educar las emociones de los adolescentes, que el conflicto tenga una orientación positiva y se convierta en el espacio para la discusión, la escucha activa, argumentar posturas críticas y sobre todo desarrollar la autorreflexión y autorregulación en los adolescentes.

Boquè, citado por Moll (2013), plantea que *“la mediación escolar es un instrumento que promueve la cultura de paz y de la no violencia dentro de los centros escolares en la cual se debe incluir siete fases de la mediación: detección, Inicia, Puntos de vista, intereses, opciones, pactos, cierre”.* En el desarrollo de estas fases los adolescentes tienen la oportunidad de expresar los puntos de vista, analizar el problema, reflexionar sobre su propia actuación y sus consecuencias, comprender los sentimientos y emociones de los demás, siente la necesidad de ir autorregulando su comportamiento. Una buena mediación escolar será aquella que transforma el conflicto en una oportunidad para educar las emociones de los adolescentes. Sin embargo, la realidad educativa es otra los problemas de indisciplina no son investigados con profundidad y profesionalismo, se basa en reuniones e investigaciones informales las soluciones se limitan a reglamentos en la cual se determinan sanciones disciplinarias. Escasa mediación de conflictos y desarrollo de habilidades socio afectivas y emocionales para solucionar los problemas de convivencia escolar.

Las emociones negativas son inevitables por eso es importante aprender a regularlas de forma apropiada, en cambio las emociones positivas hay que formarlas puesto que ha llegado el momento que las instituciones educativas y la familia promueva una educación para la felicidad por lo que requiere del desarrollo de “competencias emocionales que es el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades, y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular la forma apropiada de los fenómenos emocionales. Dentro de las competencias emocionales se encuentra la conciencia, regulación emocional autonomía emocional,

competencias sociales, y bienestar”. (Bisquerra, 2011).

DESARROLLO

Arellano (2011), plantea que *“la formación del educando, no se está desarrollando capacidades, habilidades y competencias a través del manejo de estrategias, que permitan abordar los conflictos”.* Por su parte, Goleman (2012), es del criterio que *“la infancia y la adolescencia constituyen una auténtica oportunidad para asimilar los hábitos emocionales fundamentales que gobernarán el resto de nuestras vidas”.* Estos autores expresan que las habilidades emocionales son aprendidas desde edades tempranas y que es necesario su formación para el manejo de los conflictos. Sin embargo, el estudio realizado por los autores antes mencionados, no aborda que la estrategia de mediación de conflictos contribuye al desarrollo de la autorreflexión y autorregulación de los estudiantes según el hallazgo encontrado en la investigación.

En lo que respecta a la relación de los estilos de mediación y su influencia en la resolución de conflictos, es evidente que no se aplican estrategias mediadoras por parte de los docentes, psicólogos, inspectores y padres de familia puesto que básicamente se aplican normativas de disciplina y la hipervigilancia. Este resultado no se relaciona con lo propuesto por Martínez (2005), quien propone *“que en el ámbito escolar personalizado es preferible fortalecer las conductas adecuadas que castigar las inapropiadas, favorecer la reflexión, la comunicación y orientar al alumno sobre cuál ha de ser la acción correcta”;* señala a la negociación, mediación como estrategias para resolver los conflictos.

Cabalero Grande (2010), realizó su investigación sobre la convivencia escolar un estudio sobre buenas prácticas realizada a diez centros educativos sobre actuaciones encaminadas hacia la cohesión del grupo, la gestión democrática de normas, la educación en valores, las habilidades socioemocionales y la regulación pacífica de conflictos. Los aportes de estas investigaciones se basan en que los estilos de mediación son democráticos otorgando espacios para que las partes discutan los temas que les atañen y sean ellos los que propongan soluciones.

El estilo de mediación centrado en los estudiantes constituye una respuesta pedagógica idónea para formar estrategias de autorregulación que garanticen la resolución pacífica de los conflictos; entonces las instituciones educativas y la familia constituyen espacios para afrontar de forma democrática los conflictos surgidos, sino también ir configurando una cultura de la convivencia. La aplicación de normativas disciplinares antes que la mediación constituye estrategias paliativas que ocasionan resentimientos, discusiones, inconformidad limitando el desarrollo de habilidades emocionales para resolver los

problemas.

Los conflictos deben ser considerados como oportunidades para el crecimiento personal, puesto que son parte de la vida humana, no se puede concebir una convivencia de todo armónica, ni conflictiva por lo tanto la resolución de los conflictos a través de la negociación exige el análisis del conflicto, la voluntad de alcanzar un acuerdo, y el propósito que se desea lograr. La negociación es el método encaminado a la reconciliación o acuerdo entre las partes, por lo tanto, los docentes, autoridades, padres de familia deben constituirse en mediadores y no sancionadores.

Un buen estilo de mediación necesita creatividad, negociación cooperativa, motivación. El mediador es capaz de conducir el conflicto hacia la serenidad, la armonía, la empatía, autoevaluación de sus comportamientos y actitudes. Durante el proceso se busca reducir la tensión sin perjudicar a nadie. A menudo supone una labor constante de modificación de las percepciones negativas sobre los otros, se abre el espacio para la escucha activa, análisis de los diferentes puntos de vista, autorreflexión, comprensión de los sentimientos y actitudes del otro.

Los principios de la mediación, analizados por Moreno (2010), son:

- Acto cooperativo.
- Orientado hacia el futuro.
- Solución para las partes.
- Exige honestidad y franqueza.
- Proceso voluntario.
- Se preocupa por las necesidades e intereses.
- Intenta Homogeneizar el poder.
- No es amenazante, no es punitivo.
- Es creativo, aporta nuevas ideas.

Según afirma la neurociencia, el cerebro emocional aprende de un modo diferente al cerebro pensante. Las lecciones emocionales que aprendimos en casa y en la escuela durante la niñez modelan los circuitos emocionales. La infancia y la adolescencia constituyen una auténtica oportunidad para asimilar los hábitos emocionales fundamentales que gobernarán el resto de nuestras vidas. La herencia genética nos ha dotado de un bagaje emocional que determina nuestro temperamento, pero los circuitos cerebrales implicados en la actividad emocional son tan extraordinariamente maleables que no podemos afirmar que el carácter determine nuestro destino

La inteligencia emocional determina la capacidad para aprender los rudimentos del autocontrol en tanto

que la competencia emocional se refiere a nuestro grado de dominio de las habilidades de un modo que se refleje en el ámbito laboral. Las competencias emocionales son habilidades aprendidas. Los niños de hoy son víctimas inocentes del progreso económico y tecnológico, pero menos diestros en las habilidades de la inteligencia emocional. **“La inteligencia emocional son las capacidades para relacionarse con uno mismo y los demás”** (Goleman, 2012)

La inteligencia emocional permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal (Goleman, 2012).

La inteligencia emocional, tal y como lo señala Goleman, es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean. La conciencia emocional es la clave para la comprensión de uno mismo y de los demás. El que no sabe cómo se siente o por qué se siente de esa manera, no será capaz de comunicarse de manera efectiva o de resolver conflictos. Aunque el conocimiento de los propios sentimientos puede sonar simple, muchas personas ignoran ciertas emociones, como la ira, la tristeza y el miedo. Sin embargo, la capacidad para manejar el conflicto depende de estar conectado con estos sentimientos.

La conciencia emocional es un factor clave en la resolución de conflictos porque ayuda a gestionar los sentimientos propios de manera apropiada, sustentando la base del proceso de comunicación necesarios para solucionar desacuerdos. La conciencia emocional le ayuda a entender lo que realmente está molestando a otras personas, a entenderse a uno 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.

Resolver conflictos con éxito depende, básicamente, de la capacidad de regular el estrés y de la capacidad para controlar las emociones. Aprender a resolver los conflictos de manera saludable aumentará la comprensión del otro, generará confianza y fortalecerá la relación, sea del tipo que sea. Pero para poder llegar a la resolución saludable y exitosa del conflicto, es fundamental controlar el estrés y conocerse. Cuando las personas no reconocen sus propios sentimientos y se dejan llevar por el estrés sólo se puede prestar atención a un número muy limitado de emociones. Además, en estas condiciones, las personas no son capaces de entender ni siquiera sus propias necesidades, lo que hará mucho más difícil comunicarse con los demás.

Por esto, para resolver con éxito un conflicto, es necesario aprender y practicar dos competencias básicas indispensable: la capacidad de reducir rápidamente el estrés en el momento necesario y la capacidad de seguir estando lo suficientemente cómodo con las propias emociones como para reaccionar de manera constructiva, incluso en medio de una discusión. Las habilidades emocionales que se desarrollan a través de la mediación de conflictos según los resultados de la investigación son la autorreflexión y autorregulación.

Los resultados de la aplicación de un test de inteligencia emocional aplicado a una muestra de 160 estudiantes de las Unidades Educativas del cantón Baba (Figura 1), indica que aproximadamente el 62% tiene un nivel de inteligencia emocional medio por lo que es necesario la intervención pedagógica y psicológica para estimular el desarrollo de las habilidades socio afectivas de los educandos. El 18 % presenta serios problemas en el control y autorregulación de las emociones en tanto que el 19% tiene un nivel alto de inteligencia emocional.



Figura 1. Resultados del test de inteligencia emocional.

Los resultados del test de mediación de conflictos (Figura 2), aplicado a una muestra de 201 docentes, psicólogos, inspectores de las Unidades Educativas del cantón Baba, indica que aproximadamente el 68% tiene un nivel insuficiente y regular en el desempeño para mediación de conflictos. El 16 % manejan ciertas habilidades para mediar conflictos, en tanto un mínimo porcentaje utilizan estrategias para resolver problemas.

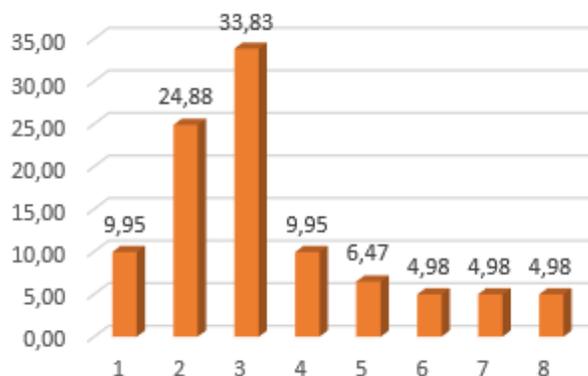


Figura 2. Resultados del test de mediación de conflictos.

CONCLUSIONES

En el estudio se pudo evidenciar que la mediación de conflictos escolares tienen relación positiva en el desarrollo de la inteligencia emocional específicamente en la autorreflexión y autorregulación de los estudiantes de las Unidades Educativas, siempre que los conflictos se canalizan de forma adecuada, se producen cambios positivos en el seno de los centros educativos; entonces corresponde aprovechar los conflictos para desarrollar habilidades de autoconciencia y autorregulación en los estudiantes. Por lo tanto, es necesario implementar programas de mediación de conflictos escolares como respuesta pedagógica para contribuir en la formación personal y social de los estudiantes de comportamientos difíciles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la provención del conflicto. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 3(7), 23-45. Recuperado de <http://www.revistaorbis.org.ve/pdf/7/Art2.pdf>

Bisquerra, R. (2011). Educación emocional-propuestas para educadores y familias. Bilbao: Descleè de Brower.

Caballero Grande, M. J. C. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de Paz y Conflictos*, 3, 154-169. Recuperado de <https://www.re-dalyc.org/pdf/2050/205016387011.pdf>.

Cervantes, S. (2013). *Vivir con un adolescente*. Barcelona: Oniro.

Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.

Moll, S. (2013). Siete fases para la mediación escolar de un conflicto. Recuperado de <https://justificaturespuesta.com/7-pasos-para-mediacion-escolar-de-un-conflicto/>