

INSTITUTO PEDAGÓGICO NACIONAL MONTERRICO

Programa de Formación Complementaria

Bachillerato en Educación



CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE TERCERO DE SECUNDARIA

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN EDUCACIÓN**

COTRINA LEYVA, Zulma

MALDONADO PEREZ, Mary Elisa

ORDAYA PEZO, Richard Omar

VELEZ RIMONDI, Juana Corina

Lima – Perú

2020

RESUMEN

El trabajo titulado “Consejería Estudiantil en la Resolución de Conflictos en los estudiantes de tercero de secundaria” tiene como objetivo empoderar al grupo investigador en los temas de consejería estudiantil y resolución de conflictos. Es decir, que cuenten con herramientas teóricas y prácticas, para aplicarlas en su quehacer pedagógico.

Los temas trabajados fueron de interés del grupo pues los integrantes, al trabajar con adolescentes, se observa que estos tienen dificultades en resolver los problemas que traen consigo, como los académicos y los interpersonales. Por ello, es necesario acompañarlos y guiarlos para que puedan resolver sus problemas adecuadamente.

De la Resolución de Conflictos, se dice que nace por la discrepancia entre 2 o más individuos, por diferencias culturales, religiosas, valores, creencias, entre otras, que se dan en un ámbito escolar. Se trabajó fundamentalmente los factores determinantes en la aparición de conflictos, métodos de la resolución de conflictos en la escuela, entre otros.

La Consejería Estudiantil entendida como el aprendizaje conjunto, a través de la escucha atenta, el dialogo cálido y abierto a la expresión de necesidades biopsicosociales del adolescente. De este tema se abordó principalmente entre los que se encuentran la diferencia entre consejería y orientación estudiantil, las técnicas para la consejería estudiantil, entre otras.

ABSTRACT

This paper entitled “Student Counseling in Conflict Resolution in third-year high school students” aims to empower the research group in the areas of student counseling and conflict resolution. So they can have theoretical and practical tools to apply them in their pedagogical work.

The topics worked were of interest to the group because the members, working with teenagers, observe that they have difficulties in solving the problems they bring with them, such as academics and interpersonal ones. Therefore, it is necessary to accompany and guide them so that they can solve their problems properly.

From the Resolution of Conflicts, it is said that it is born by the discrepancy between 2 or more individuals, by cultural, religious differences, values, beliefs, among others, that occur in a school environment. The determining factors were fundamentally worked on the appearance of conflicts, methods of conflict resolution at school, among others.

Student Counseling understood as joint learning, through attentive listening, warm and open dialogue to the expression of adolescent’s biopsychosocial needs. This topic was mainly addressed the difference between counseling and student guidance, student counseling techniques, among others.

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo a mis padres, a mi padre que tácitamente acompaña mis pasos y a mi madre, que con su ejemplo y consejos me incentiva a seguir mejorando día a día. Estoy eternamente agradecido.

Richard Ordaya

Para mi madre Celia, mis hermanos Kimbel y Justo por su eterno amor. Mi agradecimiento fraterno. A mi querido esposo y mis grandes amores, mis hijos, por su abnegada paciencia.

Mary Maldonado

Dedico este trabajo a mi padre quien es mi referente, a mi esposo y a mis hijos, quienes me brindaron su apoyo y comprensión durante esta etapa llena de conocimientos, gracias por ser como son...los amo.

Zulma Cotrina

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por ser quien me da la inteligencia y la oportunidad de realizarme como profesional. En segundo lugar, a mi hijo por ser la persona que me inspira a seguir adelante. Y a mi familia que en todo momento me apoyo de diversas maneras en este trayecto.

Corina Vélez

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE	v
INTRODUCCIÓN	vii
ANTECEDENTES	ix
CAPÍTULO I – Resolución de conflictos	13
1.1 Definición de conflicto	13
1.1.1 Conflicto escolar	14
1.2 Resolución de conflictos	15
1.3 Factores determinantes en la aparición de conflictos	16
1.4 Métodos de resolución de conflictos en la escuela	18
1.4.1 La Mediación escolar	18
1.4.2 Negociación escolar	19
1.5 Técnicas para resolver de conflictos	21
1.6 Espacios de intervención	26
1.6.1 La tutoría	27
1.6.2 Consejería estudiantil	29
CAPÍTULO II – Consejería estudiantil	30
2.1 Definición	30
2.2 Objetivos	31
2.3 Las fases de la consejería	31
2.4 Diferencia entre consejería y orientación estudiantil	32
2.5 La consejería adolescente aplicado a la educación	34

2.5.1	Consejero estudiantil	36
2.5.2	Rol del consejero	37
2.5.3	Propósitos de la consejería adolescentes	38
2.6	Propuesta pedagógica: Departamento de consejería estudiantil	39
2.6.1	Funciones del departamento de consejería estudiantil	40
	CONCLUSIONES	44
	RECOMEDACIONES	45
	REFERENCIAS	46

INTRODUCCIÓN

El conflicto es inherente al ser humano y a su vida en sociedad. Desde el origen de la humanidad hasta la actualidad existen leyes que todos deben cumplir para vivir en armonía.

Los conflictos se presentan en todos los ámbitos de nuestra vida: en la familia, en la escuela y en los distintos lugares donde nos relacionamos. La idea no es evitar los conflictos sino saber manejarlos ya que son una oportunidad de desarrollo y generan cambios en la sociedad.

El conflicto ha desempeñado desde tiempos remotos un papel fundamental en el proceso de socialización e identificación en el ser humano. El conflicto ha sido necesario para los diversos cambios sociales, culturales, económicos, artísticos, políticos y religiosos de la humanidad. Bajo este contexto, el conflicto es un espacio socioeducativo porque está presente en todos los aspectos de nuestra vida. Hay que educar en la resolución del conflicto, ya que no podemos evitarlo, ni ignorar la realidad conflictiva del ser humano.

En este trabajo se destaca la función educadora del conflicto, cuyo objetivo es la formación, promoción y desarrollo de la resolución del conflicto en beneficio de los estudiantes, desde el aspecto psicosocial; ya que abarca tanto el mundo interno de la persona como todo lo que le rodea.

Para esta investigación se ha tomado como punto de apoyo la teoría cognoscitiva de la educación y lo que dicen al respecto sus principales representantes como: Piaget, Erickson, Vygotsky, Ausubel, Gagné, entre otros; el cómo aprende la persona de acuerdo con su desarrollo ontogenético que es el proceso evolutivo de una persona desde que su concepción hasta que muere, y su desarrollo filogenético que estudia las características del hombre y las relaciones que existe entre éste y su medio ambiente a través de su evolución y así entender su conducta.

El problema de resolver asertivamente los conflictos surge en las aulas años tras años y es una dificultad para el docente. Todos los años es común encontrar estudiantes que muestran faltas de conocimientos básicos en la resolución de conflictos, así como la falta de interés por aprender a resolverlos. Por tal motivo se realiza esta investigación.

La estructura de este trabajo se divide en seis partes que son: Resumen, introducción, antecedentes, sustento teórico, conclusiones y recomendaciones.

El resumen es la síntesis del trabajo y presenta aspectos fundamentales como el título, temas y subtemas, qué, por qué, objetivos y cómo termina. En la introducción se presenta un panorama general de la investigación, se delimita la situación actual del problema y se presentan los temas desarrollados. En los antecedentes se hace referencia a las investigaciones que se han hecho anteriormente con respecto al conflicto, resolución de conflictos y consejería estudiantil.

El sustento teórico consta de dos capítulos, en los cuales se encuentran las bases científicas e interdisciplinarias que sustentan esta investigación y está estructurada con las referencias bibliográficas. En las conclusiones se hace una reflexión y una síntesis de cada capítulo para afirmar y concluir una idea de cada capítulo. Las recomendaciones son sugerencias que se hacen para otros lectores e investigadores del mismo tema con la finalidad de remarcar las dificultades que hemos encontrado al realizar esta investigación.

En este trabajo de investigación el primer capítulo aborda el conflicto educativo, se delimita el conflicto en la escuela, la resolución de conflictos, métodos y técnicas para resolver conflictos y particularmente la consejería estudiantil como estrategia para resolver los conflictos que se presentan en el aula. En el segundo capítulo se presenta una propuesta de intervención pertinente y asertiva en el aula para la resolución de conflictos y se plantea la implementación de una consejería estudiantil para que los estudiantes resuelvan sus conflictos de manera adecuada.

ANTECEDENTES

En este capítulo se presentan 3 antecedentes: 2 internacionales y 1 nacional que permite saber sobre los alcances académicos sobre las variables estudiadas.

La primera investigación que se presenta como antecedente es de Maribel A. Martínez Ibáñez realizado en la Universidad del Norte, Barranquilla - Colombia (2018), que lleva por título “La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos”.

La finalidad de la investigación es plantear una propuesta de formación de convivencia que ayude a la transformación de conductas inadecuadas en la gestión de los aprendizajes, a través de un programa de mediación escolar y proyectos pedagógicos.

La investigación utilizó una metodología cualitativa y un enfoque comprensivo-interpretativo para abordar con información obtenida de fuentes documentales, entrevistas, observación al participante, entrevistas a los directivos de una Institución pública en la ciudad de Barranquilla.

En los resultados obtenidos se observa que la mayor cantidad de conflictos se encuentran en las aulas, a pesar de que la Institución cuenta con un comité de convivencia y la figura de un mediador escolar, estos elementos no acuden oportunamente para dar solución y además no cuentan con un plan de formación para mediadores.

La investigación propone desarrollar acciones que fortalezcan la convivencia y la mediación escolar, donde se involucre a toda la comunidad educativa y al comité de convivencia. Dichas acciones deben comprender la generación de espacios de diálogo, talleres de exploración y formación de personas según sus habilidades y necesidades, encuentros deportivos, dramatizaciones, proyectos artísticos, manejo de emociones con trabajos

lúdicos, que permitan la formación integral y una convivencia armónica y democrática.

Este trabajo es pertinente con la investigación que se plantea, ya que teóricamente propone desarrollar acciones de formación en convivencia y en mediación escolar como estrategia para la resolución de conflictos en el aula abordando métodos y técnicas para la formación de una convivencia democrática. Sin embargo, se diferencian porque el material que utilizó fue de fuentes documentales, observación y entrevistas al participante mientras que el presente trabajo aborda la consejería estudiantil como estrategia para resolver conflictos en el aula.

La segunda investigación que se presenta es de Cruz –Romero, Carolina (2018), en su estudio realizado en la Fundación Universitaria Unimorserrate, Bogotá- Colombia, titulada “La argumentación en los procesos de resolución de conflictos escolares”. La investigación busca conocer que a los estudiantes les saliera más de lo que se puede llegar a pensar, las relaciones de afecto o descontento que tienen con sus docentes y estas son poco abordadas, ello sirvió para dar a conocer el estudio social de una escuela secundaria en Colombia.

El objetivo general de este trabajo fue explicar las categorías argumentativas (tema, propósito, medios y participantes) presentes en los procesos de resolución de conflictos entre estudiantes y docentes de un colegio.

Los objetivos específicos fueron el estudio de las categorías dentro de un escenario de atención de diferencias denominados Encuentros Pedagógicos de Convivencia, donde la comunidad juega un papel fundamental al realizar un acercamiento a las controversias y búsqueda de soluciones en el proceso dialógico entre profesor y alumno. Y que los docentes utilicen la norma como elemento esencial de sus argumentaciones, mientras que los estudiantes emplean la emoción como fundamento de su argumentación.

La metodología que empleó es de un enfoque cualitativo de tipo interpretativa, que aplicó la técnica recolección de información para posteriormente reconstruir la teoría y luego ser aplicada al Colegio María Mercedes Carranza de Bogotá. Además, fue un elemento clave para esta investigación la observación en las transcripciones de los Encuentros Pedagógicos de Convivencia ya que, en las negociaciones, los actores establecieron un diálogo argumentativo, tratando de convencer al otro su verdad.

De las conclusiones de la investigación, consideramos que uno de los más importantes encuentros es la de los seres humanos, que se desenvuelven y desarrollan en la escuela. Los cruces de caminos que se presentan en el ámbito escolar influyen en las opciones de vida que se tienen a futuro.

Este trabajo es pertinente con la investigación que se plantea, respecto a la variable de resolución de conflictos, pues busca que las partes involucradas obtengan diferentes estrategias argumentativas con el propósito de llegar a un acuerdo entre las partes, contribuyendo a regular la interacción de las relaciones individuales e intergrupales. Sin embargo, este antecedente tiene como estrategia la negociación, que busca tener un beneficio frente a un problema determinado, mientras que el presente trabajo tiene como estrategia la consejería estudiantil que busca solucionar el problema.

La tercera investigación que se presenta como antecedente es de Stephanie Lucero Romero Rosales (2015), en su estudio realizado en la Universidad Nacional de Trujillo, para optar por el título profesional de Licenciada en Trabajo social que lleva por título “Los mediadores escolares en la resolución de conflictos de los estudiantes de la I.E.P. Eiffel Schools”. Se trata de una investigación para conocer la actuación del personal institucional sobre la resolución de conflictos entre los estudiantes de esta institución.

El objetivo general del presente trabajo es describir la actuación de los actores institucionales de la I.E.P. Eiffel Schools durante el año 2015, respecto de la mediación que ejercieron frente a los conflictos de los estudiantes.

El objetivo específico fue describir si cada actor institucional conocía los distintos mecanismos de resolución de conflictos que existían y su utilización oportuna para prevenir la violencia escolar.

La investigación presenta un enfoque cuantitativo y es de tipo descriptiva, con respecto a su metodología se aplicaron diferentes métodos como el deductivo, inductivo, estadístico, analítico y sintético. Se aplicaron diversas técnicas como la entrevista estructurada, la observación, la recopilación bibliográfica. En sus instrumentos se utilizó la guía de observación, cuestionario de entrevista estructurada, universo muestral conformada por 59 actores institucionales entre personal jerárquico, plana docente, personal administrativo y personal de apoyo.

De sus conclusiones se destacó que según la función de los actores institucionales, varía su aporte en la resolución de conflictos que se generó en los estudiantes, como la identificación del conflicto, atención, consejo u orientación y monitoreo. Esto se debió por el desconocimiento de los mecanismos de resolución de conflictos que existieron y su utilización oportuna previno la violencia escolar.

Este trabajo es pertinente con la investigación que se plantea, ya que teóricamente aborda el conflicto desde su origen hasta su aplicación en la escuela. Así mismo, se asemeja a la variable consejería estudiantil en que ambas estrategias ven al conflicto como algo positivo y lo resuelven sin violencia. Sin embargo, la variable de este antecedente está referida a la resolución del conflicto desde la actuación del personal institucional: Directivos, administrativos y docentes. Mientras que la variable de la presente investigación está enfocada en dar solución a los conflictos de los estudiantes.

CAPÍTULO I

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1.1 Definición de conflicto

El conflicto es una situación donde se manifiesta una oposición de intereses entre dos o más personas, las cuales entran en confrontación y emprenden acciones mutuamente antagónicas con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival. En ese sentido Coser (1961) manifiesta que: “El conflicto es una lucha respecto a valores y derechos sobre estados, poderes y recursos escasos, lucha en la cual el propósito es neutralizar, dañar o eliminar a los rivales”.

El conflicto se expresa en un acto ejercido en relación con otros aspectos que, en la interrelación humana, va desde situaciones que parecen simples hasta situaciones complejas, peligrosas y violentas. Es así como Dahrendorf parte de un análisis de la obra de Marx, haciendo notar las contribuciones a la teoría de los conflictos sociales, dando relevancia al hecho de la permanencia de conflicto en toda sociedad, el cual es constante a la sociedad y su funcionamiento.

El conflicto abarca muy variados campos, porque es connatural al ser humano y está referido a las relaciones interpersonales comprende conflictos de familia, de pareja, en la escuela, entre otros. Así como los conflictos que se presenta entre países como las guerras mundiales, conflictos fronterizos, conflicto social, conflicto armado, etc., lo cual confirma que el conflicto es inherente al ser humano que no podemos destruir o desaparecer de nuestra realidad.

El conflicto es inevitable y necesario en la actividad del hombre, permite la maduración y el desarrollo personal, es una fuente de aprendizaje para la convivencia humana, pues obliga a la persona a poner en marcha mecanismos que hagan propicio una vivencia positiva del mismo.

El conflicto es el motor de la historia, es lo que mantiene el desarrollo de la sociedad. Este conflicto, para ser socialmente relevante se manifiesta más allá de las relaciones individuales. Encuentra su ámbito de desarrollo entre los roles sociales, entre grupos sociales, entre sectores de la sociedad, entre sociedades y entre organizaciones supranacionales. (Dahrendorf, 1979, p.17)

De la cita mencionada se dice que el conflicto es parte del desarrollo de las sociedades, sin embargo, es imprescindible solucionarlo, en la actualidad estamos constantemente relacionándonos con personas y es habitual tener roces con otros individuos.

1.1.1 Conflicto escolar. El conflicto escolar no es ajeno a la conflictividad social, ya que en muchos casos es el reflejo del conflicto en otros ámbitos de la sociedad. Parra-Sandoval (1993) define el conflicto escolar como una pugna de valores, comportamientos y actitudes que se manifiestan en una comunidad educativa.

Se entiende por conflicto escolar a las discrepancias escolares que van desde un desacuerdo hasta cualquier forma de maltrato, puede ser verbal, física o psicológica ejercida entre los miembros de la comunidad educativa como estudiantes, profesores y padres y que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados como, los alrededores de la escuela, lugares donde se desarrollan actividades extraescolares o medios tecnológicos (redes sociales).

El conflicto en el aula puede proporcionar una tensión creativa que sirva para inspirar la solución de problemas y para motivar la mejora del rendimiento individual o grupal...constituye un paso necesario hacia el aprendizaje y hacia el proceso de cambio. (Ovejero, 1989, p.274)

Según la cita mencionada, las discrepancias o problemas que se generan en el aula son favorables en la medida que nos permitan brindar enseñanzas y estrategias que ayuden a los estudiantes a solucionar sus problemas con la finalidad de no afectar su rendimiento.

1.2 Resolución de conflictos

Buscar soluciones idóneas para la resolución de conflictos significa haber entendido el contexto sociocultural donde se originó, ya que los seres humanos desde que nacen están dentro de una cultura que les enseña cómo deben actuar en la sociedad, qué comer, cómo vestir, qué es apropiado y que no según el lugar donde se encuentren.

El contexto sociocultural al ser tan diverso genera necesariamente diversas formas de ver la vida de acuerdo a los valores, tradiciones, hábitos, vestuarios, ritos, creencias, etc., que forman a las personas desde su interior en sus pensamientos, creencias, estructuras mentales hasta su manifestación externa y estas manifestaciones muchas veces no son aceptadas por otras personas que tienen distinta forma de ver la vida, lo que genera el conflicto, de ahí, la importancia de resolver conflictos teniendo en cuenta donde se origina.

Se entiende por resolución de conflictos al conjunto de conocimientos, técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, a un conflicto que existe entre dos o más personas.

Las situaciones que generan conflictos son innumerables y variadas, según contexto y magnitud, por lo tanto, para la resolución de los mismos es necesario generar y aplicar métodos que permitan de forma eficaz la eliminación o minimización del conflicto. Desde un enfoque pertinente que marque un camino y una orientación específica, combinado orientaciones y conductas para resolver la situación conflictiva previamente bien definida.

La resolución de conflictos se divide en una serie de etapas y son necesarias habilidades especiales para disminuir o atenuar las posibles

consecuencias negativas de un conflicto. Tales habilidades permiten la resolución de conflictos interpersonales, grupales o internacionales. Después de establecer claramente las distintas etapas del proceso de resolución de conflictos se proponen técnicas de negociación y entrenamiento en habilidades sociales sobre todo en la comunicación asertiva.

Cabe destacar que los nuevos paradigmas en resolución de conflictos tienen como base a la comunicación que promueven diálogos transformadores. Según *Schnitman, (2000)* manifiesta que: “Los nuevos paradigmas en resolución de conflictos trabajan en la conversación, con la comunicación y las prácticas discursivas y simbólicas que promueven diálogos transformativos” (p.7)

Para minimizar las consecuencias negativas en la resolución de conflictos se requiere un cambio en la posición e intención de una persona respecto a otra. Por ello, es muy importante el diálogo asertivo en la resolución de un conflicto. Así lo presenta *Schnitman (2000)* “Nuestro futuro y la calidad de nuestra vida dependen de la posibilidad de promover un diálogo responsable y desarrollar metodologías que trabajen en la diferencia, sin suprimir el conflicto, enriqueciéndose con la diversidad de perspectivas” (p.5).

Es importante comprender y aceptar las diferencias del otro, pues frente a un conflicto es necesario que ambas partes tener las ganas y disposición de resolver el conflicto, ya que es hacen falta dos voluntades para poder llegar a un acuerdo satisfactorio.

1.3 Factores determinantes en la aparición de conflictos

Los conflictos al igual que algún otro fenómeno social suelen aparecer ligados a diferentes factores, pueden ser de diferentes tipos y orígenes, como por ejemplo de su propia personalidad, del entorno familiar, de la educación recibida por el sujeto, razón por la cual las causas son múltiples, por tal motivo es necesaria una intervención multidisciplinaria.

Los factores que comúnmente influyen en la aparición de conflictos pueden clasificarse de acuerdo con la ubicación del estudiante, puede ser en la institución educativa, fuera de la misma, en la familia o en la sociedad, según Campoy y Pantoja (2000):

- En la Institución Educativa las variables que están alrededor de los docentes son factores importantes puesto que, el estilo de enseñanza y aprendizaje, el grado de satisfacción que muestran los estudiantes al término de una sesión de clase, la relación con el equipo directivo, la propia concepción de Educación, o su propia carrera de docente, el grado de integración para el trabajo en equipo, pueden provocar una mayor o menor implicancia en los conflictos y en la búsqueda de soluciones.
- El ámbito familiar tiene una repercusión directa en la aparición de conflictos y los más frecuentes son, por ejemplo: padres violentos y agresivos, escasos de diálogo; desintegración familiar; padres permisivos; descontrol en el uso de la televisión, internet y videojuegos, entre otros.
- Actualmente las tecnologías influyen en la aparición de episodios violentos en los jóvenes, los grupos generados en las redes sociales, el uso inadecuado e irresponsable, son factores muy recurrentes hoy en día, puesto que caen en situaciones de difamaciones, actitudes carentes de valores, exposiciones a la trata de personas, persecuciones, acoso, presión de grupos virtuales entre otros.
- En la sociedad y en nuestro entorno vemos la poderosa influencia de nuevas tecnologías que desvanecen el vínculo de la comunicación directa en la familia, la competitividad en la que viven todos los sectores sociales, la desintegración social y familiar y adjunto a ello la cantidad de inmigrantes que tenemos en nuestro país, con actitudes delincuenciales en algunos casos, culturas, costumbres y tradiciones diferentes que causan malestares y conflictos en nuestro medio.

La Institución Educativa como tal tiene definido sus criterios de convivencia, sus planes y proyectos de trabajo sobre Convivencia Escolar democrática, Planes de Tutoría con sus objetivos y finalidades los cuales apuntan a convivir en armonía en toda la comunidad educativa, sin embargo, cuando hay una carencia en la ejecución, no son consensuadas, carecen del trabajo en equipo, generan situaciones de conflicto.

1.4 Métodos de resolución de conflictos en la escuela

En general cuando surgen conflictos, los resuelven los adultos sin contar con la capacidad de los adolescentes para afrontar opiniones, ponerse de acuerdo y asumir las consecuencias de su manera de actuar. Por ello, se propone dos métodos de resolución de conflictos según Pantoja (2005) los cuales son: la mediación y la negociación.

1.4.1 La Mediación escolar. La mediación es un método útil que contribuye a resolver de manera pacífica los problemas. Este conjunto de acciones pretende que el participante se aproxime al contexto de mediación de conflictos y analice las funciones del mediador y el papel que juegan en el lugar de acuerdos de las partes involucradas (oficina de Dirección de la I.E., oficina de tutoría, aula de clase, etc.).

La mediación es un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que estos en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. (Lungman, 1996, p.2).

Se considera que la mediación es un proceso voluntario en el cual este tercero neutral, ayuda a las partes en conflicto a tratar de resolver sus diferencias, el mediador está capacitado y entrenado a tal fin, mediante el empleo de técnicas específicas, ayuda a las partes a visualizar el problema, identificarlo, crear y considerar opciones y llegar a una solución aceptable para ambos y poner sus acuerdos por escrito.

El mediador no decide, no resuelve, no juzga ni aconseja, son los participantes quienes deciden, ya que el mediador solo conduce el proceso manteniendo con cada uno de los participantes una relación sin favoritismo. El acuerdo puede ser parcial o final, y como las partes han decidido, hay un gran porcentaje de cumplimiento de los mismos. Todo ello mejora las relaciones humanas entre las partes en vez de dañarlas, facilitando el diálogo y la comunicación. Pantoja (2005) afirma:

El proceso mediador supone la presencia física de una persona que actúa como bálsamo neutralizante de las actitudes y los comportamientos derivados de un conflicto, como son agresión, violencia, falta de respeto, etc. (...) El tutor es quien suele ocupar este puesto y adquiere una nueva dimensión ante su grupo de tutelados porque ven en él la persona que ayuda a crear una buena relación dentro del mismo. (p.9)

Se considera entonces, que en toda Institución Educativa este proceso de mediación y el mediador que como bien lo dice el autor antes mencionado Pantoja Vallejo (Pantoja 2005), muchas veces suele ser el tutor del aula reafirma ciertas ventajas en la resolución de conflictos a saber cómo son: la rapidez, la confiabilidad, la informalidad, flexibilidad y neutralidad; que son algunas descripciones que nos permiten atender de manera eficaz los problemas en el ámbito escolar.

1.4.2 Negociación escolar. La negociación es un proceso dinámico en el cual dos o más actores en conflicto posible o manifiesto, o con distintos intereses, entablan una comunicación para generar una solución aceptable de sus diferencias que se manifiestan en un compromiso.

Asimismo, podemos decir que la negociación tiene un escenario en donde las partes se reúnen para dialogar, intercambiar, plantear sus intereses y presentar sus argumentos

con la intención de llegar y decidir un acuerdo que diseñe un objetivo compartido.

Dentro del campo educativo, como las Instituciones Educativas, existen momentos en los cuales los actores pueden estar sujetos a circunstancias que no favorezcan equitativamente a todos los actores involucrados, desde las relaciones interinstitucionales, intrainstitucionales, por ejemplo, las emanadas dentro del grupo de docentes o entre estos y los alumnos.

Es así como la negociación escolar nos permite pues, la toma de decisiones más pertinentes que favorezcan a la armonía de las instituciones educativas, así como el mayor desempeño de las mismas y de los actores involucrados.

Blattmann y Jung (2003) afirman: La Negociación es un procedimiento de resolución de conflictos entre dos o más partes en disputa donde se debe llegar a un acuerdo que responda a los intereses comunes de las partes, por lo tanto, los participantes deberán expresar sus necesidades e intereses, intercambiar información y crear soluciones que respondan a las necesidades de todos. (p. 78)

En la afirmación anterior, de Blattmann y Jung (2003), queda referido que es necesario la negociación como, tratamiento de un conflicto y además el acuerdo que se tome en esta se basa en el diálogo permanente entre las partes en conflicto.

Es importante pues, señalar que la negociación permite la toma de decisiones más pertinentes que favorezcan a la armonía dentro de las instituciones educativas, así como el mayor desempeño de estas y de los actores involucrados.

1.5 Técnicas para resolver de conflictos

Diversos autores definen las técnicas que se deben emplear para la resolución de los conflictos, existen diversas y para todos los ámbitos, por ejemplo, en el campo militar se las asocia con el arte de la guerra o en el ámbito diplomática se las asocia a negociaciones bilaterales.

La presente investigación aborda la resolución de conflictos bajo la mirada educativa de Kreidler, (1984), que presenta diversas técnicas para poder manejar los conflictos en las aulas. Sostiene que los problemas de los estudiantes van más allá del salón de clase, pues estos llevan al colegio situaciones familiares que pueden acrecentar sus conductas y respuesta frente a una problemática en el aula. Es importante determinar las siguientes situaciones antes de escoger una técnica para solucionar conflictos.

Kreidler (1984) propone realizar 4 preguntas para que el mediador del conflicto tenga mayores herramientas y pueda darle solución de tal manera que pueda satisfacer a las partes involucradas:

- Partes que están involucradas. Se busca determinar a los actores causantes del problema en cuestión y que antecedentes presentan. Es importante establecer y determinar quiénes son las personas involucradas en el problema y determinar a los testigos que puedan corroborar las versiones de los involucrados, en el caso amerite hacerse.
- Momento adecuado. El problema amerita mucho tiempo para su solución o se puede resolver de manera rápida, por lo que es necesario tomarse un tiempo prudente y poder atenderlo adecuadamente, así como es necesario apaciguar a los protagonistas de este para que puedan hablar, no es un momento de euforia donde sobresalen la rabia y apatía, por ello es importante que el docente pueda abordarlo en el momento indicado.

- La técnica utilizada para abordar dicho problema. Se tiene que elegir la mejor técnica para poder resolver el conflicto de una manera que tenga satisfecha a todas las partes y/o castigue a los causantes de esta. Las técnicas propuestas no se deben dar de manera literal, depende mucho del profesor poder diversificar las técnicas a su realidad, tanto educativa como contextual con la finalidad de que brinde soluciones satisfactorias.
- La resolución del conflicto debe ser pública o privada. Es importante mantener la reserva del conflicto o darlo a conocer a todos para que se cree un precedente. Va a depender mucho de la gravedad del problema y de los profesores, ya que si se trata de un alumno que en repetidas oportunidades comete faltas entonces se podría abordar como un problema que toda el aula lo vea, pero si es un alumno que normalmente no comete faltas, entonces se podría resolver de manera discreta.

Ya con los elementos establecidos de cómo y de qué forma se van a abordar los conflictos en el aula, Kreidler (1984) establece 12 técnicas para afrontar los conflictos en el aula, de las cuales se consideran solo 10 técnicas, ya que se amoldan más al trabajo de investigación propuesto. Es importante recalcar que las técnicas propuestas no son absolutas y pueden adaptarse a la situación del grupo que tengamos al frente, simplemente son referencias propuestas:

1. Arbitrar

- Describir: Antes de confrontar a las 2 partes, cada una de ellas debe meditar, con la finalidad de que pueda aclarar sus ideas, es importante darle el tiempo que sea necesario a las partes involucradas.
- Beneficio: Ayuda a los individuos involucrados a manejar sus diferencias con ayuda de un observador imparcial que es sinónimo de justicia imparcial.

2. Escucha reflectiva

- Describir: La escucha reflectiva o activa es aquella basada en la empatía y el respeto. Esto le da una oportunidad al interlocutor para afirmar o corregir la percepción de los intervinientes del problema.
- Beneficio: Esta técnica permite mirar mejor el problema y dar a los intervinientes una mejor perspectiva de lo sucedido.

3. Contar historias

- Describir: Contar historias o cuentos ayuda a los niños pequeños, mayormente, a desarrollar sus habilidades y capacidades de análisis de carácter comprensivo e imaginativo, pues la historia contada tiene una enseñanza la cual se aplica para resolver el problema en cuestión.
- Beneficio: Es especialmente buena para la resolución pública de conflictos, pues permite la reflexión de las partes involucradas.

4. Tiempo de retirada (time out)

- Describir: Cuando los estudiantes traigan un conflicto, se le ubica en un espacio de reflexión, se le tiene que dar tres minutos para manejar el problema sin su ayuda. Luego de ese tiempo se acerca y verifica si logro solucionarlo, si lo hizo, felicítelo.
- Beneficio: Esta técnica es útil para liberar poco a poco a los niños de su dependencia al profesor para resolver todos sus conflictos.

5. Cuestionario de pelea

- Describir: Una vez que los involucrados en el problema se hayan calmado, se les da un cuestionario, en donde deben poner:
 - ¿Con quién se pelearon?
 - ¿Por qué se pelearon?
 - ¿Qué le dirías a la persona con quien peleaste?
 - ¿Pelear soluciona el problema?
 - ¿Qué hubieras hecho para que esto no se haya dado?
 - ¿Por qué crees que la otra persona peleó contigo?

Una vez completadas las preguntas, intercambie las respuestas con las otras personas involucradas en el problema.

- Beneficio: Existe una reflexión entre las partes involucradas, así mismo una visión general del problema en cuestión.

6. El método de discusión justa

- Describir: Para aplicar esta técnica es necesario desarrollar el juego de roles, con la finalidad de que los estudiantes se acostumbren a usar la técnica, el profesor debe estar presente como mediador, esto se hace con la finalidad de preparar a los estudiantes cuando ocurra una situación en donde se aplique esta técnica. Es necesario que los estudiantes se conozcan bien, con la finalidad de que se puedan imitar.
- Beneficio: Permite resolver el problema siendo empático con los demás dando a conocer los acontecimientos de manera imparcial.

7. Los juegos de roles

- Describir: Similar a la técnica precedente, "El método de discusión justa" se busca actuar una situación ya acontecida, con la finalidad de ayudar a los estudiantes a tener, a raíz de ello, un nuevo punto de vista y poder comprender las conductas de los implicados.
- Beneficio: Ayuda a que los estudiantes trabajen la empatía con sus compañeros con la finalidad de hacer una reflexión sobre cómo se llevó el problema.
- ismo una visión completa del problema es cuestión.

8. La inversión de roles

- Describir: Se parte del juego de roles para abordar el problema, es importante que los involucrados sean los que cambien de roles necesariamente.
- Beneficio: Las inversiones de roles pueden ser una manera óptima de resolver conflictos graves.

9. Los títeres de problemas

- Describir: A diferencia de las técnicas de los puntos 7 y 6, acá no se emplearán a los estudiantes para llevar a cabo la dramatización, sino que se hará a través de títeres. Estos se usan como protagonistas de los juegos de roles en el problema es cuestión. Por tratarse de títeres, esta técnica se emplea mayoritariamente con estudiantes de los primeros grados de primaria (de 1er a 3er grado) e incluso inicial. Según el problema acontecido se trabaja la historia con los títeres, con la finalidad que los estudiantes reflexionen sobre el problema.
- Beneficio: Lo que se logra con esta técnica es que los estudiantes reflexionen y hagan una mea culpa frente a un problema acontecido, lo que le permita reflexionar sobre su conducta sin que los demás se llegasen a enterar.

10. La estrategia r-s-r (resentimiento – solicitud – reconocimiento)

- Describir: Esta técnica se emplea para situaciones complejas, en donde haya casos de desacuerdos y disgustos duraderos, entre grupos de estudiantes que conlleve a rompimientos de amistades, la famosa ley del hielo, ignorar a alguien o mandar frases indirectas. Existen 3 pasos para llevar a cabo esta técnica:
 - Resentimiento: Los individuos involucrados manifiestan lo que le disgusta del otro e indica todo aquello que le ha hecho o dicho el otro individuo para causar el resentimiento.
 - Solicitud. En este punto cada parte manifiesta que tendría que hacer la otra parte para que pueda superar el impase.
 - Reconocimiento. Una vez dado a conocer las solicitudes para que ambas partes se olviden del problema, se llega a un acuerdo para que ambas partes queden conformes con todo y el problema se pueda solucionar adecuadamente.
- Beneficio: Ayuda mucho para situaciones delicadas en donde la situación es muy mala y ambas partes tienen mucho resentimiento entre sí. Es importante también el monitoreo del

profesor para guiar dicha técnica y mediar algunos inconvenientes entre los participantes.

En el Perú, el Ministerio de Educación, también propone manuales que brinda ayuda a los actores principales de la educación, que son los padres de familia, los docentes y los directores.

El desafío está en que el conflicto sea resuelto siempre y en todos los casos por los integrantes de la comunidad educativa, especialmente los adultos: directores, docentes y padres de familia, considerando las motivaciones y necesidades de los estudiantes. (Ministerio de Educación, 2013, p.52)

Respetando las instancias jerárquicas, los directivos deben dar los lineamientos generales, políticas, normas y sanciones si es que se llegasen a transgredir. Los docentes se encargan de formar a los estudiantes siguiendo y cumpliendo dichas normas, y los padres de familia se encargan de dar a los estudiantes un clima adecuado para que al momento de llegar al aula estén relajados y puedan aprender de la mejor manera posible. Pero sin duda son los docentes quienes están con los estudiantes guiándolos y siendo mediador frente a un conflicto.

Como consecuencia del párrafo precedente, Ministerio de Educación propone 3 medios alternativos para abordar un conflicto en el aula: Ministerio de Educación, (2013)

- ✓ La negociación
- ✓ La mediación
- ✓ La construcción de consenso

1.6 Espacios de intervención

Es muy importante que los docentes de las Instituciones Educativas puedan contar con las herramientas necesarias para poder abordar

directamente el tema. Si bien es cierto que no existe una receta específica para todos los casos.

El Ministerio de Educación (2018), con la finalidad de prevenir el abuso en todas sus formas: Físicas y psicológicas, realiza programas que puedan ayudar a prevenirlas. “Para complementar las acciones de prevención realizadas en la institución educativa, es necesario establecer medidas de respuesta e intervención directa con las y los estudiantes implicados en problemas de violencia o que están en riesgo frente a ella”, (p. 42).

El programa para la prevención de la violencia incluye la realización de talleres educativos con una metodología que promueva el buen trato frente a una situación de violencia, así como el desarrollo de la capacidad de resiliencia.

1.6.1 La tutoría. Los espacios en donde se propician estos temas, son en tutoría, por ello, se debe desarrollar sesiones de tutoría en función a proyectos que respondan acciones de buen trato, normas y acuerdos de convivencia, socialización del Reglamento Interno de la Institución, etc. sirven de apoyo para mejorar la convivencia.

La tutoría trabaja los enfoques transversales, que ayudan la labor de los docentes frente a sus alumnos que divergen en formas específicas de actuar y buscan generar una buena convivencia, por lo tanto benefician a todos, por tal motivo se debe aplicar y propiciar, siendo referentes de los estudiantes, no solo en un ámbito académico, sino en valores y actitudes que les sirva para la vida y contribuyan a la sociedad. Por tal motivo, los profesores son modelos a seguir por parte de sus estudiantes.

Aportan concepciones importantes sobre las personas, su relación con los demás, con el entorno y con el espacio común y se traducen en formas específicas de actuar, que constituyen valores y actitudes que tanto estudiantes,

maestros y autoridades, deben esforzarse por demostrar en la dinámica diaria en la escuela. (MINEDU 2016, p. 19).

Para llevar una tutoría adecuada se debe realizar una evaluación periódica de las normas de convivencia. Contar con talleres de escuelas con padres de familia donde se aborde temática del Buen Trato, comunicación asertiva, autocuidado, etc.

Es importante tener en cuenta las disposiciones del Currículo Nacional 2016 donde propone generar condiciones donde el docente asuma el rol de tutor, es decir, realice un acompañamiento socio afectivos a los estudiantes de manera permanente en todo el proceso educativo, para el logro de los aprendizajes, la toma de decisiones responsables y el ejercicio de sus derechos como ciudadanos.

La tutoría no solo se trabaja con los estudiantes, el trabajo con familias es importante, se debe mantener una comunicación asertiva con los padres de familia, estudiantes y los miembros de la comunidad educativa, con la finalidad de realizar una labor conjunta en acciones que contribuyan a mejorar la convivencia en diferentes espacios de los estudiantes, así como en generar un compromiso activo de las familias en el proceso de aprendizaje de sus hijos.

La orientación tutorial promueve “La convivencia escolar es un conjunto de relaciones interpersonales que dan forma a una comunidad educativa. Es una construcción colectiva y cotidiana, cuya responsabilidad es compartida por todos y todas” (D.S. 008-2018 cap.VII - 7.3). En tal sentido todo los que conformamos la comunidad educativa somos partícipes de la construcción de una convivencia responsable y compartida.

Las horas de Tutoría proporcionan un contexto adecuado para trabajar actividades relacionadas a la prevención de la violencia, y su eficacia se incrementará si son complementadas con los contenidos desarrollados en las

áreas curriculares afines tal como se sugiere en los Lineamientos. (Ministerio de Educación, 2010, p. 2)

Lo que permite desarrollar acciones relacionadas a la prevención y al buen trato en las sesiones de tutoría y transversalmente en las áreas curriculares a fines.

1.6.2 Consejería estudiantil. Es un área que dentro de una institución educativa cuya finalidad es apoyar y acompañar las actividades educativas. La consejería educativa se encarga de aconsejar y acompañar al alumno, padres de familia o apoderados a tomar una decisión frente al problema preguntado o consultado, para ello busca que el estudiante se sienta en confianza para que pueda contarle el problema que le acontece, la finalidad no es buscar una solución del problema necesariamente, el fin es que el mismo estudiante reflexione y tome la mejor decisión frente a dicha situación apremiante.

CAPÍTULO II

CONSEJERÍA ESTUDIANTIL

2.1 Definición

Siendo la escuela actualmente uno de los principales escenarios de la acción estudiantil, es evidente que en ella se construyen múltiples estructuras sociales de niños y adolescentes a través del tiempo. En la actualidad la complejidad de las relaciones psicosociales hace necesaria la creación del consejo estudiantil.

La consejería estudiantil es un organismo dentro de los establecimientos de educación cuya función es apoyar y acompañar la actividad educativa; este organismo será entendido como un servicio educativo consistente en acompañar, informar, orientar, promocionar, detectar, intervenir, desviar, prevenir y seguir en el marco de la inclusión el proceso de las tomas de decisiones personales del niño y adolescente; así como también orientar a la madre, al padre o encargado del estudiante.

Este espacio de interacción y reflexión es compartido entre los profesionales del centro; este espacio debe ofrecer un clima de confianza y calidez frente a la problemática social actual, la cual debe ser tratada con discreción, sensibilidad y delicadeza.

Las problemáticas sociales que aborda la consejería estudiantil con más frecuencia son casos de consumo de drogas, embarazo precoz, violencia infantil y juvenil, migración, delitos sexuales, bullying, conductas disruptivas entre otros.

La consejería estudiantil no se reduce a dar consejos o soluciones, tampoco genera juicios de valor, ni advertencias, ni amenazas, no obliga al estudiante a actuar de tal o cual manera, tampoco es una psicoterapia, por lo tanto, en casos de estudiantes con conductas que necesiten atención complementaria o emergente se derivará el caso a los sistemas de protección y administración de justicia.

2.2 Objetivos

Promover el desarrollo humano integral del niño y adolescente para lograr capacidades que le ayuden a tomar decisiones con responsabilidad. Fortalecer su auto concepto valorando sus derechos, género, bienestar y promoviendo una interculturalidad e inclusión. Participar en su desarrollo académico, social y emocional dentro de la institución educativa y la sociedad.

2.3 Las fases de la consejería

Toda labor de acompañamiento se da por etapas, más aún la consejería estudiantil que tiene por objetivo acompañar al estudiante durante todo su proceso educativo; pues siendo éste el actor principal de su propia formación necesita de alguien en quien pueda confiar, con quien tener apertura y honestidad, que no haga juicios de valor sobre sus conductas, sino más bien que lo oriente y lo reafirme como persona valiosa para sí mismo y la sociedad.

Según el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2003) en la *Guía para la consejería en la atención de adolescentes*, establece que para una adecuada consejería se necesita:

1. Iniciar una relación de confianza. Es importante que el consejero sea acogedor, cálido y discreto, para ello el estudiante debe saber que todo lo que él cuenta queda entre el consejero y él, de esta manera el estudiante gane confianza y se abra con su consejero.
2. Asesorar las necesidades en consejería. El consejero debe ser una persona preparada para desempeñar su labor; asesorar a una adolescente abarca múltiples temas y necesidades. Se requieren herramientas pertinentes y eficaces para guiar adecuadamente a los estudiantes.
3. Orientar en la toma de decisiones. El consejero debe ser un orientador e influir de forma positiva para un cambio de conducta en

el estudiante; guiándolo poco a poco en la toma de sus propias decisiones, para que establezca sus objetivos y alcance sus metas.

4. Elaborar planes de acción. Tener un plan de trabajo es vital para determinar las acciones que lleven a continuos objetivos y darles un plazo de tiempo es dinamizar el proceso de la consejería.
5. Poner en práctica los planes para el cambio de comportamiento. Guiar al estudiante a través de los plazos para que pueda cumplir lo planeado en los plazos de tiempo establecidos.
6. Monitorear y evaluar el cambio. En el transcurso de la acción y acompañamiento de la consejería es muy importante ir evaluando la consecución de los objetivos, con un monitoreo permanente para así mejorar las estrategias de acompañamiento y acciones de los estudiantes en alcanzar sus metas.

El papel del consejero es fundamental en el proceso de acompañamiento de los estudiantes, su objetivo primordial es saber orientarlo y ayudarlo en la dificultad que pueda tener. Para ello, debe tener un plan y acciones a seguir frente a determinados problemas.

2.4 Diferencia entre consejería y orientación estudiantil

El concepto de orientación que presenta el Diseño Curricular Nacional (DCN), sostiene que la orientación es un proceso de ayuda sistemática y guía permanente en favor a la formación integral de todos los estudiantes: “La Orientación de acuerdo al Diseño Curricular Nacional (DCN) se refiere al proceso de ayuda sistemática y guía permanente que contribuye a la formación integral de las y los estudiantes.” (Ministerio de Educación, 2010, p.6)

En esta cita se dice que para la formación integral de los estudiantes se requiere un documento en el cual se estipule una orientación que

venga en una ayuda constante y sea una guía permanente para el estudiante.

La orientación referida al ámbito educativo viene a ser un proceso que debería darse para toda la vida puesto que la educación percibe que el individuo sea capaz de ir construyendo sus propios saberes y que sea el actor principal en la formación integral de su personalidad; la educación debe trascender las paredes de la institución y proyectarse a su futuro.

La educación es un derecho que debe ser ejercido durante toda la vida de la persona y los sistemas educativos no pueden quedar satisfechos ni satisfacer las necesidades educativas con unos cuantos años de escolaridad.

El fin de la consejería es crear un espacio seguro, confiable y cómodo en la cual los estudiantes se puedan expresar con libertad y compartir situaciones emocionales, personales, familiares, etc., que afectan su vida personal o su rendimiento escolar; este espacio es para escuchar al estudiante y otorgarle una orientación y herramientas para hacer frente a sus problemas.

En los establecimientos de educación existen organismos cuya función es promover habilidades que ayuden a la comunidad educativa a prevenir conflictos, problemas sociales, el desarrollo humano integral y lograr una convivencia en armonía. La consejería estudiantil es un espacio habilitado para promover los derechos, el bienestar, la interculturalidad, intergeneracional, participación, permanencia, finalización de estudios académicos desde un enfoque que garantice el desarrollo personal, social y emocional dentro del sistema educativo.

La Consejería de Educación es consciente de la importancia que tienen un adecuado clima escolar y una convivencia pacífica para el buen desarrollo de la vida educativa en los

centros y para el logro del éxito educativo por parte del alumnado. (García, 2016, p. 108)

De acuerdo con esta cita el clima escolar es de vital importancia para lograr una convivencia pacífica y un desarrollo armonioso en la vida educativa, lo cual redundará en el éxito educativo de los alumnos.

De estas definiciones se concluye que la diferencia fundamental entre orientación y consejería consiste en que la consejería es un espacio el cual hace referencia a un lugar físico, a un momento en el tiempo; este espacio tiene que estar habilitado para proporcionar a los estudiantes herramientas necesarias para enfrentar su problemática que los aqueja en ese momento; la consejería también hace referencia a un personal capacitado para escuchar y brindar orientación al estudiante.

Por otra parte, la orientación viene a ser un proceso continuo que se da dentro de la consejería, es decir, la orientación la brinda el consejero, pero es recibida por el estudiante; la orientación necesita de un espacio adecuado; la orientación es una herramienta para que el estudiante pueda enfrentar su realidad de manera eficaz. La orientación es una ayuda sistemática en la construcción integral de la personalidad del estudiante por lo tanto no se da consejería sin orientación y viceversa.

2.5 La consejería adolescente aplicado a la educación

Los adolescentes requieren de nuestra especial atención pues, las conductas que manifiestan aquí impactan en muchos aspectos, pero sobre todo en el ámbito educativo. Por ello, es importante que los adolescentes desarrollen capacidades para saber tomar decisiones conscientes y responsables promoviendo la seguridad en sí mismos(as) y poder afrontar distintas situaciones.

La adolescencia se caracteriza por un ritmo acelerado de crecimiento y de cambio. Según lo dicho, la adolescencia es una etapa de alteraciones biológicas, psicológicas y sociales importantes, va

acompañado de un conjunto de experiencias de preparación para la edad adulta.

Dichas experiencias de maduración, incluyen el inicio hacia la independencia social y hasta económica, el desarrollo de la identidad, etc. Es por ello que, se requiere, abordar que el adolescente asuma una actitud de tolerancia constante y facilitar la comprensión de esta etapa del desarrollo humano. Los adolescentes dependen de su familia, su comunidad, su escuela, etc. para adquirir una serie de habilidades que puedan ayudarlos a su adaptación y poder intervenir eficientemente cuando surjan problemas.

Según el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala (MISPAS) (2003) dice:

“En esta etapa muchos/as adolescentes experimentan distanciamiento con sus progenitores y un mayor acercamiento con sus amistades (...) por ello, es esencial que todo/a proveedor de salud aproveche cualquier contacto que tenga con adolescentes para proporcionar una atención integral incluyendo dentro de esta, la consejería.” (p. 9)

De esta cita podemos decir que, la importancia de la consejería para adolescentes es útil e imprescindible pues, los adolescentes muchas veces se apartan de sus padres, madres o tutores y sienten proximidad o afinidad por sus amigos(as) quienes finalmente se convierten en receptores confidenciales y al mismo tiempo suplen sus necesidades afectivas.

En el ámbito escolar la consejería da esta oportunidad a los adolescentes, tales como espacios de información, orientación y reflexión amplia que facilitará a la toma de decisiones acertadas desarrollándolas según las necesidades de la población adolescente estudiantil.

El MISPAS afirma que “la consejería es una consulta educativa que se ofrece en un ambiente de confianza, permitiendo que el o la adolescente tome sus propias decisiones de manera reflexionada. (...) Y el perfil del consejero(a) es poseer conocimientos relacionados a la problemática o riesgo de los y las adolescentes.”

Según esta cita, la consejería, así como los profesionales de esta área o consejeros estudiantiles están al servicio del alumno cuando éstos necesiten ser escuchados o ayudados a afrontar cualquier tipo de problema en su escuela. Para ello, el MISPAS con la finalidad capacitar a estos profesionales es que elaboran la “Guía para la consejería en la atención de adolescentes” en donde sugieren algunas características, roles y propósitos del consejero que contribuirá a la aplicación de una consejería eficiente.

2.5.1 Consejero estudiantil. La conexión del consejero tiene un impacto curativo sobre el adolescente y refleja una comprensión profunda del mundo privado de éste que genera un sentido de que quizá alguien realmente lo comprende y entienda. Quizá a alguien realmente le importe lo que le pasa.

Se propone, en consecuencia del párrafo anterior, algunas características sustanciales que los consejeros eficaces deberían desarrollar, como: estar a gusto consigo mismo/a, llevando una vida más íntegra, creer que los adolescentes pueden crecer, mejorar y madurar, estar física y emocionalmente disponible para los/as adolescentes, y tener una percepción tratando de liberar en lugar de controlar. Son flexibles.

2.5.2 Rol del consejero. Conscientes del importante rol del consejero en la formación del desarrollo integral del adolescente, por la mayor oportunidad que tiene de estar en contacto directo con él/ella, presentamos algunas sugerencias orientadas a favorecer su labor de orientación y guía dirigida a aumentar las probabilidades de que el rendimiento del adolescente tienda a ser el óptimo y esperado. Estos son: no inicie la consejería identificando un problema; hacerlo puede encaminar la discusión hacia los problemas.

Es importante empezar con preguntas sobre fortalezas, intereses, deseos y preferencias. Haciendo preguntas sobre fortalezas del adolescente pone al adolescente y al consejero al mismo nivel, pues tienen una oportunidad de mostrar que son individuos con talento, recursos e intereses. Al iniciar con fortalezas, el consejero da al alumno- adolescente la oportunidad de mostrar sus características positivas, y esto puede ser una perspectiva agradable para el adolescente.

Finalmente, los consejeros necesitan hacer preguntas pertinentes que proporcionen información significativa, para luego usarse en la evaluación de necesidades de consejería. Es importante evitar que las sesiones parezcan un interrogatorio y usar un tono de voz que transmita aceptación, comprensión, empatía, interés, afecto y apreciación. También debemos considerar que hacer preguntas apropiadas a la edad, desarrollo y el género de los y las adolescentes.

Se recuerda que los y las adolescentes pueden proporcionar datos de sus problemas. Saber qué conductas son apropiadas a la edad es importante para conocer las oportunidades de cambio y las situaciones que enfrenta.

2.5.3 Propósitos de la consejería adolescentes. La consejería debe orientar a los adolescentes a encontrar soluciones desde sí mismos. Así mismo ayudarlos a comprender que los adolescentes pueden ejercer suficiente control sobre su destino, tomar sus propias decisiones y actuar en base a ellas, además de evaluar las consecuencias de sus acciones.

Es por esto que, se presenta algunas competencias que se considera importante en consejería: Congruencia en la relación lógica y coherente entre el consejero y el/la adolescente. Íntegro, auténtico y veraz. Tolerancia y aprecio pues, el profundo cariño y respeto hacia el/la adolescente hará que se sienta valorado íntegramente. Cariño que no sea posesivo. Escucha activa, es decir, habilidad para entender lo que el/la adolescente está sintiendo.

Para ello es importante tratar de entrar en el mundo del o la adolescente para comprender con la mayor exactitud posible su situación o problema.

Burgos (2011) nos dice: “la consejería (...) implica la actitud y la disposición del docente, su concepción y ejercicio de la horizontalidad, el reconocimiento del otro como un igual, cierto despojo de la “autoridad” (...) su disposición y dominio de la comunicación asertiva.” (p. 86).

Ello nos refiere que, desde el punto de vista educativo, la habilidad social de la comunicación asertiva es una forma de expresión consciente, mediante la cual manifestamos opiniones y sentimientos claros, directos, equilibrados, honestos y respetuosos sin la intención de herir o perjudicar a nuestros alumnos.

Por ello, se considera que, iniciar con nuestros estudiantes una buena consejería estudiantil es tener en cuenta que el alumno

reconozca su problema. Luego se procede a la “exploración del alumno “es decir, conexión en lo que dice y lo que quiere decir en realidad. Después de esto se pasa a la exploración con la finalidad de descubrir sentimientos ocultos. Y finalmente se pasa a la fase en donde se trabaja la transformación del problema encontrado.

Para desarrollar la habilidad en el manejo de la consejería eficiente es necesario la práctica continua de técnicas para apropiarse adecuadamente de ésta. Es necesario, una técnica que no pretenda limitar el abordaje de los profesionales en esta área, sino que, retomen ciertos elementos esenciales para tener mayor eficacia en su desenvolvimiento como facilitador de la consejería, es decir, informar, sensibilizar e incrementar capacidades en la atención en consejería.

2.6 Propuesta pedagógica: Departamento de consejería estudiantil

El Departamento de Consejería Estudiantil tiene una serie de funciones de intervención en la comunidad educativa, en algunos momentos estas funciones son puntuales y específicas que se deben aplicar para implementar la atención integral, existirán situaciones donde se impartan otras funciones de manera simultánea, el profesional se dará cuenta que algunas de las funciones descritas, indirectamente contienen a otras.

Las actividades que se realizan desde el Departamento de Consejería estudiantil fortalecen los procesos emocionales propios de los estudiantes y promueve la formación de competencias para un óptimo desarrollo individual, grupal y familiar, mediante la toma de decisiones, las estrategias de resolución de conflictos, buen trato e identificación de situaciones de riesgo.

2.6.1 Funciones del departamento de consejería estudiantil. A continuación, se describe sobre qué comprende cada una de las funciones principales a desempeñarse que deben estar contenidas en la planificación. Según el Modelo de atención integral de los departamentos de consejería estudiantil.

1. **Función preventiva.** La prevención en el aspecto educativo es una función prioritaria, que muchas veces no se toma a importancia debida. Cuando se habla de prevención es poner en consideración las estrategias de la pre actuación sobre las causas determinantes que generan problemas individuales y grupales.

La formulación y ejecución de estrategias de intervención en los estudiantes en situaciones de riesgo social y vulnerabilidad, aborda las acciones para detectar casos o fenómenos específicos, así como las acciones de intervención y acompañamiento frente a una situación existente o en casos emergentes en el contexto educativo.

Se debe tener en consideración que, una vez enfrentada dicha problemática o fenómeno adverso en la comunidad educativa, se debe aplicar estrategias de prevención y evitar que vuelva ocurrir. Los departamentos de consejería estudiantil con su equipo de profesionales deben estar conscientes de la importancia de la implementación de acciones de prevención van evitar el resurgimiento de estos fenómenos innecesarios

2. **Función de atención.** Incluye las múltiples acciones de intervención grupal y personalizada que lo desarrollan los profesionales del Departamento de Consejería Estudiantil en respuesta a los casos puntuales que se observa en el estudiante durante su experiencia educativa y sus necesidades personales.

El Departamento de Consejería Estudiantil comprende la idea de ubicar un espacio confiable, acogedor donde puedan acudir las y los estudiantes cuando tengan algún tipo de dudas, inquietudes o problemas. Esta función se encarga del análisis y el estudio de cada caso o situación problemática que aqueja a los estudiantes, si es necesario coordina acciones con aliados estratégicos para establecer estrategias de abordaje.

La función de atención se centra en la capacidad de escucha activa, donde el estudiante hable confiablemente y exprese sin críticas ni amenazas, sin juzgar ni menospreciar, evitar distracciones, tampoco interrumpir, tener un trato empático entre el profesional y el estudiante ya que la comunicación entre ellos es importante desde el primer contacto y durante todo el proceso de seguimiento y retroalimentación.

3. Función de coordinación. El Departamento de Consejería Estudiantil se encarga de interactuar y mantener una comunicación directa con los miembros de la comunidad educativa: padres de familia, estudiantes, autoridades, personal administrativo, la comunidad, aliados estratégicos como PNP, FISCALÍA, entre otros.

La coordinación abarca un trabajo articulado de los profesionales del Departamento de Consejería Estudiantil, con lo tutores de grado a nivel interno para planificar las acciones y estrategias de abordaje. Y a nivel externo mediante las acciones de atención y referencia que lleva a cabo la Institución educativa con otras Instancias de apoyo fuera del establecimiento, a través de la concertación de medios, técnicas y recursos.

Es muy importante tener en cuenta en la planificación las reuniones de coordinación, como:

- Reunión entre integrantes del Departamento de Consejería Estudiantil y llenar el acta de acuerdos.
 - Reunión de coordinación de cada profesional del Departamento de Consejería Estudiantil con los tutores y no tutores de todos los grados, llevar los acuerdos en acta y además llenar fichas de seguimiento de casos individuales detectados.
4. Función de mediación. La institución educativa es un lugar donde interactúan todos los miembros de la comunidad educativa, en donde pueden surgir actitudes no favorables, diferencias, tensiones entre sus diversos actores. La función de mediación aborda desde el Departamento de Consejería Estudiantil, una postura que permita una comunicación asertiva entre las personas involucradas en un conflicto puntual, minimizando la tensión y actuando como facilitador en la formulación de acuerdos.

El Departamento de Consejería Estudiantil se constituye como un espacio donde los miembros de la comunidad educativa puedan acudir con seguridad, confianza y con el objetivo de superar sus diferencias y convivir en armonía. La función de mediación limita algunas acciones que deben ser abordados según protocolos, además deben ser informadas a las autoridades competentes, tal es el caso de violencia sexual, maltrato físico, trata de personas entre otros.

5. Función de seguimiento. Las funciones del Departamento de Consejería Estudiantil, forman parte de los procesos que pasan por fases distintas. En ese sentido es necesario que los profesionales tomen acciones de indagación, revisión, rastreo, monitoreo y evolución de los procesos. Cada caso tiene un proceso interdisciplinario donde cada profesional ya sea Psicólogo educativo, psicólogo clínico o asistente social desde

su experiencia aporte elementos considerables frente a un determinado caso.

6. Función de supervisión y evaluación. La finalidad de esta función es verificar las acciones y resultados obtenidos por el profesional del Departamento de Consejería Estudiantil en su práctica, así como la del Departamento en su conjunto, sus acciones y desempeños, los objetivos propuestos, las metodologías, estrategias, medios y tiempo empleado.

La función de supervisión y evaluación nos permite identificar y abordar los posibles errores de los procedimientos personalizados y grupales ejecutados, lo que permite proponer nuevos objetivos, incrementar estrategias de intervención con la finalidad de que las acciones obedezcan a los objetivos generales de la consejería estudiantil

7. Función de capacitación e investigación. Las acciones y vivencias que ocurren en el contexto, representan una oportunidad para abordar desafíos, investigar bibliografías, indagar casos contextualizados que permita al profesional del Departamento de Consejería estudiantil, contar con una adecuada comprensión de una situación o caso determinado. Profundizar sus conocimientos para la atención a la diversidad de casos que ocurren en el contexto es responsabilidad del Departamento.

CONCLUSIONES

En el trabajo de investigación se abordó las variables: Resolución de conflictos y Consejería estudiantil, con la finalidad de implementar métodos y técnicas para resolver conflictos de una manera eficaz, la consejería estudiantil no está implementada en el currículo nacional, por ello lo presentamos como una propuesta a implementarse en las instituciones educativas, según las necesidades. Por todo lo mencionado se llega a las siguientes conclusiones:

1. La resolución de conflictos en el ámbito escolar permite canalizar reflexivamente un problema con el fin de no afectar el rendimiento académico, social y emocional del estudiante.
2. La consejería estudiantil se presenta como una propuesta pedagógica para docentes y estudiantes en la búsqueda de espacios de confianza y facilitar la toma de decisiones responsables.

RECOMEDACIONES

A continuación, se presentan algunas recomendaciones propuestas por el grupo investigador:

1. Todo docente debe aprender los métodos de resolución de conflicto, pues en toda relación y/o convivencia educativa, habrá conflictos internos y externos que atender.
2. Todo consejero debe ser una persona preparada, que sepa orientar a los estudiantes empleando teoría y una hoja de ruta con la finalidad que pueda ayudar a los estudiantes.
3. Ahondar con respecto a las similitudes y diferencias entre la consejería y la orientación estudiantil.
4. Adjuntar mayor cantidad de información de la problemática actual en cuanto a la resolución de conflictos y ver si se ajusta a lo que dice al respecto el Currículo Nacional.
5. Para abordar el tema de resolución de conflictos se recomienda revisar el Manual de Tutoría y Orientación Educativa del MED.
6. En el caso de consejería estudiantil se recomienda revisar los Protocolos de intervención que están publicados en el portal del MINEDU-Tutoría.

REFERENCIAS

- Acuña, P. (14 de julio de 2016). *Teoría del conflicto: Ralf Dahrendorf, Lewis Coser* [Mensaje en un blog]. Recuperado de Percyacunnavigil.blogspot.com/2016/07/teoría-del-conflicto-ralf-darhrendorf.html.
- Blattmann, C. & Jung, J. (2003). *Negociación para la resolución de conflictos interpersonales en un grupo de alumnos de secundaria* (tesis de pregrado). Universidad Católica Boliviana, San Pablo.
- Burgos, D., Escobar, A., & González, M. C. (2011). Consejería estudiantil con estudiantes de enfermería de la Universidad del Valle: búsqueda, encuentro, permanente desafío. *Colombia Médica*. 42(2), 86-94.
- Campoy, T. & Pantoja, A. (2000). *Orientación y Calidad Docente. Pautas y estrategias para el tutor*. Madrid, España: Editorial EOS.
- Coser, L. (1970). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu editores.
- Coser, L. (1961). *Las funciones del conflicto social*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Cruz-Romero, C. (2018). *La argumentación en los procesos de resolución de conflictos escolares* (tesis de maestría). Fundación Universitaria Unimonsserrate, Bogotá, Colombia.
- García, A. & Chancay, A. B. (2016, 13 de junio). La consejería estudiantil y la convivencia educativa. *Revista científica Dominio de las Ciencias*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/354826222/Dialnet-LaConsejeriaEstudiantilYLaConvivenciaEducativa-5761615>
- Iungman, S. (1996). *La mediación escolar*. Buenos Aires: Editorial Lugar.

Kreidler, W. J. (1984). *La resolución creativa de conflictos*. Manual de actividades. Recuperado de <https://www.oei.es/historico/valores2/926327.pdf>

López, S., Ortego, M., Álvarez, M. & Aparicio, M. (2011). *Ciencias Psicosociales I*. Santander: Editorial Cantabria.

Martínez, C. (2016, 27 de junio). Los efectos de la tecnología: ¿La era de la tecnología está influyendo en la sociedad? *Revista Digital INESEM*. Recuperado de <https://revistadigital.inesem.es/educacion-sociedad/influencia-tecnologia-sociedad>

Martínez, M. (2018). *La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos* (tesis de maestría). Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.

Ministerio de Educación. (2016). *Currículo Nacional*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-de-la-educacion-basica.pdf>

Ministerio de Educación. (2010). *Tutoría y Orientación educativa*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>

Ministerio de Educación. (2010). *Tutoría y Orientación educativa*. Recuperado de <https://tutoria.minedu.gob.pe/assets/propuesta-para-el-desarrollo-de-la-estrategia-de-orientacion-entre-estudiantes.pdf>

Ministerio de Educación. (13 de mayo de 2018). Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes. *El Peruano*.

Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/transparencia/2018/pdf/decreto-supremo-lineamientos-para-gestion-de-la-convivencia-escolar.pdf>

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (2003). *Guía para la Consejería en la atención de adolescentes*. Recuperado de http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/guia/guia_consejeria_adolescentes.pdf

Ministerio de Educación. (2012). *Modelo de atención integral de los departamentos de consejería estudiantil*. Recuperado de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/modelo_atenci%C3%B3n_integral_departamentos_de_consejer%C3%ADa_estudiantil_-_dece.pdf

Ovejero, A. (1989). *Psicología social de la educación*. Barcelona, España: Editorial Herde.

Pantoja, A. (2005). *La Gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención*. Jaén, España: Editorial Edigrafos.

Parra-Sandoval, R. (1993). *La autocracia escolar*. En Rodrigo Parra-Sandoval. Escuela y modernidad en Colombia. Tomo 3: La escuela urbana, (541-546). Bogotá: Fundación para la Educación Superior, FES; Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP & Fundación Restrepo-Barco

Romero, S. (2015). Los mediadores escolares en la resolución de conflictos de los estudiantes de la I.E.P Eiffel Schools (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Schnitman, D. (2000). *Nuevos paradigmas, comunicación y resolución de conflictos*. Buenos Aires: Editorial Paidós