



Recibido: 30/06/2023 Aceptado: 11/12/2023

**El maestro mediador en conflictos de comunicación en la escuela primaria (Original)**  
**The mediator teacher in communication conflicts in primary school (Original)**

Madeleine Pantoja Durán. *Licenciada en Educación. Especialidad de Biología-Geografía. Profesor Instructor. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba. Cuba.*

[ [pantojadelaine@gmail.com](mailto:pantojadelaine@gmail.com) ]\_  \_

Yamila del Carmen Camacho Sojo. *Licenciada en Defectología. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesora Titular. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba. Cuba.*

[ [yamila.camacho@uo.edu.cu](mailto:yamila.camacho@uo.edu.cu) ]\_  \_

Hermes López Azahares. *Licenciado en Educación Especialidad de Geografía. Doctor en Ciencias de la Educación. Profesor Titular. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba. Cuba.*

[ [hermes@uo.edu.cu](mailto:hermes@uo.edu.cu) ]\_  \_

## Resumen

En correspondencia con el III Perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación cubano y en cumplimiento con los objetivos planteados en la Agenda 2030 sobre la calidad educativa para el desarrollo pleno de la personalidad de los niños, y como parte de los procesos de interacción que deben favorecer una mejor calidad de vida y bienestar emocional de los mismos, se realiza esta investigación, con el objetivo de reflexionar sobre el rol del maestro mediador en conflictos de comunicación en la escuela primaria. Responde a la línea temática “La labor de orientación de la escuela, la familia y otros agentes socializadores de los procesos educativos de la sociedad cubana”, desde la Maestría en Orientación educativa, que se desarrolla en la Universidad de Oriente. Se empleó una metodología descriptiva explicativa, con un enfoque mixto cuali-cuantitativo, desarrollada en tres fases. Se aplicaron métodos teóricos y empíricos. Los resultados revelaron una transformación positiva en el análisis y tratamiento a los conflictos. Se



constató el control del registro de incidencia del conflicto, el empleo de las pautas para la mediación y la regulación del comportamiento de los escolares objeto de análisis.

**Palabras claves:** conflictos; maestro; mediador; rol

### **Abstract**

In correspondence with the III improvement of the Cuban National System of Education and in execution with the objectives outlined in the Calendar 2030 about the educational quality, for the full development of the personality of the children and like part of the interaction processes that should favor a better quality of life and emotional well-being of the same ones, is carried out this investigation. With the objective of meditating on the teacher's mediator list in communication conflicts in the primary school. A descriptive explanatory methodology was used, with a mixed quali-quantitative focus, developed in three phases. Theoretical and empiric methods were applied. The results revealed a positive transformation in the analysis and treatment to the conflicts. The control of the registration of incidence of the conflict, the employment of the rules for the mediation and the regulation of the behavior of the students analysis object was verified. This investigation responds to the thematic line "The work of orientation of the school, the family and other agent's socializadores of the educational processes of the Cuban" society, from the Master in educational Orientation that is developed in the University of East.

**Key words:** conflicts; teacher; mediator; list

### **Introducción**

Las transformaciones del nivel educativo de la educación primaria exigen un maestro preparado, consciente y comprometido con los propósitos de la educación cubana, la formación integral, armónica de la personalidad de los escolares. Debe ser capaz de actualizar sus conocimientos para enfrentar los desafíos y retos de la labor educativa desde las primeras edades,



en tanto la sociedad revela contradicciones económicas, sociales, educativas y familiares que trascienden el marco escolar, donde con mayor frecuencia se manifiestan situaciones conflictivas, devenidas de las experiencias vividas por los escolares en otros contextos y que son reflejadas en la escuela.

Estas situaciones son advertidas por muchos maestros como normales, pues en el imaginario social, se comprenden como manifestaciones de la edad y se condicionan a características de la personalidad. Sin embargo, algunos maestros no se detienen a investigar, observar y registrar con sistematicidad las situaciones de conflictos, para poder determinar las causas, factores y condiciones que las provocan, consideran solo los problemas de comportamiento de los escolares, las indisciplina, la falta de hábitos, normas educativas, valores ciudadanos, educación familiar, entre otras. Por lo que esta investigación pretende reflexionar sobre la necesidad de que el maestro primario se prepare dentro de su rol profesional como mediador en conflictos escolares.

La mediación tiene ya varias décadas de desarrollo, se inició hacia los años 60 del siglo pasado en Estados Unidos de mano de dos movimientos diferentes, el de la cultura de paz y la justicia y el aprendizaje cooperativo en el aula desde la psicología educativa. En los años 70 y 80 del siglo XX se establecieron los programas formales de mediación paritaria en múltiples escuelas de USA, Canadá, Inglaterra y Nueva Zelanda, Francia, Argentina, Colombia, Brasil y México, entre otras. Las experiencias llevadas a cabo en USA, Canadá y otros países europeos durante las tres últimas décadas del siglo XX han supuesto un punto de partida para el desarrollo de la mediación profesional como técnica para la resolución de conflictos.



Refiere Rondón (2011) que en Estados Unidos se trabajan tres modelos para llevar a cabo un proceso de mediación: a) El modelo tradicional lineal de Fisher y Ury (1996), que propone una comunicación lineal donde dos personas interactúan, cada uno expresa su contenido mientras el otro escucha; el conflicto es considerado como un obstáculo para la satisfacción de intereses y necesidades; b) El modelo transformativo de Bush y Folger (1996), parte de la idea que la comunicación y las relaciones son prioritarias, por lo que busca mejorar y transformar las relaciones humanas, mediante la información y entendimiento entre las partes, convierte el conflicto y permite descubrir habilidades y acuerdos que son satisfactorios para todos; y c) el modelo circular narrativo de Cobb (1995), que hace énfasis en la comunicación y en la interacción de las personas, donde se resaltan las narraciones de las mismas para ampliar la situación del conflicto y elaborar nuevos contextos para la solución del mismo.

En España esta experiencia se inicia en 1993 con la propuesta realizada en el Centro de Investigaciones por la Paz Gernika (País Vasco) y en Cataluña en 1996, se desarrollan desde dos perspectivas para intentar resolver los conflictos de índole personal en los centros educativos cuyos objetivos se centran fundamentalmente en sensibilizar y formar a los miembros de la comunidad educativa en estrategias para afrontarlos de forma pacífica y contribuir así a la mejora del clima escolar, la cultura de paz y la convivencia escolar, entre otros programas centrados en la mediación escolar, desde la perspectiva de la resolución de conflictos, y otro de mediación social intercultural trabajando en la escuela desde la perspectiva de la convivencia intercultural. Asimismo, se han empezado a realizar experiencias de mediación escolar en otras comunidades y a través del equipo interdisciplinario.

En el título X, capítulo 1, artículo 93, de la Constitución de la República de Cuba (2019), se hace referencia a que la mediación en el código de las familias:



Como un método alternativo de solución de conflictos en cualquier ámbito, como fórmula viable en el camino de fomentar una cultura de paz, para la organización de la vida familiar y la solución armónica de los conflictos que ocurran en su seno, como expresión de libertad y autonomía. (p. 15)

En el contexto educativo se establece que el maestro dentro de su rol profesional utiliza recursos pedagógicos para mediar en el aprendizaje social, a través de los cuales se obtienen los objetivos educativos en función de la formación de la personalidad del estudiante.

Al respecto, García y Escalona (2018) señalan que los métodos deben de combinarse para lograr ser más efectivos, ya que, por ejemplo, la sanción, el castigo, la persuasión, necesitan atravesar por un proceso de orientación y comunicación intencionada desde la formación de habilidades para la vida, a través del diálogo persuasivo, con un acto de aprendizaje cooperado, intencionado desde lo instructivo-educativo en la formación de la personalidad de los escolares.

Por consiguiente, se asume que la mediación es una forma de interacción que abarca todos los ámbitos del contexto educativo, es decir, significa que el maestro mediador interactúa con los escolares y le dan significado a los estímulos que recibe el educando en la construcción del conocimiento humano.

Así pues, la mediación en la escuela primaria puede entenderse como una estrategia de resolución de conflictos de comunicación, que posibilita la integración de valores y procedimientos en el marco de una formación desde los discursos de cultura de paz, a la vez que permite la gestión de criterios de participación que conllevan a la consolidación del rol profesional del maestro como mediador y orientador educativo, en la construcción de espacios de



comunicación asertiva para la convivencia escolar en la formación integral de la personalidad de los escolares.

Desde el ámbito escolar la mediación implica que el maestro entienda las condiciones para posibilitar la comunicación y generar una intervención oportuna y asertiva que conlleve a la resolución de los conflictos.

### **Materiales y métodos**

La investigación se desarrolló en el Seminternado de Primaria Julio Trigo López, del Consejo Popular Chicharrones, de Santiago de Cuba. Se aplicó una metodología descriptiva explicativa, con un enfoque mixto cuali-cuantitativo, desarrollada en tres fases. Se aplicaron métodos teóricos, empíricos y matemáticos estadísticos para cumplir con el objetivo previsto.

Se realizó un muestreo intencional, tomando una población de 20 maestros del primer momento del desarrollo (de primero a segundo grado). El criterio de selección estuvo asociado a que en estos grupos se identifican con frecuencia los conflictos de comunicación. Participaron, además 7 especialistas, (4 maestros de Educación Física, el Logopeda, la Bibliotecaria y el Instructor de arte), y 2 directivos. Todos dieron su consentimiento por escrito para participar en la investigación.

La primera fase fue realizar una revisión bibliográfica utilizando el análisis documental basado en los siguientes criterios: 1) búsqueda de artículos, libros, capítulos de libros y otros documentos en idioma español e inglés en las principales bases de datos, Scielo, Scopus, Web of Science, Redalyc, Google Académico, para lo cual se utilizaron descriptores de búsqueda con la combinación de términos como: conflictos, mediación educativa y/o escolar, rol del mediador y orientación educativa.



La segunda fase comenzó analizando las concepciones generales de los conflictos escolares y de la teoría, modelos de la mediación, así como la comprensión de la misma en el contexto de la educación primaria en Cuba, para lo cual se realizó el análisis bibliográfico, se aplicó una encuesta a especialistas y directivos, una entrevista grupal a los maestros cuyos ítems respondieron a la percepción de los conflictos, la identificación de los mismos y su tratamiento desde el rol del maestro y una guía de observación a diferentes actividades (valoración de procedimiento, métodos y alternativas para la solución de los conflictos). Además se aplicó la entrevista a los directivos con la finalidad de conocer la percepción de los mismos sobre las situaciones conflictivas de los escolares y su tratamiento.

Los instrumentos utilizados fueron validados a través de tres talleres de capacitación, realizados en el espacio de las preparaciones metodológicas. Para el análisis e interpretación de los resultados del diagnóstico inicial, se utilizó la triangulación metodológica concebida como la combinación de diferentes métodos con el objetivo de obtener una imagen más adecuada y completa del objeto de estudio de la investigación, lo que facilitó la obtención de resultados más completos con la confrontación de los hallazgos obtenidos.

### **Análisis y discusión de los resultados**

El análisis bibliográfico realizado sobre la mediación educativa en Cuba, revela que esta es una temática abordada por investigadores como Feraudy (2003), Aldana (2017), Caizer (2019), y Camacho (2020) entre otros, que en sentido general, aportan elementos teóricos y prácticos relacionados con la mediación en conflictos en diferentes contextos educativos y se destacan las propuestas de metodologías, técnicas, procedimientos, métodos, alternativas y programas de superación para favorecer la mediación desde diferentes perspectivas según el



modelo conceptual de mediación que asumen. Sin embargo, no se identifican resultados que involucren el rol del maestro primario para la mediación en conflictos de comunicación, cuestión esencial para fomentar entre los escolares la cultura de paz.

Por otro lado, existe consenso en cuanto a que la mediación del maestro en conflictos de comunicación, requiere significar los factores que favorecen su manifestación en el contexto educativo, siendo de interés para el análisis evidenciar su existencia real, su origen y frecuencia, así como sus protagonistas y necesidades, ¿qué es lo que está en disputa y en qué orden de prioridades se presenta?, al destacar de manera puntual que no existen mediaciones listas y/o ideales.

La mediación se convierte en una forma de resolver conflictos de intereses, necesidades afectivas, aspiraciones, diferencias de opiniones entre dos o más personas. Lo que busca el mediador es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de sencillas frases. Ripou (2001) destaca que la neutralidad de imparcialidad ha de ser dos características fundamentales desde el rol o la función del mediador, además de la confidencialidad.

La finalidad de la mediación en conflictos de comunicación en la educación primaria se establece en correspondencia con los objetivos educativos precisados en el Modelo de Escuela Primaria cubana, siendo por ello un tipo de intervención que enaltece la formación de valores en los escolares, la cual se pretende alcanzar en función de los sustentos teórico- metodológicos del referido modelo. Por lo que el despliegue efectivo de la misma demanda del maestro y de los directivos, el empleo de los recursos cognitivo – instrumentales necesarios para develar los focos de resistencia al cambio en los escolares, y las posibles vías de transformación que deben emplear los maestros desde su rol profesional.



Para ello se requiere una elevada sensibilidad hacia los escolares, por parte de los maestros, un adecuado empleo del tacto y la ética pedagógica; pero esencialmente, una superación sistemática que le garantice en el orden profesional, la actualización necesaria, y con ello, las herramientas que se precisan desde el rol del maestro para intervenir como mediador en cada situación específica, así como proyectar objetivos más concretos, a partir de las necesidades y perspectivas de la mediación.

La mediación y la orientación son procesos que se interrelacionan, pero se diferencian, en tanto, en la primera se reconocen los aspectos humanos que promueve, el tratamiento que se les da a las partes en disputa, la búsqueda de un acuerdo aceptable a ambas partes y el respeto a las decisiones individuales. Estos elementos están en el centro de todo el proceso de mediación en conflictos de comunicación, y la orientación se utiliza como una relación de ayuda pedagógica a los escolares, para que estos puedan modificar sus comportamientos, a partir de la autodeterminación individual de sus decisiones, de las alternativas de solución a utilizar para resolver sus conflictos.

En torno a la orientación educativa, es importante reconocer el papel que juega la comunicación en su doble vínculo con el conflicto, al refrendar la orientación como un proceso desarrollador dentro de la comunicación del maestro - alumno, que propicia de manera dinámica el desarrollo de las potencialidades de cada sujeto, a través de un amplio proceso interactivo, y al mismo tiempo en la comunicación se encuentra también la resolución y el manejo al conflicto. Esta mirada le confiere a la orientación y la comunicación educativa el carácter de proceso estratégico, sistémico y metodológico, de igual forma se significa el desarrollo de la subjetividad del maestro ante el análisis del conflicto y particularmente, en la apropiación de una cultura



ético-axiológica humanista, a través del proceso interactivo que tiene lugar en el contexto del rol profesional del maestro como mediador en conflictos específicamente de comunicación.

Es necesario advertir que el proceso de mediación del maestro está encaminado a desarrollar los recursos personales necesarios como herramientas para la comprensión del sentido preventivo y desarrollador en su rol profesional. La relación dialéctica que se establece entre la orientación, la comunicación y la mediación está dinamizada por un proceso de diálogo persuasivo encaminada al logro de una cultura del diálogo, en la resolución de conflictos de comunicación de los escolares primarios.

Desde los inicios de la humanidad el conflicto es un hecho inherente a las relaciones humanas, ha estado presente en las relaciones interpersonales, de comunicación y convivencia del hombre. Ha sido estudiado desde diferentes posiciones, ciencias y teorías.

En la actualidad, el ritmo vertiginoso, dinámico y complejo de la sociedad obliga, a estudiar los mismos con énfasis en el contexto educativo para redefinir su concepción, su tratamiento y atención educativa desde las primeras edades de la formación de los escolares y contribuir con ello al desarrollo de la cultura de paz, a resolver las contradicciones socioeducativas de forma constructiva, donde se emplee el diálogo persuasivo y desarrollar valores de tolerancia a las diferencias y comprensión a la diversidad de opiniones, criterios, entre otros.

Los estudios realizados sobre el conflicto escolar y el rol del maestro como mediador han dado cuenta de lo compleja que es la convivencia escolar y han suscitado reflexiones, a partir de las cuales se ha configurado un campo teórico que permite entender las interacciones que se presentan entre los actores del proceso educativo, cómo se conciben, enfrentan y abordan los conflictos y el rol que juega el maestro como mediador en el contexto educativo, para



transformar las relaciones de comunicación entre los escolares, desarrollar la cultura de paz y con ello la cultura institucional.

En este sentido Lederach (2003) propone la búsqueda de alternativas creativas para comprender y abordar el conflicto, afirmando que

La transformación del conflicto es una forma de visualizar y responder al ir y venir de los conflictos sociales como oportunidades que nos da la vida para crear procesos de cambio constructivo que reduzcan la violencia e incrementen la justicia en la interacción directa y en las estructuras sociales, y respondan a los problemas de la vida real en las relaciones humanas. (p. 14)

Esto evidencia que la transformación del conflicto se basa en premisas tales como que es un fenómeno normal y dinámico dentro del contexto social y a pesar de su carácter destructivo, el conflicto a su vez tiene el potencial de generar cambios sociales constructivos.

Cabe resaltar entonces que los conflictos son parte esencial de la vida, pues en ellos se reflejan los diversos intereses o deseos existentes entre las personas, convirtiéndose además en la posibilidad de evolución y transformación de sujetos y su posterior acercamiento, comprensión y colaboración, aprendiendo de sí mismo y de los demás. En este sentido, Puig (1997), plantea que la dificultad se encuentra en la actitud que se toma cuando ellos surgen, siendo fundamental avanzar en la resolución de los mismos desde la identificación de herramientas y conocimientos que permitan tratarlos de forma asertiva, sin buscar evadirlos o eliminarlos.

De esta manera se ha dado gran importancia al estudio de los conflictos en el ámbito escolar desde ejercicios investigativos, pues surge la necesidad de hacerlos conscientes para buscar viabilizar soluciones creativas a su atención, siempre con la visión de mantener relaciones



interpersonales armónicas, convirtiéndolos al mismo tiempo, en pretexto para generar nuevos aprendizajes desde un ámbito social y emocional en los sujetos que integran el ambiente educativo y como posibilidad de acceder a los conocimientos académicos.

Al respecto, Ibarra (2018) expresa que:

Las escuelas como espacios de convivencia deseados, se ven enfrentadas en la actualidad por desacuerdos, tensiones interpersonales y enfrentamientos intra o intergrupales, que pueden adoptar un carácter violento o destructivo sino se medía de la manera adecuada, deteriorando la convivencia escolar, la comunicación y las relaciones interpersonales donde la principal causa radica en la pérdida de valores en la sociedad (p.20).

Partiendo de los resultados aportados por la revisión bibliográfica y del diagnóstico realizado se procedió en segunda instancia a la elaboración de los tres talleres y en tercera instancia su aplicación con el objetivo de comprobar la transformación de los maestros mediante acciones preconcebidas para tres momentos: el primer momento de registro de identificación del conflicto; segundo momento de desarrollo, determinar las pautas para realizar el rol de mediador, según la situación concreta; y tercer momento, evaluación de los resultados de la mediación para su rediseño y sistematización.

Se utilizaron diferentes métodos e instrumentos del nivel teórico y empíricos como la encuesta, entrevista, observación, el análisis documental, entre otros. El trabajo se desarrolló con una población de 20 maestros que atienden una población de 185 escolares en edades de 5 a 9 años, del primer momento del desarrollo del Seminternado de Primaria Julio Trigo López, del Consejo Popular Chicharrones, de Santiago de Cuba y se trabajó con una muestra intencional de 8 maestros del segundo grado, 7 especialistas y 2 directivos.



Del análisis de los métodos empleados se revelaron las siguientes insuficiencias: la inadecuada comunicación para atender las contradicciones socioeducativas de la práctica pedagógica; insuficiencia en el diagnóstico psicopedagógico grupal; limitados recursos psicológicos para determinar las manifestaciones, causas y factores que condicionan la ocurrencia de conflictos de comunicación en la escuela; y pobre vínculo en la relación escuela, familia y comunidad para el desarrollo de acciones educativas.

Partiendo de los resultados aportados por la revisión bibliográfica y del diagnóstico realizado se realizaron los talleres de capacitación, con una duración de una hora, con la orientación de un modelador, en este caso la investigadora. Se realizaron con el objetivo de sensibilizar sobre la necesidad del tema, en el marco de las preparaciones metodológicas, previo consentimiento de los directivos del centro. Se trabajaron los siguientes temas:

1. Las concepciones teóricas sobre los conflictos y la mediación; las teorías, modelos y pautas para realizar la mediación en conflictos de comunicación en el contexto de la escuela primaria.
2. Las pautas para el rol del maestro mediador en conflictos de comunicación.
3. Cómo hacer un registro de la incidencia del conflicto.

Se constata que, de 6 maestros (75 %) de la muestra, enriquecen los métodos educativos tradicionales de la labor educativa con las pautas metodológicas a seguir para el análisis en el tratamiento al conflicto ante las contradicciones socioeducativas presentes; el 100 % de los maestros se autorregulan para realizar un análisis más objetivo, a partir de tener en cuenta los factores, condiciones y pautas para instrumentar la mediación en cualquier contexto educativo.



Se registra la frecuencia por semana en que los escolares incurren en situaciones de conflictos disminuyendo de una frecuencia de 8 semanales a 1 y 2 por día.

El diagnóstico psicopedagógico del escolar se desarrolla explicativamente, a partir de las caracterizaciones individuales de los escolares que han sido más desarrolladoras y diferenciadoras en función de identificar los rasgos de la personalidad de los escolares con mayores incidencias en conflictos. Se describe, además, la estabilidad, frecuencia e intensidad con que los escolares resuelven sus diferencias de opiniones y criterios en general.

En materia de impacto se señala que el 100% de los maestros objeto de estudio actualizaron las caracterizaciones individuales, a partir de la descripción de los rasgos de la personalidad que hacen que los escolares resuelvan las dificultades cotidianas en conflictos, lo que le permite al maestro identificar oportunamente las situaciones conflictivas y tomar la decisiones adecuadas para su tratamiento.

El 100% de los participantes maestros, especialistas y directivos logran identificar los factores que ocasionan los conflictos en el contexto físico (dónde y cuándo ocurren) y el contexto social (quiénes participan), que lo determina (qué es lo que está en disputa), cuál es el tipo de respuesta que ofrecen los implicados y la trascendencia del hecho. Todo ello facilita el registro de las incidencias, a partir de poner en práctica las pautas para su análisis.

Se logra instrumentar las pautas o pasos metodológicos para el análisis del conflicto, ellas son: saber escuchar, no enjuiciar, ser pacientes, ayudar a las partes a llegar a un acuerdo, emplear técnicas o métodos como la persuasión, el diálogo y la comunicación asertiva que ayuden a la toma de decisión de cada escolar.

## **Conclusiones**



1. El conflicto escolar es productivo o destructivo según la manera como el maestro lo analiza, pues dependiendo de la actitud y de las estrategias que emplea, se viabiliza u obstaculiza el proceso de resolución, siendo necesario la empatía, comunicación asertiva, y el empleo consciente de pautas para su análisis y tratamiento adecuado, combinando métodos educativos desde el rol del maestro.

2. La mediación y la comunicación educativa son procesos que se interrelacionan, pero se diferencian en tanto la primera reconoce los aspectos humanos que promueve, el tratamiento que se le da a las partes en disputa, la búsqueda de un acuerdo aceptable a ambas partes y el respeto a las decisiones individuales. Estos elementos están en el centro de todo el proceso de mediación educativa en conflictos. La comunicación se utiliza para ayudar a expresar a los sujetos sus necesidades asertivamente o a modificar sus comportamientos.

3. El maestro cumple un rol importante en el proceso de orientación, comunicación y mediación en conflictos escolares para el desarrollo de la personalidad de los escolares con los que trabaja.



## **Referencias bibliográficas**

- Aldana, S. M. (2017). *La competencia profesional Manejo pedagógico de conflictos escolares en la formación inicial del Licenciado en Educación. Pedagogía-Psicología* [Tesis de Doctorado, Universidad de Oriente]. Santiago de Cuba.  
[scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S2077-2955202100020032600001&lng=en](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2077-2955202100020032600001&lng=en)
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Garnica.
- Caiser, F. D. (2019). La atención a los conflictos interpersonales en estudiantes de preuniversitario. *Revista de Educación y Ciencias Sociales*, 9(12), 1-17.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8883533>
- Camacho, Y. (2020). La superación profesional del maestro para la mediación en conflictos. *Revista Maestro y Sociedad*, 15(4), 659-674.  
[https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/user/setLocale/es\\_ES?source=%2Findex.php%2FMyS%2Farticle%2Fview%2F4884](https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/user/setLocale/es_ES?source=%2Findex.php%2FMyS%2Farticle%2Fview%2F4884)
- Constitución de la República de Cuba. (2019). *Título X, capítulo 1, artículo 93*. Federico Engels.
- Cobb, S. (1995). *La pragmática del potenciamiento del protagonismo en la mediación: una perspectiva narrativa* [Curso Negociación y resolución de conflictos]. Universidad de California. <https://www.redalyc.org/pdf/3221/322132552005.pdf>
- Feraudy, C. Y. (2003). *La superación del personal educativo para la mediación en conflictos entre alumnos de la Escuela de Formación Integral* [Tesis presentada en opción al grado académico de Máster en Investigación Educativa, Universidad de Oriente]. Santiago de Cuba.



- Fisher, R., & Ury, W. (1996). *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Gestión.
- García, P. M., & Escalona, I. C. (2018). Modelo de orientación educativa para la atención a la diversidad de contextos pedagógicos. *Revista Maestro y Sociedad*, 15(4), 659-674.  
<https://revistas.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/4507>
- Ibarra, L. (2018, 2 febrero). *Los conflictos escolares: un problema de todos*.  
<https://www.psicologia-online.com/los-conflictos-escolares-un-problema-de-todos-2598.htm>
- Lederach, J. P. (2003). *El pequeño libro de Transformación de Conflictos*. Good Books.
- Puig, J. (1997). Conflictos escolares una oportunidad. *Cuadernos de Pedagogía*, 202(257), 58-65. <https://b06elkarbizitzamintegia.files.wordpress.com/2010/05/unaoportunidad.pdf>
- Ripou, J. (2001). *Familia, trabajo social y mediación*. Paidós.
- Rondón, G. L. (2011). Modelos de mediación en el medio multiétnico. *Revista Trabajo Social*, 8(13), 153-169. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4372863>

