

Estrategia de la mediación escolar una intervención oportuna en la tutoría académica para promover la salud mental en el adolescente

Ejes 2

Intervención y programas de prevención.

Implementación de estrategias de prevención en el aula

Área Temática: Estrategias de intervención en la tutoría académica

Autores:

Dra. en Ed. Stalina Vega Velazco
svegav@uaemex.mx

Dra. En TIE Gabriela Gómez del Castillo Garay
ggomezdcg@uaemex.mx
2171831

M en Ed. Gerardo Hernández Villegas
ghernandezv@uaemex.mx.
2171831

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

Plantel Nezahualcóyotl

RESUMEN

Cuando hablamos de la tutoría académica como un mecanismo que permite a los estudiantes lograr el éxito académico; la mediación escolar es una estrategia entre el docente y el alumno, permite lograr acuerdos de entendimiento, siempre en beneficio del desarrollo académico y social del estudiante mejorando las condiciones de trabajo para el docente y alumno, ya que de lo contrario se genera consecuencias emocionales como el estrés, ansiedad, depresión, baja autoestima, así como dificultad en mantener relaciones como el aislamiento social y comportamientos agresivos, abuso de sustancias y problemas académicos.

La salud mental como podemos observar es un problema multifactorial, sin embargo, como ya se dijo, la etapa de desarrollo influye mucho, por las condiciones propias del adolescente, se infiere que las circunstancias que rodean este problema podrían ser influenciadas, modificadas y cambiadas en favor de los estudiantes, mediante la mediación en la acción tutorial para el desarrollo de habilidades sociales.

Con la estrategia de la mediación escolar, permitiría lograr desarrollar habilidades y herramientas de mediación de conflictos en los estudiantes que será útil en su vida académica y su vida diaria; cuando el tutor interviene en una mediación garantiza de alguna forma una solución congruente y eficaz para ambas partes.

La mediación es un mecanismo efectivo que, aplicado por los estudiantes y tutores, permite una intervención directa, rápida y efectiva para solucionar conflictos y problemas escolares, que aplicada en la tutoría es un recurso valioso para mejorar la salud mental de los adolescentes.

Introducción

La Universidad Autónoma del Estado de México, a través del Programa Institucional de Tutoría Académica, busca incentivar la formación académica de sus estudiantes, así como promover el tránsito en la trayectoria escolar, en todos sus niveles educativos, para que cuenten con mejores condiciones para lograr el éxito académico. Es sin duda un instrumento valioso en términos de los resultados que busca lograr. En este sentido es importante reconocer que la tutoría académica tendrá entonces, un enfoque orientado a

lograr el éxito escolar, el tránsito en la trayectoria académica, pero que se redireccionen los objetivos a considerar en dicho programa; como el desarrollo de habilidades donde los estudiantes se sientan cómodos para hablar de sus problemas, los cuales repercuten en la salud mental del adolescente.

Las líneas de acción implementadas en la práctica de la tutoría académica son muy diversas, lo anterior depende del nivel educativo, ya que no funciona homogéneamente para el Nivel Superior o Medio Superior, en este último, que es el que nos ocupa, la tutoría a través del Sistema Inteligente de Tutoría Académica ha propiciado la excesiva sistematización y mecanización de las tareas del tutor. Lo anterior, aunque supone ventajas de índole administrativa, deja de lado acciones tutoriales de intervención más focalizadas y efectivas, que permitirían entre otras cosas la atención personalizada de alumnos.

En el Nivel Medio Superior de nuestra Universidad, como en otros niveles y espacios educativos, existen condiciones de interacción humana entre los docentes, alumnos, padres de familia y autoridades, las cuales en algunas ocasiones derivan en diferencias y las menos, en conflictos; lo anterior es una área de oportunidad donde el tutor puede poner en práctica la mediación escolar, entendida ésta como el proceso por el cual un tercero neutral, interviene para la solución de un conflicto o una controversia.

Cuando hablamos de la tutoría académica como un mecanismo que permite a los estudiantes lograr el éxito académico; la mediación escolar es una estrategia entre el docente y el alumno, permite lograr acuerdos de entendimiento, siempre en beneficio del desarrollo académico y social del estudiante mejorando las condiciones de trabajo para el docente, ya que de lo contrario se genera consecuencias emocionales como el estrés, ansiedad, depresión, baja autoestima, así como dificultad en mantener relaciones como el aislamiento social y comportamientos agresivos, abuso de sustancias y problemas académicos que afectan a su salud mental.

Desarrollo

Tutoría académica

En nuestro país la implementación de programas de tutoría académica en las instituciones de educación superior inició hace más de dos décadas, incluso es una de las recomendaciones y propuestas de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) para contemplar la tutoría como una actividad transversal en los programas de estudio de dichas instituciones. (Santiago, 2022).

A lo largo de estas dos décadas la tutoría de ser una exploración se ha vuelto un tema transversal en la educación, pues los beneficios que aporta para los estudiantes son valiosos y significativos, ya que permiten atender problemas nodales que ha vivido la educación de nuestro país, en especial cuando hablamos de la educación media superior, donde uno de los grandes retos era abatir el abandono escolar que sucedía en el año 2000, En este sentido la Universidad Autónoma del Estado de México en 2005 presenta el Programa Institucional de Tutoría Académica, "...para incrementar los índices de retención y eficiencia terminal...con el propósito de abatir los índices de reprobación y de rezago, elevando así la calidad académica de sus servicios educativos" (UAEM, 2005, p.6)

De acuerdo con la Universidad Autónoma del Estado de México (2005) la tutoría académica consiste en acompañar a los estudiantes de forma personalizada o en pequeños grupos, con acciones educativas complementarias, diferentes a los programas de estudios en distintos niveles y modelos de intervención. La tutoría pretende potenciar el desarrollo de los estudiantes y apoyarlos en los aspectos cognitivos y afectivos, así como, perfeccionar su evolución social y personal, fomentar su capacidad crítica y creadora en favor de su rendimiento académico.

Como se puede observar la concepción de la tutoría académica es integral, para lograr sus objetivos es necesario considerar que el trabajo tutorial con los estudiantes no solo consiste en reducir índices de deserción o promoción, si no que, es necesario observar

al adolescente de nivel medio superior como un ser integral sobre todo cuando se habla de fomentar su evolución social y personal; ya que para lo anterior es necesario desarrollar habilidades sociales.

Según Maturana (2019) las habilidades sociales son un conjunto de hábitos que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos. En este sentido es importante mencionar que parte importante en la construcción e la personalidad de un adolescente está en el desarrollo de sus habilidades sociales. El correcto desarrollo de habilidades sociales en el adolescente le permite conseguir un mayor beneficio y un mínimo de consecuencias negativas al enfrentar un problema o una circunstancia adversa.

Las habilidades sociales de acuerdo con Braz (2016) son: expresar empatía, establecer y mantener relaciones interpersonales y resolución de problemas; estas habilidades se refieren a la forma en que los adolescentes establecen relaciones sociales y enfrentan situaciones o circunstancias que les obligan a manifestar su enfoque de vida que como se mencionó previamente les permiten obtener éxito y minimizar consecuencias de sus actos.

En este sentido es importante mencionar que, si partimos de que, si el objetivo del PROINSTA es reducir la deserción y reprobación, así como incrementar la retención y el egreso, todo esto puede reducirse a combatir la reprobación de nuestros estudiantes. La reprobación según Nava, Rodríguez y Zambrano, (2017) se da por causas de origen como: Social y familiar, Psicológico, Despropósito de vida o vocación, Económicas, Falta de hábitos de estudio, Problemas de salud, Expectativas sociales, Etapa de desarrollo, entre otras. En este orden de ideas, las y los adolescentes manifiestan en esta parte de su vida, mayores conductas de riesgo, ya que la búsqueda de identidad lleva al joven a tratar de experimentar una diversidad de comportamientos marcados por la inmadurez que en el ámbito escolar conducen a la despreocupación por la vida académica y social

Durante la edad en que los adolescentes cursan el bachillerato, la vida emocional de los jóvenes es mas intensa y profunda, sentimientos como los celos, la envidia y la culpa

provocan que los conflictos de identidad sean mas agudos, lo cual deriva en un distanciamiento y desinterés por la vida académica, además de que se establecen relaciones conflictivas con las figuras de autoridad ante las cuales tienden a rebelarse, también se manifiesta sobrevaloración o subvaloración de su persona lo que provoca desinterés por buenas calificaciones,

La salud mental como podemos observar es un problema multifactorial, sin embargo, como ya se dijo, la etapa de desarrollo influye mucho, por las condiciones propias del adolescente, se infiere que las circunstancias que rodean este problema podrían ser influenciadas, modificadas y cambiadas en favor de los estudiantes, mediante la mediación en la acción tutorial para el desarrollo de habilidades sociales. Para ello debemos resaltar que la vida escolar y académica tiene de suyo la interacción entre docentes y alumnos primordialmente y las condiciones en que esta relación se desarrolla, facilitan o inhiben el surgimiento de problemáticas o conflictos.

Es evidente que las habilidades sociales de los adolescentes están en pleno desarrollo y que en todo caso el docente, y en este caso el tutor es quien tiene más desarrolladas estas habilidades y quien puede ayudar al estudiante mediante una estrategia de mediación para intervenir en estos conflictos interpersonales que dé como resultado un beneficio tangible para los estudiantes.

Mediación escolar

La mediación es un procedimiento alternativo de solución de controversias para abordar las repercusiones a largo plazo como es la Salud Mental, aunque no es la solución única, ya que se requiere de un enfoque integral que incluirá la participación profesional de diferentes profesionales como psicólogos, terapeutas y otros especialistas.

La mediación es un concepto y una practica que inició en el ámbito del derecho y las leyes, de las cuales se observa en la decisión que lo que busca es lograr acuerdos de solución de conflictos, alternos, que permitan a las partes involucradas lograr consensos y dialogo para no llegar a un juicio. Debido a su naturaleza y a las condiciones de la realidad educativa. La mediación en el ámbito educativo se inicia en los años sesenta en los Estados Unidos, a partir de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para

la Paz, ante la necesidad de enseñar a los estudiantes habilidades para resolver los conflictos de forma no violenta (De Prada y López, 2020).

De acuerdo con Martín (2020) la mediación tiene las siguientes ventajas: Facilita un ambiente más distendido en el centro, favorece la preocupación por los demás, busca estrategias para solucionar los problemas de manera no violenta, se traduce en una mejora de las habilidades sociales, favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa, además de que hay una mayor implicación de esta. los conflictos tienden a disminuir, pues se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias, contribuye a que haya una mayor implicación del alumnado en el centro y disminuye el número de de alumnos en riesgo

Cuando hablamos de la mediación en el ámbito educativo encontramos que existen dos tipos de mediación escolar, la mediación formal o institucionalizada y la mediación informal o espontánea.

Gómez (2018) indica que la **mediación formal o institucionalizada** es un proceso con fases interrelacionadas, de forma tal que cada fase depende de la anterior y se lleva a cabo por equipos de mediación, que será personal capacitado específicamente para tal efecto. Cuando se habla de **mediación informal o espontánea**, se refiere al momento en que la comunidad escolar ha sido informada y formada en la resolución de conflictos, de tal suerte que cuando surge uno, las partes involucradas pueden resolverlo, o de común acuerdo solicitar la ayuda de un tercero, que preferentemente sea un mediador calificado para tal efecto.

Es importante destacar que la mediación escolar en el nivel medio superior por dos factores, el primero, es porque permite la solución de conflictos de forma rápida y en favor de ambas partes y segundo porque los estudiantes en la etapa de adolescencia desarrollan esta habilidad social que les permite aplicarla en distintos ámbitos de su vida y como observamos antes, es necesaria para enfrentar estos riesgos que desentraña la adolescencia frente a la vida académica del estudiante.

La mediación escolar tiene un impacto positivo en la salud mental del adolescente en la creación de espacios escolares positivos, reducción de violencia y acoso, fomento de la

responsabilidad y autonomía, así como el desarrollo de habilidades para resolver conflictos.

Propuesta

La propuesta que se presenta es la intervención del tutor académico para resolver estas controversias, ya que el alumno está en un periodo de crecimiento y desarrollo significativo, los jóvenes experimentan cambios físicos, emocionales y sociales que pueden afectar su salud mental. En este sentido, es importante decir que la figura del tutor estará para desarrollar esta estrategia en función de que el alumno aprenda a lograr mediación y diálogo para resolver conflictos o problemáticas, y que su intervención como mediador solo se daría en problemáticas más profundas o que significan un riesgo más alto en la vida académica del estudiante.

El tutor académico del nivel medio superior, de los planteles de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México, por sus características, están familiarizados con el contexto escolar donde surgen estos conflictos, lo cual les permite no solo desarrollar esta habilidad social en los estudiantes, sino también, por sus relaciones con sus pares académicos, intervenir como mediador.

En principio un tutor deberá enseñar en sesión de tutoría las estrategias de mediación que propone Ramírez (2015):

Mantener la calma: con la finalidad de evitar que el conflicto escale, centrarse en el conflicto o en nuestra necesidad evita escuchar al otro.

Escucha empática: la cual consiste en una escucha activa y atenta en el otro, escuchar para entender al otro, no para construir argumentos en contra del otro. Consiste en escuchar para entender las necesidades del otro.

Preguntas: Es importante que se planteen las preguntas sobre aquello que no está claro, deben ser preguntas constructivas. Las dos preguntas clave son: ¿Desde tu punto de vista que es lo que ocurre? y ¿Cuál es el mayor obstáculo para llegar a un acuerdo? Estas dos preguntas permiten tender puentes de diálogo.

Comunicación constructiva: consiste en comunicarse con el otro de forma directa, clara y con respeto.

Enfoque positivo, en el futuro y no en el pasado: Es de vital importancia encontrar los aspectos positivos o construirlos durante el dialogo para crear un ambiente empático que genera proximidad o acercamiento con el otro. Cuando hablamos de centrarse en el futuro, la atención está en la solución, no en el origen del problema o en lo que se hizo mal, es pensar en aquello que se puede mejorar para que el conflicto no vuelva a ocurrir.

Solicitar ayuda de un mediador: Si las estrategias antes descritas no dan resultados, o si alguna de las partes involucradas no está en disposición de dialogar, lo mejor es buscar la ayuda de un mediador.

Como podemos observar, lo mas importante en las estrategias descritas antes, es que el docente las enseñe y las practique con sus alumnos en un taller o con ejemplos vivenciales a lo largo del semestre en sesiones de tutoría que paulatinamente permeen como parte de las herramientas y habilidades que los estudiantes desarrollan y que al ser practicadas puedan incorporarse a su día a día. En esto consiste la parte mas importante de nuestra propuesta, que los tutores desarrollen estas estrategias de mediación en sus tutorados y que ello evite la escalada de conflictos que generen riesgos académicos innecesarios repercutiendo en su salud mental.

Sin embargo, hay que decir también que mediante el ejemplo los tutorados también aprende a realizar y aplicar estas estrategias, por lo que cuando los estudiantes soliciten la intervención de un tutor para mediar un problema o conflicto, lo primero que debemos hacer es determinar cuándo si y cuando no se realiza un proceso de mediación, como dice Gómez (2018) la mediación se puede llevar a cabo cuando: Las partes se conocen bien, en este caso el docente y el alumno. Las partes convergen en un curso o clase y no pueden evitar el contacto. Las partes han tenido un conflicto previo. El conflicto afecta negativamente a otras personas, por ejemplo, al grupo completo. Las partes se sienten incomodas cuando se encuentran.

Pero debe evitarse cuando el hecho acaba de ocurrir, dado que las partes están alteradas, cuando no hay disposición a dialogar constructivamente, cuando el conflicto

involucra a más de dos personas, cuando alguna de las partes no desea la mediación y cuando existe acoso, violencia, abuso o cualquier situación que se equipare o constituya en un delito.

Partiendo de lo anterior, un tutor debe seguir los pasos que se mencionan a continuación para mediar un conflicto:

1. Conocer por separado el punto de vista de los involucrados y buscar la descarga emocional.
2. En reunión con las partes, explicar en qué consiste el proceso de mediación.
3. Exposición de motivos por cada parte involucrada. El mediador conduce un dialogo constructivo, asertivo y ordenado.
4. Situar el problema, resaltar aspectos en común de las partes, realizar aclaraciones pertinentes, se pueden hacer preguntas abiertas o cerradas a fin de lograr un mayor entendimiento,
5. Buscar una solución conjunta, creativa y/o novedosa, construida a partir de los intereses en común de las partes.
6. Se escoge una solución, que quedara por escrito preferentemente, en un lenguaje claro, estableciéndose acuerdos y tiempos de cumplimiento, que resolverán el conflicto.
7. Se da seguimiento para verificar y evaluar las acciones realizadas por las partes, a fin de cumplir con los compromisos establecidos.

Esta propuesta, permitiría lograr desarrollar habilidades y herramientas de mediación de conflictos en los estudiantes que será útil en su vida académica y su vida diaria; cuando el tutor interviene en una mediación garantiza de alguna forma una solución congruente y eficaz para ambas partes.

Conclusiones

La concepción de la tutoría para la UAEMéx, en el nivel medio superior tiene un enfoque integral que permite incorporar a la acción tutorial una serie de recursos de diferentes indoles en favor de los estudiantes.

El tutor del Nivel Medio Superior de la UAEMéx tiene características y habilidades diversas, sin embargo, esto enriquece su labor y amplía sus posibilidades, lo que permite incorporar diferentes aspectos que fomenten el desarrollo humano en los tutorados.

La edad de los estudiantes de Nivel Medio Superior y la etapa de desarrollo, ponen de manifiesto la necesidad de que éstos desarrollen habilidades sociales, entre estas la de mediación ante problemas o conflictos.

La mediación es un mecanismo efectivo que, aplicado por los estudiantes y tutores, permite una intervención directa, rápida y efectiva para solucionar conflictos y problemas escolares.

El tutor puede enseñar y practicar estrategias de mediación con sus tutorados que formen esta habilidad social en ellos, como parte del trabajo tutorial e incluso intervenir para solucionar conflictos que generan riesgo académico de reprobación en los estudiantes, con lo que se lograría alcanzar el objetivo principal del PROINSTA.

Con la estrategia de la mediación escolar, aplicado en tutoría, los alumnos pueden desarrollar habilidades para manejar desafíos emocionales, confidencialidad y empatía.

La tutoría es un recurso valioso para mejorar la salud mental de los adolescentes.

BIBLIOGRAFÍA

Braz, A., Cómodo, C., Prette, Z., Prette, A., & Fontaine, A. (2016). Habilidades sociales e intergeneracionalidad en las relaciones familiares. *Apuntes De Psicología*, 31(1), 77-84.

Gómez Tarancón, Paula. (2018). Ventajas de la mediación escolar en Educación Secundaria. 30/05/2024, de Revista Ventana Abierta Sitio web: <https://revistaventanaabierta.es/ventajas-de-la-mediacion-escolar-en-educacion-secundaria/>

Martín, Alejandro. (2020). Ventajas de la mediación escolar. 17/05/2022, de Red Social Educativa Sitio web: <https://redsocialeduca.net/ventajas-mediacion-escolar>

Martínez Seijas, DM. (enero-abril 2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educaré*, Vol 24 No.1

Maturana, H. (2019). *El Sentido de lo humano*. España: JC Sáez.

Ramírez Cuenca, Ma. Alejandra. (2015). 8 estrategias de mediación para gestionar conflictos en el lugar de trabajo. 17/05/2022, de Lawyerpress News Sitio web: https://www.lawyerpress.com/news/2015_02/0602_15_007.htm

Santiago García, Rosana (2022). La importancia del tutor en el ejercicio de la tutoría en instituciones de educación superior. Atenas, 1(17),72-82.[fecha de Consulta 12 de Mayo de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478048953006>

UAEM. (2005). Programa Institucional de Tutoría Académica. México: UAEM.