

**Omnia** Año 31, No. 2 (julio-diciembre, 2025) pp. 164 - 181

Universidad del Zulia. e-ISSN: 2477-9474

Depósito legal ppi201502ZU4664

## El rol orientador del docente en la resolución de conflictos

*José Luis Leal Barco,\* Emiro Apalmo\*\* y Jeanette Márquez\*\*\**

### Resumen

El presente estudio tiene como propósito analizar el rol orientador del docente en la resolución de conflictos, bajo un enfoque postpositivista, con una metodología cualitativa y un diseño fenomenológico hermenéutico. Para la recolección de datos, se emplearon las técnicas de grupo focal, revisión teórica y observación participante, mientras que el análisis de la información se realizó mediante triangulación, categorización y contrastación. Sustentada en Cascón (2001), Rudín (2015), Morillo et al (2019) y Dugarte y Malpica (2019). Los resultados evidenciaron que el rol orientador del docente es ampliamente valorado tanto por los informantes como por la teoría revisada, destacándose su impacto en el desarrollo personal, académico y social del estudiante. Se concluye que el docente es un agente clave en la formación integral del estudiante, pues su mediación fomenta la empatía, el pensamiento crítico y la autonomía en la toma de decisiones.

**Palabras clave:** Orientación, rol orientador, resolución de conflictos, mediación docente, educación.

\* Magister en Orientación, mención Educación. Licenciado en Educación Integral, Licenciado en Educación Cs. Sociales. Coordinador Académico en Naxer, Centro de Estudios Superiores en Madrid – España. Licdojl2b@gmail.com – 0424 3182207.

\*\* Magister en Orientación, mención Educación. Profesor titular de pregrado y posgrado. Coordinador de la Maestría en Orientación Educación y Laboral de la Universidad del Zulia, Maracaibo – Venezuela. apalmoemirojose@gmail.com - 0412 4704693

\*\*\* Doctora en Ciencias de la Educación. Profesora titular de pregrado y posgrado. Jefa del Departamento de Psicología de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia, Maracaibo – Venezuela. postgradofhejeanette@gmail.com – 0412 4272074.

## *The guiding role of the teacher in conflict resolution*

### **Abstract**

The purpose of this study is to analyze the guiding role of the teacher in conflict resolution, from a post-positivist perspective, using a qualitative methodology and a hermeneutic phenomenological design. For data collection, the techniques employed included focus groups, theoretical review, and participant observation, while the information was analyzed through triangulation, categorization, and comparison. The study is supported by the works of Cascón (2001), Rudín (2015), Morillo et al (2019), and Dugarte and Malpica (2019). The results showed that the teacher's guiding role is highly valued by both the informants and the reviewed literature, highlighting its impact on the students' personal, academic, and social development. The study concludes that the teacher is a key agent in the student's holistic education, as their mediation fosters empathy, critical thinking, and autonomy in decision-making.

**Keywords:** Counseling, guiding role, conflict resolution, teacher mediation, education.

### **Introducción**

La convivencia en los entornos educativos es un elemento esencial para el desarrollo integral de los estudiantes. Sin embargo, dentro de estos espacios se presentan conflictos que, si no se gestionan adecuadamente, pueden generar ambientes de tensión, afectar el proceso de aprendizaje y deteriorar las relaciones interpersonales. En este contexto, el rol del docente trasciende la simple transmisión de conocimientos, convirtiéndose en un orientador clave en la formación de ciudadanos capaces de resolver diferencias de manera pacífica y constructiva.

Las dinámicas escolares reflejan, en gran medida, las interacciones de la sociedad, lo que implica que las aulas sean un microcosmos donde convergen diversas realidades, valores y perspectivas. Los conflictos en este ámbito pueden surgir por múltiples razones, desde diferencias personales hasta problemáticas estructurales del sistema educativo. No obstante, lejos de ser un obstáculo, estas situaciones representan una oportunidad para fortalecer habilidades de diálogo, empatía y resolución de problemas.

La resolución de conflictos es un tema de gran relevancia en nuestras vidas, ya que los conflictos son una parte inevitable de las relaciones humanas. Estos pueden surgir en diversos contextos, ya sea en lo personal, laboral, educativo, familiar o social, convirtiendo la resolución en un proceso fundamental para manejar las diferencias y tensiones que surgen en las relaciones, identificando las causas y los factores que contribuyen a tal situación, así como buscar formas de abordar el conflicto de manera constructiva, encontrando soluciones pacíficas y satisfactorias para las partes involucradas.

El conflicto se refiere a una situación en la que individuos compiten entre sí para lograr un objetivo. Implica desacuerdo, incompatibilidad y lucha entre dos partes que dependen una de la otra. Es un proceso en el que se producen interacciones opuestas. Puede surgir debido a la percepción de diferencias en necesidades o intereses que no se satisfacen al mismo tiempo debido a incompatibilidades en valores o definiciones de la situación, así como por competencia o escasez de recursos. Esto significa que una persona tiene un objetivo que la otra, probablemente, está dispuesta a obstaculizar o no facilitar, debido a que ambas quieren alcanzar sus propios objetivos de manera particular. Según Jares (1991:69), las personas o grupos en conflicto están determinados por la incompatibilidad, ya sea a nivel personal o en los valores e intereses que sostienen. A veces, incluso puede haber intención de causar daño.

Los conflictos escolares son una realidad que afecta a muchos países, en el caso de España, quien también tiene sus propios retos y desafíos para mejorar la convivencia escolar, como: el acoso, el absentismo, el fracaso académico, la diversidad cultural o la educación en valores. Estos temas requieren de una atención integral y coordinada por parte de las autoridades educativas, los profesores, los padres y los alumnos, y que, a juicio de la Universidad Internacional de Valencia (2022), estos conflictos son consecuencia del modelo de organización escolar aún demasiado rígido, poco flexible y descontextualizado de la realidad social y económica.

En Estados Unidos, los conflictos escolares son más resaltantes, en el que los tiroteos en los colegios se convierten en un problema grave que afecta a la seguridad y el bienestar de los estudiantes y el personal docente. Actualmente, tienen diferentes formas de abordarlos y resolverlos, pero una de las más utilizadas es la mediación, sin embargo, no es la solución definitiva para los conflictos escolares. Según Laborde (2021), en su artículo “La guerra cultural incendia las escuelas de Estados Unidos”, en este país se está viviendo una situación de polarización y confrontación que se refleja también en las escuelas, generando más controversia y división en temas como el racismo, el sexismo, el cambio climático, o la historia. Estos temas plantean desafíos éti-

cos, pedagógicos y legales para las autoridades educativas, los profesores, los padres y los alumnos.

En Venezuela, los conflictos escolares pueden variar, pero los problemas más comunes que se observan incluyen: el acoso escolar, donde los estudiantes pueden ser víctimas de intimidación física, verbal o cibernética por parte de sus compañeros. La violencia, que puede manifestarse en forma de peleas entre estudiantes, agresiones físicas o incluso el uso de armas, debido a diferencias culturales, sociales o personales. La falta de recursos educativos adecuados, infraestructuras en mal estado y condiciones precarias que también pueden contribuir a la generación de conflictos en las escuelas venezolanas. Por último, y no menos relevante, la desigualdad socioeconómica y la discriminación, especialmente en aquellos que pertenecen a grupos minoritarios o vulnerables.

Esta es una realidad que se experimenta en la mayoría de los centros educativos del país, especialmente en los del sector público, y de la que no escapa el municipio Lagunillas del Estado Zulia, donde no se cuenta con estrategias de prevención y resolución pacífica de los conflictos de manera institucional, permitiendo que "...los maestros, maestras, estudiantes o responsables actúen según su parecer, estado de ánimo y sentido común, casi siempre desde el paradigma autoritario" (Ministerio del Poder Popular de Educación y UNICEF, 2014:5).

El conflicto tiene una carga culturalmente negativa, pero la forma en que las personas se relacionan, sus motivaciones y su comunicación pueden brindarle a la resolución del conflicto un enfoque positivo. Según Burnley (1999:73), "el conflicto es un modo de comunicación, una parte inevitable de nuestras vidas. Implica pensamiento y acción, y puede ser una oportunidad de aprendizaje y crecimiento si se resuelve de manera adecuada". Es, por tanto, una parte integral del sistema y no se limita a personas con baja cohesión o vínculos patológicos, sino que es inherente a la vida social. El mismo Burnley (1999:92), determina que es "un elemento consustancial a la convivencia humana, que surge cuando hay diferencias de intereses, valores, necesidades o expectativas entre las personas o grupos". Sin embargo, su naturaleza destructiva o constructiva dependerá de la calidad de las relaciones y comunicación dentro de cada grupo, así como de las actitudes que adopten hacia el conflicto.

Dentro de las escuelas, el conflicto es un fenómeno que se presenta de manera frecuente y puede surgir entre estudiantes, entre estudiantes y maestros, o incluso entre los propios maestros, siendo diversas sus causas; diferencias de opiniones, rivalidades, problemas de convivencia, hasta la falta de comunica-

ción o de entendimiento entre las partes involucradas. Al no tener una educación para la paz que ayude a prevenir y/o abordar de manera efectiva, ocasiona efectos negativos en el ambiente educativo y en el rendimiento académico de los estudiantes, genera tensiones, estrés y malestar emocional, lo que afecta tanto a los involucrados directamente como al resto de la comunidad escolar.

Actualmente, existe una tendencia a ver el conflicto de manera negativa, como una situación que se debe evitar, y esto se debe a varias razones, ya que se asocia automáticamente con la forma en que generalmente se resuelven los conflictos, es decir, a través de la violencia o la eliminación de una de las partes. Además, es muy común creer que enfrentarse al conflicto requiere invertir mucho tiempo, lo cual ya es escaso en el ámbito educativo, y que también se experimentará una gran tensión e incluso sufrimiento. Es por tanto que tradicionalmente en estos casos, la forma más común de abordar el conflicto es evitándolo.

Aunado a esto, son diversos los prejuicios asociados al conflicto en el sistema educativo, restando así valor al aprendizaje que puede surgir de cometer errores o enfrentar fracasos. El sistema etiqueta y condena a aquellos involucrados en conflictos dejando de fomentar el aprendizaje y el crecimiento a partir de los errores, sino que genera vergüenza y temor a cometerlos. El conflicto se percibe como algo que se debe esconder, negar o disfrazar, considerándolo inapropiado y vergonzoso, ya que pone en evidencia nuestra incompetencia. Este enfoque educativo no respeta la verdadera diversidad de las personas, sino que premia y estimula a aquellos que se adaptan y se homogeneizan con el sistema, es decir, aquellos que son aprobados por él, siguiendo su lenguaje, sus normas y su forma de operar. Esto, lamentablemente, no contribuye a fomentar una cultura de paz adecuada tanto en los profesores como en los estudiantes.

Existe una perspectiva crítica del conflicto que se comunica durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Si esta perspectiva es auténtica, se logrará una aproximación más realista y cercana a la educación para la paz, adaptada a la realidad y al entorno cotidiano. Caso contrario, si la resolución del conflicto es deficiente, se corre el riesgo de generar violencia, ya que surge el deseo de causar el mayor daño posible a la otra parte, considerada como enemiga desde esta perspectiva. Esto lleva a la creación de situaciones inestables, ya que la espiral de violencia se intensifica. En una situación como la descrita, una relación basada en este tipo de interacción estará marcada por el rechazo hacia el otro, lo que provocará un deterioro significativo en la relación. Por otro lado, una gestión positiva del conflicto se preocupa por mantener la continuidad de la relación y el bienestar del otro, lo que aumenta la probabilidad

de encontrar soluciones estables a través de la cooperación.

El fomento de las capacidades de negociación desde una perspectiva colaborativa implica considerar que las necesidades de todos son relevantes y buscar formas de satisfacerlas. De esta manera, también estaremos promoviendo la solidaridad y la tolerancia en las personas, ya que el respeto hacia el otro no es solo un valor retórico: se trata de reconocer al otro como alguien tangible, distinto, con sus propias necesidades y emociones.

Es así como, la convivencia escolar es un aspecto fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes, ya que influye en su aprendizaje, su bienestar y su formación ciudadana. Sin embargo, en el contexto educativo se presentan diversos conflictos que pueden afectar negativamente la convivencia y generar violencia, indisciplina y deserción. Por ello, se requiere de la acción del docente en su rol orientador para facilitar la resolución de conflictos implementando estrategias y recursos que permita gestionar de manera efectiva y promover la mediación entre los estudiantes. Manteniendo el enfoque, en la promoción de los Acuerdos de Paz, Convivencia Escolar y Comunitaria, el desarrollo de habilidades sociales y las enseñanzas de estrategias para alcanzar esta resolución. Además, fomentando la participación de los estudiantes en el proceso, permitiéndoles mediar y llegar a soluciones adecuadas y eficaces. De esta manera, el docente ejerciendo su rol orientador, abandona la falta de empatía, el mal uso de la autoridad, el desinterés y los juicios a priori.

Teniendo claro el contexto inicial, surge una pregunta de importante consideración ¿Cuáles son las acciones del docente en su rol orientador en la resolución de conflictos en el contexto educativo? Para lograr la respuesta de esta pregunta, nos trazamos un propósito general: “Analizar el rol orientador del docente en la resolución de conflictos” del que emergen cuatros propósitos específicos, los cuales orientaran de manera ordenada y sistemática el análisis de la investigación, siendo estos:

- Describir la función del Docente en su rol orientador.
- Identificar la actitud del docente en su rol orientador en la resolución de conflictos.
- Caracterizar las acciones que realiza el docente en su rol orientador como mediador en la resolución de conflicto.
- Determinar la intervención de la Orientación como promoción social en la Resolución de Conflictos.

## **Desarrollo: Sistema teórico referencial**

### **Orientación**

El término orientación, etimológicamente, según Castello y Mársico (2005:7), consiste en “orientar, y proviene del verbo latino oriri elevarse, surgir que dio lugar al participio oriens oriente, que marca el punto cardinal por el cual aparecen, se elevan los astros”. La orientación desde el punto de Dugarte y Malpica (2019:34), se refiere a la acción de orientar y señalar la posición de un objeto respecto a los puntos cardinales. Se puede decir que esta es el proceso de encaminar o señalar a los orientados las diversas maneras de lograr objetivos propuestos desde diferentes contextos de intervención.

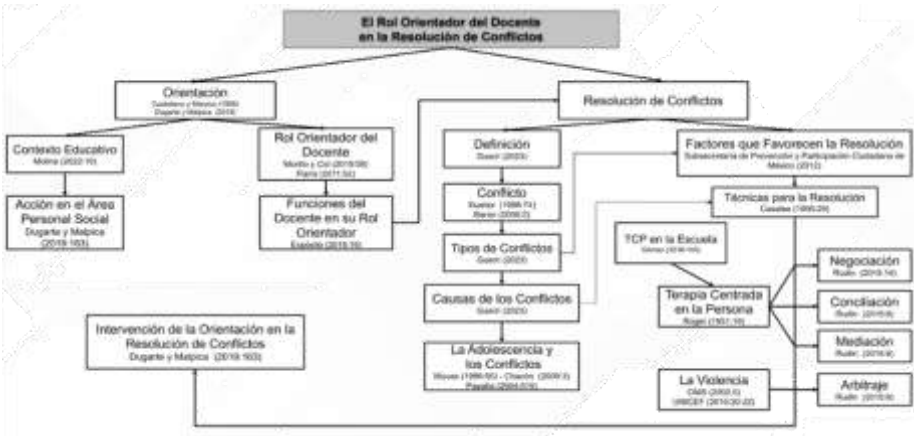
En esta investigación se destaca la Orientación en el Contexto Educativo definido según Molina (2022:10), es un proceso interdisciplinario y transdisciplinario, sustentado en los principios de intervención preventiva, desarrollo y atención a la diversidad del alumno, cuyos agentes educativos (orientadores, padres, docentes, tutores, familia y comunidad), asumen la función de facilitar y promover su desarrollo integral para que se constituyan en seres transformadores de sí mismo y de su entorno.

El orientador en el área personal social, posee el rol de Asesor Investigador, según Dugarte y Malpica (2019:163). Su función es diagnosticar las situaciones o necesidades, facilitando los procesos de adaptación e integración. La atención, seguimiento de casos y la intervención individualizada de esta manera, ayuda a establecer estrategias y acciones específicas para abordar y resolver el conflicto de manera efectiva. Partiendo de estos conceptos básicos, se establece un compendio teórico que permite tener referencias claras para realizar el proceso de análisis e interpretación de la data.

### **Sistema teórico referencial**

El sistema teórico referencial se construyó a partir de la revisión y análisis de diversas teorías y enfoques vinculados al rol orientador del docente en la resolución de conflictos (ver gráfico 1). Este proceso permitió organizar de forma estructurada la teoría que sustentan el estudio, para posteriormente establecer las relaciones entre los autores consultados, la opinión de los informantes y las acciones observadas en el campo.

Gráfico 1: Sistema teórico referencial



Fuente: Leal (2025).

Dicho sistema facilitó la delimitación conceptual y metodológica, sirviendo como guía para la interpretación de los hallazgos obtenidos en las técnicas aplicadas, y garantizando la coherencia entre el marco teórico, los propósitos propuestos y la categorización de la información recabada en la observación. Finalmente, la revisión teórica permite establecer la Matriz Categórica de la investigación (ver cuadro 1).

Cuadro 1. Matriz Categórica de la investigación

TÍTULO DEL PROYECTO: El Rol Orientador del Docente en la Resolución de Conflictos			
Propósito General: Analizar el rol orientador del docente en la resolución de conflictos			
PROPÓSITOS ESPECÍFICOS	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	UNIDAD DE ANÁLISIS
Describir la función del Docente en su rol orientador	Rol Orientador del Docente en la Resolución de Conflictos	Función	<ul style="list-style-type: none"><li>Ayudar a los educandos a conocerse y a comprenderse a sí mismos y a los demás.</li><li>Motivar a responsabilizarse por su propio crecimiento personal</li><li>Acompañar en el descubrimiento de sus potencialidades y superar sus limitaciones.</li><li>Proporcionar experiencias que promuevan un desarrollo personal y una adaptación social óptima.</li></ul>
Identificar la Actitud del docente en su rol orientador en la resolución de conflictos.		Actitud	<ul style="list-style-type: none"><li>Competición</li><li>Acomodación o sumisión</li><li>Evasión</li><li>Cooperación</li><li>Negociación</li></ul>
Caracterizar las acciones que realiza el docente en su rol orientador como mediador en la resolución de conflicto		Mediación	<ul style="list-style-type: none"><li>Negociación</li><li>Conciliación</li><li>Arbitraje</li></ul>
Determinar la intervención de la Orientación como promoción social en la Resolución de Conflictos.		Intervención de la Orientación	<ul style="list-style-type: none"><li>Prevención,</li><li>Desarrollo</li><li>Intervención Comunitaria</li></ul>

Fuente: Los autores (2025).



## Reflexión metodológica

La presente propuesta investigativa se fundamenta en el Paradigma Postpositivista correspondiente a la metodología cualitativa; este tipo de investigación trata de identificar, interpretar y comprender la naturaleza profunda, el sistema de relaciones, la estructura dinámica de las realidades; al respecto Cedeño y Jaramillo (2017: 106), mencionan que en este Paradigma se agrupan los más variados enfoques teóricos, métodos, disciplinas y praxis investigativas cuyo fin básico es comprender los fenómenos y hechos desde la perspectiva de los sujetos en el marco de anclajes flexibles, evolucionarios y recursivos de la investigación. Para Martínez (2007: 25), en él se supera el esquema que considera la percepción como simple reflejo de las cosas reales y el conocimiento como copia de esa realidad.

En este sentido, Martínez (2004: 66), hace referencia que la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones por su propia naturaleza, dialéctica y sistémica. Por su parte, Bisquerra (2009:283), señala que este diseño, refleja, describe e interpreta la realidad con el fin de llegar a la comprensión o a la transformación de dicha realidad, a partir del significado atribuido por las personas que la integran. Por lo tanto, el propósito de esta investigación es obtener conocimiento sobre la realidad a través del discurso, que es proporcionado por los informantes los cuales expresan sus experiencias mediante palabras y para convertir los datos en información, se realiza un análisis de ese discurso.

La investigación cualitativa abarca una amplia gama de paradigmas epistemológicos, tipos de investigación, clasificaciones y teorías. Uno de estos enfoques es la fenomenología hermenéutica. Al respecto, Martínez (2004:140), indica que los métodos fenomenológicos buscan en todo momento, procurar el debido rigor, sistematicidad y crítica a la investigación cualitativa. De igual forma, Van Maanen (1990), citado en Creswell (2018:76), señala que la fenomenología hermenéutica se centra en la experiencia vivida (fenomenología) y la interpretación de los textos de la vida (hermenéutica). Como complemento, Martínez (2004:139), indica que la diferencia entre ambos métodos es que el método hermenéutico interpreta la dinámica de las personas estudiadas, mientras que el fenomenológico estudia la relación de las propias vivencias.

En el contexto de esta investigación, se ha creado un diseño basado en los planteamientos de Martínez (2004), que consta de cuatro momentos secuenciales y coherentes (ver figura 2).

**Figura 2: Diseño de la Investigación**

**Fuente:** Leal (2025).

Con relación a la técnica e Instrumento para la Recogida de la Data, Ruíz (2012:122), indica que esta es muy variada, sin embargo, destaca el grupo focal y la observación Participativa. El grupo focal, según Prieto, et al (2002:166), es una técnica de investigación cualitativa que consiste en una entrevista grupal dirigida por un moderador a través de un guion de temas o de entrevista. Por otra parte, la observación participante, según Valles (2003:150), basándose en Spradley (1980: 54-58), tiene un propósito doble, el primero es implicarse en actividades concernientes a la situación social y el segundo, observar a fondo dicha situación.

### **Técnica de análisis de la data**

La técnica utilizada para el análisis de la data es la triangulación de datos, que según Bisquerra (2009:265), “consiste en recoger datos de diversas fuentes para su contratación, en ella se utilizan distintos sujetos (informantes), con el fin de contrastar los resultados”.

De igual manera, se utilizó la categorización para agrupar de forma conceptual las unidades que comparten una misma temática, ya que estas representan significados de contexto, actividades, relaciones entre personas, diferentes comportamientos u opiniones, así como sentimientos, puntos de vista y perspectivas. Finalmente, la Contratación, que según Martínez (2007:276),

busca establecer vínculos y comparar los resultados obtenidos con otros estudios similares o relacionados que se hayan presentado en el marco teórico de referencia.

El grupo focal fue diseñado para explorar las percepciones, experiencias y estrategias que los docentes emplean en la resolución de conflictos. A través del diálogo e intercambio de ideas entre los participantes, se buscó identificar patrones, dificultades y buenas prácticas que permitan fortalecer el rol orientador del docente en la resolución de conflictos. Se inició realizando una transcripción íntegra de la sesión, posteriormente se realizó una reducción fenomenológica y la categorización, resultando a raíz de las diferentes respuestas, la siguiente Matriz de Categorización del grupo focal (ver cuadro 2). La Matriz de Categorización de la Observación Participativa (ver cuadro 3).

Cuadro 2. Matriz de Categorización del Grupo Focal

CATEGORIA CENTRAL	SUBCATEGORIA	INF 1	INF 2	INF 3	INF 4	INF5	INF 6
Rol Orientador del Docente en la Resolución de Conflictos	FUNCION	Entender emociones y dificultades personales Guía y Apoyo	Orientación básica, pero sin intervención	Desarrollo de conocimiento, habilidades y resolución de conflictos. Potenciar al Alumno como tal en todas las áreas	Empatía y apoyo en situaciones reales	Transmitir valores Enseñar a ser <del>resilientes</del>	Ayudar a los estudiantes a encontrar el camino académico y personal. Escuchar y orientar cuando tienen dudas o problemas
	ACTITUD	Flexible. Paciente Conciliadora. Empática	Neutral De no intervención	Mediadora. Apoyo Ayuda en casos especiales	Empática Comprensiva Maternal Orientadora	Escucha Análisis Llamar al representante	Calmada. Empática. Escucha Comprensión. Pedagógica reflexiva
	MEDIACION	Escuchar. Dar a los estudiantes herramientas para resolver los conflictos. Diagnosticar, llevar un control del estudiante, llevar un registro.	Escuchar Que hablen entre ellos y traten de mediar entre ellos.	Creación de un espacio seguro. Permitir que se expresen con libertad. Escuchar, prestar atención. Guiar a lo correcto y reflexionen. Buscar que ellos encuentren la solución. Mediar entre los estudiantes. Ayuda a resolver conflictos inmediatos. Previene los conflictos. Ayuda en identificar sus emociones, a expresarse de una manera adecuada. Desarrolla habilidades	Escuchar y mediar Conocer qué pasó por separado.	Citar al representante Remitir el caso.	Escuchar. Mantener la calma y ser neutral. Dar confianza. Hacerles ver las consecuencias de sus actos. Entender, Guiar Enseñarles a ser autónomos.
	INTERVENCION	Identifica las emociones detrás los conflictos. Entender al estudiante en los momentos de problemas. Apoyo emocional y más oportunidades de ser escuchados. Establece mesas de trabajo. Dar apoyo. Enseña a enfrentar las consecuencias de sus actos. Refuerza la disciplina y el respeto.	Tiene un papel mínimo	socioemocionales como la empatía, el autocontrol, el respeto, la comunicación. Brinda habilidades y herramientas fundamentales para la vida, para su desarrollo socioemocional.	Establece reglas, normas. Escucha y orienta	Establece mesas de trabajo. Orienta. Prepara para el futuro. Identifica debilidades y fortalezas. Identifica las necesidades del alumno.	Ayuda a resolver el conflicto. Previene que se repitan los conflictos. Enseña a pensar antes de actuar. Enseña a manejar las emociones. Enseña a comunicarse mejor y ser empático. Orienta vocacionalmente. Forma académicamente. Forma como ser humano. Brinda las estrategias para abordar diferentes conflictos.

Fuente: Leal (2025).

Cuadro 3. Matriz de categorización de la observación participativa

CATEGORÍA CENTRAL	SUBCATEGORÍA	INF 1	INF 2	INF 3	INF 4	INF 5	INF 6
Rol Orientador del Docente en la Resolución de Conflictos	FUNCIÓN	No fomenta autonomía ni autonomía. Dependencia del docente.	Promueve reflexión y empatía en debates grupales. Apoyo personalizado.	Impone su criterio. Prioriza la disciplina.	Fomenta expresión libre, pero sin establecer límites claros.	Actividades puntuales de integración, pero sin continuidad.	Orientación reactiva, poco espacio para desarrollo emocional.
	ACTITUD	Favorecimiento evidente. Desigualdad en la atención a estudiantes.	Disposición a escuchar, pero sin situaciones efectivas. Comunicación intermitente.	Equilibrio entre empatía y objetividad, pero cercanía excesiva con ciertos alumnos.	Poco interés en comprender emociones. Relación distante.	Abierto al diálogo, pero evita conflictos serios.	Cercano y sensible, pero sin espacios sistemáticos de conversación.
	MEDIACIÓN	No interviene. Deja que los estudiantes resuelvan por sí mismos.	Promueve diálogo en conflictos menores, evita conflictos graves.	Intervención activa, pero subjetiva. Favorece a alumnos afines.	Permite escalar conflictos por temor a confrontación.	Interviene mediar, pero sin estrategias claras.	Media con equilibrio, aunque a veces prioriza vínculo afectivo.
	INTERVENCIÓN	Sin normas claras ni estrategias preventivas. Actúa cuando surge.	Algunas actividades de respeto y empatía, sin continuidad.	Normas claras y actividades recomendadas, pero falta estructura.	Participación reactiva. Solo actúa cuando el conflicto surge.	Iniciativas ocasionales de integración escolar.	Participación en programas de convivencia, pero aislados.

Fuente: Leal (2025).

Para garantizar la validez y fiabilidad de los hallazgos en esta investigación, se llevó a cabo un proceso de triangulación, combinando tres técnicas clave: el grupo focal, la observación participativa y la revisión teórica.

El grupo focal permitió recoger las percepciones y experiencias directas de los docentes respecto a su labor en los conflictos escolares, ofreciendo un acercamiento cualitativo basado en sus propias vivencias.

La observación participativa, por su parte, brindó una visión más objetiva del contexto educativo, permitiendo analizar en tiempo real las acciones y actitudes de los docentes en situaciones de conflicto. Finalmente, la revisión teórica permitió contextualizar los hallazgos dentro de un marco conceptual sólido, contrastando la información empírica con estudios previos y enfoques pedagógicos reconocidos. A partir de la integración de estos tres enfoques, se logra una comprensión más profunda del fenómeno estudiado, permitiendo identificar patrones, divergencias y puntos de convergencia entre la teoría y la práctica docente en la resolución de conflictos (ver cuadro 4).

Cuadro 4. Convergencia y divergencia en los resultados

SUBCATEGORÍA	INFORMANTES	REVISIÓN TEORICA	OBSERVACIÓN PARTICIPATIVA
FUNCIÓN	Entender emociones y dificultades personales. Guía y Apoyo (incluye Escuchar y orientar cuando tienen dudas o problemas) Orientación básica, pero sin intervención. Desarrollo de conocimiento, habilidades y resolución de conflictos. Potenciar al alumno como tal en todas las áreas. Empatía y apoyo en situaciones reales. Transmitir valores. Enseñar a ser resilientes. Ayudar a los estudiantes a encontrar el camino académico y personal.	Según Morillo y col (2019:61): Ayudar a los educandos a conocerse y a comprenderse a sí mismo y a los otros, a responsabilizarse por su propio crecimiento personal y académico. Ayudar a los educandos a descubrir sus potencialidades y superar sus limitaciones. Proporcionar experiencias que conlleven a un desarrollo personal y a una adaptación social óptima. Orientar al estudiante en la toma de decisión vocacional de acuerdo con sus intereses, aptitudes y actitudes.	Se identificaron diversas tendencias en la actuación docente. Algunos docentes no fomentan la autorreflexión, la autonomía ni la toma de decisiones responsables en los estudiantes, y no ofrecen suficiente apoyo para el desarrollo personal, limitándose a espacios ocasionales de diálogo o actividades grupales sin seguimiento. Otros docentes promueven la empatía y la autorreflexión mediante actividades colaborativas, estableciendo metas para los estudiantes y brindando apoyo personalizado, aunque a veces de manera permisiva, sin exigir el esfuerzo personal necesario. También se observó que algunos docentes se enfocan principalmente en la disciplina y obediencia, sin promover el pensamiento crítico ni reconocer las diferencias individuales, adoptando posturas paternalistas que limitan la autonomía de los estudiantes. Además, se señaló que ciertos docentes resuelven problemas por los estudiantes en lugar de guiarlos hacia la autonomía y, aunque muestran interés por sus capacidades, lo hacen de manera sobreprotectora.
	Destacan diversas actitudes, las cuales incluyen ser flexibles, pacientes, conciliadores, empáticos, neutrales, y en algunos casos, optar por la no intervención. Algunos docentes se definen como mediadores,	Según Cascón (2001:10): Existen diferentes estilos de resolución de conflictos: competición, donde se imponen los propios intereses sin importar la relación con la otra persona; acomodación o sumisión, donde se renuncian a los propios	La observación reveló diversas actitudes en la resolución de conflictos por parte de los docentes. Algunos adoptan una postura autoritativa, imponiendo su punto de vista sin considerar las opiniones de los estudiantes y evitando el diálogo o la negociación. Otros tienden a ceder ante los conflictos para mantener la armonía.,

### Cuadro 4 (Continuación)

ACTITUD	<p>orientadores y brindan apoyo y ayuda en casos especiales, adoptando una actitud comprensiva y maternal. Además, se subraya la importancia de la escucha, el análisis, y la comprensión, con algunos docentes también mencionando la necesidad de llamar al representante y mantener una actitud calmada.</p>	<p>derechos en favor de la otra parte; evasión, que implica evitar confrontar el conflicto y no resolverlo; y cooperación y negociación, en la que ambas partes ceden algo para lograr sus objetivos, equilibrando intereses y relaciones.</p>	<p>priorizando el grupo, pero sacrificando los principios educativos. Sin embargo, también se observó a docentes que no imponen su autoridad unilateralmente, involucrándose activamente en la resolución de conflictos y promoviendo el diálogo y la negociación para llegar a soluciones justas y equitativas, respetando tanto los principios educativos como la participación de los estudiantes.</p>
MEDIACIÓN	<p>Escuchar es un aspecto recurrente, junto con el dar herramientas a los estudiantes para resolver conflictos por sí mismos. Algunos docentes mencionan la importancia de diagnosticar, llevar un control y registrar los casos de los estudiantes. Otros proponen que los estudiantes hablen entre ellos y medien en los conflictos, creando un espacio seguro donde se permita la expresión libre. Además, se destaca la mediación, la orientación para que los estudiantes reflexionen y encuentren sus propias soluciones, y la necesidad de mantener la calma y ser neutral. También se mencionan acciones como citar al representante, remitir casos, y enseñarles a los estudiantes a ser autónomos, entender las consecuencias de</p>	<p>Según Rudin (2015:8,14), la negociación es un proceso pacífico en el que las partes buscan un acuerdo mediante la comunicación, habilidades como la escucha activa y la comprensión, sin recurrir a la violencia. La conciliación implica la intervención de un tercero neutral que propone un acuerdo basado en los argumentos de las partes, las cuales pueden aceptar, rechazar o modificar la propuesta. La mediación busca resolver conflictos de manera pacífica, facilitando la comunicación entre las partes mediante un mediador neutral, cuando las partes ya intentaron sin éxito resolver el conflicto. Finalmente, el arbitraje se diferencia al ser una solución impuesta por un árbitro, cuya sentencia es obligatoria para las partes involucradas.</p>	<p>La observación reflejó diversas actitudes en la mediación de conflictos por parte de los docentes. Algunos no intervienen activamente, dejando que los estudiantes resuelvan por sí mismos, sin promover el diálogo ni tomar decisiones justas. Otros se mantienen al margen en conflictos más serios, aunque en ocasiones fomentan el diálogo en desacuerdos menores. También hay docentes que implementan técnicas de mediación, intervienen activamente para facilitar acuerdos y toman decisiones equitativas. Sin embargo, algunos evitan confrontaciones necesarias, carecen de normas claras o temen afectar la relación con los estudiantes. Otros optan por sanciones sin considerar el contexto, actuando de manera autoritaria sin permitir la participación de los involucrados. Finalmente, algunos priorizan el aspecto emocional sin aplicar estrategias estructuradas, interviniendo de forma parcializada o favoreciendo a ciertos estudiantes.</p>

Cuadro 4 (Continuación)

	<p>sus actos, y guiarlos en el proceso.</p>	
INTERVENCIÓN DE LA ORIENTACIÓN	<p>La intervención de la orientación en la resolución de conflictos se centra en identificar emociones, comprender al estudiante y brindarle apoyo emocional y oportunidades para ser escuchado. También enseña a enfrentar las consecuencias de sus actos, refuerza la disciplina y el respeto, y ayuda a resolver conflictos inmediatos y prevenirlos. Se enfoca en el desarrollo de habilidades socioemocionales como la empatía, el autocontrol, la comunicación y el respeto, proporcionando herramientas clave para la vida. Además, establece reglas y normas, orienta en diversos aspectos, identifica necesidades, fortalezas y debilidades del alumno, y le prepara para el futuro tanto a nivel académico como humano. Finalmente, brinda estrategias para abordar conflictos, fomenta la reflexión antes de actuar y orienta en la comunicación efectiva y el manejo emocional.</p>	<p>Según Sanchiz (2009), adaptado por Dugarte y Malpica (2019), El principio de prevención consiste en reducir los factores de riesgo que pueden afectar negativamente el comportamiento de una persona. En el ámbito del liderazgo educativo, la prevención es la anticipación de situaciones o acontecimientos para crear factores protectores que ayuden al desarrollo de una vida sana y de bienestar. Por otra parte, el principio de desarrollo es de fundamental aplicación en la resolución de conflictos, ya que interviene en todos los aspectos relacionados al desarrollo integral de la persona. Asimismo, el principio de intervención comunitaria porque permite intervenir en el contexto y acompañar en la identificación de obstáculos que dificultan el logro de los objetivos personales. Por último, el promotor social que busca mediante la Orientación que la persona tenga libertad consciente de acción, que se acepte y logré su desarrollo personal.</p> <p>La intervención de la orientación en la resolución de conflictos varía entre docentes. Algunos no establecen normas claras ni fomentan la convivencia, limitando su intervención a cuando el conflicto ya ha estallado, sin estrategias estructuradas para prevenirlo. Otros promueven valores como el respeto y la empatía, realizan actividades para fortalecer la inteligencia emocional y participan en programas escolares para mejorar la armonía. Sin embargo, algunos docentes adoptan un enfoque más relajado e informal, centrado en la amistad con los alumnos, sin abordar la disciplina o la prevención de conflictos de manera efectiva. En general, la falta de participación en dinámicas comunitarias y escolares limita el impacto de la orientación en la convivencia estudiantil.</p>

Fuente: Leal (2025).

La contrastación en esta investigación se llevó a cabo mediante la comparación y análisis de los hallazgos obtenidos a través de las técnicas aplicadas grupo focal con informantes clave, revisión teórica y observación participativa,

con el propósito de identificar coincidencias, divergencias y puntos complementarios en torno al rol orientador en la resolución de conflictos escolares. Este proceso permitió evidenciar que, aunque existe coherencia en algunos principios fundamentales, como la necesidad de brindar apoyo emocional, fomentar la comunicación y promover la mediación pacífica, en la práctica las estrategias aplicadas por los docentes resultan variables, coexistiendo enfoques autoritarios, evasivos y participativos. Asimismo, se detectaron inconsistencias en la aplicación de normas y en la implementación de estrategias orientadoras estructuradas, lo que pone de manifiesto la distancia entre el marco teórico y la realidad educativa observada, permitiendo obtener una visión más precisa y contextualizada del fenómeno estudiado (ver cuadro 5).

## **Conclusiones**

El rol orientador del docente es ampliamente valorado tanto por los informantes como por la teoría revisada, destacándose su impacto en el desarrollo personal, académico y social del estudiante. No obstante, la observación participativa evidencia que, en la práctica, existen inconsistencias en la aplicación de estrategias orientadoras, lo que puede comprometer el logro de los objetivos educativos en este sentido. Para cerrar esta brecha, se hace necesario fortalecer la formación y sensibilización docente respecto a la importancia de su rol como orientador, promoviendo prácticas pedagógicas que integren de manera efectiva la autonomía, la reflexión crítica y el acompañamiento socioemocional de los estudiantes.

Por otra parte, la teoría y la percepción de los informantes coinciden en que una actitud docente basada en la empatía, la escucha y la cooperación es fundamental para la resolución efectiva de conflictos. No obstante, la observación participativa revela que en la práctica existen inconsistencias en la aplicación de estos principios, destacándose casos de favoritismo, falta de espacios de diálogo y ausencia de estrategias sistemáticas de mediación. Para unificar criterios, es esencial fortalecer la formación docente en metodologías de resolución de conflictos, promoviendo un equilibrio entre la cercanía emocional y la imparcialidad.

De igual modo, existe una disparidad entre la función mediadora ideal del docente y su aplicación en la práctica educativa. Aunque la teoría y la percepción de los informantes resaltan la importancia de la mediación basada en la escucha y la neutralidad, la observación evidencia una falta de estrategias



sistemáticas y de formación docente en esta área. Para fortalecer este rol, es necesario implementar capacitaciones en estrategias de mediación y generar una cultura de resolución pacífica dentro de las instituciones educativas. La intervención de la orientación en la resolución de conflictos es crucial, pero presenta debilidades en su aplicación práctica. Aunque los principios teóricos respaldan su papel como herramienta de prevención y desarrollo, la falta de estrategias sistemáticas y su aplicación reactiva limitan su impacto real en la convivencia escolar. Para optimizar su efectividad, es necesario fortalecer la implementación de programas preventivos, promover la formación continua de los docentes y garantizar una presencia activa y estructurada en el manejo de conflictos dentro del contexto educativo.

## Referencias bibliográficas

- Bisquerra, Rafael (2009). **Métodos de Investigación Educativa**: Editorial La Muralla S.A. 2da. Ed. Facultad de Pedagogía de la Universidad de Barcelona – España. (p. 283)
- Burnley, Jen (1999). **Conflicto**. En Hicks, D (Comp.), Educación para la paz. Madrid, España. Ediciones Morata. PP. 73-92.
- Cascón, Paco (2001). **Educación en y para el conflicto**. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona, España. P.10
- Castello, Luis y Mársico, Claudia (2005). **Diccionario Etimológico de términos usuales en la praxis docente**. Editorial Altamira. Buenos Aires. Primera edición. P.7
- Cedeño, Ivan; Jaramillo, Milagros (2017). Las Bases de las Ciencias: Positivismos y Postpositivismo. Artículo Venezolano **Journal of Maritime Research**, Vol17. Universidad Marítima del Caribe.
- Dugarte, Ada y Malpica, Alida (2019). **La Orientación Educativa en Venezuela. Contextos de intervención**. Departamento de Orientación. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Carabobo. 1ra Ed. Valencia, Venezuela. 2019.
- Jares, Xesus (1991). **Educación para la paz. Su teoría y su práctica**. Madrid, España. Ed. Popular. P. 69.
- Laborde, Antonia (2021). **La guerra cultural incendia las escuelas de Estados Unidos**. El País. Washington, 23 de noviembre de 2021. Disponible

en <https://elpais.com/sociedad/2021-11-24/la-guerra-cultural-incendia-las-escuelas-de-estados-unidos.html> Consultado el 20 de marzo de 2025

Martínez, Miguel (2007). **La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación**. Editorial Trillas. México, D.F. (pp.25; 266; 276).

\_\_\_\_\_ (2004). **Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa**. Editorial Trillas. México, D.F. (pp.66 ;139; 140; 105; 284).

Ministerio del Poder Popular de Educación y UNICEF (2014). **Convivencia y Disciplina Escolar**. Revisión del régimen disciplinario escolar en unidades educativas del subsistema de educación básica. Caracas, Unicef. P. 5.

Molina, Denyz (2022). **Orientación integral en los centros educativos y en el aula**. Universidad de Almería. Almería - España. P.10

Morillo, Maricarla; Araujo, Felipe; Pérez, Darnellis y Valenzuela, Luz (2019). Rol orientador del docente en educación media general. **Frónesis: Revista de Filosofía Jurídica, Social y Política**. Instituto de Filosofía del Derecho Dr. J.M. Delgado Ocando. Universidad del Zulia. Vol. 26, N° 3, 2019: 58 – 83.

Prieto, María. Angeles y March, Joan Carles (2002). **Investigación cualitativa**. Paso a paso en el diseño de un estudio mediante grupos focales. Consultantes, p. 149.

Rudin, Victoria (2015). **Resolución Alternativa de Conflictos**. Sistema Nacional de Áreas de Conservación. San José, Costa Rica. PP. 8,14.

Ruíz, José (2012). **Metodología de la Investigación Cualitativa**. 5ta. Edición. Universidad de Deusto. Bilbao – España. (p.122 – p.167)

Universidad Internacional de Valencia (2022). **¿Por qué se producen los conflictos en el aula?** 26 abril 2022. Disponible en <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/por-que-se-producen-los-conflictos-en-el-aula> Consultado el 20 de marzo de 2025

Valles, Miguel (1999). **Técnicas Cualitativas de Investigación Social**. Reflexión Metodológica y Práctica Profesional. Editorial Síntesis. Madrid – España (p.150)