

COACHING PEDAGÓGICO Y CULTURA DE PAZ: DOS ELEMENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DESDE UNA MIRADA UNIVERSITARIA

Melida Quijada M.
melidaquijada@yahoo.es
Universidad Pedagógica Experimental Libertador Mejoramiento

Sinopsis Educativa
Revista Venezolana
de Investigación
Año 18 N° 2
Diciembre: 2018
pp 112 - 123

Recibido: Octubre 2018
Aprobado: Noviembre 2018

RESUMEN

La presente investigación que se desarrolla en el ámbito educativo, donde se estima que la implementación del coaching conducirá a la transformación del comportamiento del ser humano, favoreciendo los procesos de socialización e integración, para propiciar identidad y acciones compartidas, así como también mejorar la actuación de los supervisores y sus prácticas gerenciales. Es así como se plantea el propósito de generar aportes que permitan la creación de una Teoría acerca del Coaching Pedagógico y Cultura de Paz para la prevención de conflictos en las relaciones laborales del Instituto Universitario YMCA Lope Mendoza, y en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, específicamente en el Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio. Los sustentos teóricos de la investigación subyacen en los postulados del Coaching Pedagógico, (Bou, 2013), Cultura de Paz (UNESCO, 1999) y Prevención de Conflictos (Villasmil, 2010). Metodológicamente, la indagación que se adelanta está enmarcada en el paradigma interpretativo, con un enfoque cualitativo (Barrera, 2007). Para el fundamento epistemológico se seleccionó el Humanismo acompañado de la Fenomenología (Heidegger, 1927) y la Hermenéutica para la interpretación de los hallazgos, los cuales permitirán develar un escenario social que requiere ser atendido pronta y permanentemente por la complejidad de la misión que debe cumplir y por la inundación de factores externos e internos conocidos y no conocidos, con alto grado de incertidumbre en la dinámica organizacional que trastocan el papel fundamental de las organizaciones educativas.

Palabras clave:
Coaching Pedagógico, cultura de paz, prevención de conflictos.

PEDAGOGICAL COACHING AND CULTURE OF PEACE: TWO ELEMENTS FOR THE PREVENTION OF CONFLICT FROM A COLLEGE LOOK

ABSTRACT

The present research that is developed in the educational field, where it is estimated that the implementation of coaching will lead to the transformation of the behavior of the human being, favoring the processes of socialization and integration, to propitiate identity and shared actions, as well as improve the performance of supervisors and their managerial practices. This is how it presents the purpose of generating contributions that allow the creation of a Theoretical about Pedagogical Coaching and Culture of Peace for the prevention of conflicts in labor relationships of the YMCA Lope Mendoza University Institute, and in the Libertador Pedagogical Experimental University, specifically in the Institute of Professional Improvement of the Magisterium. The theoretical underpinnings of the research underlie the postulates of Pedagogical Coaching, (Bou, 2013), Culture of Peace (UNESCO, 1999) and Conflict Prevention (Villasmil, 2010). Methodologically, the research that is being carried out is framed in the interpretive paradigm, with a qualitative approach (Barrera, 2007). For the epistemological foundation, Humanism was selected, accompanied by the Phenomenology (Heidegger, 1927), and the Hermeneutics for the interpretation of the findings, which will allow to unveil a social scenario that needs to be addressed promptly and permanently due to the complexity of the mission it must fulfill and the flood of known and unknown external and internal factors, with a high degree of uncertainty in the organizational dynamics that disrupt the fundamental role of the educational organizations.

Key words:
Pedagogical Coaching, culture of peace, conflict prevention.

COACHING PEDAGOGIQUE ET CULTURE DE LA PAIX: DEUX ÉLÉMENTS POUR LA PRÉVENTION DES CONFLITS D'UN REGARD UNIVERSITAIRE

RÉSUMÉ

La présente enquête qui se développe dans le domaine de l'éducation, où l'on estime que la mise en œuvre du coaching entraînera une transformation du comportement de l'être humain, favorisant ainsi les processus de socialisation et d'intégration, pour concilier identité et actions partagées, ainsi que améliorer les performances des superviseurs et leurs pratiques managériales. C'est comme ça comment c'est présenté la proposition de générer les contributions qui permettent la création d'un Théorique sur le coaching pédagogique et la culture de la paix pour la prévention des conflits dans les relations de travail de l'Institut Universitaire YMCA Lope Mendoza et de l'Université Expérimentale Pédagogique Libertador, en particulier dans le Institut de Perfectionnement Professionnel de l'Enseignement. Les fondements théoriques de la recherche sous-tendent les postulats de Coaching pédagogique (Bou, 2013), Culture de la Paix (UNESCO, 1999) et Prévention des Conflits (Villasmil, 2010). Méthodologiquement, l'enquête ce qui nous attend est encadré dans le paradigme interprétatif, avec une approche qualitative (Barrera, 2007). Pour la fondation épistémologique, il a été sélectionné l'Humanisme accompagné de la Phénoménologie (Heidegger, 1927) et de l'Herméneutique pour l'interprétation des résultats, ce qui permettra de dévoiler un scénario social qui doit être traité rapidement et en permanence par la complexité de la mission à remplir et du flot de facteurs externes et internes connus et inconnus, avec haut degré d'incertitude dans la dynamique organisationnelle qui bouleverse le rôle fondamental des organisations éducatives.

Mot clefes:
Coaching pédagogique, culture de la paix, prévention des conflits.

INTRODUCCIÓN

La evolución social está influenciada por muchos factores, uno de ellos es la ciencia de la educación, está considerada como un proceso de socialización, una de las grandes responsabilidades que se le atribuye, es la de contribuir con la formación de ciudadanos con valores universales, espirituales, morales y éticos para el futuro, para el crecimiento social y económico del país, por lo que estudiarla sin tomar en cuenta los factores, elementos, personas que intervienen en el proceso y lo hacen avanzar o no, sería un error, la educación ha sido definida como transformadora de sociedades, es decir se educa a todos los individuos para que desarrollen competencias, actitudes, aptitudes con multiplicidad de finalidades, desde lograr la autonomía del ser hasta obtener su participación activa para convivir adecuadamente en el colectivo social del cual forma parte.

De allí que la convivencia del ser humano es cambiante, compleja, acorde al nivel de necesidades que van surgiendo en el día a día, al movimiento o

torbellino de eventos que se desarrollan permanente y cotidianamente, por lo que es necesario el estudio científico de todos los elementos o factores que contribuyen con una convivencia social sana, enriquecedora, así como también requieren especial atención y observación aquellos factores discordantes y tóxicos que no permiten o no contribuyen con esta condición o necesidad natural. La forma que adquiere el proceso socializador de un país, está influenciado por múltiples factores intervinientes, las personas que lo producen, las condiciones donde se desarrolla, su historia, el convivir de los grupos, en la actualidad los venezolanos viven en una sociedad en la cual la violencia y los conflictos se están incrementando con el paso del tiempo. "La situación país", las "emociones de la crisis" el estrés, exigen recomendaciones para mejorar las relaciones interpersonales. El Estado Venezolano tiene entre sus funciones la ejecución de planes sociales en procura de la protección y fomento de los derechos

socioeconómicos de la población, titución Bolivariana de Venezuela. así como la protección de los derechos humanos los cuales pasan a ser sus funciones indelegables, tal como se ha contemplado en la Cons Constitución Bolivariana de Venezuela.

El crecimiento social indiscutiblemente incluye como uno de sus principales ejes el respeto por los derechos humanos y la construcción de la paz. Para que el sistema social funcione adecuadamente son necesarias ciertas condiciones, el funcionamiento óptimo del sistema educativo es uno de ellas. De acuerdo con la conceptualización dada en la Teoría General de sistemas por su creador Ludving Von Bertalanffy (1950-1968) la cual permite comprender los diferentes desórdenes sistémicos indica que los mismos tienen propiedades y condiciones inherentes al propio sistema, una de ellas es la realimentación que le permite dar vida, nutrirse y continuar con otra de sus funciones conocidas como es la homeóstasis, que le permite oxigenar al sistema para que éste conserve su equilibrio y se mantenga en condiciones estables para su adecuado funcionamiento, de no cumplirse este principio surge entonces el estado de entropía que crea la desarticulación, desgate, pérdida de vigencia, el mal funcionamiento o fallecimiento del sistema, en concordancia con lo anterior existen indicadores de que el sistema social en Venezuela no está funcionando adecuadamente, creando inadecuadas influencias en el sistema educativo, dando éste muestras de desarticulación, lo cual ha conllevado a diferentes tipos de conflictos.

En este orden de ideas, destaca Tuvilla (2003) como conflicto: "...la relación entre los elementos o personas que intervienen en el proceso, las mismas se pueden sentir amenazadas y frustradas, y consecuentemente pueden actuar de modo violento o discordante sino están educadas para afrontar el conflicto mediante la cultura de paz (p.6). En acuerdo con la opinión del autor destacado, conflicto implica desaliento entre personas o grupos de personas que se les dificulta la convivencia. En Venezuela se vienen observando situaciones que permiten inferir conflictos en los últimos 30 años. Dentro de las situaciones o conflictos presentes en el país y publicados por los medios comunicacionales vale la pena destacar los siguientes:

- Altas tasas de robos, atracos y homicidios en algunos lugares, plazas, parques, espacios sociales y culturales así lo demuestran las estadísticas

o registros llevados por organismos como el CI-CPC y publicados por la prensa nacional.

-Según la ONG Observatorio Venezolano de Violencia (OVV), señaló la profunda crisis económica como uno de los catalizadores de estos indicadores.

- El país registró 28.479 asesinatos en el año 2016, una cifra que supera los 27.875 casos documentados en 2015 y que arroja un índice de 91,8 homicidios por cada 100.000 habitantes, según datos de la organización. (EL PAIS, 29/12/2016). Para el año 2018 Venezuela ocupa uno de los primeros lugares entre los países más violentos, información dada por la misma ONG.

- Angustia de los padres y representantes, así como de los docentes por la inseguridad en algunos entornos estudiantiles., datos aportados por CECODAD.

- Ausentismo laboral en todos los estratos institucionales, empresariales, educativos, originados por desordenes en el propio sistema: falta de transporte o huelga de los mismos transportistas, falta del servicio de agua, servicio de luz, racionamiento, falta de insumos para trabajar, falta de medicinas, y algo sumamente preocupante falta de pago de sueldos u honorarios establecidos en el pasado y que ya no son acordes con las necesidades básicas, siendo estos bastante alejados de lo considerado como costo de la canasta básica, el cual se modifica semanalmente, según cifras presentadas por ECOANALITICA.

- El porcentaje de inflación más alto del mundo, conocido como espiral inflacionario, expertos estudiosos de la economía nacional e internacional han informado los porcentajes de inflación de los últimos años: 270% en el 2015, 475% en el 2016 y se estimó 1600% para el cierre de 2017, información suministrada por Luis Pedro España y José Toro Hardy a El Nacional 13/11/2017. Para el año 2018 se estimó un 2000%, y un 2212 para el año 2019 convirtiéndose el caso de la economía venezolana como digno de estudio para los economistas y un ejemplo poco común en el mundo superando a la inflación sufrida en los países Zimbabue, Argentina, Grecia.

- Permanentes aumentos en el salario básico de los trabajadores y trabajadoras con el fin de equiparar los ingresos con la alta inflación, por lo

general cuatro (4) aumentos salariales por año, para el penúltimo decreto a partir del mes de noviembre del 2017, Carlos López, Constituyente, declaró por la Central Obrera Venezolana que es necesario un quinto (5) aumento para terminar con las especulaciones (Globeoconomía, 02/11/2017). Durante el año 2018 después de tres (3) aumentos salariales, se incorpora un nuevo Cono Monetario y un salario treinta y cinco veces mayor al salario anterior, condicionado a la baja o alta de la nueva criptomoneda El Petro.

- Problemas por reclamos limítrofes con Guyana y reciente cierre de frontera en sus límites con Colombia y Brasil.

- Relaciones Institucionales en conflicto con los países con los cuales se comparten fronteras debido al ingreso de venezolanos de forma ilegal, presentándose problemas internos de diferentes tipos también para el país, por el éxodo de talento humano calificado, observándose un vacío de atención en áreas especializadas como las del sector salud.

- Cambios constantes en la concepción del Currículo Escolar, al respecto William Oropeza, Director de la Zona Educativa del estado Miranda dio a conocer que la transformación al currículo educativo de Educación Media se implementó en el año escolar 2015-2016 en 68 planteles modelos, indicó que no se busca la eliminación de asignaturas tales como química, física y biología sino verlas como áreas globalizadas que pasarán al eje de ciencias naturales.

- En la actualidad (2018) se han incorporado jóvenes egresados de la Misión Chamba Juvenil en diferentes instituciones educativas a nivel de educación básica y media desempeñándose como auxiliares docentes, obedeciendo al abandono de la labor docente por parte de profesionales de Educación que antes ejercían estas funciones y debido a la poca remuneración que se recibe, la gran responsabilidad que implica y a la diáspora de calificados docentes.

- Permanentes manifestaciones presenciales en calles, avenidas, autopistas en todos los estados del país, reclamando Derechos establecidos y reconocidos como Humanos, así como reconocidos en la Constitución Bolivariana de Venezuela.

- La emergencia humanitaria fue reconocida gubernamentalmente en el mes de abril 2019,

permitiendo la ayuda humanitaria ofrecida por países amigos y asignándole a la organización internacional Cruz Roja, el reparto de la contribución.

En el ranking mundial, los resultados confirman que Venezuela ocupa uno de los primeros lugares de los países más violentos en América Latina, problema que ha generado grandes cambios en la cultura y comportamiento del venezolano teniendo éste que desarrollar nuevas competencias para manejar su entorno, su realidad, siendo imprescindible utilizar sus fortalezas para superar y mantener su integridad, dignidad como ciudadano, debido a que muchas veces es maltratado, humillado, mal juzgado, calificación que ha llegado inclusive a la no aceptación de Venezolanos en otros países, o a la petición de garantías en países como Argentina y recientemente Panamá, estas situaciones las define Cabello (2012) en su tesis *La Mediación como Política Social Aplicada al Fortalecimiento de la Cultura de Paz en México y España. Universidad de Murcia, como un proceso encadenado básico "para el origen, formación, y desarrollo de conflictos"*.

Otro factor que adquiere relevancia es la deserción estudiantil, el abandono de estudios universitarios por parte de jóvenes estudiantes para emigrar a otros países en búsqueda de mejores condiciones de vida al respecto el Profesor Porras de la *Universidad Católica Andrés Bello* expreso: *"Antes, quienes pedían mi firma en los documentos que les permitirían buscar trabajo en el exterior eran los recién graduados. Ahora, estudiantes de cualquier semestre se acercan para que firme sus documentos. Son estudiantes que dejan su educación por razones económicas y laborales"*, además destacó en la misma entrevista que: *"Hoy las universidades estamos enfocadas en cuatro ejes fundamentales como son el tema de la calidad y pertenencia de las instituciones universitarias, la debilidad financiera, la reposición del talento humano y la generación de un consenso necesario entre las casas de estudio y el gobierno"*.

Los elementos a los cuales hace referencia el Profesor Porras permanentemente han estado en revisión salvo la urgencia en la reposición de talento humano, la cual aparece como un nuevo agravante para desarrollar las actividades a nivel universitario, recientemente (2018) representantes de Ecuador han presentado programas especiales para que venezolanos profesionales de la docencia opten por cargos en ese

país, considerando la gran y excelente formación que poseen y el compromiso demostrado.

Al respecto el Dr, Tulio Ramírez, *director del área de postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) ha destacado la poca preparación que está obteniendo el estudiante venezolano en estos momentos de crisis por la constante interrupción de clases, de horarios mal dirigidos, condiciones sociales no tomadas en consideración adecuadamente.* (Noticiero Televen 29-04-19).

En consecuencia, los desórdenes sociales de diversos tipos ocurridos en Venezuela han creado un conjunto de factores influyentes en el comportamiento de las personas, provocando que los ciudadanos se vean amenazados por el gran índice de violación de los Derechos Humanos en cualquier contexto, no escapando de ello los trabajadores de las organizaciones educativas, quienes permanentemente han tenido que abordar, enfrentar, estas condiciones que forman parte de su convivencia, de su cotidianidad, manteniendo una lucha permanente por el respeto de logros y de reivindicaciones de beneficios logrados, el personal de estas instituciones ha tenido que organizarse en sindicatos, federaciones, confederaciones en sus diferentes clasificaciones para lograr acuerdos y mejoras que se han irrespetado.

Al igual que muchos de los trabajadores del país reciben y sienten los efectos derivados de las condiciones del entorno socio-económico y político donde conviven, como lo sostiene la teoría Estructuralista, (Thompson, Etzioni, Parsons), las organizaciones están influenciadas y padecen los problemas interinstitucionales e intrainstitucionales siendo los primeros originados en el ambiente social donde tienen vida y se desarrollan sus funciones y los intrainstitucionales los que se generan internamente a consecuencia de los externos y el comportamiento de los actores o sujetos, en este caso específico los trabajadores de las instituciones educativas.

Los estructuralistas sostienen que las instituciones formales y complejas como pueden considerarse a los entes educativos deben estudiarse en si misma ya que todas pudiesen presentar características internas diferentes aún cuando las condiciones interinstitucionales sean iguales, uno de los factores externos recientes que interviene y es ejemplo de lo mencionado es el caso del sueldo que durante varios meses devengaron todos los trabajadores debido a la reconversión monetaria,

situación que ha generado diferentes tipos de confusiones, creando desajustes en las tablas salariales, clima de incertidumbre y por supuesto inquietudes, desánimo, preocupaciones en los trabajadores de las instituciones universitarias, se espera la mejora de estas condiciones impuestas, que han generado cambios en el comportamiento del recurso humano, así como cambios y ajustes en los procesos y estilos de vida.

Los problemas y conflictos se han hecho habituales en la sociedad, aun cuando el venezolano ha demostrado paciencia y tolerancia, se requiere como base el diálogo, la comunicación, el entendimiento. Los cambios sociales por lo general requieren tiempo y trabajo compartido, de no hacerlo hacen presencia los desacuerdos o algo más complejo que Chiavenato (1999), describe con el nombre de *espirales de conflictos denominados como meta - conflictos*, que pueden considerarse como insumos provenientes del entorno que provocan consecuencias o influyen en el entorno de paz de las organizaciones. Este mismo autor sostiene que: "Los cambios organizacionales no siempre se originan en la administración de la organización, sino que buena parte de ellos son producto del ambiente externo" (p.175), esto representa lo que otros autores definen como la influencia del entorno circundante que nutre o permea las instituciones que en él hacen vida. Un elemento principal en los conflictos son los actores, es decir las partes involucradas en todos los niveles.

En el caso específico del estudio que se destaca en el Instituto Universitario YMCA Lope Mendoza IUYMICALM) y el Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio (IMPM) en sus misiones cónsonas con el Artículo 1. de la Ley de Universidades "... *buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre*", esta concepción no se está cumpliendo en su gran magnitud, la investigadora quien es parte activa en estas instituciones, ha observado que los colegas que laboran en estas organizaciones (y en otras que no forman parte del estudio, pero que presentan los mismos signos) se encuentran en muchas ocasiones entristecidos, de mal humor, faltando en el cumplimiento de sus responsabilidades y compromisos en el trabajo, se han presentado variadas discusiones entre los profesores y estudiantes , se percibe con cierta regularidad un ambiente tenso entre algunos miembros de la comunidad, así como inasistencias constantes del personal, falta de motivación en el trabajo, originadas estas situaciones por necesidades

básicas no satisfechas que influyen en su calidad de vida, su emocionalidad, su cotidianidad y que también están afectando permanentemente el sistema educativo en su contexto interno y en su dinámica diaria.

Ante esta situación la investigadora realizó una entrevista informal con algunos miembros de la comunidad del Instituto Universitario YMCA Lope Mendoza, (IUYMCA) y en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador a través del Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio (UPEL-IMP) para conocer sus opiniones acerca de los factores que afectan la convivencia en la institución y si consideraban que existe un clima de paz para desempeñar sus funciones, lo cual fundamenta el propósito de la indagación centrada en conformar una Teoría acerca del Coaching Pedagógico y Cultura de Paz para la prevención de conflictos en las relaciones laborales del Instituto Universitario YMCA Lope Mendoza, y en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, específicamente en el Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio.

MARCO REFERENCIAL

El Coaching Pedagógico

En este sentido se presenta en primera instancia el Coaching Pedagógico. Para Bou (2013), Sócrates fue reconocido como filósofo, y gran defensor del compromiso, la disciplina, autodomínio, planteaba y estaba convencido de que no existe el enseñar, sino sólo el aprender, ayudaba a aprender a los demás haciendo preguntas a su interlocutor y dejando que encontrara éste la respuesta por sí mismo, y es con esa misma naturalidad como se describe hoy lo que es la metodología del coaching.

El procedimiento filosófico de Sócrates se orientaba bajo su famosa frase *"Solo sé que no sé nada"*, sin embargo, para continuar la intervención que realizaba a las personas añadía, *"puedo servirte de partera, y por eso hago encantamientos para que des a luz tu idea"*. El coachee (estudiante) no aprende del coach (docente o entrenador), sino de sí mismo estimulado por éste, quien le ayuda a preguntarse y a responderse. En ocasiones el coach aporta soluciones en sentido estricto (disciplinario), aunque más que aportar respuestas, ayuda a formular las preguntas adecuadas. El coachee es el auténtico protagonista de este sistema. Según Ravier (2010), La palabra *"coaching"*, es de origen húngaro derivado de *"coche"*, y aplicada

al objeto que cumplía la función de transportar personas de un lugar a otro, y calificado como el mejor medio de transporte, el más cómodo y el de mejor estatus. El coaching, interpretado en el contexto pedagógico, también transporta, traslada a las personas de un lugar a otro. Las lleva hasta donde desean llegar.

Expresa Bou (ob.cit) que el coaching desde la perspectiva humanista, se destaca como elemento de la psicología humanista, precisa que los individuos poseen capacidades inherentes a su crecimiento, la importancia del establecimiento de relaciones interpersonales, la apreciación de la persona en su totalidad, la posibilidad que tienen los individuos para elegir, como sostiene Yagosesky *"si fluir o paralizarse"*. La Internacional Coaching Federación presenta el coaching como una relación facilitadora diseñada mutuamente con un enfoque de rendimiento profesional y continuo pero que también puede tener un enfoque personal. El coaching se basa en la vivencia de los valores, las relaciones personales presenciales y en fortalecer al ser social que en conjunto proyecta la construcción del carácter, temple e índole de la vida social, sin embargo es sumamente importante considerar lo expuesto en la teoría de la incertidumbre cuando explica que según las condiciones sociales internas y externas en algún momento se tendrá que *"saltar la comodidad del consenso para arribar a la intranquilidad del porvenir, lo cual facilita descubrir una nueva proposición"*. Lo expuesto anteriormente guarda relación y se ajusta al escenario vivencial donde se mueven las organizaciones educativas en la actualidad y que genera confusión, desaliento, desmotivación, disfuncionamiento.

Recomendaciones del Dr. Renny Yagosesky para enfrentar la crisis en Venezuela

- 1 -Ratificar los valores personales que se poseen.
- 2- Enfatizar los valores éticos y morales.
- 3- Aprender a sobrevivir primero las horas, luego los días, luego las semanas y así sucesivamente.
- 4 -Fijar Metas Alcanzables.
- 5 -Vivir en equipos: familia, vecinos, compañeros, crear alianzas.
- 6 -Tener Fe. A veces la lógica no alcanza.

Como segunda instancia se abordan algunos aspectos resaltantes de la Cultura de Paz, destacando los aportes logrados en el Congreso Internacional celebrado en el verano de 1989 en Yamoussoukro, Costa de Marfil quedó registrada “*La Declaración*” surgida de este Congreso, la cual trató de superar las distintas concepciones elaboradas acerca de la paz y se presenta a continuación :

... paz como ausencia de guerra, paz como equilibrio de fuerzas en el sistema internacional, paz negativa y paz positiva, paz holística, paz feminista, al considerar que: 1. La paz es esencialmente el respeto de la vida; 2. La paz es el bien más precioso de la humanidad; 3. La paz es más que el fin de los conflictos armados; 4. La paz es un comportamiento; 5. La paz es una adhesión profunda del ser humano a los principios de libertad, justicia, igualdad y solidaridad entre todos los seres y 6. La paz es también una asociación armoniosa entre la humanidad y la naturaleza (p.s/n).

La Paz fue considerada por la UNESCO en (1998), como: “... la principal columna para llevar una convivencia social armónica, que permita el desenvolvimiento de una vida en comunidad. El fundamento último del derecho a la paz es la dignidad de la persona humana, y consiguientemente, de los pueblos” (p.3). Una versión ampliada del concepto de cultura de paz se encuentra en la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz, proclamada por la Asamblea General de Naciones Unidas en septiembre de 1999. En este documento, se presentan los elementos que crean y permiten la cultura de paz, se destacan los valores y antivalores que no contribuyen y que por su naturaleza son propiciadores de conflictos, se define como:

... el conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida que reflejan e inspiran a) el respeto a la vida, a los seres humanos y todos los derechos humanos; b) el rechazo de la violencia en todas sus formas y el compromiso de prevenir los conflictos violentos atacando sus causas para resolver los problemas

mediante el diálogo y la negociación; c) el reconocimiento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres; d) el reconocimiento del derecho de cada individuo a la libertad de expresión, opinión e información; e) la adhesión a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento entre las naciones, entre los grupos étnicos, religiosos, culturales otros, y entre los individuos; f) la promoción de una sociedad solidaria que proteja los derechos de los débiles mediante una acción sostenida y a largo plazo con miras a un desarrollo centrado en el ser humano y fundado en el apoyo mutuo; g) el compromiso de una plena participación en el proceso de atender equitativamente las necesidades de desarrollo y protección del medio ambiente de las generaciones actuales y futuras (p46).

El año 2000, proclamado Año Internacional de la Cultura de Paz, fue el punto de partida de una movilización de gran alcance. Con ese motivo, las Naciones Unidas iniciaron un movimiento mundial en favor de una cultura de la paz con el fin de constituir “*una gran alianza*” de los movimientos existentes que reúna a todos quienes ya trabajan a favor de una cultura de la paz En la actualidad este movimiento se desarrolla en el marco del Decenio Internacional de una cultura de paz y no violencia.

La cultura de paz necesariamente requiere de actitudes de solidaridad. La solidaridad es un valor que dispone a las personas a comprometerse, a unirse con los otros, promoviendo las alianzas, fortaleciendo las relaciones, cooperando. Es la ayuda mutua que debe existir entre las personas, requiere del compromiso de toda la humanidad que genere una conciencia colectiva para su aplicabilidad, siendo el compromiso diario, permanente, convirtiéndose en un elemento poderoso en la convivencia de las personas.

La Cultura de Paz se encuentra desglosada en los fundamentos de la Educación para la Paz, debe tener como propósito identificar, reconocer y corregir la violencia en los espacios educativos.

En la actualidad una de las recomendaciones con mayor aceptación es la de promover la Cultura de Paz, cuando los conflictos se ven desde una forma positiva, como un proceso natural y común, que forman parte de las relaciones humanas. La Cultura de Paz, se concibe en la actualidad como una realidad posible y positiva, como una conciencia social y una forma de vida caracterizada por el rechazo a la violencia como una forma del fluir armónico, humano, de resolver los conflictos, permite el diálogo, la cooperación, el respeto a uno mismo y a los demás, la adhesión a los derechos humanos cuya aplicabilidad y fin es la paz, es una necesidad humana. Le corresponde al sistema humano, conquistarla, trabajarla y mantenerla.

Al respecto la madre Teresa De Calcuta manifestó que *"...lo más miserable, lo más trágico de la pobreza, no es la falta de pan y de techo, sino la falta de reconocimiento, de identidad no sentirse nadie, carecer de estima pública..."*. Entre las muchas interpretaciones que puede tener lo dicho por la Madre Teresa de Calcuta se destaca la falta de reconocimiento al humano, al otro ser que forma parte de la sociedad, al más necesitado, se olvida lo citado anteriormente: *"La paz es una adhesión profunda del ser humano a los principios de libertad, justicia, igualdad y solidaridad entre todos los seres"*.

La paz es también una asociación armoniosa entre la humanidad y la naturaleza". La falta de reconocimiento, de respeto, de justicia son elementos propiciadores de la desmotivación y tristeza que hacen efecto en el quehacer diario de los integrantes de las instituciones universitarias.

Como tercera instancia se presenta la Prevención de Conflictos. En el caso de la investigación propuesta, se consideró pertinente resaltar lo presentado por Villasmil, (2010) cuando señala:

Los conflictos son el motor y la expresión de las relaciones entre las personas. Las relaciones personales e individuales y las relaciones sociales e internacionales se expresan y fundamentan en el conflicto. Esta es una manera de aproximarse al conocimiento de las personas y de las sociedades que están conforman (p.33).

Es necesario aclarar que las propuestas teóricas que presentan la importancia del conflicto para el estudio de las relaciones sociales, están inmersas en el ámbito sociológico

más que en el educativo, por la intervención de la aplicación del pensamiento dialéctico para este tipo de estudios sociales, sin embargo por ser esta investigación transdisciplinaria, se han considerado varias propuestas de diferentes orígenes en especial las presentadas por teóricos administrativos después de ser analizadas.

El conflicto se puede dar o crear por razones aparentemente objetivas y por lo general es posible vincularlo con aspectos subjetivos o intrapersonales. Suelen producirse cuando la gente habla sin tener plena conciencia de lo que siente, necesita o pide, o cuando no son atendidas sus necesidades. Siendo este uno de los factores más destacados en la dinámica de las organizaciones universitarias.

Dessler (1997), expresa que la dinámica de los conflictos está determinada por la relación entre los elementos o personas que intervienen, las mismas se pueden sentir amenazadas y frustradas, consecuentemente pueden actuar de modo violento o discordante, coincidiendo en su planteamiento con lo expuesto por Villasmil, en párrafos anteriores.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013), concibe que los Conflictos *"Son inherentes a todo sistema de relaciones laborales, por consiguiente, el establecimiento de un sistema para la prevención y resolución de controversias constituye la piedra angular de una política laboral sólida"* (p.s/n).

En el ámbito organizacional el conflicto puede darse por la interdependencia entre los niveles existentes que adquieren menor o mayor importancia y generan burocracia, incertidumbre, espera, desmotivación por decisiones tardías.

Las instituciones universitarias no solo se caracterizan por la cantidad de niveles en su estructura organizativa sino también por los procesos y procedimientos que existen, tienden a ser lentos y tediosos, con pocos recursos incluidos los recursos humanos, lo que influye muchas veces en el encadenamiento de trabajos y en la toma de decisiones inoportunas, a pesar de existir planificación en todas las áreas.

La Influencia de las Emociones en el Conflicto

Gómez y otros (ob.cit), opinan que las actuaciones de las personas permiten detectar el nivel de conflicto a nivel laboral si lo hubiese, puesto que las mismas están sujetas a la carga emocional que lleva y demuestra cada persona,

definiendo la emoción como aquella tendencia para actuar.

En el mismo orden de ideas Goleman (1996) expresa que: “Las emociones representan un impulso para actuar; e indica que la raíz de la palabra emoción es movere, del verbo latín moverse (p.27). Además expresa el autor antes citado, que en tanto se manejen adecuadamente las señales emocionales que emanan las demás personas, en la misma medida será capaz el receptor de controlar y canalizar de manera efectiva lo que la persona transmita.

Es muy importante conocer las emociones, el estudio de cómo y dónde se generan en el cerebro, es fundamental para todas las personas; en educación es imprescindible el manejo adecuado de las manifestaciones emocionales tanto para el que enseña como para el que aprende, para el que trabaja, para todos en general por su influencia en el fluir o no fluir en el ambiente positivo. Otros aportes los presentan Izard, Ackerman, Schoff y Fine, (2000) citados por Perales (ob.cit) consideran que las emociones constituyen sistemas superiores humanos las cuales operan dentro de un sistema inclusivo determinado por la personalidad y la forma de ver el mundo de cada sujeto, para facilitar interacciones de acuerdo con patrones de complejidad que generan relaciones cognitivo-afectivas, las cuales suelen poseer: a) un sustrato neural específico y distintivo de cada sujeto, b) una expresión o configuración expresiva específica e individual, c) sentimientos específicos y distintivos, y d) propiedades.

Las Emociones de la Crisis - Caso Venezolano

En el caso específico de Venezuela el estado emocional del venezolano en la actualidad se caracteriza por un conjunto de emociones conocidas como las “emociones de la crisis” según datos publicados por el CENDES (2018) y comunicados por la psicóloga Yorelis Acosta entre éstas se encuentran: Miedo 12,9% Pérdida de la alegría 14,3%, Rabia 16,6%, Tristeza 19,7%, Desesperanza 16%, y Aturdimiento 37%, entre otras, calificó a estas emociones manifestadas como síntomas de enfermedades psicosociales.

Los reposos por crisis emocionales se presentan con bastante regularidad en las organizaciones educativas en la actualidad.

Gómez (ob.cit) no solo destaca la importancia del factor emocional en los conflictos también precisa que estos pueden originarse por:

- 1) La interdependencia entre los involucrados.
- 2) La culpabilización entre sí.
- 3) Los estados de molestia o disgusto entre los involucrados.
- 4) Los comportamientos comunicacionales difusos.
- 5) La falta de reconocimiento.

Para Dana (2002) la mediación ha sido considerada como una de las estrategias de transformación pacífica de los conflictos que, requiere de la intervención de mediadores (uno o varios) personas, especialistas neutrales que ayuden a las partes en conflicto a que mejoren o transformen por si mismas las problemáticas de conflictos. El mediador requiere de características o requisitos especiales entre ellas, no impone, no juzga, no propone ni siquiera sugiere necesariamente la participación de una tercera parte neutral (un mediador).

Otro aporte lo presenta Torrego (2003), al definir la mediación como: “Un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, es decir, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio” (p. 11).

Según Vinyamata (2003), un proceso de mediación se define como un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación.

Modelos y Fases del Proceso de Mediación

Según Torrego (2003), las fases del proceso de mediación son la siguientes:

a.- *Premediación.* Fase previa a la mediación propiamente dicha.

Se realizan las presentaciones, Se habla con las partes por separado para y si las partes están dispuestas a llegar a la mediación.

b.- *Presentación y Reglas del Juego.* Se realizan las presentaciones personales, se recuerdan y se explica brevemente cómo va a ser el proceso: Objetivos, Expectativas, Papel de los mediadores. Se recuerda la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, se explica la importancia de ser honestos y sinceros, además de aceptar ciertas normas básicas: no interrumpirse, no utilizar un lenguaje descalificar al otro. Se debe tener previsto: espacio, tiempo, papel para notas.

c.- Cuéntame. En esta etapa se exponen las versiones del conflicto, y se expresan los sentimientos. Las partes se desahogan y se sienten escuchadas.

d.- Aclarar el problema. Se identifica en qué consiste el conflicto y se especifican los temas más importantes para las partes.

e.- Proponer soluciones. Se explora lo que cada parte está dispuesta a realizar y le pide a la otra parte. Se resaltan los comentarios positivos de una parte sobre la otra. Se trata cada tema y se buscan posibles vías de arreglo.

f.- Llegar a un acuerdo. Se evalúan las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, se llega a un acuerdo. Se felicita a las partes por su colaboración.

La mediación en el ámbito educativo aparece como una herramienta útil para mejorar la comunicación, el clima universitario, la formación integral de los miembros de la comunidad educativa, la preservación de las relaciones, sin embargo no se recomienda cuando exista violencia grave, uso de armas o drogas, abuso sexual, violencia física reiterada o cuando exista un delito.

De lo antes expuesto se puede estimar que en la convivencia social, no se puede pensar o concebir al ser humano sin conflictos. Sostiene Granell, citado por Tuvilla (ob.cit) que los múltiples conflictos son parte del dinamismo profundo que mueve al ser humano y a las sociedades. Es la condición de posibilidad de crecer y progresar en la historia humana, siendo imposible desligarse de estas condiciones.

ABORDAJE METODOLÓGICO

Son posibles múltiples esquemas para representar la estructura de los procesos de investigación. Lo importante es que el esquema que se utilice sea lo suficientemente eficiente como para abordar todos aquellos elementos y aspectos que son permanentes, particulares e indiscutiblemente también deberá incluir aquellos otros que constituyen diferencias o puntos de variación entre unas y otras investigaciones.

Todo proceso varía según se le considere desde el punto de vista de su evolución y la postura del investigador, a continuación se presentan los elementos que forman parte de la metódica a emplear.

Como paradigma se seleccionó el fenomenológico-interpretativo, acompañado de un enfoque cualitativo. El fenomenólogo busca comprensión por medio de técnicas cualitativas tales como la observación participante, la entrevista en profundidad y otras, que generan datos descriptivos. Se busca interpretar los significados que los informantes claves dan a su convivencia de trabajo en las instituciones. Cabe destacar la utilización de la Hermenéutica para la compilación de información de textos escritos y su interpretación. Según Aguilera (ob. cit) para Heidegger (1889-id. 1976), la manera propia de ser del hombre es ya hermenéutica en cuanto el hombre es interpretativo de sí mismo. De esta forma, la hermenéutica se plantea como la interpretación de esta comprensión originaria de sí y de lo que acontece en el hombre como existente. De acuerdo con Heidegger, los hechos y situaciones repetidas, que constituyen la vida de un ser, conforman el *dasein* (existir) que se entiende su ser, es una determinación del existir que es ontológico y sus caracteres son existenciales.

Heidegger (ob.cit.) indica que las ciencias permiten y son maneras de ver al *Dasein*, como éste se comporta y también con relación a los entes que puedan ser otros distintos a él. Ahora bien, al *Dasein* le pertenece esencialmente estar en el mundo y la comprensión propia del "ser" del *Dasein*. El autor refiere que el *Dasein* tiene tres particularidades. En primer lugar una primacía óptica, en la cual el *Dasein* está determinado por su "ser", por la existencia. En segundo lugar, una primacía ontológica en virtud de la determinación por la existencia, el *Dasein* es ontológico en sí mismo. La tercera particularidad es la del "ser", la condición de posibilidad óptico-ontológica de todas las ontologías. "El *Dasein* se ha revelado, pues, como aquello que, desde un punto de vista, debe ser, interrogado con prioridad a todo otro ente" (p.34).

Otro elemento que conde a considerar el enfoque cualitativo en la presente investigación, es lo acordado por Migueles (2009), cuando manifiesta:

En las investigaciones cualitativas se fijan unos objetivos a lograr algunos son más bien general y otros específicos, pero todos deben ser relevantes para las personas interesadas en la investigación. A veces, es preferible fijar sólo objetivos generales, y determinar los específicos durante la marcha, para no

buscar metas que quizá resulten triviales o imposibles. El objetivo puede ser muy preciso, como, por ejemplo clarificar tal o cual fenómeno o área problemática, aun cuando sus problemas específicos o dificultades propias estén todavía muy enredados y sólo se puedan plantear o formular expresamente cuando la investigación esté más adelantada. (p.44)

La investigadora pretende en su contenido y esencia, el estudio de la dinámica del ser humano en el contexto laboral de las instituciones de educación superior, orientada al estudio profundo de un fenómeno organizacional educativo representado por cada uno de los grupos (informantes clave) personal administrativo, directivos y personal docente a fin de conocer sus características, sus criterios, creencias y puntos de vista ante la realidad inmersa en la que se desenvuelven, los valores presentes en la organización así como también la discrepancia o discordancia entre lo que se comunica y lo que se aplica.

Para ello se aplicará la técnica de la entrevista tal como lo contempla Tamayo (2005): "Podemos decir que la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio se acompañara a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales" (p.184). Otro aspecto que destaca el autor es que la entrevista puede ser libre o dirigida, siendo ésta última la que se empleará, así mismo resalta lo conveniente de repetir la entrevista para verificar la información tal como lo requiere el método científico, y la importancia que puede tener al momento de realizar la categorización. Otras técnicas que se aplicarán, está la observación participante por la condición de personal activo de la investigadora en la comunidad objeto de estudio y el análisis de contenido. El análisis de contenido por la ventaja de que puede ser aplicado a cualquier forma de comunicación: programas televisivos o radiofónicos, artículos de prensa, libros poemas, conversaciones, pinturas, discursos, cartas, melodías, reglamentos, etc.

Como instrumentos para la indagación, se empleará el guión de entrevista, el registro de notas, y matrices de información (Tamayo, ob.cit). La grabación de los testimonios de los informantes clave requiere incluir la ontología

existencial y la ontología del lenguaje la cual transversa los planteamientos de esta construcción científica al considerar lo expresado por Echeverría (2003,) citado por Padrón(ob.cit) "Nuestro ser ontológico nos permite entender a otros, puesto que cualquier otro ser humano es un camino posible de realización de nosotros mismos, de nuestro propio ser" (p.40).

REFLEXIONES CONCLUSIVAS

Venezuela está inmersa en un fenómeno social del cual emergen situaciones de conflicto que requieren atención, consensos, acuerdos para retomar la paz, incorporar la Cultura de Paz, representaría un gran logro en la situación de angustia y desesperanza que viven muchos venezolanos, el recurso humano considerado como un sistema adaptativo complejo que labora en las instituciones educativas universitarias, también requiere paz, salud y equilibrio emocional, espiritual para poder enriquecer, robustecer su entorno y contribuir con el sistema social. Las propuestas para la solución o mediación de conflictos, no solo deben permitir conocer los factores internos que propician el malestar, toxicidad, deben considerarse igualmente todos aquellos factores que surgen externamente como agentes distorsionadores que provocan disfuncionamiento en la dinámica diaria y cotidiana del recurso humano. Es necesario e importante elevar la calidad de vida de su entorno.

El coaching Pedagógico aplicado como estrategia permite fortalecer y elevar la productividad y participación del personal de las organizaciones educativas universitarias como equipo, obteniendo de ellos compromiso, altos niveles de participación, logro de metas, con muchas fortalezas para enfrentar situaciones difíciles.

REFERENCIAS

- Aguilera, Martha. (2009). *Una propuesta Educativa en el siglo XXI. Universidad Simón Rodríguez. Caracas. Tesis Doctoral.*
- Arias, Fidias (2006). *El Proyecto de Investigación. (5ª ed.). Caracas: Editorial Espíteme*
- Asamblea General de las Naciones Unidas (1999). *Declaración y Programa de acción sobre una Cultura de Paz.*
- Barrera, M. (2007). *Modelos epistémicos en educación e investigación y el moralismo. Quirón ediciones. Venezuela: Caracas.*

- Cabello T., París A. (2012). *La Mediación como Política Social Aplicada al Fortalecimiento de la Cultura de Paz en México y España*. Universidad de Murcia. España.
- Centeno, M. T. (2008). *Una Pedagogía de la Paz en la Mediación de Conflictos Organizacionales*. Universidad Pedagógica Libertador. Fondo Editorial.
- Congreso Internacional (1989). "La paz en el espíritu de los hombres". Yamoussoukro, Costa de Marfil. Conferencia Mundial sobre Educación para Todos. Jomtien.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).
- Cortázar, José M. (2000). *Políticas Educativas de ayer y de hoy*. Escuela de Educación. UCV-MECD-OPUS. Caracas
- Chiavenato, Idalberto. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc. Graw Hill. 5ta Edición.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw-Hill /Interamericana Editores, S.A. México.
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*, Octava Edición. Pearson Educación de México, S.A: México
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. (1ª ed.). Kairós
- Galtung, J. (1985). *Sobre la paz*. Barcelona: Fontamara UNESCO. Algunas sugerencias sobre la enseñanza acerca de los Derechos Humanos. París: UNESCO 1969.
- Ley de Universidades. (1970). Venezuela: Caracas.
- Ley Orgánica del Trabajo (2013). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 6.076, Mayo 7, 2012.
- Martínez E. y Zea E. (2004). *Estrategias de enseñanza Basadas en un enfoque Constructivista* [Revista en Línea] disponible en: <http://servicio.bc.u.c.edu.ve/educaciónn/revista/a4n24/4-24-4.pdf> [Consultado, abril 9, 2018].
- Martínez, M (2009). *Nuevos Paradigmas en La Investigación*. Editorial Alfa: Venezuela: Caracas.
- Martínez, M (2008). *La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación*. México: Editorial Trillas.
- Maturana, H. (1998). *Emociones y Lenguaje en Educación y Política*. Belo Horizonte: UFMG. Chile.
- Morín, E. (1999). *La Cabeza Bien Puesta: Repensar la Reforma, Reformar el pensamiento*. Argentina: Ediciones Nueva Visión.
- Morín, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. UNESCO. Francia:París.
- Morín, E. (2001). *El Método*. (Vols. 1al 6). Cátedra. España: Madrid.
- Padrón, J. (1992). *Aspectos Diferenciales de la Investigación Educativa*. UNERS.Venezuela:Caracas.
- Paris Albert, S. (2005). *La Transformación de los Conflictos I de Castellón de la Plana. Castellón de la Plana. desde la Filosofía para la Paz*. Universidad Jaume Tesis Doctoral.
- Perales, R. (2014). *La Gerencia Educativa desde los Sistemas Adaptativo Complejos*. Universidad Simón Rodríguez. Venezuela: Caracas.
- Picón-Medina, G. (1994). *El Proceso de Convertirse en Universidad*. Venezuela: Caracas. UPEL-USR.
- Puigvert, I. (2012). *Programa de Asesoramiento Fundamentado en la Inteligencia Emocional para Abordar el Conflicto Laboral en la Organización Educativa Venezolana. Trabajo de Investigación para optar al título de Magister en Asesoramiento y Desarrollo Humano*. Universidad Simón Rodríguez. Venezuela: Caracas.
- Raviera, L. (2010). *Arte y Ciencia del Coaching. Su Historia, Filosofía y Esencia. Genealogía del Coaching*. Editorial Durken.
- Reafirmación de Ammán (1997). *Educación para Todos: Alcanzar la meta*.
- Tamayo, M. (2005). *El Proceso de la Investigación Científica Lumusa*. México.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2000). *Introducción a los Métodos Cualitativos*. (3ªed.). Ediciones Paidós.
- Torrego, J.C. (2003). *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas*. Madrid. Nancea, C.A. Ediciones Madrid.
- Tuvilla, José. (2003). *Derechos humanos. Cuaderno de actividades para educar en la cultura de paz*. Caracas.
- UPEL. (2013). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales*. (4ª ed.). UNESCO (1998). *Declaración del Director General*. Francia: París.
- Uzcátegui, J. (1998). *Emociones Inteligentes, El Manual de la Inteligencia Emocional*. (1ª ed.). Caracas: Editorial Lithopolar.
- Yegres, Alberto. (1998). *ÉTICA y Formación Docente*. Imprenta Gerardo Toro. Caracas.
- González, N. (2005). *Perfil Profesional del Docente por formar en Educación Superior*. Revista Sinopsis Educativa. Revista Venezolana de Investigación IMPM-UPEL. Año 5, Nº 1 y 2, Junio – Diciembre.