

ENSEÑANZA DE LA MEDIACIÓN DESDE LA ESENCIA PSICOSOCIAL DEL PROCESO DE APRENDIZAJE; FORMACIÓN DE VALORES.

TEACHING OF MEDIATION FROM PSYCHOSOCIAL'S NATURE OF LEARNING PROCESS; MORAL PRINCIPLES EDUCATION.

José Ramón Lezcano Calcines, josram@nauta.cu, Profesor del Centro de Estudios de Administración Pública de la Universidad de La Habana, Abogado del Bufete Colectivo de Santos Suárez, La Habana, Organización Nacional de Bufetes Colectivos, Máster en Administración pública, Mediador de la Corte Cubana de Arbitraje Comercial Internacional adscrita a la Cámara de Comercio de la República de Cuba.

RESUMEN:

El presente estudio aborda la enseñanza de la Mediación, en tanto método de gestión y resolución de conflictos interpersonales, desde la esencia psicosocial del proceso de aprendizaje, como contribución a la formación de valores humanos en los estudiantes.

Palabras clave: Mediación, gestión de conflictos interpersonales, aprendizaje y formación de valores.

ABSTRACT:

This study explores about teaching of mediation like a system of interpersonal conflicts resolution (*ADR*, alternative dispute resolution) for moral principles education in students.

Keywords: Mediation, system of interpersonal conflicts resolution, learning process and moral principles education.

Sumario: Introducción. 1.- El problema de la educación humana. 1.1.- Presupuestos de la educación humana efectiva. 2.- La Mediación en tanto mecanismo para la gestión y resolución de conflictos interpersonales. 2.1.- Premisas substantivas de la Mediación de valor educativo humano. 3.- Objetivos educativos e instructivos deducibles. CONCLUSIONES. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

INTRODUCCIÓN:

En la ejecutoria como facilitador de la asignatura: *“Mediación para la Gestión y Resolución de Conflictos Interpersonales y de Pequeños Grupos”* que, como materia optativa, se imparte a alumnos de Pregrado de la carrera de Sociología de la Universidad de La Habana

por espacio de diez años, en tanto “... proceso de solución cooperativa de conflictos en el cual dos o más partes en disputa son asistidas en su negociación por un tercero neutro e imparcial y se les faculta para alcanzar, por sí mismos, voluntariamente, un acuerdo mutuamente aceptable sobre el asunto en disputa” (Kruk, 1997); resultó que su enseñanza aportaba conocimientos, no solo en la formación curricular del alumnado, como profesionales de perfil amplio que en su día serían (el objetivo de su incorporación al Programa académico de la especialidad fue el de *formar un profesional capacitado para dar respuesta a acuciantes problemas y exigencias crecientes de la sociedad*, casi con la inclusión de una profesión dentro de otra), sino también en su propia formación como seres humanos, en su crecimiento y desarrollo personal, espiritual.

No se trata de que, al final del curso, conforme al examen que deben rendir (consistente en que los estudiantes desarrollen por parejas una mediación interpartes en un conflicto “real”, cuando lo cierto es que lo representan alumnos de la especialidad de Teatro, de la Universidad de las Artes — los que a su vez son evaluados por sus profesores, sin que ni unos ni otros educandos sean conscientes de esa realidad—, en una mutuamente provechosa colaboración entre universidades), los alumnos logren, a través del empleo y aplicación de las técnicas y habilidades aprendidas, proveer solución a conflictos interpersonales que se presentan complejos, sino que, a partir del instante mismo de empezar a conocer la Mediación; de comenzar a reconocer la dinámica de un conflicto interpersonal; de advertir las barreras en la comunicación humana; de adquirir las herramientas prácticas para intervenir positivamente en conflictos interpartes; se manifiesta en ellos un fenómeno de transformación personal positiva (incluso con el fomento de valores humanos tales como: la honestidad, la justicia, el altruismo, la templanza, la empatía, ...).

Los estudiantes manifiestan comenzar a conocerse mejor a sí mismos; a regular y autorregular, conforme a los nuevos conocimientos que adquirirían, su propio comportamiento; a afrontar sus conflictos interpersonales con mayor seguridad, con mayor autoconfianza, a gestionarlos con marcada autosuficiencia (Esta circunstancia adquiere mayor relevancia a partir de considerar que: “*Lo popular de la competencia, de la confrontación, nos lleva a pensar que el ejercicio de formas cooperativas [de solución de conflictos] no es una adquisición natural, sino que requiere de esfuerzo; implica un aprendizaje dirigido*” (Castanedo, 2019); a vivenciar una experiencia totalmente cautivadora para ellos, que es advertir como su propio cambio personal influye en los otros e induce a su vez el cambio personal en aquéllos y a hacer más eficientes y productivas sus relaciones personales, con la verificación de conductas perfectamente observables y medibles (por ejemplo; - desarrollan la capacidad de escuchar de manera efectiva, como consecuencia de haber internalizado que una barrera en la comunicación interpersonal es que en un debate, cuando una parte habla, la otra piense en lo que le va a responder, en defecto de oírla de manera efectiva, lo cual produce una disonancia comunicativa insalvable; - espacian el tiempo entre su reacción y el estímulo que la provocó, a partir de conocer que son los mayores responsables de sus acciones, que pueden decidir por sí mismos con independencia del medio, que pueden alcanzar “la última de las libertades humanas: la elección de la actitud personal ante un conjunto de circunstancias, para decidir su propio camino” (Frankl, 2004), de que hablaba el psiquiatra austriaco Viktor Frankl — de cuya existencia, obra escrita y experiencias vitales, indefectiblemente, se hace relatoría en el encuentro inicial de presentación de la asignatura—; - perfeccionan la transmisión de sus mensajes, luego de aprender que la comunicación es un proceso interactivo y que no basta

con decir lo que queremos y que a veces no somos capaces ni de decir, pues explicar con claridad nuestros puntos de vista implica contenido y emoción y que si no somos capaces de canalizar las emociones que nos provoca el mensaje, la información que queremos transmitir carecerá de todo valor, en tanto la comunicación es uno de los procesos más importantes a la vez que complejos, de los que desarrolla el ser humano, pues lo que la otra persona entiende, depende de símbolos, experiencias de vida y vivencias personales, de ese receptor, que en modo alguno es un sujeto pasivo y, — entre muchas otras transformaciones—, — regulan y autorregulan su discurso en función de su pensamiento real, esto es, adecuan su conducta objetiva a lo que realmente sienten y piensan, al comprobar que tanto cada uno en sí, como los demás, filtra la información que recibe, a veces hasta sin ser plenamente consciente de ello y tiene la capacidad de discriminar entre contenido real y contenido falso en un discurso).

En suma, que en el proceso de conocerse y reconocerse a sí mismos como seres humanos en ocasión del aprendizaje de la Mediación y la gestión productiva de conflictos interpersonales, los estudiantes a su vez conocen y reconocen más a los demás y también a la inversa, en un tránsito mutuamente recíproco en el que se reconocen a sí mismos reconociendo a los otros y reconocen a los otros siendo reconocidos por ellos, pues valoran la conducta del otro a través de valorarse a sí mismos y viceversa, lo cual les condiciona una transformación humana cualitativamente superior al reflejarse en los otros e integrarse consciente, plena y desprejuiciadamente, al grupo y a su realidad circundante.

A partir de este resultado, absolutamente espontáneo, no preconcebido y ni siquiera imaginado; la siguiente tarea fue sistematizar conocimientos, saberes, habilidades y herramientas prácticas transmisibles, así como métodos y formas para su provisión efectiva — incluso de otras ciencias y sistemas de conocimientos interrelacionados con este objetivo—, para, al mismo tiempo de la enseñanza de la Mediación y con motivo de ella, primero: colocar a los estudiantes frente a sí mismos, como seres humanos; segundo: proveerles destrezas para el manejo productivo de sus propias controversias interpersonales y; tercero (como fin último): contribuir al objetivo superior de su desarrollo personal; con la integración de un Plan de Estudios de la asignatura que agotara **la esencia psicosocial del proceso de aprendizaje**, lo cual la determinó casi como un **Programa de intervención educativa**, en atención al reforzamiento de valores humanos que representa.

1.- El problema de la educación humana.

¿A qué nos referimos cuando hablamos de esencia psicosocial del proceso de aprendizaje?, pues a la respuesta a preguntas tales como; ¿cuáles son las dificultades de la educación?, ¿cómo debe ser una educación efectiva? y ¿cómo lograr el tránsito operacional, coherente y válido, trascendente y valioso; de la realidad externa, a la psiquis del sujeto (esto es, la internalización del conocimiento en el sujeto)?

La historia del desarrollo social de la humanidad es la historia de su aprendizaje, la historia de su educación. En última instancia, todo acto social es un acto de aprendizaje, de reconocimiento del mundo externo y de autorreconocimiento del propio interno. Esta historia se reduce a la realización de su carácter activo en la búsqueda de las causas últimas de sus determinantes y condicionantes; a la identificación de sus esencias, contradicciones internas y tránsitos recíprocos, todo lo cual se verifica en el aprendizaje.

Por tanto, toda actividad humana, comporta, irremisiblemente, un sustrato educativo, más o menos explícito o velado, intencional o casual. Según esto, la vida misma no es más que un “proceso de educación”, pero ese proceso que es la educación no puede ser de espontánea realización, antes bien, tiene que ser un proceso dirigido, asistido, facilitado, conducido; a riesgo de ser un proceso fallido y contraproducente, lo que ha determinado que sus mejores maneras de ejecución haya concitado de antiguo el análisis y reflexiones de filósofos, pedagogos, psicólogos, sociólogos, ... que, a la develación de las complejidades y maneras efectivas de realización de este proceso, han dirigido sus energías y cuya conclusión primera no es otra que, a pesar de su asiduidad y comunidad con la vida humana, no ha conocido la historia de la humanidad tarea más difícil, al tiempo que más importante, más abnegada, más reconfortante y más grata en su ingratitud, que la tarea de educar.

En este sentido, es de destacar, junto a la obra de otros muchos estudiosos de la educación, la del psicólogo ruso Piort Y. Galperin (Tambov, Rusia, 1902 – Moscú, Rusia, 1988), quien estableció tres tipos fundamentales de formas de orientación de las tareas de las que dependen que las mismas sean o no, ejecutadas de manera rápida y correcta; estas formas son:

1.- La base orientadora de la acción no se señala o es señalada insuficientemente al sujeto. En este caso, la realización de las acciones transcurre lentamente, con frecuentes pérdidas y búsquedas repetidas; la ejecución asume el tipo de “ensayos y errores ciegos”.

2.- El facilitador muestra la base orientadora completa de la acción para la nueva tarea, explica sus conexiones y relaciones objetivas y el modo de ejecución de la acción, aunque, por regla general, el sujeto al comienzo no toma en consideración las indicaciones dadas y si no se le controla rigurosamente, regresa a los ensayos y errores.

3.- Se orienta al sujeto no hacia los índices de una tarea particular, sino hacia las propiedades y relaciones esenciales de cualquier objeto de la tarea particular, armándolo de un análisis que le permita diferenciar los puntos de apoyo de cualquier tarea. Ello tributa a que el sujeto forme individualmente la imagen orientadora completa de la acción, con ayuda de la cual, después, en tareas aisladas, establece combinaciones de propiedades y relaciones, así como puntos de apoyo en la ejecución de tareas particulares. (Galperin, 1979).

La obra del eminente profesor ruso tiene un valor inestimable en el desarrollo de la educación humana, sin embargo, su incontrastada y exacta validada teoría precisa se enfatice en un elemento que, si bien lo contiene, requiere reforzarse a los fines de agotar acabadamente el proceso de la educación y ese complemento esencial es *la experiencia vivencial del sujeto respecto del nuevo conocimiento*, a partir de un presupuesto fundamental: ***el único aprendizaje efectivo es la experiencia, la vivencia personal***, en tanto no existe aprendizaje acabado si no se vivencia, incluso, de manera regular y sostenida. El aprendizaje es, esencialmente, una experiencia personal; es experiencial, vivencial, se realiza contrastado en el universo interior del sujeto que conoce la realidad externa, objetiva, práctica; cuando ésta interesa las emociones; entonces, la educación no es sólo un asunto cognitivo, sino también, por necesidad, un asunto que involucra las emociones, que interesa los recursos personológicos del sujeto.

Ahora bien, ¿acaba con el método enseñanza-aprendizaje correcto y la experiencia vivencial, emocional, del conocimiento nuevo por el sujeto cognoscente, el proceso de la educación?; ¿basta con ello para que se realicen sus fines? La respuesta es: no, pues no se trata de hacer por hacer y personas inteligentes y de voluntad han existido a lo largo de

la historia de la humanidad que también han ocasionado daños magnos al prójimo, de lo que se deriva otro corolario fundamental de la educación: ***De nada vale la ciencia sin un alma noble que la impulse, sin un sentimiento generoso que la sustente, que la oriente en el sentido de contribuir al mejoramiento humano.*** De aquí tenemos que el proceso de la educación es también y, sobre todo, espiritual; que la esencia del problema del conocimiento es una cuestión de bondad humana, bondad a la que sólo se llega a través del autorreconocimiento personal y el reconocimiento de los otros como seres humanos. No se trata de idealismo en el sentido de que discurre al margen de las condiciones materiales de existencia, sino de que el ser humano es (y debe ser) siempre: más. Que si bien es cierto está condicionado por las relaciones materiales de vida que lo contienen, también tiene la capacidad de decidir por sí; sin la insoslayable determinación externa de éstas.

En tanto proceso específicamente humano, en la adquisición del conocimiento nuevo tienen que verificarse la experiencia y la emoción del sujeto, a riesgo de quedar, en contrario, sin brotar robusta y consistentemente, como una semilla germinada, pero de existencia precaria y comprometida.

Pero, además, la verificación de determinados presupuestos del aprendizaje, la realización acabada del proceso de la educación, en cuanto ocurre en la realidad — compleja e incesantemente cambiante—, precisa de la voluntad del sujeto, de su empeño, de su ejecución externa, pues el aprendizaje no se agota en el plano subjetivo del individuo, sino en su realidad objetiva, en la práctica; en contrastar las conclusiones a las que por su virtud arribó, con hechos empíricos, con su complejo de relaciones circundantes que, en tanto dinámicas, variables, lo obligan a ajustar y reajustar constantemente sus concepciones y eso requiere esfuerzo por parte del sujeto. Entonces, ***tampoco se alcanza el conocimiento sin una voluntad exteriorizada, activa, de realizarlo y contrastarlo en la práctica, de reflejarlo en la realidad,*** además de en el sentido de la bondad de que hablábamos antes.

La narrativa precedente no descalifica en absoluto la transmisión del conocimiento, la provisión de saberes a los estudiantes, pues esa es la base de la educación y de la perspectiva que asumo, a lo que nos referimos es a que, para que sea efectivo el aprendizaje, tienen que interesarse todos los planos del sujeto cognoscente, pero nada desvirtúa la validez del plano cognitivo, pues, incluso, como mismo la experiencia y la vivencia afectiva de determinada realidad por un sujeto, influye sobre su conocimiento y lo profundiza, también se produce una influencia en sentido inverso y un conocimiento nuevo refuerza una experiencia y una vivencia afectiva, bien sea con carácter retroactivo (respecto de un hecho pasado que valora en base al conocimiento nuevo), ya con efecto anticipatorio (respecto de un probable hecho futuro que valorará en base a información ya presente)

1.1- Presupuestos de la educación humana efectiva.

Desde la ***esencia psicosocial del proceso de aprendizaje*** una ***educación humana efectiva*** será aquella que:

- Contraste al estudiante, respecto de los conocimientos que promueve, con su propia realidad, con su propio ser, su existencia vital misma y experiencias personales; que

se reconozca a sí mismo en ellos y reconozca los conocimientos nuevos en sí mismo.

- Tribute a: **QUE EL SUJETO PRODUZCA SU PROPIO CONOCIMIENTO**. Que, a partir de proveerle la base orientadora correcta, las herramientas de análisis y de **síntesis lógica**, el conocimiento sea una construcción individual del sujeto. (Esta se muestra como la única epistemología efectiva; Más allá de procurar uno u otro Modelo de pensamiento, provocar el pensamiento).
- No busque dar respuestas acabadas, sino que sea el sujeto cognoscente quien arribe *per se* a las respuestas.
- Desarrolle la capacidad de realizar determinadas asociaciones objetivas a partir de las cuales llegar a conclusiones ciertas con un sentido de bondad humana prevaleciente.
- Dote de análisis críticos desde los cuales forjarse un planteamiento recto y debatible.

El ser humano es un todo único que integra; conocimiento, emociones, voluntad... Quien intente reducir al sujeto humano a una u otra de sus dimensiones en perjuicio de las otras, estará perdiendo al individuo. Toda educación debe tender a ese objetivo; la sabia de la enseñanza está en desarrollar plenamente las capacidades físicas y espirituales del ser humano para la realización de su esencia: darse al mundo, a la vida, a contribuir al bien de los demás y del suyo propio, sin desmerecer nunca de su condición humana.

2.- La Mediación en tanto mecanismo para la gestión y resolución de conflictos interpersonales.

La **Mediación** se define de una manera sencilla como: “**entendimiento facilitado**” (Castanedo, 2019). “En su forma más simple, la mediación puede definirse como un proceso de negociación asistida. Brinda la asistencia de terceros a personas que tratan de alcanzar un acuerdo en una controversia. ...Un proceso de negociación asistida en el que un tercero imparcial controla el proceso y las partes determinan el resultado” (Picard, 2007). La nota característica de la Mediación como mecanismo de resolución de conflictos y su valor cardinal, es que son las propias partes involucradas en la controversia y sólo ellas, las que arriban al acuerdo final como resultado de un proceso de reconciliación consensual. La responsabilidad primaria y esencial de la solución de la disputa mediante este tipo de procesos recae en las partes en sí, independientemente y sin perjuicio del loable servicio y auxilio que les provee el Mediador, por virtud de sus habilidades expuestas, siendo esta particularidad lo que singulariza la Mediación dentro del conjunto de métodos alternativos de resolución de conflictos.

“... Los conflictos resultan ser estados subjetivos que se instalan a partir de las particularidades de la percepción¹ y toma de consciencia que haga cada individuo de una situación, real o imaginaria, como conflictiva ...” (Fuentes, 2012) , si las partes llegan a

¹ La percepción constituye un proceso cognitivo que deviene en elemento fundamental en el abordaje de los conflictos interpersonales y, por tanto, en la Mediación. Su enseñanza puede ilustrarse al estudiante a través, principalmente, de las “ilusiones visuales”, por ser las más conocidas y de fácil reproducción en una presentación eficaz y amena. Así, pudieran emplearse una serie representativa de aquéllas tales como: la imagen de - La Anciana-joven, - La ilusión de Müller-Lyer, - La escalera de Schröder y la siempre inquietante, - Ilusión de la intersección, entre otras.

persuadirse de que sus puntos de vista “... sobre el conflicto[,] puede[n] ser distorsionado[s] o incompleto[s] y que es importante conocer y comprender el [punto de vista] que la otra parte tiene de la situación [...] el conflicto se convierte en una experiencia de aprendizaje que implica preguntar, compartir, transformar y cambiar” (Picard, 2007); una experiencia de búsqueda y, por tanto, un camino de crecimiento personal y relacional, en consecuencia, de alcance de resultados productivos. “[...] la mayoría de los conflictos poseen motivos mixtos y las partes tienen, tanto intereses cooperativos, como competitivos [...] en la mayoría de los conflictos los intereses cooperativos y competitivos de las partes permiten que emerjan dos procesos diferentes en la solución de conflictos: la negociación integrativa (cooperativa) y la negociación distributiva (competitiva) [...] el resultado de un conflicto sea positivo o negativo depende de las fuerzas relativas de los intereses cooperativos y competitivos de las partes en conflicto” (Picard, 2007).

A no dudar, la Mediación constituye, además de un mecanismo de gestión y resolución de controversias, una verdadera experiencia educativa ¿A qué nos referimos? A que “actúan [actúa] en contacto directo con las personas con [un] objetivo fundamental: **El Cambio personal** [cuyas manifestaciones serían:]

1. La reestructuración de representaciones bajo cuya influencia la persona se ve o se presupone imposibilitada de mantener una relación de ajuste entre sus exigencias y las condiciones de la vida. (Sufre, no se concentra, no explota al máximo sus capacidades, etc.).
2. La disminución perceptible de los estados emocionales particulares de valencia negativa asociados a dichas representaciones (la molestia, la preocupación en sentido general, la ansiedad, la angustia).
3. La recuperación de un estado de capacidad para movilizar los recursos personales en la dirección de solucionar los problemas vitales fundamentales que tienen que ver con las relaciones de adaptación y transformación sujeto-entorno. Estoy pensando en la idea Pichoniana de **adaptación activa**.
4. El aprendizaje para la reorganización (nuevas formas de utilización) de los recursos personales, así como la creación de recursos nuevos” (Calviño, 2000).

2.1.- Premisas sustantivas de la Mediación de valor educativo humano. || 3.- Objetivos educativos e instructivos deducibles.

Del examen de la Mediación como método de gestión y resolución de conflictos interpersonales, es posible regularizar una serie de **premisas sustantivas**² de significativo valor educativo humano, cuya transposición (perfectamente válida) a objetivos concretos, resulta en la sistematización de **objetivos educativos e instructivos** que contribuirían directamente a la formación de valores humanos. Por tal razón, es que ambos epígrafes, de común separados, conviene exponerlos en una relación de interdependencia para su mejor comprensión.

Premisas sustantivas de la Mediación	Objetivos educativos e instructivos Plan
- Que los conflictos interpersonales no son ni	- Que los estudiantes entiendan

² No se relacionan de manera exhaustiva, sino solo algunas de ellas y sus correspondientes objetivos.

buenos ni malos, sino que lo determinante es el modo ya constructivo, ya destructivo en que se gestionen.	que los conflictos interpersonales ...
- Que los conflictos interpersonales deben ser enfrentados apenas surjan, pues la prorrogación de su resolución es contraproducente para quien prorroga. (Esta premisa se relaciona especularmente con un postulado establecido por Nicolás Maquiavelo en su obra: “El Príncipe” — Capítulo 3—, que expresa: “... la guerra no se elude, sino que se difiere [cuando tal cosa se hace], con ventaja ajena”. (Maquiavelo, 1532, 1998).	- Que los estudiantes internalicen que los conflictos interpersonales ...
- Que es posible adquirir habilidades para el manejo constructivo de conflictos interpersonales.	- Que los estudiantes entiendan que es posible... y, a partir de esta comprensión, disponerse, afectivamente, en el camino de adquirir ...
- Que las personas calibran constantemente (incluso a veces de manera inconsciente) las reacciones de los demás (Verbales — contenido semántico del mensaje— y, todavía más, las No verbales — movimiento corporal, contacto visual, expresión facial, tono de la voz, volumen, claridad, ...) y que la percepción de incongruencia entre una y otra despierta suspicacia en el receptor.	- Que los estudiantes comprendan que las personas... y, a partir de este conocimiento, desarrollar habilidades en la calibración de las reacciones de los otros y reajusten su propia manera de emitir los mensajes
- Que no canalizar adecuadamente las emociones humanas (que son absolutamente lícitas) y, en cambio, reprimirlas o sustituirlas por otras inoficiosas (risa, sarcasmo, ironía, desvalorización del punto de vista ajeno, ...), provoca a su vez más disonancia en el receptor del mensaje y genera, a largo plazo, trastornos psicosomáticos en el emisor.	- Que los estudiantes entiendan que no canalizar ... y, de su comprensión, suprimir las barreras en su propia comunicación.
- Que ocultar o tergiversar nuestras emociones reales desencadena reacciones anatómicas difusas; determinadas manifestaciones fisiológicas autónomas, endocrinas y somáticas, relacionadas con la activación del sistema nervioso visceral (Aceleración de la frecuencia cardíaca, nerviosismo, midriasis — dilatación pupilar—, sudación, rubicundez, ...), que comunican a los demás, incontrovertiblemente, estados de ánimo propios, de lo que se deriva que mentir no es precisamente un proceso “fácil”	- Que los estudiantes entiendan que ocultar ... y, de su comprensión, afinar su manera de comunicarse con los demás.

aun cuando creímos ser exitosos.	
----------------------------------	--

CONCLUSIONES.

A partir de los presupuestos de la educación humana efectiva en relación con la sistematización de premisas educativas de la Mediación como objetivos educativos e instructivos, se establece que el **Método de enseñanza** debe tener en cuenta las características del sujeto cognoscente, más que las de un método de aprendizaje específico.

Por tanto, el método que se debe seguir debe ser el mayéutico, en busca contrastar en el estudiante el conocimiento nuevo, con sus vivencias personales y experiencias de vida, a partir de las cuales poder establecer una reflexión y diálogo interno con sus emociones y puntos de vista, que le permitan arribar a conclusiones fundamentales y objetivas y abordar de manera crítica la realidad externa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Calviño, M., Orientación Psicológica. Esquema Referencial de Alternativa Múltiple, Editorial Ciencias Médicas, La Habana, 2006.
- Castanedo Abay, Armando. Manual de Mediación. Gestión y solución de conflictos. Doctrina y práctica. Ediciones ONBC, La Habana, 2019.
- Frankl, Viktor. El hombre en busca del sentido. Herder Editorial, Barcelona, 2004.
- Fuentes Ávila, Mara. Mediación en la solución de conflictos. Publicaciones Acuario, Centro Félix Varela, La Habana, 2012.
- Galperin, Piort Y., Introducción a la Psicología: un enfoque dialectico. Colección Aprendizaje, Pablo del Río, Madrid, 1979.
- Maquiavelo, Nicolás, El Príncipe, Editorial Espasa Calpe, Madrid, 1998.
- Picard, Cheryl A., Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos. Publicaciones Acuario, Centro Félix Varela, La Habana, 2007.