



Modelo teórico de superación profesional en misiones diplomáticas orientada a la resolución de conflictos

Theoretical model of professional development in diplomatic missions oriented to conflict resolution

Flavio Amaury Rondón de Jesús

Embajador de República Dominicana en Cuba, República Dominicana,
flaviorondon@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0002-3151-8198>

Jorge García Batán

Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba,
jorge.garcia@reduc.edu.cu, <https://orcid.org/0000-0002-2933-2485>

Olga Lidia Pérez González

Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba,
olga.perez@reduc.edu.cu, <https://orcid.org/0000-0003-4475-814X>

Resumen

En las misiones diplomáticas se identifican limitaciones referidas a la resolución de conflictos; el objetivo es diseñar un modelo de superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos. La metodología se basó en la modelación sistémico estructural funcional, y los talleres colectivos de análisis crítico y constructivo para la validación del modelo propuesto. Como resultado se obtuvo el modelo compuesto por los subsistemas prescriptivo del contexto de la superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos, el de proyección teórica metodológica de sus acciones, y el de su transformación profesionalizada. De las relaciones de los subsistemas emergió el desempeño profesional de los actores de la misión diplomática para la resolución de conflictos, como cualidad de orden superior del sistema modelado, entendida como la concreción de todo un proceso de acumulación de saberes desde la superación colectiva.

Palabras clave: misión diplomática, resolución de conflictos, superación profesional

Abstract

The objective is to design a model for professional development in diplomatic missions oriented to conflict resolution. The methodology was based on systemic structural functional modeling, and collective workshops of critical and constructive analysis for the validation of the proposed model. The result was a model composed of the prescriptive subsystems of the context of professional development in diplomatic missions oriented to conflict resolution, the theoretical and methodological projection of its actions, and its professionalized transformation. From the relationships of the subsystems emerged the professional performance of the actors of the diplomatic mission for conflict resolution, as a quality of superior order of the modeled system, understood as the concretion of a whole process of accumulation of knowledge from the collective improvement of the diplomatic mission.

Keywords: diplomatic mission, conflict resolution, professional development

Introducción

Problema de investigación

Existe consenso internacional sobre el valor de la superación profesional orientada a la resolución de conflictos, aunque se debate sobre sus posibles modalidades, contenidos y formas de ejecución, para la elaboración de nuevas propuestas orientadas a transformar la práctica con fundamentos científicos (Pérez, 2022).

En el contexto de las misiones diplomáticas esta situación no es ajena, pues se requiere de contextualizar las diversas propuestas de modo que se atiendan a las necesidades específicas de los actores diplomáticos y de las actividades propias de las embajadas, con dinámicas diversas que favorezcan el logro de la práctica transformada (Riquelme y Ovando, 2022).

Un estudio realizado por los autores, en la Misión Diplomática de la Embajada de República Dominicana en Cuba, permite identificar limitaciones en el dominio de los conceptos, vías y medios, referidos al tratamiento de la resolución de conflictos a través de la superación profesional concebida no aporta un vínculo estrecho con problemas encontrados en la actividad profesional que ejecutan, las valoraciones que realizan derivadas de la ejecución de su actividad profesional, carecen de profundidad en las temáticas referidas a la resolución de conflictos, a partir de lo que se aborda o no aparecen elementos al respecto, se revela señalamientos teóricos metodológicos, que requieren de una atención inmediata, en función del aprovechamiento de los conocimientos teóricos y prácticos de cada funcionario de la misión en la atención a la resolución de conflictos y la superación profesional en la misión diplomática, no está diseñada desde la interacción

colectiva con los diferentes procesos que atienden y es pobre el abordaje de elementos relacionados con la resolución de conflictos.

De esa forma, las estrategias orientadas a capacitar las misiones diplomáticas para favorecer la resolución de conflictos desde las propias dinámicas de trabajo de sus actores constituyen un aspecto de gran prioridad para atender las necesidades de superación (Álvarez, 2021).

Antecedentes

A partir de los postulados de Pérez (2022) se asume que la superación profesional implica el aprendizaje de contenidos, la adquisición de saberes y la estimulación de las zonas de desarrollo potencial al actuar en nuevas situaciones profesionales.

En otro orden, se coincide con Sotomayor *et al.* (2023) al considerar que la resolución de conflictos incluye la identificación, la anticipación, la evaluación, el empleo de estrategias de mediación y negociación, y que enfatiza en las emociones propias y ajenas para encontrar una solución constructiva.

Todo eso puede tener lugar con la participación de una tercera persona, que promueve el acuerdo entre las partes y la convivencia pacífica. Esta última implica aceptación de las diferencias y puntos de vista de los demás, la escucha, el reconocimiento, el respeto por la diversidad, y resolver los conflictos sin utilizar la violencia (Rodríguez, 2024).

Son diversas las investigaciones actuales sobre la resolución de conflictos, en la que se recomienda priorizar el reconocimiento del conflicto, identificar los aspectos que lo generan, mejorar la comunicación, diseñar alternativas de solución, y valorar los cambios, también se debaten enfoques, métodos transformadores, y se sugiere prestar atención a la investigación de los hechos, el arbitraje, la facilitación y la mediación como opciones para su resolución (Rodríguez, 2024). Se destaca su importancia para fomentar la ciudadanía y

la paz; y la necesidad de superación profesional en este tema (Rodríguez, 2024; Chávez y Norzagaray, 2021).

Teoría

La modelación teórica se sustenta en el enfoque sistémico estructural funcional de la teoría de sistemas, para así precisar los subsistemas que conforman el modelo de superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos (Deroncele-Acosta *et al.*, 2023).

Su lógica se basó en la caracterización de los subsistemas, a través del análisis y síntesis, y la inducción deducción, lo que incluyó la precisión de sus funciones, componentes, y las cualidades que emergen de las relaciones entre sus componentes, y a partir de las relaciones entre los subsistemas se precisó la cualidad de orden superior del sistema modelado (Pupo-Poey *et al.*, 2021).

Objetivo

Diseñar un modelo teórico de superación profesional en misiones diplomáticas orientada a la resolución de conflictos orientado a favorecer el desempeño profesional de los actores diplomáticos para la resolución de conflictos.

Idea a defender

Diseñar un modelo teórico de superación profesional en misiones diplomáticas, orientado a la resolución de conflictos, que conciba las relaciones de coordinación y complementariedad de los procesos prescriptivo del contexto de la superación profesional, de proyección teórica metodológica de sus acciones, y de su transformación profesionalizada, debe favorecer el desempeño profesional de los actores diplomáticos para la resolución de conflictos.

Método

Clasificación de la investigación

La propuesta es una investigación doctoral que según su enfoque metodológico es cualitativa, y de acuerdo a su propósito es una investigación básica, de modelación teórica, que busca generar conocimiento teórico sobre el tema objeto de estudio.

Participantes

Se invitaron 30 expertos para participar en los talleres colectivos de análisis crítico y constructivo, vía correo electrónico. Los criterios para ser invitados fueron los siguientes: tener doctorado con perfil educativo, tener un mínimo de cinco años de experiencia como investigador en temas de superación profesional, resolución de conflictos y/o en diplomacia.

Técnica e instrumentos

Para la validación del modelo se realizaron dos talleres colectivos de análisis crítico y constructivo con el objetivo de someter a consideración de los especialistas el modelo propuesto. Para realizar los talleres inicialmente se envió por correo electrónico la siguiente información:

- Descripción del modelo propuesto, la explicación de su objetivo, justificación, importancia y actualidad.
- Información sobre la metodología a seguir en los talleres.

Los criterios de análisis propuestos para el debate fueron los siguientes: pertinencia de la estructura del modelo, novedad científica, posibilidades reales de aplicación, posibles

efectos en el desempeño profesional de los actores de la misión diplomática en el tratamiento a la resolución de conflictos, y las sugerencias para su perfeccionamiento.

Al finalizar cada taller se solicitó a los presentes evaluar el modelo propuesto atendiendo a los siguientes criterios valorativos: Muy adecuado, bastante adecuado, adecuado, poco adecuado e inadecuado; la base de esos criterios valorativos fue el lenguaje claro y preciso y el rigor científico.

Recolección y análisis de datos.

Los talleres colectivos de análisis crítico y constructivo se realizaron para validar la idea defender de la investigación de que con el modelo propuesto se favorece el desempeño profesional de los actores de la misión diplomática para la resolución de conflictos.

En un primer momento se hace la presentación inicial de 30 minutos, en el primer taller para socializar la propuesta, y en el segundo los resultados perfeccionados; y en el segundo momento el debate de los expertos. En ambos talleres hubo un moderador que anotó las intervenciones, al final de cada taller se sometieron a votación los acuerdos.

En el debate, se consideraron los siguientes aspectos éticos para asegurar que la discusión fuera respetuosa y constructiva: Respeto a las opiniones y argumentos de los demás, honestidad (presentar información veraz), transparencia (fuentes de información claras y accesibles para todos los participantes) y justicia (todos los participantes de manera equitativa y con oportunidad de expresar sus puntos de vistas).

Se procuró mantener un ambiente de debate saludable y productivo, donde todos los presentes fueron escuchados y respetados.

Resultados y Discusión

Resultados

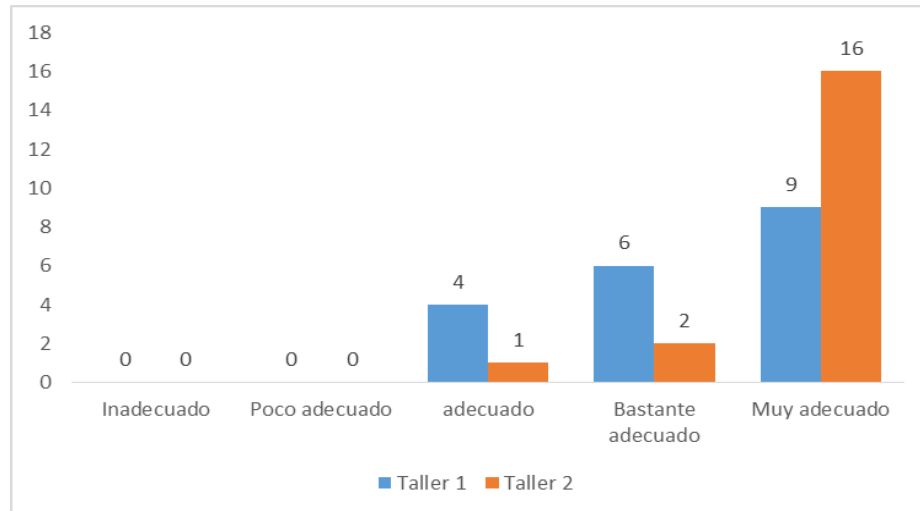
De los 30 expertos invitados, sólo participaron 19 pues 4 no respondieron a la invitación, y 7 consideraron no tener experiencia en investigaciones sobre de experiencia como investigador en temas de superación profesional, resolución de conflictos y/o en diplomacia.

Los 19 participantes tenían las siguientes características:

- 8 especialistas de Cuba, 5 de República Dominicana y 6 de México.
- 7 Doctores en Ciencias Pedagógicas, 6 en Ciencias de la Educación y 6 en Gestión Educativa.

Al finalizar el primer taller los resultados de la votación fueron favorables pues el 78.9 % de los especialistas consideraron la propuesta entre bastante adecuada y muy adecuada, ya para el segundo taller fue de 94.7 %, por lo que se aprobó la propuesta, tal como se presenta en la figura 1.

Figura 1. Valoración de los especialistas en el taller 1 y 2.



Fuente: elaboración propia.

Las recomendaciones al finalizar el primer taller estuvieron orientadas a la necesidad de definir las funciones y cualidades de los subsistemas, y las recomendaciones del segundo taller a la redacción de los componentes del subsistema 1. Esas recomendaciones se tomaron en cuenta en perfeccionamiento del modelo, y su formulación final presentada en este artículo.

Caracterización del modelo

El modelo está compuesto por tres subsistemas, los cuales se conciben como los procesos que caracterizan la superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos (Caballero *et al*, 2023); estos subsistemas son el *prescriptivo del contexto de la superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos*, el *proyección teórico metodológica de las acciones de superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos* y el *de transformación profesionalizada de la superación profesional en la misión diplomática*.

En el modelo propuesto, las relaciones entre los subsistemas y entre los componentes de cada uno de ellos se expresan en la dinámica que se da durante el proceso

de orientación – aprendizaje donde los actores de las misiones diplomáticas interactúan a través de actividades con propósitos y formas variables (dinámicas) (De la Peña y Velázquez, 2018), para la actualización, reinterpretación y reapropiación de saberes concernientes a la resolución de conflictos (Caballero *et al.*, 2023).

En el modelo propuesto, la dinámica del proceso de orientación – aprendizaje de saberes concernientes a la resolución de conflictos es expresión de las relaciones entre los subsistemas y sus componentes y se enuncian a través de dinámicas (actividades con propósitos y formas variables) (Rosell y Más, 2003).

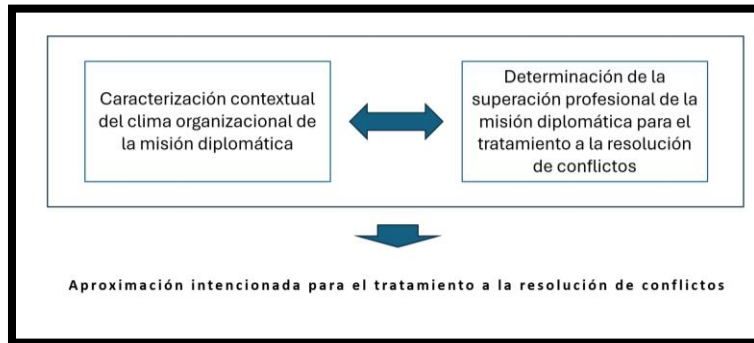
El subsistema *prescriptivo del contexto de la superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos*, tiene la función de determinar las insuficiencias y posibilidades de mejora de la superación profesional en la misión diplomática, a modo de ir sentando las bases para enlazar coherentemente el proceso de superación profesional. Se estructura a partir de dos componentes denominados: *Caracterización contextual del clima organizacional de la misión diplomática*. *Determinación de la superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos*.

En ese sentido, se pretende fomentar una superación profesional que active la sensibilidad en la resolución de conflictos. Obviamente, la comprensión de la prevención y manejo del conflicto parte de renovar, mejorar, construir y consolidar los conocimientos prácticos con el objetivo de elevar el desempeño profesional favoreciendo cambios integrales en las actuaciones de los actores de las misiones diplomáticas.

Entre los componentes de ese subsistema existen relaciones internas y externas particulares sobre el sistema de relaciones, la coordinación, la complementariedad, con el enfoque sistémico y la función heurística, que a su vez se entrelazan con los de los restantes subsistemas, que conforman una compleja trama de interrelaciones que se caracterizan por su contenido socioeducativo. De la sinergia entre estos componentes surge la cualidad:

Aproximación intencionada para el tratamiento a la resolución de conflictos, entendida como la integración de las valoraciones que benefician el maderamen para la dirección de la superación profesional en la misión diplomática, tal como se muestra en la figura 2.

Figura 2. Subsistema prescriptivo del contexto de la superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos.



Fuente: elaboración propia.

La *caracterización contextual del clima organizacional* de la misión diplomática tiene la función de develar la aprehensión sobre el comportamiento organizacional que tienen los actores de la misión diplomática, de modo que se aporten elementos para la mejora continua en el proceder de la misión diplomática. Como parte de la función de determinar las dificultades existentes en la efectividad de la superación profesional y la actitud de los actores para gestionar los conflictos. En el componente se centra en el proceso de dirección de la superación profesional y el contexto donde se desarrolla para diagnosticar si se genera motivación y trabajo colaborativo entre los miembros de la misión diplomática.

El componente: *determinación de la superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos*, tiene como función determinar las necesidades y potencialidades, para diseñar las acciones de superación profesional.

En ese sentido el proceso de superación profesional de la misión diplomática, debe estar dirigido, a consolidar un adecuado desempeño profesional desde la determinación de necesidades y potencialidades, para poder lograrlo, su formación y preparación debe

responder al menos a tres exigencias básicas: primero el desarrollo personal en cuanto a cualidades, actitudes, valores que le permitan ofrecer una gestión de conflictos positiva, con conocimientos, habilidades socioeducativas, para solucionar las problemáticas de la realidad; la segunda debe dirigirse a propiciar hábitos y valores que propicien la reflexión sobre la práctica, y por último debe poseer independencia en la prevención y manejo de conflictos que le permita poner en práctica sus valoraciones, sus criterios, para el crecimiento continuo, en la actividad profesional.

Los análisis precedentes permiten emprender la superación profesional en la misión diplomática como el necesario proceso de reflexión sobre el estado actual de su preparación de modo que, sobre la base de los vacíos epistémicos existentes, sean capaz de actualizar sus conocimientos, autoevaluar, coevaluar su desempeño profesional, a partir de las potencialidades individuales, del contexto y construir en colectivo como atender, orientar y gestionar los diferentes conflictos.

La posibilidad de perfilar la superación profesional a partir de las características propias de sus funciones, permite que los contenidos se establezcan con las necesidades reales, organizados no solo desde el punto de vista individual, sino desde lo colectivo, al tener en cuenta características personales, profesionales, problemas cognoscitivos específicos que pueden complementarse entre sí, donde se cree unidad desde lo diverso, se compartan conocimientos empíricos, hábitos, habilidades, cualidades personológicas, que permitan desarrollar una certera superación profesional colectiva, en función del tratamiento a la resolución de conflictos sociales e interpersonales.

Hoy es una necesidad concebir la superación profesional en la misión diplomática desde la composición colectiva, y no fragmentada desde la individualidad, es necesario explotar las potencialidades en el sentido obligatorio que deben poseer de integralidad en su desempeño profesional y lo común de las funciones, obligaciones y atribuciones que ejecutan desde la resolución de conflictos.

La superación profesional colectiva que se desarrolle en ese contexto, debe tener en cuenta la heterogeneidad cultural de los miembros, los productos sociales de desarrollo, demanda distinguir las actividades, saberes que comprenden y deben imperar en los profesionales. Es una sucesión sistemática de actividades para la construcción y reconstrucción de conocimientos, habilidades, hábitos y valores, que se ejecuta a través de lo dialógico y lo vivencial y que debe contar con múltiples intercambios empáticos, de saberes cooperativos y transformadora, no solo de los actores sino del entorno.

En la superación profesional es cardinal que se garantice el carácter dialógico de la comunicación empática, para ello: debe lograrse un nivel de relación constructivo, cooperativo y colaborador, donde todos aporten ideas para hallar las soluciones. A partir de las reflexiones realizadas es necesario que se desarrollen un grupo de actividades, que aseguren el logro de los desempeños esperados, que permita el correcto abordaje de la resolución de conflictos, con actividades de sistematización, actividades cognitivas, actividades heurísticas, actividades de desempeño profesional, actividades de innovación incremental y actividades de comunicación.

El *subsistema: proyección teórico-metodológica de las acciones de superación profesional en la misión diplomática*. Tiene como función explicitar la lógica instrumental-metodológica-contextualizada de la superación profesional orientada a la resolución de conflictos, para lo cual se emplean diversas actividades, así como se combinan los saberes de forma colectiva.

Se estructura a partir de dos componentes denominados: *Reflexión teórico-metodológica de la superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos* y *Diseño intencionado de los saberes relativos al tratamiento a la resolución de conflictos*. De la sinergia entre estos surge la cualidad: *Responsabilidad para la realización en el tratamiento a la resolución de conflictos*, mostrado en la figura 3, entendida como el proceso de evolución operado en la misión diplomática, traducido en los

cambios significativos alcanzados para asumir con actitud consecuente y responsable en su desempeño profesional.

Figura 3. Subsistema proyección teórica–metodológica de las acciones de superación profesional en la misión diplomática



Fuente: elaboración propia.

El componente: *reflexión teórico–metodológica de la superación profesional en misiones diplomáticas orientado a la resolución de conflictos*, tiene como función garantizar que la misión diplomática, logre proyectar de manera pertinente las actividades (dinámicas) para el tratamiento a resolución de conflictos.

La superación profesional en la misión diplomática debe concebirse desde el conocimiento y la identificación de posibles condiciones, causas, contextos en que tienen lugar los conflictos y reconocer las emociones de las partes involucradas. Enfatiza en el significado que posee para los funcionarios de misiones diplomáticas el aprendizaje acerca de sí mismo y de los otros actores sociales con que se relacionan, así como de las circunstancias de los contextos que matizan sus relaciones con los demás.

Es necesario especificar los recursos, los resultados e impactos a tener en cuenta, así como las necesidades y características de la misión diplomática, para la resolución de los conflictos en los diferentes contextos de trabajo por lo requieren de otros saberes,

relacionados con la percepción y comprensión de las emociones que pueden generar conflictos, la habilidad para la comunicación asertiva y el empleo de estrategias de resolución, que no son directamente aportados por las formaciones de grado y capacitaciones o preparaciones para su rol en la misión diplomática. Lo referido permite determinar la actualización de los saberes para su desempeño profesional.

Por tal razón, orientar y entrenar, desde la superación profesional en el abordaje de la resolución de conflictos, se desarrolla mejor, siempre que se tenga en cuenta las tareas a dominar deben estar orientadas a la construcción del conocimiento, la organización y ordenamiento de la información existente con el objetivo de explicar las transformaciones logradas, por lo que, se considera de cardinal significación el entrenamiento al ser expresión de profundización en las funciones, obligaciones y atribuciones que le corresponden, a fin de dar respuestas a los problemas de la práctica diplomática.

El componente: *Diseño intencionado de los saberes relativos al tratamiento a la resolución de conflictos* tiene como función diseñar los saberes que debe poseer la misión diplomática para encausar con objetividad el tratamiento a la resolución de conflictos.

El diseño de los saberes relativos a la resolución de conflictos ha de tener en cuenta temas que resultan imprescindibles en la actualidad como: la regulación de las emociones, que permiten regular la impulsividad, manejar de modo no violento las interacciones personales, y enfrentar el ejercicio de la profesión de forma positiva. Demanda un profundo trabajo cognitivo, debido a que posibilita percibir, expresar, controlar las emociones propias y ajenas, concientizar qué emociones (positivas o negativas) pueden ser detonantes de conflictos, favorecer o limitar la resolución de los mismos en un contexto social determinado, así como la autogeneración voluntaria y consciente de emociones positivas para autogestionar el bienestar personal y social.

Esta mirada debe estar encaminada, entre otros aspectos a considerar contenidos asociados a la comunicación asertiva (el diálogo, la escucha activa) y los códigos no verbales

(postura, gestos, miradas, movimientos de las manos, tono, velocidad de la voz). Estos últimos poseen significado emocional y permiten al estudiante la decodificación de los signos emocionales entre las partes implicadas para la resolución de los conflictos sociales e interpersonales.

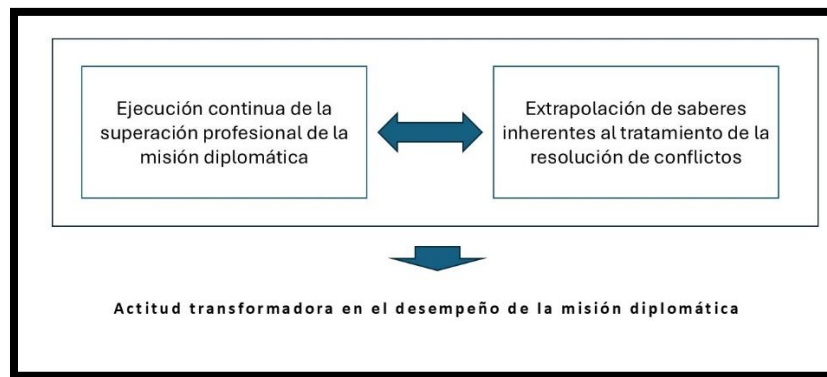
El personal de la misión diplomática debe saber identificar las emociones y estilos predominantes de afrontamiento de los conflictos propios y de las demás personas con las que interactúa. Para ello, es preciso que se domine la definición y clasificación de los estilos de afrontamiento de los conflictos (complaciente, evasivo, comprometido, colaborativo y competitivo). En ese sentido, toma gran valor la dimensión volitiva, la cual influye transversalmente y se matiza durante todo el proceso de superación profesional. Esta incide en la disposición, motivación, autocontrol y compromiso del personal de la misión diplomática para involucrarse en el proceso desde la prevención y manejo de los conflictos de manera positiva, pacífica, responsable y comprometida. Además, se esboza la necesidad de que se dominen los recursos de resolución de los conflictos (mediación, negociación y/o consenso grupal) que le posibiliten incidir desde el manejo y la prevención de conflictos, según corresponda.

El estar preparado para manejar emociones y estados emocionales desfavorables, que pueden afectar las interacciones personales y la actuación profesional para la resolución pacífica de conflictos, necesita de un diseño en función de estos saberes, contruidos desde una superación profesional que permita una transformación del desempeño colectivo de la misión diplomática.

El *subsistema: Transformación profesionalizada de la superación profesional en la misión diplomática*, tiene como función transformar el desempeño profesional en el tratamiento a la resolución de conflictos. Se estructura a partir de dos componentes denominados: *ejecución continua de la superación profesional en la misión diplomática y extrapolación de saberes inherentes al tratamiento de la resolución de conflictos*. De la

sinergia entre estos surge la cualidad: *actitud transformadora en el desempeño de la misión diplomática, mostrado en la figura 4*, entendida como el proceso de evolución operado, como resultado de su reacción frente a sus necesidades de superación y traducido en un desempeño profesional que propenda a la actitud positiva para de manera consciente facilitar evoluciones que permitan el cumplimiento de las metas propuestas.

Figura 4. Transformación profesionalizada de la superación profesional en la misión diplomática.



Fuente: elaboración propia.

Las relaciones de dependencia recíproca, de coordinación y complementariedad entre los componentes de ese subsistema determinan el perfeccionamiento estratégico de la superación profesional en la misión diplomática, que se concreta en el desempeño efectivo para resolución de conflictos.

El *componente ejecución continua de la superación profesional en la misión diplomática* se orienta a que se consiga una mejor comprensión acerca de sus necesidades de aprendizaje y las posibilidades que la formación posgraduada les ofrece para su desarrollo como profesionales en el contexto en que trabajan, la importancia de acrecentar su cultura profesional y la posibilidad de perfeccionar integralmente su actividad e interrelación con su contexto profesional y social, en un trabajo colectivo, para intercambiar saberes desde el universo identificado en la resolución de conflictos asociados a lo social o interpersonal.

La sistematización teórica realizada se identificó el Método de Saberes Cooperativos (MESACO), el cual, Pérez *et al.* (2023), definen como saberes que en sus acciones y operaciones incorpora la lógica y la investigación científica en la solución de problemas de la actividad profesional, lo acompaña el enfoque problematizador pues cuestiona lo establecido y promueve la búsqueda de las alternativas. Saber asociados, al conocimiento, habilidades, hábitos y valores, que demuestran el conjunto de saberes teóricos o prácticos determinados por las funciones obligaciones y atribuciones.

Se asumen de los autores mencionados las formas organizativas para el desarrollo del MESACO y se adecuan por el autor acorde al contexto en:

- Intercambio por parejas, dos funcionarios misión diplomática trabajan de conjunto en la solución tareas para suplementar los saberes.
- Reflexión grupal, la misión diplomática se divide temporalmente en grupos, para resolver una tarea, se proporciona el intercambio desde lo dialógico y lo vivencial.
- Intercambios a partir de grupos de intereses funcionales, de obligaciones, atribuciones, empatía, para el cumplimiento de una tarea común.

El *componente: extrapolación de saberes inherentes al tratamiento de la resolución de conflictos*, es el proceso explicativo de las vías para favorecer la resolución de conflictos en los contextos de actuación profesional. Se refiere al cómo se debe interactuar con los demás ante las situaciones emocionales en las que intervienen, de manera tal que se anticipe y/o medie en los conflictos generados en la actuación profesional.

Ese componente parte del reconocimiento del personal de la misión diplomática como principal responsable de su formación, en él se declara al contexto como la integración de circunstancias temporales, espaciales y humanas en los que interviene el personal de a estructura de la misión diplomática, teniendo en cuenta las peculiaridades de sus funciones. Incluye la promoción de estrategias que le permitan articular lo cognitivo y lo afectivo- volitivo en las relaciones interpersonales y sociales.

La función de ese subsistema consiste en explicitar la lógica instrumental-contextualizada de la superación profesional, enfocada en decidir la vía o estrategia idónea para resolver el conflicto. Se tienen en cuenta las técnicas propias de resolución de conflictos. Se pondera la recreación de situaciones de conflictos sociales e interpersonales, a través del uso de contextos simulados y/o reales generados en la actuación profesional. Se enfoca la preparación en la resolución de conflictos profesionales del contexto, sustentado ello en la gestión de emociones positivas.

La utilización de situaciones ficticias de conflictos sociales e interpersonales concierne al componente que enfatiza en el uso de representaciones simbólicas sobre la realidad profesional inherentes a los conflictos sociales e interpersonales. En tal sentido, se invoca la necesidad del trabajo individual y grupal sobre la concepción y empleo de diversas situaciones profesionales simuladas, que pueden ilustrar el manejo de las emociones.

La comprensión de ese componente implica la determinación y utilización de métodos activos y problémicos más idóneos, entre ellos: el empleo del método de casos (análisis de casos reales), el aprendizaje basado en problemas, la realización de tareas de investigación, y el trabajo en equipos.

El trabajo colaborativo deviene en un elemento de gran importancia al recrear situaciones reales de conflictos sociales, pues permite la representación por el estudiante de la realidad profesional que enfrentará, como, por ejemplo, la toma de decisiones y el trabajo en equipos multidisciplinarios, donde los involucrados asumen una posición asertiva, comprometida, que permite a cada quien expresar opiniones diferentes y defender sus criterios sin ofender ni agredir a los demás. Se requiere voluntad, que se manifieste en la responsabilidad, respeto a las diferencias y la flexibilidad en el manejo de las emociones.

Se enfatiza en la empatía, al percibir y reconocer las limitaciones propias y ajenas, al diferenciar entre los estilos de afrontamiento, las características personales y la necesidad

de transformar las actitudes inadecuadas (impulsivas, violentas, intolerantes) y faltas cometidas ante las situaciones simuladas de conflictos sociales.

Resultados de los talleres de socialización

En el primer taller el modelo se valoró de Adecuado, las recomendaciones de los especialistas se centraron en la necesidad de establecer mayor nivel de concreción en la definición de las cualidades que emergen de las relaciones del sistema. Esos criterios fueron tomados en cuenta en perfeccionamiento de la propuesta y su formulación final presentada en el segundo taller donde fue evaluado de Muy adecuado, y hubo consenso de que el modelo propuesto debe favorecer al desempeño profesional de los actores de la misión diplomática para la resolución de conflictos.

Discusión

La contextualización de necesidades y potencialidades de superación profesional, constituye el eslabón inicial en el proceso modelado, al tomar en consideración la indagación profunda del diagnóstico y caracterización de las necesidades de superación en el tratamiento a la resolución de conflictos, lo cual es coherente con la propuesta de Pérez *et al.* (2023) y Pérez (2022) pues considera la lógica de la investigación científica, los saberes y la estimulación de zonas de desarrollo potencial, las cualidades, actitudes, valores, habilidades socioeducativas, la reflexión sobre la práctica, la independencia en la prevención y manejo de conflictos, y las relaciones constructivas, cooperativas y colaboradoras, orientadas a la búsquedas de soluciones ante los conflictos.

La propuesta anterior se coordina y complementa con la definición de necesidades y potencialidades del personal implicado y que proporcionan el paso al subsistema,

proyección teórico-metodológica de las acciones de superación profesional, mediante relaciones de coordinación y complementariedad, este subsistema es posible proyectar la planificación y organización al proceso de superación de la misión diplomática, que toma como antecedente el reconocimiento de las necesidades de superación indagadas en el subsistema anterior, a partir de estos elementos se complementa con el subsistema transformación profesionalizada de la superación profesional, y que considera el manejo de conflictos acorde a la propuesta de Rodríguez (2024).

Las relaciones de coordinación y complementariedad propician el desempeño profesional de los actores de la misión diplomática para la resolución de conflictos, mostrado en la figura 5, como cualidad de orden superior del sistema modelado, entendida como la concreción de todo un proceso de acumulación de saberes desde la superación colectiva, y que refleja al decir de Álvarez (2021) y Ordóñez-Matamoros *et al.* (2021) un proceso de transformación diplomática con fundamentos científicos.

Figura 5. Modelo de superación profesional en la misión diplomática en el tratamiento a la resolución de conflictos



Fuente: elaboración propia.

Conclusión

El modelo propuesto tiene carácter metodológicos y es una contribución a la lógica de la superación profesional en las misiones diplomáticas, se resignifica el desempeño profesional de sus actores, se determinan las actividades (dinámicas) de acuerdo con el nivel de ayuda requerida y los vínculos con la resolución de conflictos.

Referencias

- Álvarez, D. (2021). La diplomacia en la era digital: un dialogo sobre los procesos de transformación diplomática surgidos a raíz de los avances tecnológicos. *Relaciones Internacionales*, (48), 285-292.
<https://revistas.uam.es/relacionesinternacionales/article/view/13452>
- Caballero, T., Paz, I., y Rodríguez, D. (2023). Modelo de gestión educativa institucional en la orientación profesional de estudiantes de escuelas pedagógicas. *Varona. Revista Científico Metodológica*, (76), 1-12,
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382023000100004&lng=es&tlng=es.
- Chávez, D., y Norzagaray, C. (2021). Construyendo ciudadanía en la universidad: Una propuesta para la convivencia y resolución de conflictos. *Vértice universitario*, 23(92), 28-37. <https://doi.org/10.36792/rvu.v92i92.39>

- De la Peña, G., y Velázquez, R. (2018). Some Reflections about General Theory of Systems and Systemic Approach in Scientific Research. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31–44.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200003&lng=es&tlng=en.
- Deroncele-Acosta, Á., Brito-Garcías, J., Sánchez-Trujillo, M., Delgado-Nery, Y., & Medina-Zuta, P. (2023). Theoretical-practical modeling method in social sciences. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(3), 366–384.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000300366&lng=es&tlng=en
- Ordóñez-Matamoros, G.; Roa, M., y Centeno, J. (2021). Reflexiones en torno a la diplomacia científica: Estado del debate, experiencia internacional y perspectivas para Colombia. *OASIS*, 34, 13–38. <https://doi.org/10.18601/16577558.n34.03>
- Pérez, C., Núñez, O., & Gómez, A. (2023). Método de Saberes Cooperativos: transformación de la superación profesional en el tratamiento a la inclusión socio educativa. *Transformación*, 19(1), 117–136.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-29552023000100117&lng=es&tlng=es.
- Pérez, C. (2022). Entrenamiento a profesionales para la atención y orientación psicológica, a niños, niñas y adolescentes, en situación de inclusión, *Humanidades Médicas*, 22(3), 557–575.
<https://humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/2416/pdf>
- Pupo-Poey, Y., Pérez, M., Lazo, M., Ferrero, M., Peña, M., & Díaz, N. (2021). Modelo teórico para el desarrollo de competencias profesionales de los tecnólogos de la salud en Podología. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 12(2), 107–116.
<https://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/2343>
- Riquelme, D., y Ovando, C. (2022). Una aproximación de los aportes etnográficos a los estudios diplomáticos. *Colombia Internacional*, 112, 123–152.
<https://journals.openedition.org/colombiaint/1372>
- Rodríguez, J. (2024). Los conflictos y su manejo en el ambiente universitario. *Revista Digital de Postgrado*. 13(1), E391. <https://doi.org/10.37910/rdp.2024.13.1.e391>
- Rosell, W., y Más, M. (2003). El enfoque sistémico en el contenido de la enseñanza. *Educación Médica Superior*, 17(2)
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412003000200002&lng=es&tlng=es

Sotomayor, D.; Amayuela, G. & Moya, J. (2023). Descripción de la competencia resolución de conflictos para su formación en estudiantes de Sociología. *Humanidades Médicas* 23 (1): e2476.

<https://humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/2476>