



UAI
Universidad Abierta
Interamericana

**Facultad de Desarrollo e Investigación
Educativos**

Lic. en Psicopedagogía

Tesis de grado

TÍTULO DE TESIS:

**“EL ROL DEL PSICOPEDAGOGO
COMO MEDIADOR ESCOLAR”**

Alumna: Leonard, María Alejandra

DNI: 32422816

Legajo: 12055

ÍNDICE

Carátula.....	1
Índice.....	2
Abstract.....	4
Introducción.....	7
PARTE I - Marco Teórico.....	9
Capítulo 1: Conceptualizaciones de la Psicopedagogía Institucional...10	
1.1. Psicopedagogía y Campos de Intervención	
1.2. Conceptualización del Campo Institucional	
1.3. Tareas y Roles del Psicopedagogo Institucional	
Capítulo 2: La Mediación Escolar.....	16
2. 1. Conceptualización de la Mediación	
2. 2. Características de la Mediación Escolar	
2. 3. Ventajas de la Mediación Escolar	
2. 4. Historia de la Mediación Escolar en la Argentina	
2. 5. Programas de Mediación Escolar	
2. 6. ¿Quiénes son Mediadores?/ Perfil del Mediador Escolar	
Capítulo 3: El Proceso de Mediación Escolar.....	30
3.1. Principios Básicos del Proceso de Mediación	
3. 2. Proceso de Mediación Escolar	
3.3. Convivencias, comunicación y aplicación de la Mediación en la Escuela	
3. 4. Modelos de Mediación Escolar	

Capitulo 4: Conflictos Escolares.....	36
4. 1. Conflictos escolares y aprendizaje	
4. 2. Naturaleza de los Conflictos	
4. 3. Clasificación de conflictos	
4. 4. Resolución de Conflictos escolares y convivencia: Estrategias de prevención e intervención	
Capitulo 5: El Rol del Psicopedagogo como Mediador Escolar.....	51
5. 1. El nuevo Rol del Psicopedagogo como Mediador Escolar	
5. 2. Técnicas de Mediación Escolar: Comunicación/Negociación/Discurso/ Parafraseo/Preguntas/ Escucha/Acuerdos	
5. 3. Recursos del Mediador Escolar	
5.4. Actividades lúdicas creativas y de aprendizaje participativo	
5. 5. Situaciones Mediables y no mediables en la Escuela	
PARTE II - Marco Metodológico.....	60
1. Esquema del Trabajo de Campo	
2. Resultado de las Encuestas	
Conclusiones Finales.....	83
Referencias Bibliográficas.....	88
Anexos.....	96

ABSTRACT

Palabras Claves

Psicopedagogía Institucional - Rol - Mediación Escolar - Conflictos Escolares - Psicopedagogo como Mediador Escolar - Técnicas de resolución de conflictos

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación, es indagar acerca del Rol del Psicopedagogo como Mediador Escolar en las Instituciones Educativas, quien frente a los diversos conflictos en las que la escuela está inmersa, cumple la función de “mediador” para la resolución de los mismos.

Frente a la variedad de conflictos que en la actualidad deben afrontar las instituciones educativas, es indispensable la figura de un mediador capaz de construir un sentido fuerte de cooperación y comunidad en la escuela, que permita mejorar el ambiente, disminuyendo la tensión y la hostilidad, desarrollando el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas, mejorando las relaciones interpersonales, para así poder facilitar la comunicación y las habilidades, para la vida cotidiana.

A lo largo del trabajo se desarrollan los diferentes temas de interés, comenzando por la introducción y dos partes fundamentales: el marco teórico, sustento de toda investigación y el marco metodológico, necesario para exploración e indagación del tema investigado.

En el marco teórico, se abordan diferentes puntos principales, divididos en cinco capítulos:

En el capítulo 1 se indagará acerca de las conceptualizaciones primordiales de la psicopedagogía, en particular en el ámbito institucional y los diferentes roles y tareas, que asume el psicopedagogo institucional.

En el capítulo 2, se investigará acerca de la mediación escolar, recorriendo su historia en la Argentina, los distintos programas de mediación escolar impulsados desde el Estado en el ámbito nacional, provincial o jurisdiccional en la República Argentina, sus características principales, sus ventajas y desventajas y sus áreas de aplicación, así como también el perfil del mediador escolar.

El apartado del capítulo 3, desarrollará explícitamente el proceso de mediación escolar, sus principios básicos y las diferentes modalidades de aplicación del mismo.

El capítulo 4, está destinado a describir los diferentes conflictos escolares que surgen en las instituciones educativas y las posibles resoluciones de los mismos.

Finalizando el marco teórico, el propósito del capítulo 5 es especificar el rol del psicopedagogo como mediador escolar, realizando propuestas de diferentes técnicas de intervención en las instituciones educativas y las situaciones mediables y no mediables, en las mismas.

El marco metodológico consta a su vez, de dos partes:

Una primera parte que presenta el trabajo de campo a desarrollar, explicando el tipo de trabajo de campo empleado y sus fundamentos, y una segunda parte, que presenta los resultados del mismo y sus correspondientes vinculaciones, con la teoría previamente investigada. Se realizó un análisis de los datos de todo lo investigado, que sirvieron para formular distintas conclusiones referidas al tema.

Las conclusiones finales, expresan las diferentes opiniones en base a todo lo trabajado e investigado en este año y medio de elaboración de la tesis.

A su vez se especifica la bibliografía utilizada, incluyendo la digital, como así también se agregan las citas y los anexos pertinentes.

INTRODUCCIÓN

Desde que nacemos, estamos destinados a la convivencia, primero con nuestros padres y hermanos, luego en la escuela y en los distintos lugares donde nos relacionamos. Pero muchas veces, estas relaciones sociales pueden deteriorarse surgiendo así, distintos conflictos en las relaciones humanas que ocurren en el escenario donde nos desenvolvemos.

En el presente trabajo de investigación, indagaremos específicamente en aquellos problemas que surgen de la trama de la institución educativa.

Frente a todo esto, es indudable el potencial educativo y preventivo que tienen la mediación y la resolución de conflictos en la escuela, como herramientas o recursos para la solución de los mismos.

Se destaca para la elección de este tema, la necesidad de investigar y proponer al psicopedagogo en las instituciones educativas, como ese mediador capacitado y dispuesto a resolver los conflictos.

Se pretende hacer un aporte fructífero y explorar un nuevo ámbito para la intervención del psicopedagogo, específicamente en la mediación escolar, a partir del desarrollo de las distintas articulaciones que se plantean como interrogantes a trabajar.

Sabiendo que el mediador escolar facilita la comunicación de manera que los involucrados en un conflicto puedan exponer, escuchar y comprender, acerca de los problemas planteados: *¿Es el psicopedagogo quien puede cooperar y resolver conflictos en las instituciones educativas?*

La hipótesis propuesta, afirma que el psicopedagogo institucional, es quien “*media*” en la resolución de conflictos en las instituciones educativas.

De acuerdo a la clasificación planteada por Carlos Sabino en su libro: "Como hacer una tesis" (1998), el tipo de trabajo de investigación se encuadra en el criterio de investigación exploratoria-descriptiva.

Es exploratoria, ya que se pretende alcanzar una visión general del tema de estudio. A su vez es descriptiva, porque se propone una descripción de hechos a partir de criterios o modelos teóricos, definidos previamente.

Se definieron también, objetivos generales y específicos.

Objetivo general:

- ~ Precisar los roles del psicopedagogo institucional, indagando específicamente el rol del psicopedagogo como mediador escolar.

Objetivos específicos:

- ~ Establecer la pertinencia psicopedagógica en el ámbito de la institución educativa, frente a la resolución de conflictos.
- ~ Detectar posibles causas y consecuencias de los diferentes conflictos, en el ámbito Institucional.
- ~ Indagar acerca de las distintas técnicas y herramientas de resolución de conflictos, para la superación de las dificultades presentadas en las instituciones educativas, desde la perspectiva psicopedagógica.

Sin duda una de las tareas más enriquecedoras del psicopedagogo dentro del ámbito educacional actual, será propiciar desde su campo de intervención, estrategias de resolución de conflictos capaces de mediar entre los distintos actores institucionales.

PARTE I

Marco Teórico

CAPÍTULO 1

CONCEPTUALIZACIONES DE LA PSICOPEDAGOGÍA INSTITUCIONAL

1.4. Psicopedagogía y Campos de Intervención

Definición

La psicopedagogía es el campo de encuentro y síntesis, entre lo psicológico y lo educacional. Nació a partir del encuentro de la confluencia de la psicología (que se dedica a la comprensión del ser) y la pedagogía (que se dedica al arte de educar y enseñar). Considerando esta premisa, diversas son las concepciones que se tienen acerca de la psicopedagogía como ciencia o disciplina, encontradas en publicaciones y propuestas, tanto acerca de su objeto como de los alcances de su práctica.

Se ocupa de las características del aprendizaje humano: cómo se aprende, cómo ese aprendizaje varía evolutivamente y está condicionado por diferentes factores, cómo y por qué se producen las alteraciones del aprendizaje, cómo reconocerlas y tratarlas, qué hacer para prevenirlas y para promover procesos de aprendizaje, que tengan sentido para los participantes, etc.

Es de carácter interdisciplinario, encargándose de estudiar, prevenir y corregir las dificultades que puede presentar un individuo en el proceso de aprendizaje, aún cuando tenga un coeficiente intelectual dentro de los parámetros normales.

Se considera entonces a la psicopedagogía, como el estudio de la conducta humana en situaciones socioeducativas, para poder potenciar al máximo la capacidad de aprendizaje de niños, adolescentes y adultos, teniendo en cuenta sus particularidades, talentos y necesidades educativas especiales.

Es importante destacar, que con la psicopedagogía se trabaja con los individuos en una multiplicidad de contextos: escuela, hogar, comunidad, recreación y trabajo. Así la psicopedagogía tendrá por función, desarrollar sus actividades en los distintos ámbitos, con el objeto de obtener mejores logros del individuo y de la comunidad, en la que se desenvuelve.

Campos de Intervención

Frente a esta multiplicidad de contextos, se han ido delimitando distintos campos de intervención que permiten vislumbrar, el rol del psicopedagogo en cada uno de ellos:

- ~ Psicopedagogía Clínica: prevención, diagnóstico y tratamiento; orientación vocacional. Se refiere a la atención de las perturbaciones del aprendizaje, al diagnóstico, orientación, tratamiento e investigación de problemas, síntomas y trastornos en él.
- ~ Psicopedagogía Laboral: se dedica al abordaje de los aprendizajes laborales para profundizar su comprensión. Estudia cómo se aprende a trabajar, cómo se produce la inserción laboral, cómo se aprenden nuevas tareas y cómo se construye, la identidad laboral y profesional. Incluye la interconexión de aspectos personales, sociales, educacionales y laborales, en situaciones complejas.
- ~ Psicopedagogía Institucional: se refiere al estudio y la orientación con respecto a las dinámicas institucionales que favorecen, obstaculizan o impiden el aprendizaje. Se participa en el proceso de aprendizaje, para propiciar condiciones óptimas de la misma en individuo, para detectar perturbaciones y/o anomalías y para realizar acciones contundentes, para superarlas. (Saban; Wolkowicz, 1998)

- ~ Psicopedagogía Preventiva: Se intenta evitar fracasos educacionales, mejorar los resultados del aprendizaje y realizar acciones, que posibiliten la detección precoz de perturbaciones del mismo, delineando pautas evolutivas concretas; orientar respecto de las adecuaciones metodológicas acordes a las características bio-psico-socio-culturales de individuos o grupos; asesorar en la elaboración de planes curriculares, etc. (Müller, 1990)

1.5. Conceptualización del Campo Institucional

Definición

La psicopedagogía institucional se basa en el reconocimiento de índices escolares, que permiten hacer una intervención adecuada y oportuna, dentro de la institución.

Es el seguimiento del sujeto en instituciones educativas, así como la orientación a docentes y padres, en relación al proceso de enseñar-aprender.

Su objetivo central, es la prevención primaria a partir de un diagnóstico institucional, resaltando el carácter primordial de este aspecto en toda intervención institucional.

Posee un valor de soporte y asesoramiento en casos de niños con dificultades de aprendizaje, con el fin de lograr una inserción adecuada en la institución. Esto incluye desde orientación y asesoramiento a docentes y a familias y coordinación, con técnicos tratantes para diseñar estrategias comunes de abordaje al caso, hasta adaptaciones de la currícula. En los casos de dificultades muy severas, permite la integración de alumnos con capacidades diferentes.

La psicopedagogía adquiere una importancia relevante dentro de la institución, ya que intenta rescatar al individuo como sujeto autónomo y creador de conocimientos, desplegando al máximo sus posibilidades y disminuyendo, o en lo posible, eliminando sus dificultades.

Este campo de intervención institucional, es el lugar donde el niño/adolescente puede recrearse y formarse. Silvia Schlemenson sostiene, que en la escuela se constituye el espacio escolar, en el que se produce un nuevo entramado de relaciones, informaciones y conocimientos que se enriquecen y potencian en la actividad creadora, de pensamiento y de aprendizaje. (1998, p. 51)

1.6. Tareas y Roles del Psicopedagogo Institucional

Liliana González, en su publicación “Aprender. Psicopedagogía antes y después del síntoma”, considera que los psicopedagogos tienen una tarea primordial: abrir espacios donde éste, pueda hacer surgir partes concretas, donde el individuo tenga un lugar, sea a nivel institucional o en otros contextos, para así poder producir un encuentro estructurante y feliz, entre el individuo y el aprendizaje. (2005, p. 89)

Alicia Fernández indica que la intervención psicopedagógica en la escuela debe apuntar al sujeto aprendiente que sustenta a cada alumno. Al sujeto enseñante que habita y nutre a cada alumno. A la particular relación de profesor-alumnos. A la modalidad de aprendizaje del profesor y en consecuencia, a su modalidad de enseñanza. Al grupo de pares real e imaginario al que pertenece el maestro. Al sistema educativo como un todo. (2000. p. 36)

Se pueden sintetizar entonces, las tareas del psicopedagogo institucional:

- ~ Intervenir en el diseño y ejecución de programas y proyectos, de actualización y formación de profesionales, de las áreas de educación y de salud mental.
- ~ Supervisar equipos interdisciplinarios que intervengan en instituciones educativas.
- ~ Participar como asesor en organismos a través de los que se diseñen, instrumenten o evalúen políticas de educación/salud.
- ~ Realizar la detección temprana de alumnos talentosos y otros con necesidades educativas especiales, adaptando e implementando metodologías didácticas, teniendo en consideración las características del sujeto inherentes a su heterogeneidad y sus necesidades educativas particulares.
- ~ Orientación Metodológica y Vocacional: potenciación de la madurez del sujeto, trabajando el autoconocimiento, ejercitando las estrategias de toma de decisiones y dotando de la información necesaria.
- ~ Tutoría: orientación planteada desde el aula. Se centra en la formación en valores, la resolución de conflictos, aprendizaje de habilidades sociales, realización de tareas de concientización social, etc.
- ~ Asesoramiento a las familias y participación en el desarrollo, de programas formativos de padres.
- ~ Detección al inicio de la escolarización de las condiciones personales y sociales, que faciliten o dificulten el proceso de enseñanza y aprendizaje del alumno y su adaptación, al ambiente escolar.

Sus roles en una institución escolar son los de:

- ~ Orientador/ Asesor a nivel educacional, vocacional, ocupacional, en la atención a la diversidad, etc.: promover y participar en la organización, planificación, desarrollo y evaluación de los procesos de orientación y

asesoramiento, con el objetivo de colaborar en el desarrollo de las competencias de las personas y en la clarificación de sus proyectos.

~ Tutor: Promover, facilitar y mantener los procesos de interacción necesarios para contribuir al perfeccionamiento del individuo, mediante la asesoría académica y no académica, para apoyar la creación de condiciones que favorezcan la calidad del aprendizaje y la realización personal y profesional, de los mismos.

~ Integrante de un equipo interdisciplinario: participar en el tratamiento y educación de los individuos, a través de la especialidad de cada integrante del equipo.

~ Cargo Directivo: coordinar y promover desde una comunidad educativa, una dirección y programación de competencias educativas.

CAPÍTULO 2

LA MEDIACIÓN ESCOLAR

2. 1. Conceptualización de la Mediación

La mediación, ha sido definida por diversos autores en el transcurso de los últimos años, dando lugar a la gesta de un gran debate en torno a este tema.

Silvia lungman la define como un proceso cooperativo de resolución de conflictos, que busca que las partes encuentren una solución. Considera a la mediación escolar como un método para resolver conflictos que supone un tercero neutral, que pueda ayudar a los disputantes de forma cooperativa, para que puedan resolver el problema que los enfrenta. (1996, p. 5-6)

Por otro lado, María del Carmen Moreno Rodríguez en su publicación “La Mediación en la Resolución de Conflictos”, la define como un método para resolver conflictos y disputas. Un proceso voluntario en el que se ofrece la oportunidad a dos personas en conflicto, que se reúnan con una tercera persona neutral, que es el mediador, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo. (p. 2-3)

Sin embargo, el término mediación tiene diferentes acepciones que remiten a dispositivos diversos, que contienen algunos elementos comunes - como la intervención de un tercero, para facilitar el camino de la búsqueda de consensos - pero también refieren a espacios y características diferentes. A causa de esto, Martínez Zampa considera en su publicación “Mediación educativa, violencia y convivencia escolar”, que entre esas características que diferencian un espacio de otro, encontramos la posición en la que se encuentra un tercero.

Florencia Brandoni cree que la mediación es un dispositivo de abordaje de los conflictos, que promueve la búsqueda de soluciones consensuadas y contribuye, a maximizar los beneficios potenciales de los mismos. Para ello, los participantes son asistidos por un tercero imparcial, que no juzga ni valora y que brinda el encuadre, marca las pautas del procedimiento y realiza las intervenciones conducentes, a que las partes identifiquen y jerarquicen sus intereses, exploren su posicionamiento en el conflicto, y tomen decisiones informadas acerca de cómo resolverlo. (1999, p. 23)

Se han sintetizado también, con los aportes de Girard, Rifkin y Townley, las diferencias más notables entre la mediación y diferentes métodos:

- ~ Mediación: participación voluntaria en un procedimiento estructurado, en que un tercero neutral, ayuda a las partes en disputa, a identificar sus intereses y resolver sus diferencias. Al ser un procedimiento estructurado, es un procedimiento formal.
- ~ Negociación: procedimiento voluntario de resolución de problemas o tratativas, entre las partes en disputa. El objetivo es alcanzar un acuerdo que responda a los intereses comunes de las dos partes. Puede ser formal o informal
- ~ Conciliación: negociación voluntaria que se lleva a cabo con la ayuda de un tercero, que reúne a las partes en disputa para hablar o llevar información de una a otra. Es informal
- ~ Búsqueda de información: investigación conducida por un tercero neutral que resulta en la recomendación de un acuerdo.
- ~ Arbitraje: participación voluntaria o requerida en un procedimiento, de explicar, presentar y justificar necesidades, intereses y/o posiciones y

que resulta en un acuerdo obligatorio o recomendado, decidido por un tercero neutral. (1997, p. 161-162)

La palabra formal, se usa para indicar los procedimientos de resolución de conflictos designados como pasos requeridos u opcionales. El término informal, se usa para referirse a iniciativas de resolución de conflictos por amigos, colegas o supervisores, antes de que se agraven.

2. 2. Características de la Mediación Escolar

Tanto la participación, el protagonismo de las partes, la no delegación de poder en terceros ajenos al marco del conflicto, como la toma de decisiones autónomas, son algunos de los pilares sobre los que se asienta la mediación.

A partir de todo esto, Florencia Brandoni postuló las siguientes características de la Mediación Escolar:

- ~ Voluntariedad: la voluntad de participar y la decisión de escuchar y negociar, son condiciones ineludibles. En una escuela, la derivación o recomendación de un adulto a niños o jóvenes, a llevar un diferendo a mediación, puede funcionar como incentivo y oportunidad para conocer el proceso.
- ~ Autocomposición: bs mismos protagonistas del conflicto son quienes componen o construyen una salida, a través del consenso. A pesar de participar un tercero, que en los procedimientos más tradicionales es el que decide -sea un juez o un árbitro- en este caso, los contendientes conservan su poder de decisión.
- ~ Confidencialidad: es un rasgo que otorga intimidad a la conversación, que permite discutir y crear opciones, sin la presión de que la información será divulgada, y de que cada uno quedará comprometido,

con las palabras allí dichas. A la vez, protege de que la información que allí se vierta, no llegue a quienes eventualmente podrían decidir sobre la cuestión.

- ~ Mirada al futuro: es una de las características nodales, porque la propuesta versa sobre el entender las múltiples causas de un conflicto, para buscar salidas hacia el futuro. Desde el reconocimiento de la propia participación en la generación del conflicto, idea de co-construcción, es posible pensar en acciones, actitudes o conductas que en el futuro eviten, reparen o solucionen, situaciones de malestar.
- ~ Ahorro de tiempo, dinero y energías: es una valoración comparativa respecto de los métodos adversariales. En la mediación escolar no existen costos económicos directos, pero sí el desgaste emocional y la ruptura de las relaciones afectivas, a propósito de conflictos no abordados o mal resueltos. Además, éstos impiden o perjudican el logro de los objetivos, captan la atención y desvían de las metas, sea que se trate de un conflicto entre docentes, entre éstos y el equipo de conducción, o entre los alumnos.
- ~ Informalidad: la mediación es un procedimiento informal con estructura, ya que no hay una única forma estandarizada de desarrollarlo, sino que hay etapas lógicas que atravesar y herramientas de proceso (tipos y cantidad de reuniones), con las que llevarlo adelante, pero que se diseñan según cada caso en particular
- ~ Cooperación: es el comportamiento estimulado en la negociación colaborativa y la mediación. (1999, p. 41-44)

2. 3. Ventajas de la Mediación Escolar

El proceso de Mediación Escolar en las Instituciones Educativas, ha sido muy bien considerado y distinguido, entre otros métodos que ayudan a la resolución de conflictos. Se han encontrado a partir de las diferentes experiencias, ventajas que sirven para poder mejorar o perfeccionar los pasos, por los cuales se llega a la resolución de los mismos.

Aréchaga, Brandoni y Finkelstein en su libro “Acerca de la clínica de la mediación”, acordaron que el dispositivo de la mediación otorga la palabra a los sujetos que padecen y el mediador escucha, desde una posición neutral sus relatos (verdades que en tanto sujetos se constituyen en verdades subjetivas), para evaluar (éste es el saber del mediador) si podrán diseñar estrategias consensuadas y conseguir, aquello que dicen necesitar y acompañarlas, en ese proceso sosteniendo su conflicto. (2004, p. 34)

Entendemos así, que el caso específico de la mediación permitirá también establecer los límites del dispositivo, qué se puede y qué no se puede esperar de la mediación, cuándo y qué causas pueden ser mediables, cuáles son los requisitos que deben reunir las partes para participar de un proceso de mediación, cuál es el recorte del conflicto a abordar y de esta manera, fortalecer a la propia institución.

Se ha observado también, otras ventajas que la mediación escolar brinda a las instituciones educativas:

- ~ Reducción del número de sanciones y expulsiones, así como del número de conflictos y por lo tanto, del tiempo dedicado a resolverlos.
- ~ Contribución en la mejora de las relaciones interpersonales.
- ~ Desarrollo de la capacidad de diálogo y de las habilidades comunicativas.

- ~ Aumento del desarrollo de actitudes cooperativas, en el tratamiento de conflictos.
- ~ Reconocimiento y valoración de los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- ~ Contribución en el desarrollo de las actitudes de interés y respeto por el otro. (Moreno Rodríguez)

2. 4. Historia de la Mediación Escolar en la Argentina

La historia surge hace unos treinta años en Estados Unidos, como respuesta a la creciente violencia existente en las escuelas.

En los años 1960 y 1970, activistas religiosos y pacifistas comenzaron a comprender la importancia de enseñarles a los chicos técnicas y habilidades, para resolver conflictos.

En esa época, las maestras comenzaron a incorporar esta enseñanza dentro de los planes de estudio, pero sus esfuerzos fueron aislados y desorganizados. Fue así como en 1981, los “Educadores para la responsabilidad social”, organizaron estas actividades independientes en una asociación nacional. Su principal inquietud fue cómo podían los estudiantes, aprender métodos alternativos de tratar los conflictos.

Mientras educadores desarrollaban los métodos de resolución de conflictos dentro de la currícula escolar, en los barrios los centros de justicia los llevaban a través de todo Estados Unidos. Estos centros ofrecían servicios de mediación, para conflictos interpersonales y disputas comunitarias.

En 1984, alrededor de cincuenta educadores de los Estados Unidos y mediadores comunitarios, se encontraron para discutir la iniciación de

programas de resolución de conflictos en la escuela. Se creó entonces, la Academia Nacional para Mediadores en Educación (NAME).

Fue si como los programas de mediación comunitaria, instaron a las escuelas secundarias y primarias, a iniciar a los estudiantes en el estudio de programas de resolución de disputas.

Las investigaciones sorprenden acerca de la eficacia del funcionamiento de la mediación, aseverando que disminuye los niveles de violencia, mejora la actitud frente a los conflictos y aumenta la autoestima, de los diferentes actores institucionales. (lungman Silvia, 2004, p. 18-20)

Hasta 1994, en la Argentina no existían entrenamientos en mediación. En consecuencia de esto, educadores interesados en la formación en la resolución de conflictos, comenzaron a investigar y se formaron en este tema.

Hoy, son muchas las personas formadas en mediación, que han escrito sus reflexiones e investigaciones, que sirven para seguir desarrollando este campo dentro de la dinámica institucional.

2. 5. Programas de Mediación Escolar

A continuación, se hará una reseña de los programas de mediación escolar impulsados desde el Estado en el ámbito nacional, provincial o Jurisdiccional en la República Argentina, que Florencia Brandoni elaboró, para la posterior publicación “Mediación Escolar: Propuestas, reflexiones y experiencias”.

La promulgación de iniciativas de este tipo, permitieron pensar que la mediación escolar puede ser constituida como objeto de políticas públicas, con una adecuada administración.

Se entiende por política pública, toda acción del gobierno para atender o resolver problemas que tiene que ver con el interés público y cuyos efectos, deben estar al alcance y/o beneficiar al mayor número de individuos, que se describen como destinatarios de esa política.

La misma preocupación por la violencia en el trato cotidiano que se advierte en los distintos niveles de gobierno y la necesidad de una formación democrática en la escuela, han sido el motor que ha puesto en funcionamiento diferentes programas de mediación escolar, en los diferentes ámbitos del Estado.

Cabe preguntarse si no correspondería articular esfuerzos, compartir decisiones, debatir experiencias y trazar políticas conjuntas, para la obtención de objetivos comunes.

Relevamiento de programas de mediación escolar impulsados por el Estado

Ministerio de Educación de la Nación Argentina

(Consultado desde la página web: <http://www.me.gov.ar/mediacion/>)

El *Programa Nacional de Mediación Escolar* se basa en, la necesidad de promover condiciones que posibiliten el aprendizaje de conductas de convivencia social, pluralista y participativa, así como garantizar el derecho de los alumnos a recibir orientación y a que se respete su integridad, dignidad, libertad de conciencia y de expresión.

En este programa, se propone el diseño y la implementación de proyectos de mediación entre pares, que promuevan el abordaje constructivo y no violento, de situaciones emergentes de conflicto entre los alumnos.

El 13 de noviembre de 2004 el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, durante la gestión del Lic. Daniel Filmus, lanzó, a través de una

teleconferencia en simultáneo para seis provincias, las primeras jornadas provinciales de promoción y difusión, de los fundamentos y técnicas de la mediación escolar. Participaron más de mil docentes de las provincias de Buenos Aires, Chaco, Jujuy, La Pampa, Misiones y Santiago del Estero.

Colaboró en la organización de las jornadas la asociación Mediadores en Red, convocando a los especialistas en mediación escolar que coordinaron en forma voluntaria, las actividades realizadas en las provincias.

Por otro lado, se conformará un Equipo Coordinador jurisdiccional, que actuará como articulador con este Ministerio y será el encargado, de definir las características específicas de aplicación del Programa de Mediación entre pares, en su jurisdicción.

Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación Argentina

Plan Social de Asistencia Jurídica a la Comunidad

(Consultado desde la pagina web <http://www.pmp.jus.gov.ar/plan.htm>)

El Plan Social de Asistencia Jurídica a la Comunidad, Educar para la paz, dependiente de la Dirección Nacional de Métodos Participativos de Justicia del Ministerio de Justicia Seguridad y Derechos Humanos de la Nación, a través del Cuerpo Docente, implementa desde el año 2000, en su oferta de capacitación en Mediación Escolar.

Educar para la Paz, es mucho más amplio que la Mediación Escolar. La educación para la paz comprende la paz personal, centrado en desarrollo personal que facilita la cooperación y empatía sociales, transformando las estructuras jerárquicas sociales, para así poder prevenir, mediar y solucionar conflictos, entre personas o grupos.

Se capacitan docentes y estos capacitan a sus alumnos, quienes se forman como mediadores escolares.

Se ha podido instrumentar la capacitación en diversas provincias, como Catamarca, La Rioja, Chubut, Corrientes, Río Negro, Buenos Aires, Mendoza, Municipios del Gran Buenos Aires como San Martín, Hurlingham y Morón.

Programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de conflictos. Área Mediación Escolar, Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana.

(Información consultada en la página web:

<http://www.gcba.gov.ar/areas/seguridadjusticia/justiciatrabajo/mediacion>)

El programa comenzó a funcionar en el año 1997 y el mayor desarrollo, se ha dado en las siguientes actividades:

- ~ Capacitación en resolución cooperativa de conflictos y mediación escolar: dirigida a todos los miembros de la comunidad educativa. Busca favorecer la incorporación de métodos participativos de resolución de conflictos a la vida institucional y contribuir, de ese modo, a la prevención de la violencia y a la armonización de la convivencia, sobre la base del acercamiento y del diálogo entre las partes.
- ~ Implementación de Programas de Alumnos Mediadores: estos programas cuentan con un equipo de Mediación Escolar que se encarga de asesorar, acompañar y supervisar a las escuelas, en el diseño e implementación de Programas de Alumnos Mediadores. Los alumnos no son simplemente capacitados, sino que además tienen la oportunidad de poner en acción lo aprendido, ayudando a sus compañeros a resolver sus conflictos.

- ~ Una vez que los miembros de la institución acuerdan desarrollar este programa, comienza la capacitación de adultos, docentes y alumnos de la comunidad educativa en "Resolución de conflictos y Mediación". Posteriormente, la formación de docentes como capacitadores de alumnos, con espacios de tutorías, los transforma en multiplicadores de la experiencia y permite, el desarrollo autogestivo del programa.
- ~ Luego, se seleccionan alumnos, que especialmente entrenados, se desempeñarán como mediadores entre sus pares. El programa se rediseña según las características de cada escuela y las necesidades puntuales, que surgen de su supervisión y evaluación.

La mediación escolar en la Provincia del Chaco

(Texto preparado por Daniel Martínez Zampa, coordinador del Plan Provincial de Mediación)

El Plan Provincial de Mediación, la ley 4711, fue creado en el año 2000, con posterioridad se ha dictado otra ley que crea el Plan de Prevención de la Violencia en las Escuelas (Ley 4986) y también se ha dictado una norma sobre Acuerdos de Convivencia (Ley 5221).

Estas tres leyes se encuentran estrechamente relacionadas, ya que la implementación de programas de mediación escolar puede ayudar a la prevención de la violencia, además de mejorar el clima escolar. Por su parte, el trabajo en acuerdos de convivencia implica participar de procesos de generación de consensos.

En diciembre de 2001 por Resolución N° 3493/01, el Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología, ha creado un equipo coordinador del Plan.

Desde la implementación del Programa Nacional de Mediación Escolar de la Nación a fines del 2003, se ha comenzado a trabajar en forma conjunta, recibiendo apoyo tanto de material bibliográfico, como de capacitación a los equipos provinciales.

Se busca así, recuperar y articular las experiencias orientadas a la prevención de la violencia y el mejoramiento de la convivencia escolar (jurisdiccionales, proyectos escolares, etc.) con nuevas acciones de difusión, formación y asesoramiento para el diseño e implementación de proyectos específicos, difundir los métodos y técnicas de la negociación colaborativa y la mediación entre los diferentes actores de las instituciones educativas, promover la implementación de proyectos institucionales de mediación entre pares para el tratamiento de los conflictos emergentes en la comunidad escolar, capacitar a docentes y directivos de las jurisdicciones en el empleo de las técnicas de la Mediación y en el diseño e implementación de un Proyecto de mediación entre pares, ajustado a las características y contexto de cada institución y brindar asistencia técnica, colaborar en el seguimiento y orientar la evaluación de los proyectos con el fin de mejorar su eficacia.

Se ofrece Asesoramiento en prevención, gestión y resolución de conflictos y brinda el servicio de mediación, no sólo entre alumnos, sino también docentes, directivos, padres, y demás miembros de la comunidad educativa. (Brandoni, 1999)

2. 6. ¿Quiénes son Mediadores?/ Perfil del Mediador Escolar

En la mediación propiamente dicha, el mediador desde un lugar neutral posee poder y control sobre el procedimiento. Es responsable de la creación del espacio que pueda ser facilitador, para que las partes logren poner en

palabras el conflicto y evaluar, si podrán transitar juntos el camino hacia la búsqueda de consenso.

Existen algunos elementos destacables respecto de la figura del mediador:

1º No juzga ni valora.

2º Brinda un encuadre, marca pautas del procedimiento.

3º Realiza intervenciones conducentes a que las partes identifiquen sus intereses, los del otro, generen opciones, las comparen con su alternativa y decidan, si quieren resolver el conflicto en forma conjunta. (Brandoni, 1999, p. 38-39)

Green Keltner, Hocker y Wilmot (1991), que el rol del mediador es facilitar a las partes que alcancen un acuerdo por sí mismas.

Jungmann Silvia considera que a través de la mediación, el conflicto cambia de un proceso vicioso a un proceso virtuoso y es a partir del rol del mediador, que se puede ayudar a las partes a que puedan abordar los conflictos constructivamente. (2004, p. 8)

Por esto, el tercero mediador es un profesional que se encuentra específicamente formado para conducir el proceso, absteniéndose de conducir a las partes y operando desde un lugar neutral en la creación de un espacio que les permita hablar del conflicto, hacer manifiesto lo latente, compartir las mutuas percepciones, ver más allá de la disputa y acompañarlas en el camino de diseño de estrategias para superarlo. (Martínez Zampa)

El mediador no da respuesta al conflicto, no da soluciones, sino que es responsable de sostener un espacio para que el conflicto sea elaborado constructivamente, abordando el conflicto de manera que las partes puedan reconocerlo, reformularlo, resolverlo.

Funciones del Mediador

En su libro “El Mediador en la Comunidad”, Pablo Bodnar enuncia las funciones propias del mediador:

- ~ Lograr cooperación y confianza entre las partes, de manera que puedan convivir dentro de la comunidad educativa.
- ~ Mejorar la habilidad de las partes para comunicarse, de modo que puedan comprender recíprocamente sus sentimientos.
- ~ Asegurarse de que todos hayan podido expresarse.
- ~ Ayudar a cada parte a entender sus intereses y los de la otra.
- ~ Reducir la tensión y el conflicto, de manera que los disputantes puedan seguir teniendo una relación.
- ~ Llegar a un acuerdo razonable y justo, si las partes desean acordar.

(Bodnar, 2001)

Todas estas, facilitarán y encausarán la tarea del mediador, para resolver los posibles conflictos que surjan, dentro del ámbito donde el mediador esté inserto.

CAPÍTULO 3

EL PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

3.1. Principios Básicos del Proceso de Mediación

Sobre la Mediación Escolar y sus principios básicos, Silvia lungman (2004) fue quien postuló los siguientes aspectos:

1. Comprender y apreciar los problemas presentados por las partes.
2. Revelar a las partes que el mediador conoce y entiende los problemas.
3. Crear dudas en las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas.
4. Sugerir enfoques alternativos. (p. 11)

Si entendemos a la mediación como un acto cooperativo y no competitivo, sabemos que está orientada hacia el futuro más que hacia el pasado, ya que su fin es mejorar las relaciones. Por consiguiente, no se da el “yo gano / tú pierdes” sino que hay dos posibles ganadores, se exige honestidad y franqueza y este proceso será voluntario, ya que ambas partes estarán motivadas

Se preocupa también por las necesidades e intereses en vez de las posiciones, intentando homogeneizar el poder. Por esto se lo considera un proceso confidencial, creativo, que requiere el aporte de nuevas ideas y nuevos enfoques, para la transformación del conflicto y la mejora de las relaciones. (Moreno Rodríguez)

3. 2. Proceso de Mediación Escolar

Aunque existen diferentes postulados con respecto a las partes o etapas del proceso de mediación escolar, se establecieron acuerdos que las enumeran con los mismos pasos.

Silvia lungman (2004) en la “Mediación Escolar”, desarrolla el proceso denominado con la regla nemotécnica *CADGER*, distinguiendo así seis etapas:

Comenzar la discusión:

La reunión no tiene por qué empezar rápidamente, es importante que las contribuciones que hagan las partes para ayudar en la discusión, sean diferentes a las que se hubieran realizado en el pasado.

Acumular información:

Las partes conocen el conflicto, pero no el mediador. Este procurará orientar a las partes cuando el discurso se desvíe del tema central. El mediador debe apreciar las perspectivas en toda su magnitud.

Desarrollar la agenda y discutir la tarea:

El mediador debe organizar los temas que deban tratarse.

Generar movimiento:

Las partes deben sentir que son ellos y no un tercero, los que deberán resolver el conflicto

Escape a reuniones privadas:

Es un recurso que el mediador puede utilizar con diferentes motivos.

Resolver la disputa:

Hay veces que la mediación no logra un acuerdo. (p. 12-15)

Entre los recursos comunicacionales del mediador, tenemos preguntas abiertas, cerradas y circulares (útiles para sacar a las partes del pensamiento lineal). También el parafraseo y el replanteo, posibilidad que permite modificar las posiciones de las partes, incluyendo otros puntos de vista.

Respecto a los recursos procesales, existen diferentes tipos de reuniones, las conjuntas y las privadas.

En contrapartida, María del Carmen Moreno Rodríguez distingue dos clases de mediación: formal e informal.

- ~ La *mediación formal* es reglada, tiene que contar con estructuras, la realiza el equipo de mediadores y está orientada hacia el acuerdo.
- ~ La *mediación informal* puede darse espontáneamente y practicarla cualquiera, no necesita estructuras y no persigue necesariamente el acuerdo.

En el proceso de mediación formal hay dos mediadores (preferiblemente que representen a ambas partes). En la primera etapa, se actúa con las partes por separado para crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación. Ya en el proceso de mediación se hace una presentación en la que se expone quienes son los mediadores y cómo va a ser el proceso, dejando muy claras las reglas de juego.

Se procede a contar por separado cómo ha sido el “problema” y cómo se habían sentido, a expresar cada uno sus posiciones e intereses. Las partes se han de escuchar mutuamente y proponer soluciones.

Posteriormente se han de acordar aquellas soluciones que sean satisfactorias y justas para las dos partes e incluso, se recogen en un registro firmado en el que quedan claramente expresados los compromisos, a los que cada uno ha llegado.

La mediación permite sacar a la luz problemas que no sabríamos cómo resolver, siempre que las dos partes, voluntariamente, accedan a intentar encontrar una solución conjunta.

La Dra. Stella Maris Alcaide en “Métodos alternativos de resolución de conflictos”, establece cuatro etapas de la mediación escolar:

1. Creación del escenario: Preparar la escena, el ámbito elegido para llevar a cabo el proceso de mediación, donde las partes se sientan cómodas y dispuestas a poder dialogar y resolver su conflicto. El respeto mutuo, el pacto de confidencialidad en el que los miembros están inmersos, la buena voluntad, así como también la neutralidad e imparcialidad del mediador serán necesarias. Deberá ser una reunión privada.

2. Recopilación de información: cada una de las partes expondrán sus argumentos. El mediador pasará a ser un escucha activo, reuniendo la mayor cantidad de información posible, para reconocer el conflicto, sus causas y consecuencias.

3. Conocimiento de las necesidades: explorar las metas de las partes, los objetivos. Investigar los verdaderos intereses y necesidades de cada uno, para así poder valorar distintas alternativas que permitan procesar el problema.

4. Negociación: una vez conocido el conflicto y recabada la información, el mediador debe dirigir el proceso y colaborar para encontrar la mejor opción que resuelva el problema, donde ambas partes resulten insatisfechas y ganadoras. El mediador les hará comprender el acuerdo al que están arribando y les facilitará su preparación, para poder arribar a un acuerdo justo y complaciente .

Las herramientas más poderosas del siguiente procedimiento dividido en etapas, se sustentan en la negociación y la comunicación, como los dos aspectos primordiales dentro del proceso mediatorio. Será un arma fundamental del tercero neutral, tener el arte de saber emplearlas. (1998, p. 31-36)

3.3. Convivencias, comunicación y aplicación de la Mediación en la Escuela

En su libro "Si, de acuerdo", Fisher y Ury (1996), reconocen que sin comunicación no hay negociación, dado que la mediación, es un procedimiento de comunicación. (p. 20)

Si la mediación permite abrir historias, construir otras, se sabe que la institución educativa constituye un estamento con determinadas características de base. Si a partir de esto la dinámica de la institución educativa interactúa de manera funcional, el mediador podrá actuar con más posibilidades que si se trata de una organización de interacción rígida y autoritaria.

Beneficios como el de la mediación en término enseñanza-aprendizaje, permiten que este proceso se traslade a diferentes aspectos de la vida, además de su posible aplicación en el ámbito educativo.

Se conoce que cada proceso de mediación es único y que no existe un recetario, para todas las mediaciones que pueden ocurrir en una institución educativa. Por eso el proceso de mediación deberá ser comunicacional entre las personas, de manera particular, que permita recrear a medida que transcurre el conflicto, un ambiente propicio para la pronta resolución. (Ravenna, 1998, p. 71-72)

3.4. Modelos de Mediación Escolar

Existen diferentes tipos de mediación en cuanto a dónde y quienes sean las personas involucradas en los conflictos y los temas que se traten. Por esto, según el tipo de relación, la mediación puede ser diversa.

Frente a lo que la autora Moreno Rodríguez propone acerca de modelos de mediación formal e informal, Silvina Funes Lapponi y Damián Saint-Mezard

en su publicación “Conflicto y resolución de conflictos escolares: La experiencia de mediación escolar en España”, consideran que existen tres modelos de mediación escolar que son los que con mayor frecuencia se aplican en las distintas mediaciones, según quién es o puede ser el mediador:

1. Mediación entre iguales: Son los mismos involucrados en los conflictos quienes buscan resolver el mismo. Es una de las mejores maneras de resolver los conflictos desde la propia reflexión de los disputantes del mismo.

2. El mediador externo, profesional: Este tipo de mediación, consiste en la contratación de un mediador profesional, quien intenta colaborar con la resolución del problema. La ventaja del primer método con respecto al segundo es que el primero fomenta la autonomía en los actores institucionales; en el segundo depende de la intervención de un tercero para poder resolverlo.

3. Mediación en la comunidad educativa: En él, profesores, alumnos, padres, agentes externos, no docentes, etc. forman parte del proceso. Todos realizan el entrenamiento y entre todos conforman el “servicio de mediación”. Ante lo cual la compenetración de la política educativa, de la gestión de conflictos, de la convivencia es mucho mayor. Aunque es el modelo más abierto y comprometido, arrastra todos los pros y contras analizados en los modelos anteriores. (2001)

CAPÍTULO 4

CONFLICTOS ESCOLARES

4. 1. Conflictos escolares y aprendizaje

Para enmarcar a la mediación escolar dentro del contexto institucional, es indispensable conceptualizar al conflicto escolar. Esto permitirá saber frente a qué tipo de conflictos el mediador deberá mediar para proceder a resolverlos.

El conflicto es definido como la relación entre dos o más personas que realizan conductas tendientes a obtener metas que son incompatibles o que alguno de ellos percibe como incompatibles. Tanto en su estructura como en sus distintas dimensiones, la interacción de las personas frente a los conflictos es diversa. (Alcaide, 1998, p. 22)

Sin embargo la divergencia de intereses o creencias que se suelen manifestar en los mismos, son muchas veces motivaciones para que estos se generen.

En los conflictos, la situación de competencia donde las partes están conscientes de la discrepancia de sus posiciones, es incompatible con los deseos de la otra.

Frente a esto, el conflicto se entiende como toda actividad en la que existe una desarmonía o desacuerdo, entre dos partes interdependientes. Es un proceso relacional en el que se producen interacciones antagónicas. No tiene un carácter emergente desvinculado de una relación causal, siempre existe un motivo concreto para el surgimiento del mismo y éste, se relaciona con la existencia de deseos opuestos.

Un conflicto puede surgir en cualquier área, a nivel individual, a nivel grupal o incluso como un conflicto organizacional.

Marines Suárez (1996), considera que en el campo de la mediación se entenderá por conflicto un proceso interactivo, que se caracteriza por ser un proceso co-construido, que puede ser conducido por ellas o un tercero.

Algunos teóricos enfatizan su definición de “conflicto” como el choque entre intereses y/o necesidades distintas. Como consecuencia de la relación de los actores con la institución. Ya que ésta se encuentra regida por leyes o reglas - las cuales son interpretadas de diversa manera por los miembros de la institución (ambivalencia objetividad-subjetividad) - se explica porqué surge la necesidad de negociar como catalizador del conflicto. En el corazón de la relación de los actores con la institución, se encuentran movimientos simultáneos y contradictorios.

Suárez considera también en su libro “Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas”, que al conflicto se le atribuyen distintas características:

- ~ Está vinculado con el cambio, pero este cambio puede ser lento, perpetuo o provocar transformaciones profundas y sustanciales.
- ~ Está culturalmente cargado de una connotación negativa, pero el tipo de vínculo que posea el grupo, sus motivaciones y su comunicación pueden darle a la resolución del conflicto una dimensión positiva, ya que es parte integral del sistema, es decir, no es exclusivo de grupos mal cohesionados o con vínculos patológicos, sino que es intrínseco a la vida de los grupos, sólo que será destructivo o constructivo dependiendo del tipo de relación y comunicación, que posea cada grupo.

El conflicto no es malo en sí mismo. El conflicto es un proceso, es decir, es construido por las partes en disputa y tiene un surgimiento, un desarrollo y un desenlace y va trazando un “canal”, es decir, crea una pauta de interacción.

En su diagnóstico influyen factores como el contexto físico (dónde y cuándo ocurre), social (quiénes) y de las cuestiones concretas que lo determinan (qué es lo que está en disputa y en qué orden de prioridades).

Los conflictos son oportunidades de aprender, ya que la compulsión a hacer siempre lo correcto reprime la iniciativa, por ello una posibilidad al enfrentarnos a éste es transformar el conflicto en una oportunidad de crecimiento. En cambio, en su connotación negativa significa ira, odio, traición, pérdida. Pero el problema no es el conflicto, sino la respuesta frente a él.

El conflicto tiene su origen en diferencias culturales, creencias, ideas, opiniones, costumbres, supuestos, experiencias, hábitos, percepciones, expectativas, conductas, pautas de comunicación. (1996, p. 46-56)

Los conflictos que se dan en el marco de una institución, se dan de forma múltiple y diversa. Las clasificaciones de distintos autores con sus diferencias y similitudes, acuerdan en los siguientes aspectos respecto a los conflictos escolares:

La Prof. Telma Barreiro en su libro "Conflictos en el aula", en un intento por comprender la multicausalidad de las situaciones conflictivas del aula, realiza una clasificación que merece ser tomada en cuenta. Según su criterio hay dos grandes fuentes de conflictos: la que proviene de afuera de la escuela (causalidad exógena) y las que están instaladas en la propia institución escolar (causalidad endógena).

La primera fuente refiere a factores extraescolares que vienen con el alumno, que pueden incidir facilitando u obstaculizando los procesos de aprendizaje.

Si estas circunstancias tienen un efecto negativo, constituirán una carga de malestar y sufrimiento, que puede operar sobre los procesos de aprendizaje

tanto como dificultar la integración áulica y la posibilidad de una convivencia normal. Entre éstos cuenta:

1. Dificultades socioeconómicas severas.
2. Falta de cuidado, desprotección.
3. Falta de reconocimiento en el seno de la familia.
4. Desventajas signadas por alguna minusvalía social o biológica.
5. Malos tratos en la familia.
6. Entorno espiritual empobrecido.
7. Relación con drogas o alcohol.
8. Conductas violentas como patrón cultural naturalizado.

La segunda, se refiere al modo en que la escuela incide sobre sus alumnos y las circunstancias particulares que éstos traen.

Así, muchos de los aspectos planteados como causas exógenas no pueden ser evitados por la escuela, ni por sus directivos o docentes; pero se puede pensar cómo la escuela, sus directivos y docentes, inciden sobre los potenciales de conflictos, negativa o positivamente, retroalimentando la situación conflictiva o por el contrario, reparando, estimulando al alumno y brindándole mejores posibilidades. Es decir que la escuela puede empeorar o mejorar la situación vital de los niños y jóvenes, así como de los adultos que trabajan en ella.

Por eso se consideran primordiales los factores como la institución escolar, su clima institucional, los diferentes actores institucionales, los estilos de conducción y actitudes de personas que ejercen autoridad, los docentes, actitudes y recursos técnicos, su forma de vinculación, el conocimiento y el grupo áulico y sus características. (2000)

Otra forma de ordenar los conflictos más frecuentes que se presentan en la escuela es la siguiente:

- ~ Conflictos de relación entre el alumnado, entre éstos y el profesorado. (actitudes peyorativas y de desprecio, agresividad verbal y física, violencia)
- ~ Conflictos de rendimiento. (pasividad, apatía)
- ~ Conflictos de poder. (liderazgos negativos, arbitrariedad)
- ~ Conflictos de identidad. (actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás y contra los objetos, el mobiliario y el edificio).

En un artículo denominado “La problemática de la convivencia escolar” publicado en la revista la Trama, Levy, Korinfeld y Rascovan (2004) acuerdan que en el espíritu escolar, la conceptualización acerca del conflicto, parece imponerse más allá de las conciencias individuales y de las racionalizaciones que la escuela es sin conflictos.

En franca contradicción con lo recientemente descrito, encontramos que autores como E. Corbo Zabatel (1999), sostienen que la escuela es de las pocas instituciones encargadas de la tarea de generar conflictos.

El primero sería aquel dado porque, a la vez que la escuela se propone llevar al sujeto hacia la autonomía, lo incita a someterse al dispositivo escolar, introduciendo una tensión estructural entre el sujeto y el conocimiento mediado por el docente. Asimismo, la posibilidad de acceder al saber implica la dimensión de conflicto, así como también se presenta otro nivel de conflicto derivado de las interacciones múltiples que los actores sostienen desde distintos lugares, nunca simétricos con relación al saber y el poder.

De este modo nos vemos compelidos a pensar los conflictos que se dan en la escuela incluyendo a todos los participantes de la comunidad educativa, tanto niños y jóvenes como adultos, sean éstos docentes, padres o directivos.

El conflicto es inevitable en los grupos humanos y los intentos de evadirlos han tenido efectos contrarios. Los conflictos escolares no son una excepción. Asimismo poseen un potencial constructivo y destructivo, en dependencia de la manera de enfrentarlos y resolverlos constructivamente.

Es verdad que a menudo el conflicto crea tensión, ansiedad y molestia, pero como el enfado, estos sentimientos en sí mismo no son siempre malos. Pueden proporcionar el tiro y afloje necesario, para el desarrollo y el crecimiento. El conflicto en el aula puede proporcionar una tensión creativa que sirva para inspirar la solución de problemas y para motivar la mejora del rendimiento individual o grupal.....Constituye un paso necesario hacia el aprendizaje personal y hacia el proceso de cambio. (Schmuck y Schmuck, 1983. p. 274)

En esta misma dirección afirma Johnson (1978, p. 301) que el conflicto escolar no solo es inevitable, sino que incluso es necesario para combatir la rutina escolar y así facilitar el progreso en la escuela.

Peiró añade en esta línea, que el conflicto posee tantos aspectos funcionales como disfuncionales. En realidad la funcionalidad o disfuncionalidad de una determinada conducta depende siempre de los criterios adoptados y de la perspectiva considerada. Algo funcional para la organización, puede ser disfuncional para algunos miembros y viceversa. (1985, vol. II, p. 481)

Por otro lado, Daniel Korinfeld, Daniel Levy, Sergio Rascovan (1996) consideran que los conflictos en las escuelas son motivados por:

- ~ Las políticas generales y su aplicación a las instituciones particulares.
- ~ La consistencia de los contratos pedagógicos. (los “como si”)
- ~ Los problemas de retención y exclusión.
- ~ La comunicación entre los distintos sectores.
- ~ Escasa participación e involucramiento de la comunidad educativa.
- ~ Dificultades para el trabajo en equipo, el trabajo interdisciplinario.
- ~ Dificultades en la diferenciación de las funciones institucionales.
- ~ Discontinuidad de las propuestas pedagógicas.
- ~ Dificultades para la elaboración de estrategias diferenciadas para la diversidad de los alumnos y sus problemáticas.
- ~ Los niveles de aprendizaje reales; el ruido en el aula.
- ~ La autoridad de los docentes y la convivencia.
- ~ La violencia entre los alumnos.
- ~ La relación familias-escuela.

4. 2. Naturaleza de los conflictos

Una vez comprendido el conflicto dentro de la escuela, determinar su origen y las posibles causas, se podrá entender su naturaleza para así poder evaluar sus posibles consecuencias funcionales y disfuncionales.

Para Deutsch, M. (1969) existe un conflicto cada vez que se asignan actividades incompatibles. Cuando una acción incompatible interfiere en otra o la obstruye hace que sea menos eficaz. Pueden ser conflictos:

- ~ Intrapersonales, si se originan en una persona.
- ~ Intragrupales, si se originan en un grupo.
- ~ Interpersonales, se originan en dos o más personas.
- ~ Intergrupales, se originan en dos o más grupos.

Es importante dejar claro que, el conflicto surge cuando las acciones de una de las partes afectan a la otra, sino estamos en presencia de diferencias de motivos, de intereses, de valores de metas etc., entre grupos, personas, instituciones y no ante un conflicto (Puard, 2002)

Según su origen, los conflictos surgen por:

1. Diferencias de saber, creencias, valores, intereses o deseos.
2. Escasez de recursos. (dinero, poder, tiempo, espacio o posición)
3. Rivalidad, personas o grupos compiten entre sí. (Deutsch, 1974)

4. 3. Clasificación de conflictos

Los conflictos pueden ser de dos tipos: previsibles e imponderables.

- ~ Previsibles: son recurrentes, podemos anticipar su aparición.
- ~ Imponderables: hacen irrupción y son novedosos. Pueden ser retroversivos, es decir proponer un retorno a etapas anteriores de la institución o proversivos, proponer un proyecto innovador para la institución.

En cualquier caso, la excesiva proliferación de conflictos puede poner en peligro la institución.

Los actores pueden adoptar distintas posiciones frente a los conflictos, teniendo en cuenta distintas variables. Existe una serie de tipologías que distinguen varias clases de conflictos.

En función del *contenido*, pueden ser conflictos:

- ~ Culturales: de objetivos, de creencias, de valores o de principios
- ~ Políticos, como por ejemplo, asignación de premios y castigos
- ~ Técnicos, por pautas técnicas, espaciales, de diseño, de recursos, etc.

En función del *tamaño*, existen conflictos:

- ~ Entre individuos
- ~ Entre individuo/s y grupo/s
- ~ Entre grupos (muy) pequeños o (muy) grandes

En función del *interés* por el otro, podemos distinguir el conflicto de:

- ~ Competición: alto interés por uno, bajo por el otro En función de la conducción del conflicto: las dos partes quieren imponerse, lleva a la mutua destrucción.
- ~ Evitación del conflicto: bajo interés por los dos. Es una conducción destructiva del conflicto ya que hay inacción, ambas partes no hacen nada.
- ~ Acomodación: bajo interés por uno, alto por el otro. Las relaciones son destructivas: por una parte conduce a un renunciamento o retirada y por la otra parte, hay dominación (una parte se intenta imponer a la otra).
- ~ Pacto o capitulación: alto interés por lo que se negocia, por lo que hay en juego, bajo por las partes. Una o ambas partes ceden algo.
- ~ Cooperación: alto interés por el otro (sin renunciar a lo propio).
Conducción constructiva del conflicto: supervivencia de las relaciones.

Por otro lado, en un estudio realizado por Schmuck y Schmuck (1983, p. 276-281) en el ámbito escolar, se proponen cuatro tipos de conflictos:

1. Conflictos de procedimiento: se caracteriza por el desacuerdo ante acciones que se deben cumplimentar para llevar a cabo una meta
2. Conflictos de metas: se caracteriza por el desacuerdo de los valores u objetivos a perseguir. Es un poco más difícil que el anterior pues en la solución no basta esclarecer los objetivos, sino que supone cambios en las metas de las partes implicadas

3. Conflictos conceptuales: desacuerdos sobre ideas, informaciones, teorías u opiniones. Las personas implicadas en el conflicto conciben un mismo fenómeno de forma diferente. Muchas veces estos conflictos devienen en conflictos de procedimientos o metas
4. Conflictos interpersonales: se caracterizan por la incongruencia en necesidades y estilos personales. En la medida en que se prolongan en el tiempo resultan más difíciles de resolver. Este es el tipo de conflicto más difícil de resolver porque en ocasiones ni las partes implicadas son conscientes de ello. Por otra parte, si el conflicto se prolonga, menor es la interacción y la comunicación y se agudiza el conflicto, que puede estar basado en prejuicios, sospechas que no se disipan por la falta de información entre los implicados.

Otros conflictos que se producen en el aula son los conflictos de roles, conflictos provocados por las normas escolares y conductas disruptivas, en el aula. (Ovejero, 1989)

Los conflictos de roles ocurren cuando las personas ocupan lugares diferentes, en una institución o grupo. Estos pueden surgir en clases adoptando diferentes tipos:

- ~ Conflictos de roles cuya raíz está en el sistema social: se refiere a la dificultad interaccional que acontece cuando los integrantes de un grupo o institución, tienen expectativas diferentes o asumen comportamientos distintos, opuestos a las mismas.
- ~ Conflictos de roles cuya raíz está en las características de la personalidad de quienes ocupan esos roles. Las características individuales, que dificultan el desempeño del rol pueden ser de tres clases:

1. Carencia de recursos necesarios.
2. Baja imagen de sí mismo con relación a las expectativas.
3. No se ajusta a sus características.

- ~ Conflicto de roles cuya raíz está en la cultura imperante:
- ~ Conflictos provocados por las normas escolares imperantes: los maestros y directivos, se preocupan por imponer las normas para controlar la clase. El mantenimiento de la relación superior – subordinado entre maestros y alumnos, conduce a un criterio rígido en los maestros y expresa el temor a perder autoridad. Por su parte, los alumnos intentan cambiar o eliminar las normas escolares y ser autónomos personal y socialmente.
- ~ Conductas disruptivas en el aula: acciones que interrumpen el ritmo de la clase. Tienen como protagonista a alumnos molestos que con sus comentarios, risas, juegos, movimientos ajenos al proceso de enseñanza – aprendizaje dificultan la labor educativa. Los conflictos provenientes de la rebelión de los estudiantes contra la autoridad. Los conflictos de controversia o de intereses, pueden transformarse en una rebelión violenta.

4. 4. Resolución de Conflictos escolares y convivencia: Estrategias de prevención e intervención

Poder definir las causas y la intensidad del conflicto, especifican el modo de manejarlo. Las soluciones constructivas de los conflictos mejorarán las relaciones interpersonales en el grupo, favorecerán el ambiente escolar y el aprendizaje de los alumnos, así como también el bienestar de los actores de la trama escolar.

Existen básicamente cinco estrategias frente a las situaciones conflictivas:

1. La retirada: supone una renuncia a los objetivos y a la relación.
2. La fuerza: asegurar el objetivo, olvidando la relación.
3. La afabilidad: priorizar la relación renunciando al objetivo.
4. El compromiso: conservar parte de los objetivos para mantener la relación.
5. La negociación integradora: buscar el acuerdo que contemple los objetivos de ambas partes, propiciando una excelente relación. (Lungman, Silvia)

En el libro “Mediación para resolver conflictos”, se expone que la mediación, busca la negociación integradora, se basa en el consenso, la colaboración y una actitud constructiva.

Frente a todos los elementos del sistema que confluyen en la aparición de determinados condicionantes, es necesario implicar a todo el personal y ver el conjunto de elementos del conflicto.

Así se dará lugar a un enfoque centrado en el sistema, que busca conseguir un clima institucional capaz de prevenir conflictos y que a la vez sea capaz también de canalizarlos en el caso de que surjan, mediante determinadas estrategias:

- ~ Política escolar: será dictada por el reglamento de régimen interno. Un código de conducta conocido y aceptado con normas para todos, breves, claras y aplicadas en forma contundente
- ~ Tener un ideario contra la violencia, para combatirla, creando un clima protector: denunciando actos que atentan contra la buena convivencia. Obligando a los violentos a confrontar verbalmente. Permitiendo a las víctimas expresar sus miedos

- ~ Estableciendo cauces para que los conflictos sean afrontados de forma constructiva (diálogo, mediación, etc.). Para una correcta interacción es necesario un adecuado conocimiento de las reglas de interacción, de comunicación y de cooperación.
- ~ Crear comunidad: aprender cooperación para convivir, participar, ya que el bienestar del otro redundará en el propio. Con trabajo en equipo (profesores, equipo directivo). Buscando colaboración con los padres, mejorando la relación profesor/alumno: cercana, con espacio para la comunicación. Este vínculo proporciona seguridad, confianza, autoestima.

Se deberá conciliar la política y práctica de la institución educativa y compatibilizar los criterios de actuación. (Álvarez; Highton, 1995)

María del Carmen Guala (1998) postula que se requiere para una resolución de conflicto eficaz, de un análisis prudente y previo a su implementación. Por eso, la capacitación y adecuación a las características particulares de la institución y situación son primordiales, para así poder re-evaluar constantemente y poder mejorar y cambiar lo necesario. (p. 88-89)

Propuestas de resolución de conflictos:

Dos son las ideas, que mayor acuerdo entre los autores citados acerca de la resolución de conflicto:

- ~ Focalizarse en la Mediación: entre pares, con un profesional externo, con alguien de la comunidad educativa o de equipos interdisciplinarios externos que concurren a la institución ante la demanda, etc.
- ~ Focalizarse en la Convivencia: aprender a convivir como construcción de un bienestar.

El objetivo mayor de los programas de resolución de conflictos de este índole, busca enseñar mejores estrategias de solución de problemas y técnicas de tomas de decisiones, que aportan las herramientas necesarias para construir en la escuela, un clima más cooperativo y conducente de aprendizajes. Ofrecen un marco para manejar las diferencias de maneras que pueden llevar a una mejor comunicación, mayor comprensión y menos temor.

Existe una resolución satisfactoria de conflictos cuando:

- ~ Los involucrados comprenden las necesidades subyacentes, a las que hay que dar respuesta.
- ~ Se pone el centro en explorar los intereses de todos.
- ~ Se distinguen las posiciones de los intereses.
- ~ Los intereses se definen.
- ~ Los intereses y no las posiciones, son el centro de la discusión y respuesta.
- ~ Se considera los intereses en conflicto como un problema compartido a ser resuelto en común.
- ~ Se reconocen y entiende las diferencias. (Girard; Koch, 1997, p. 224-229)

La creación de consenso exitosa y las resoluciones que surgen del proceso, depende mucho más de la actividad del tercero, que de otros procesos de resolución de conflictos. Por esta razón, es esencial para el proceso la presencia de un mediador capaz y experimentado.

Las nuevas propuestas que apuntan a resolver los conflictos, requieren de la participación activa y responsable, de todos los actores de la comunidad

escolar: directivos, docentes, profesionales, administrativos, porteros, alumnos, padres.

Se basan en la co-operación. Operar con el otro, con los otros y no contra el otro. Consideramos al conflicto como parte de la vida, para así poder crear una instancia inspiradora de las problemáticas y construir algo nuevo, junto con los demás en un ámbito de confianza, creatividad y respeto.

Las decisiones acerca de la ejecución de estrategias de resolución de conflictos, incluyen consideraciones complejas:

- ~Elegir un enfoque inicial. (valorar intereses y aptitudes personales)
- ~Necesidades de los alumnos y actores institucionales.
- ~Clima y posibilidades de la institución.
- ~Tiempo y recursos disponibles. (Herrera, 2001)

CAPÍTULO 5

EL ROL DEL PSICOPEDAGOGO COMO MEDIADOR ESCOLAR

5. 1. El nuevo Rol del Psicopedagogo Institucional

La demanda escolar más inmediata, en los tiempos que corren, es la de personas capacitadas, para atender no solo los problemas de aprendizaje en las escuelas, sino de aquellas capaces de resolver situaciones conflictivas en las instituciones educativas, que desvirtúan la dinámica institucional y debilitan las relaciones y canales de comunicación, de los diferentes actores institucionales.

Resuena en cada institución educativa, la necesidad de un profesional que pueda comprender y atender a los alumnos, padres, profesores y directivos que se encuentren en desacuerdo o presenten diferencias culturales, de opiniones o ideas, de costumbres o supuestos, de experiencias y hábitos, percepciones o expectativas, distintas y conflictivas, en el marco de las relaciones entre ellos.

Con una persona capacitada en estos temas, se podrá así colaborar, apoyar y guiar a los diferentes actores, orientándolos y conteniéndolos.

Hoy se demandan acciones y tareas eficientes y eficaces, que dentro de un proceso constructivo, sirvan para edificar junto con los demás, en un ámbito de confianza, creatividad y respeto.

La adecuación a las características particulares de la institución y situación serán primordiales, para así poder re-evaluar, perfeccionar y cambiar lo necesario.

En el contexto institucional, se hace necesario abrir a la reflexión y que se posibilite un diálogo interno y externo, que conduzcan a soluciones loables y

concretas. Es en este espacio donde debe crearse un nuevo lugar y es donde la psicopedagogía, puede encausarse con un nuevo rol, el del “Psicopedagogo como mediador escolar”.

Para actuar como mediador, el psicopedagogo requerirá de una capacitación especial que hace al análisis de los conflictos y al uso, de herramientas y estrategias propias de la mediación, más adecuadas al contexto donde este inserto. Una mediación llevada a cabo por alguien no capacitado, puede hacer que el conflicto no se resuelva o que las partes, salgan convencidas que la mediación no sirve.

El Psicopedagogo como Mediador Escolar deberá:

1. Reflexionar sobre los conflictos que cotidianamente se presentan en el establecimiento y sus diferentes modos de resolución.
2. Incorporar los conceptos básicos de la resolución de conflictos y los valores que la sustentan.
3. Conocer el procedimiento de mediación, en todas sus etapas y manejar las herramientas adecuadas, para el manejo de conflictos.
4. Valorar la participación colaborativa y democrática, la solidaridad, el sentido de equidad y responsabilidad, utilizando la mediación como procedimiento.

5. 2. Técnicas de Mediación Escolar: Comunicación/Discurso/Escucha Negociación//Parfraseo/Preguntas/ Acuerdos

En la escuela, el conflicto puede ocurrir en el baño, en el aula, en el patio, en los pasillos, etc. Muchas veces, es indispensable conocer dónde ocurrió, cuáles fueron las causas que lo generaron, para así poder iniciar propiamente el proceso de mediación.

Frente a la necesidad de resolverlos, el sistema escolar impone determinadas reglas sobre el uso del tiempo y de los espacios, pero éstas se pueden adaptar a la necesidad del proceso o de los distintos actores involucrados.

El mediador entonces, usará las técnicas para lograr el clima de confianza, obtener la información sobre la postura de los participantes, reconocer las posiciones, detectar sus verdaderos intereses y trabajar para el acuerdo. (Prawda, 2008, p. 79-81)

Se expondrán a continuación, las distintas técnicas que el mediador escolar podrá implementar en los distintos casos de resolución de conflictos, según sea la más propicia en cada situación conflictiva.

Comunicación

Es una herramienta indispensable y necesaria, dentro del proceso de mediación.

Cuando se produce un conflicto entre las partes, es porque se ha perdido la comunicación entre las mismas.

El mediador debe conocer los modos para que las partes vuelvan a entablar la comunicación, expresando sus necesidades, intereses y sentimientos.

Una buena comunicación, tiende a generar una conversación que legitima la locación de todos los participantes. (Alcaide, 1998, p. 37-38)

Discurso

Es todo aquello que el mediador dice o hace en el transcurso de la mediación. Este debe ser ágil y capaz de mantener la atención e interés, de las distintas partes.

Es el vehículo por medio del cual los participantes, deciden las pautas que mantendrán a lo largo del proceso. (Prawda, 2008, p. 82-83)

Escucha

Por medio de esta técnica, se busca que cada uno de los actores, se ponga en el lugar del otro y reflexione, permitiendo así que cada uno haga sus propuestas de resolución de conflicto.

Así se podrá entender las razones de los otros, dando lugar a la comprensión y la tolerancia, como así también a la aceptación. (Prawda, 2008, p. 91-92)

Negociación

Tener necesidades y querer satisfacerlas, constituyen el común denominador de las negociaciones.

Son necesarios distintos elementos para llevar a cabo esta técnica de resolución de conflicto: alternativas, intereses, opciones, legitimidad, compromisos, comunicación.

Concentrarse en los intereses por detrás de las posiciones, analizando los unos y los otros, distinguiéndolos, permite ampliar el abanico de opciones de solución.

Utilizar criterios objetivos de referencia, para poder elaborar la mejor o peor alternativa al acuerdo negociado, permite formular propuestas, con el fin de alcanzar un acuerdo que convenga a las dos partes.

El objetivo es lograr un resultado sensato en forma eficiente y amistosa, con opciones de mutuo beneficio, entre las cuales se pueda escoger. (Alcaide, 1998, p. 39-40)

Parfraseo

Consiste en repetir lo que cada uno de los involucrados argumenta, pero limpiando el mensaje de la carga afectiva (elogios, insultos, etc.).

El mediador como tercero imparcial que parafrasea, aclara el discurso, asegurándose que los presentes, comprendan por igual lo que se enunció.

Se escuchará el “mensaje verdadero”, despojado de distintas connotaciones que no le sirven al proceso de mediación en sí mismo. Así podrán los participantes comunicarse, sin nada que enturbie el mensaje. (Prawda, 2008, p. 84-85)

Preguntas

Con el fin de esclarecer las ideas de los involucrados, el mediador utiliza a las mismas, interrogando ya que no le es posible opinar.

Preguntar correctamente, es una técnica que se aprende y se perfecciona con el frecuente uso. Estas pueden caracterizarse de modo diverso, y el mediador, las usará según la conveniencia:

- ~ Preguntas abiertas: admiten una diversidad de respuestas, de modo que se experimenta confianza y libertad frente a la respuesta. Son aquellas preguntas con las que se inician con palabras disparadoras tales como: dónde, cómo, cuándo, por qué. Su finalidad principal, es ampliar la información.
- ~ Preguntas cerradas: son aquellas que sólo admiten respuestas positivas o negativas, sí o no, o sin información relevante. Son utilizadas en la mediación para dejar claro relatos o decisiones y para comprometer, a quienes afirman que aceptan el acuerdo.
- ~ Preguntas con respuesta incluida: tatan de indagar e introducen una posible causa o respuesta. A través de éstas, el mediador expresa la

causa que él supone y que el involucrado no mencionó. (Prawda, 2008, p. 85-86)

Acuerdo

Permite que los protagonistas decidan y respeten las condiciones, en las que se desarrollará la mediación (acuerdo inicial) y aquellas que resulten como posibles soluciones (acuerdo final).

El acuerdo sólo lo deciden las personas involucradas en el conflicto, sin la intervención del mediador.

La satisfacción del mediador proviene de lograr, que los participantes desarrollen durante el proceso de mediación, un clima generador de espacios de diálogo que les permita llegar al acuerdo. (Prawda, 2008, p. 93-94)

5. 3. Recursos del Mediador Escolar

En su publicación "Sobre la falta de límites y la autonomía" (2004), Florencia Brandoni postula, distintas herramientas que le servirán al mediador para poder resolver conflictos:

- ~ Herramientas conceptuales: aquellas por las cuales se entienden las concepciones acerca del conflicto y la construcción del mismo, el esquema de negociación colaborativa y los conceptos de legitimación, y el reconocimiento especialmente desarrollado por la escuela de mediación transformativa.
- ~ Herramientas comunicacionales: aquellos recursos del campo del lenguaje con los que cuenta un mediador, para desarrollar el proceso y crear una reformulación del conflicto que le ofrecen. A saber: preguntas abiertas, cerradas, reflexivas, síntesis o resumen, replanteo y parafraseo.

- ~ Herramientas procedimentales: son los distintos tipos de reuniones que puede realizar un mediador. Estas se clasifican en reuniones conjuntas o privadas. Por las primeras entendemos aquéllas en las que participan todos los que están involucrados y por las segundas, a las que se realizan con uno o algunos de todos los participantes.
- ~ Herramientas actitudinales: tienen que ver con la disposición para ocupar el lugar de tercero, construir la neutralidad, ponerse en suspenso como individualidad psicosocial, evitar los prejuicios, ubicarse del lado del no saber, así como desarrollar la capacidad de la escucha atenta.

5. 4. Actividades lúdicas creativas de aprendizaje participativo

María del Carmen Gaula, en “La resolución de conflictos escolares el aprender a convivir. Propuestas alternativas”, considera que un marco estable de contención con comprensión por parte de los diferentes actores institucionales, es una propuesta flexible o distintos tipos de actividades creativas con reglas claras y consensuadas, participativas, que permitan poner en juego la agresividad sana y la creatividad necesaria, para aprender a convivir dentro de cualquier ámbito.

Esto supone la construcción de sistemas de convivencia en el aula, de la institución, que suponen la construcción de acuerdos vitales de asunción de responsabilidades. Requiere de la escucha activa y de la creación de espacios de participación confiables.

Propuestas de esta índole, suponen una proyección en lo institucional y un cambio renovador. (1998, p. 120-121)

5. 5. Situaciones mediables y no mediables en la Escuela

La incorporación de la mediación en la escuela, cualquier sea el tipo de programa que se quiera implementar requerirá establecer explícitamente la relación entre el sistema de convivencia, en el sentido de presentar congruencia entre los valores de éste y los de la mediación, articular el tipo de disputas que se tratarán en cada espacio, adecuar los tiempos y la sincronización de las acciones cuando sea necesario y pautar la relación, entre los distintos actores. A la vez, es menester reflexionar acerca de los aspectos formativos que emergen, tanto del sistema disciplinario como del programa de mediación, procurando la integración de ambos dentro del proyecto pedagógico que los comprende. (Brandoni, 1999)

Respecto a este tema, se expondrán distintas recomendaciones en cuanto a la aplicación o no aplicación del proceso de mediación, que se publicaron en “El Diario” denominado: ¿Cuándo se recomienda la mediación escolar? (2000):

Se recomienda mediación cuando:

1. Hay relación que se perpetúa en el tiempo, se quiere terminar con el problema pero no con la relación.
2. Las partes quieren conservar el control sobre el resultado.
3. Las partes comparten algún grado de responsabilidad por el estado del conflicto.
4. Existe variada gama de soluciones.
5. La disputa no conviene a nadie y ninguno desea resolver la misma.
6. Se quiere resolver el conflicto rápidamente.

No se recomienda mediación cuando:

1. Alguna de las partes quiere probar la verdad de los hechos.

2. Se tienen principios innegociables.
3. No hay interés en llegar a un acuerdo por ninguna de las partes.
4. La lentitud del proceso favorecerá a alguna de las partes.

PARTE II

Marco Metodológico

ESQUEMA DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se llevó a cabo a través de la recolección de datos, para descubrir o delimitar diversos aspectos que permitieron el posterior análisis. En el proceso de interpretación de los resultados, se intentó dar respuesta al interrogante planteado inicialmente: *¿Es el psicopedagogo quien puede cooperar y resolver conflictos en las instituciones educativas?* Si bien no fue preguntado específicamente de esta manera, los resultados podrían dar respuesta a ello.

En esta investigación se orientó el trabajo de campo hacia un estudio “exploratorio-descriptivo”, cuyo propósito consiste en destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados, para elaborar o fundamentar una investigación posterior. Se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades.

El presente trabajo de campo, se circunscribe al área de educación de nivel medio. Se aplicó como herramienta de medición una encuesta. La población encuestada fue de un total de 50 profesores, tanto de escuelas de gestión oficial como de gestión privada. Entre ellos se obtuvieron opiniones de veinte profesores de sexo masculino y treinta, de sexo femenino.

Por otro lado, en las variables del rango de edad se encuentran: un profesor de entre cincuenta y sesenta años, trece profesores de entre cuarenta y cincuenta años, dieciocho profesores de entre treinta y cuarenta años, y el resto de entre veinte y treinta años.

La selección de los encuestados fue de manera aleatoria.

La recopilación de información conceptual sobre los contenidos temáticos, se ha hecho mediante la revisión bibliográfica usada en el marco teórico, así como también de publicaciones de páginas web.

Las preguntas se ordenan situando los aspectos más generales referidos a cuestiones globales del tema y ordenando, los más particulares de áreas de investigación.

Se jerarquizaron las preguntas, que fueron ordenadas de lo general a lo particular, según el siguiente detalle:

- a) Comprensión sobre los conflictos escolares, en las instituciones educativas (Preguntas 1, 2, 3)
- b) Causas/motivos de los conflictos escolares (Preguntas 4, 5)
- c) Estrategias de prevención e intervención, frente a los conflictos escolares (Pregunta 6)
- d) Existencia de grupos de intervención en las instituciones educativas (Preguntas 7, 8)
- e) Conocimiento de la mediación escolar, como instrumento para la resolución de conflictos. (Preguntas 9, 10, 11)
- f) Funciones del mediador escolar (Preguntas 12, 13, 14)
- g) Identificación de la persona que podría asumir el rol de mediador escolar (Pregunta 15)
- h) Expectativa de cambio frente a la implementación de la mediación escolar (Pregunta 16)

Este esquema, permitió realizar un análisis acerca de los aspectos más relevantes de los conflictos escolares, la posible intervención y solución mediante la aplicación de la mediación escolar como recurso, permitiendo de este modo progresar sobre el conocimiento del fenómeno investigado.

Mediante este ordenamiento e inclusión de los interrogantes, ha sido posible obtener suficientes respuestas esclarecedoras que permiten conocer los aspectos relacionados con los conflictos, que se producen en las instituciones educativas, dando lugar a conclusiones valederas, alcanzándose así el objetivo general del presente trabajo de campo.

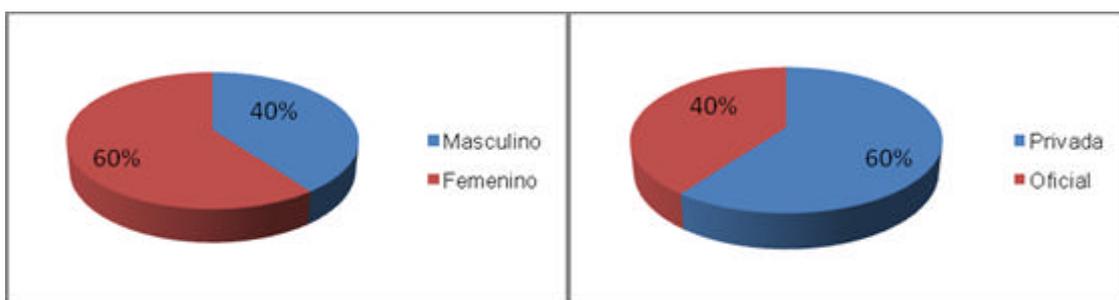
A continuación se presentarán tres gráficos que demuestran el sexo, tipo de institución y rango etario, de la muestra seleccionada:

Sexo:

Masculino	20
Femenino	30

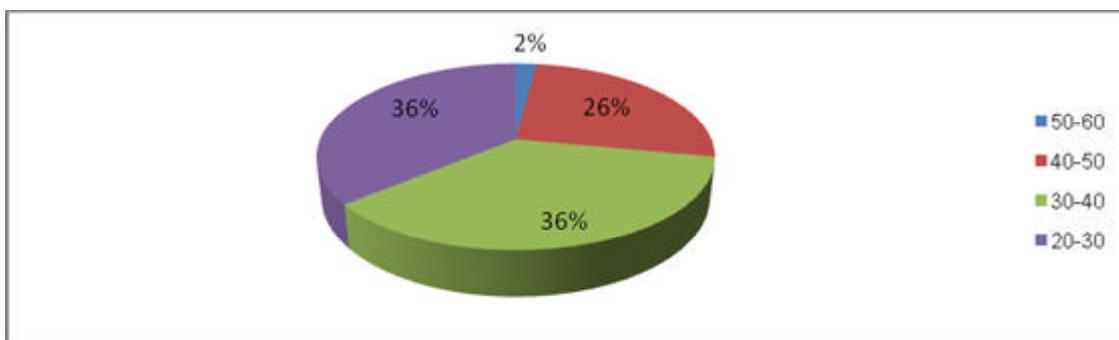
Institución de Gestión:

Privada	30
Oficial	20



Rango por edad:

50-60	1
40-50	13
30-40	18
20-30	18



ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de las encuestas, se tomó en cuenta tanto las opciones de las preguntas abiertas como de las cerradas. Con respecto a éstas, en algunas ocasiones las opciones son mutuamente excluyentes y en otras no, es decir, son aquellas preguntas que pueden tener como respuestas más de una opción y en este caso, no se jerarquizaron las respuestas.

En primer lugar, los resultados resaltan que las situaciones conflictivas son notablemente consideradas como motivo principal de problemas en la dinámica institucional de las escuelas y que afectan, el normal desarrollo de la misma. Las causas o motivos considerados frente a la aparición de estos problemas, se enmarcaron en su mayoría en dificultades de relación o problemas de preferencias, valores y creencias. También se consideró la disminución de la autoridad y una menor disposición, al acatamiento de ciertos límites o normas en las instituciones educativas.

Las vías consideradas como más propicias para la intervención y solución de los conflictos fueron: un cambio de la política escolar o el establecimiento de cauces que fomenten su solución. Es importante remarcar esto, ya que desde el marco teórico se puede vislumbrar, la falta de encuadre que el sistema educativo genera en la actualidad en las instituciones, sin espacios ni estructuras que abran paso a procesos de mediación de los conflictos.

Frente a todo esto, los resultados manifiestan una total falta de apoyo por parte de las estructuras, no solo institucionales sino también del sistema educativo, para dar solución a esta tipo de dificultades. También se denota, que muy pocas son las instituciones, donde existen equipos que intervengan o prevengan los conflictos en la actualidad.

En segundo lugar, ante la indagación acerca de la mediación escolar como recurso, se puede contemplar que el mismo es conocido y que los tipos de mediación más destacados, son por un lado la mediación entre pares y por otro, aquella que demanda la participación de un profesional, entendida esta como mediación externa. Sin embargo es importante distinguir que los profesionales con más de 40 años no conocían este recurso, posiblemente por la actualidad del mismo. Al contrario, quienes tienen entre diez y quince años de experiencia docente, sí conocen el recurso y lo valoran como relevante.

Se considera en consecuencia a la mediación escolar, como un recurso que ayuda a identificar problemas y sus relaciones, fomenta la responsabilidad y el compromiso, de construir un sentido de cooperación y comunidad con la escuela, permitiendo la solución de conflictos.

Fue en las encuestas aplicadas a los docentes de menos de 15 años de experiencia, donde la figura del mediador escolar tomó preponderancia. Se enmarcó en aquel individuo capaz de orientar la discusión, de modo tal que un acuerdo satisfactorio sea posible y sea éste, el responsable de crear un clima de colaboración y convivencia.

Desde una perspectiva más general, el rol del mediador escolar para los encuestados deberá no solo brindar un encuadre y marcar pautas del procedimiento de resolución de los conflictos, sino que también deberá realizar intervenciones conducentes a que las partes identifiquen sus intereses y los del otro, se generen opciones, las comparen con su alternativa, que decidan si quieren resolver el conflicto en forma conjunta, etc.

Finalmente, tanto el docente-tutor como un profesional capacitado en mediación, son los observados como quienes pueden officiar de mediadores escolares, en las instituciones educativas.

Los resultados resultan alentadores, ya que en un alto porcentaje, existe la firme convicción de que frente al uso de la mediación escolar como recurso de resolución de conflictos, se podrán solucionar los mismos.

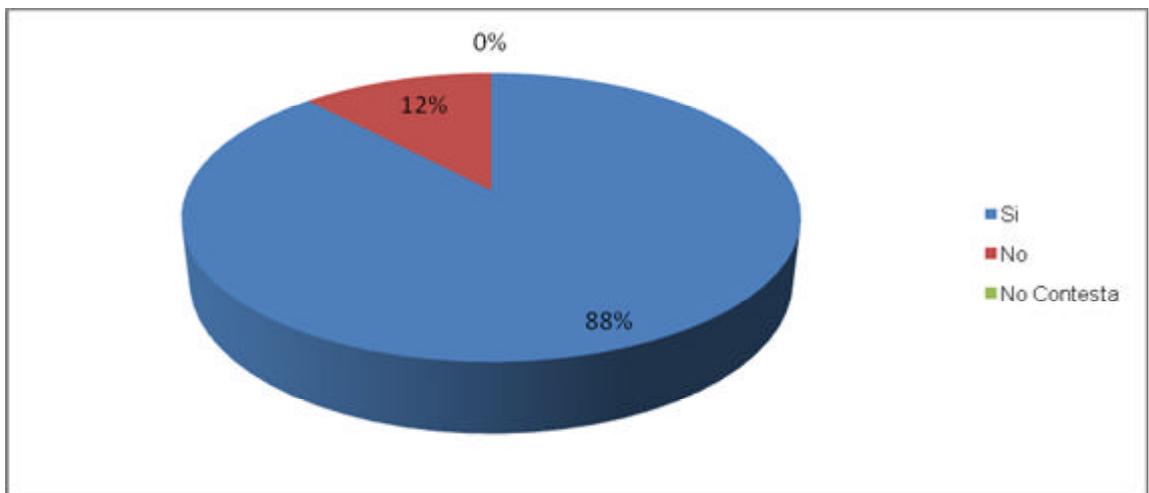
Todo lo que se ha podido analizar, no debe descansar en estos parámetros, sino llamar a la reflexión en cuanto a que es necesario en estos momentos, un verdadero cambio no solo a nivel cultural, sino también en el seno de los establecimientos escolares.

La mediación escolar constituye por lo tanto, un proceso educativo que puede integrarse con los aprendizajes y los diferentes actores de la dinámica institucional.

ENCUESTA DE OPINIÓN APLICADA PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS, CON SUS RESPUESTAS

1. En las Instituciones Educativas en donde trabaja: ¿Existen conflictos escolares?

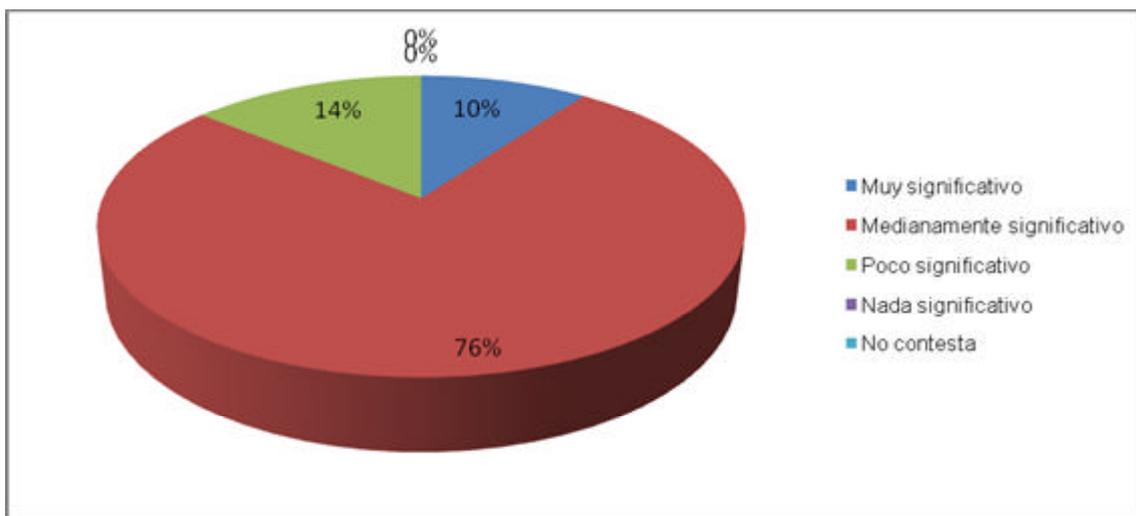
Variables	Absolutas	Relativas (%)
Si	44	88
No	6	12
No Contesta	0	0
Total	50	100%



El 88% de los encuestados, coinciden acerca de la existencia de conflictos escolares en las instituciones donde trabajan, ya sea en escuelas de gestión oficial o privada. En contraposición, solo el 12% creen que no existen.

2. ¿Cuán significativo considera que es el conflicto en la dinámica Institucional?

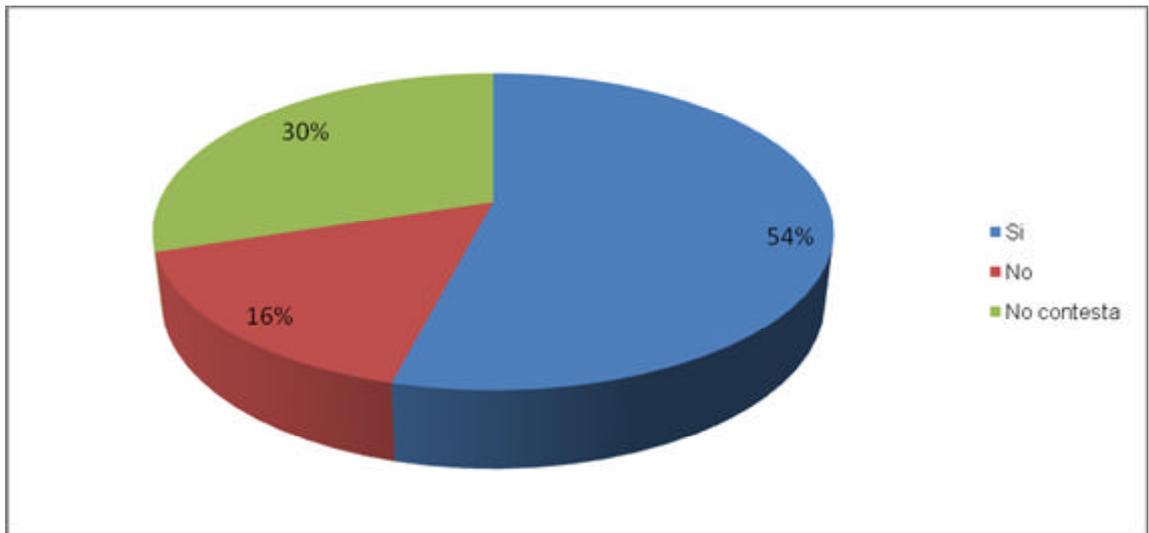
Variables	Absolutas	Relativas (%)
Muy significativo	5	10
Medianamente significativo	38	76
Poco significativo	7	14
Nada significativo	0	0
No contesta	0	0
Total	50	100%



Respecto a cuán significativo es considerado el conflicto en la dinámica institucional, solo el 10% lo considera muy significativo. El resto de los encuestados acuerda en su mayoría que lo es medianamente significativo (78%), y poco significativo (14%).

3. ¿Considera que los Conflictos Escolares, son problemas que afectan el normal desarrollo de las Instituciones Educativas?

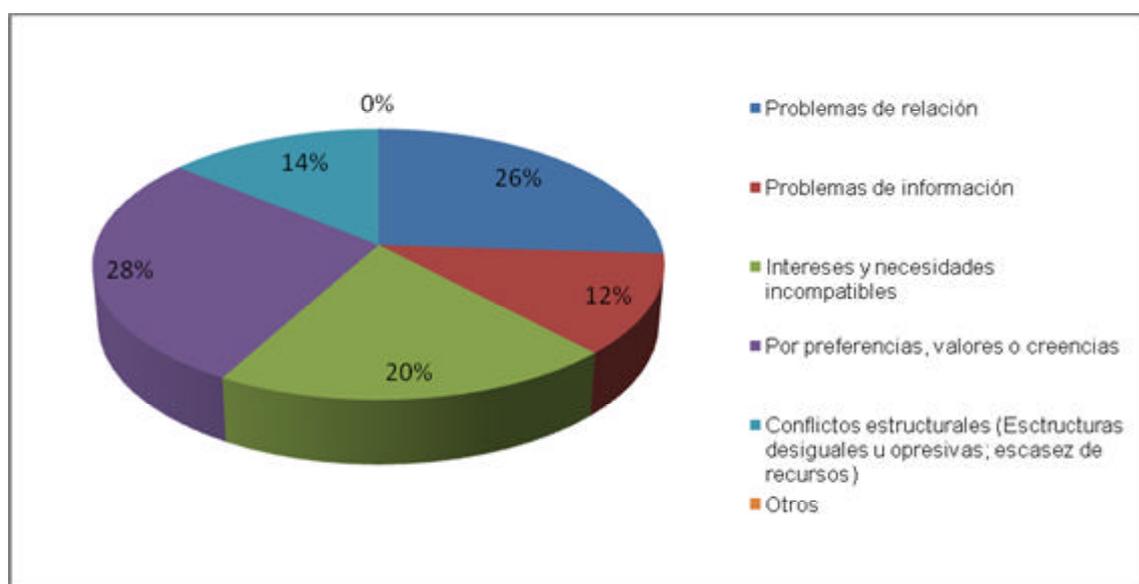
Variables	Absolutas	Relativas (%)
Si	27	54
No	8	16
No contesta	15	30
Total	50	100%



El normal desarrollo de las instituciones educativas, se ve afectado según los encuestados en un 54%. Por el otro lado, solo el 16% no lo considera como un problema que afecte la dinámica institucional. Es importante destacar, como un 30% eligen no responder acerca de esta pregunta.

4. Considera Ud. que los conflictos pueden responder a disputas por:

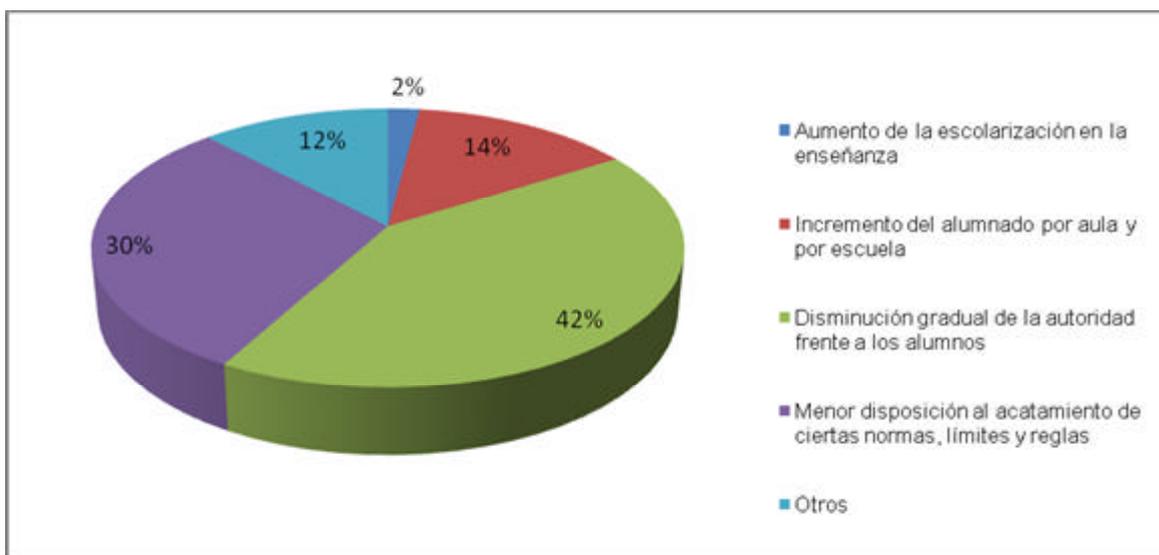
Variables	Absolutas	Relativas (%)
Problemas de relación	13	26
Problemas de información	6	12
Intereses y necesidades incompatibles	10	20
Por preferencias, valores o creencias	14	28
Conflictos estructurales (Estructuras desiguales u opresivas; escasez de recursos)	7	14
Otros	0	0
Total	50	100%



Con respecto a cuales podrían ser las posibles disputas que generan conflictos, los problemas de preferencias, valores o creencias (28%), y los problemas de relación (26%), fueron los más elegidos. Sin embargo, disputas generadas a partir de intereses y necesidades incompatibles (20%), así como también los problemas estructurales (14%), tuvieron una importante elección. La opción acerca de los conflictos causados por problemas de información, fue elegida en un 12%.

5. Los Conflictos Escolares son motivados por:

Variables	Absolutas	Relativas (%)
Aumento de la escolarización en la enseñanza	1	2
Incremento del alumnado por aula y por escuela	7	14
Disminución gradual de la autoridad frente a los alumnos	21	42
Menor disposición al acatamiento de ciertas normas, límites y reglas	15	30
Otros	6	12
Total	50	100%

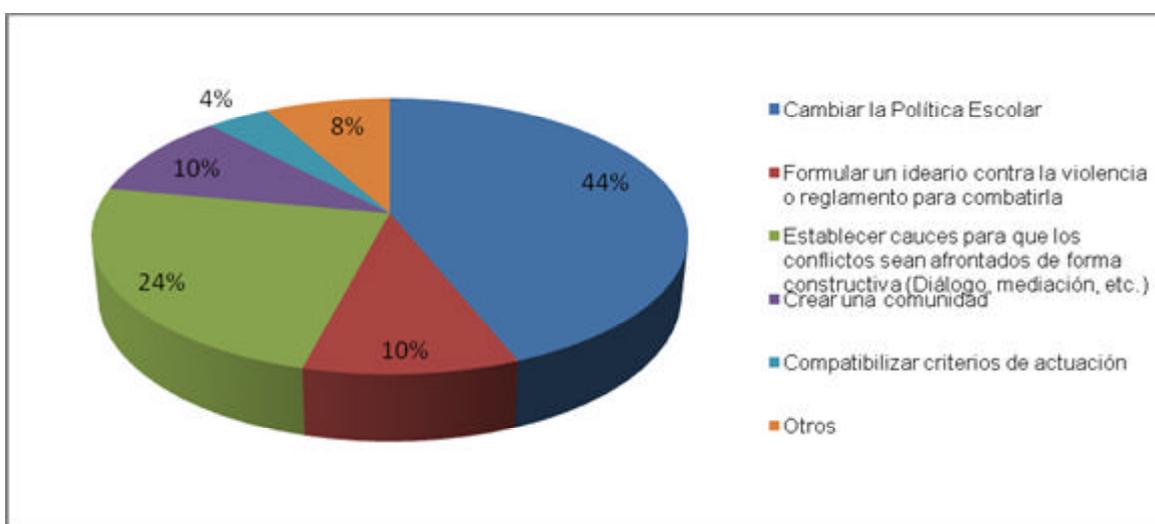


Frente al planteo de los distintos motivos por los cuales los conflictos se generan, las opciones con mayor elección fueron: en primer lugar, la disminución gradual de la autoridad frente a los alumnos (42%); en segundo lugar, la menor disposición al acatamiento de ciertas normas, límites y reglas (30%); y en tercer lugar, el incremento del alumnado por aula y por escuela (14%).

Otros no especificados (12%), y el aumento de la escolarización en la enseñanza (2%), fueron las opciones menos elegidas.

6. ¿Cuáles serían las estrategias de prevención e intervención mas propicias frente a los conflictos escolares?

Variables	Absolutas	Relativas (%)
Cambiar la Política Escolar	22	44
Formular un ideario contra la violencia o reglamento para combatirla	5	10
Establecer cauces para que los conflictos sean afrontados de forma constructiva (Diálogo, mediación, etc.)	12	24
Crear una comunidad	5	10
Compatibilizar criterios de actuación	2	4
Otros	4	8
Total	50	100%



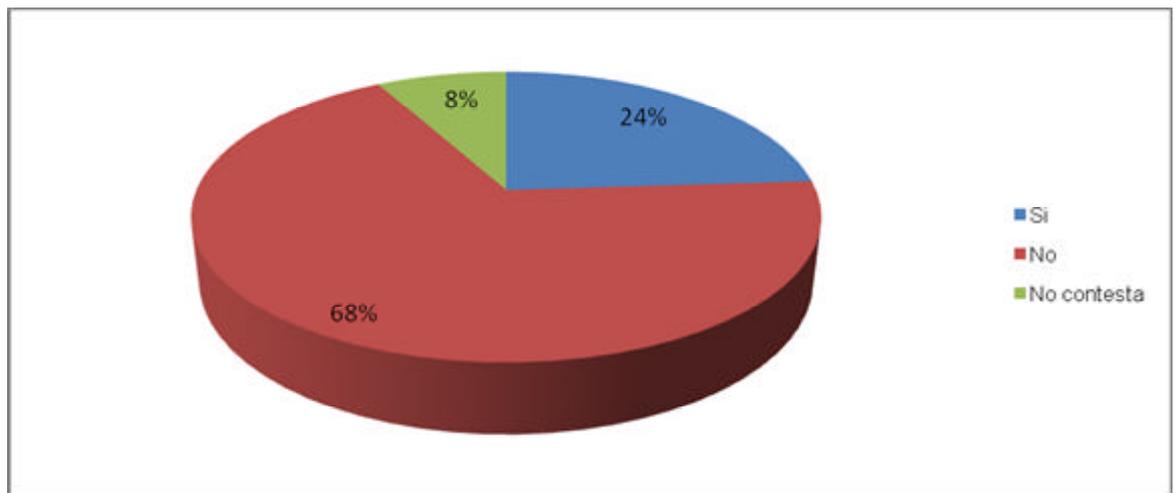
El cambio de la política escolar (44%), y el establecimiento de cauces para que los conflictos sean afrontados de forma constructiva (24%), fueron las estrategias de prevención e intervención consideradas mas propicias para la resolución de conflictos escolares.

Por otro lado, el formular un ideario contra la violencia o reglamento para combatirla (10%), y el crear una comunidad (10%), fueron también opciones elegidas por los encuestados.

Otros (8%), y el compatibilizar criterios de actuación (4%), fueron las opciones menos elegidas.

7. La estructura y los procesos institucionales: ¿Contemplan o se adecuan a las necesidades para afrontar y resolver conflictos?

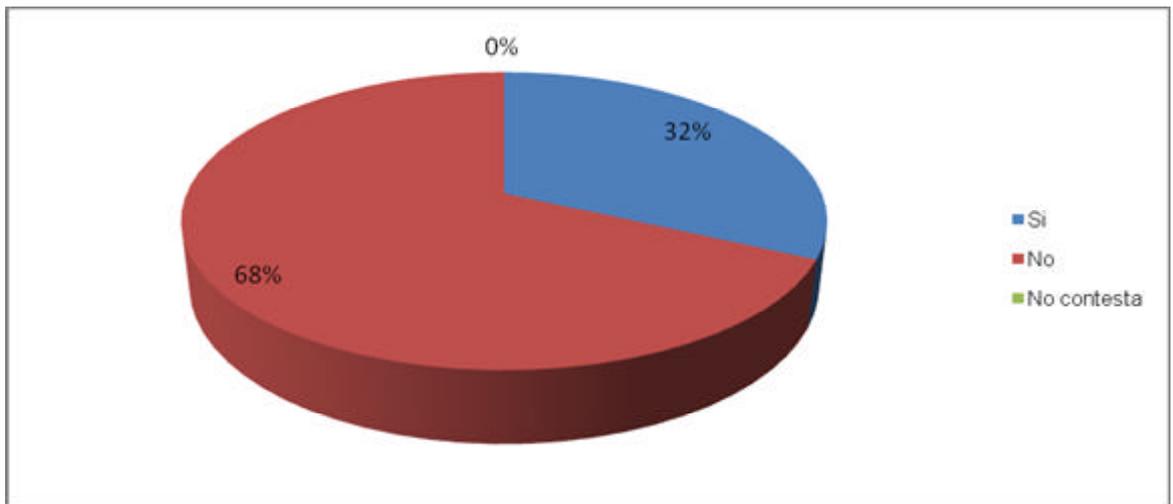
Variables	Absolutas	Relativas (%)
Si	12	24
No	34	68
No contesta	4	8
Total	50	100%



Del total de profesores encuestados, el 68% considera que la estructura y los procesos institucionales no contemplan o se adecuan a las necesidades para afrontar y resolver conflictos. En contraposición, el 24% si lo cree. Solo el 8% elige no responder esta pregunta.

8. En la/s Instituciones Educativas en las que Ud. trabaja: ¿Existen grupos que prevengan o intervengan frente a los conflictos escolares?

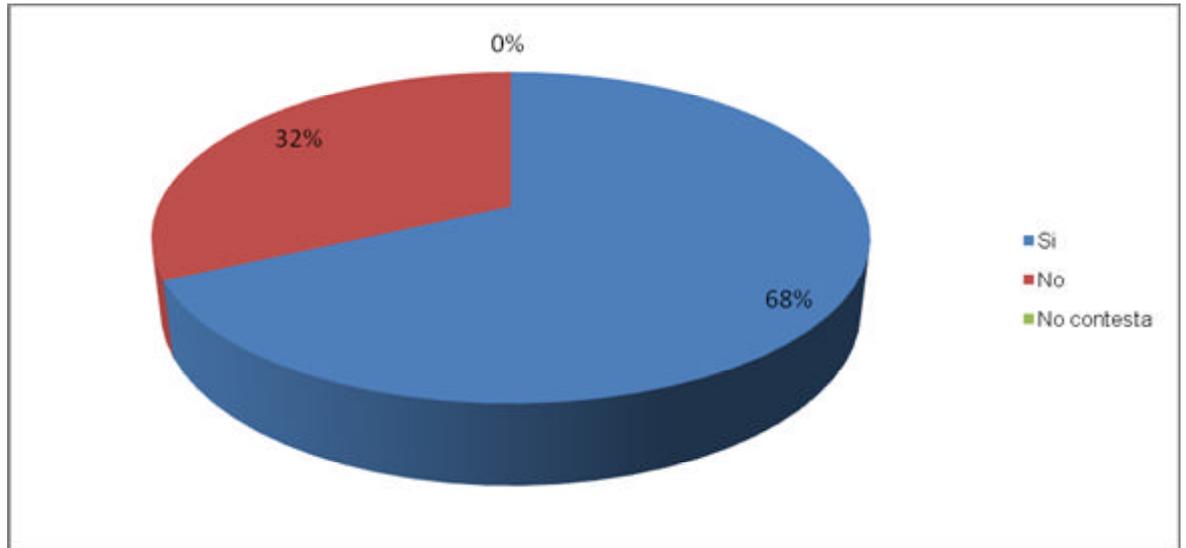
Variables	Absolutas	Relativas (%)
Si	16	36
No	34	68
No contesta	0	0
Total	50	100%



Entre las opciones elegidas acerca de la existencia de grupos que prevengan o intervengan frente a los conflictos escolares, el 68% manifiesta que no existen, y el 32% que si los hay en las instituciones educativas en donde se desempeñan como docentes.

9. ¿Conoce acerca de la Mediación Escolar como instrumento para resolver conflictos?

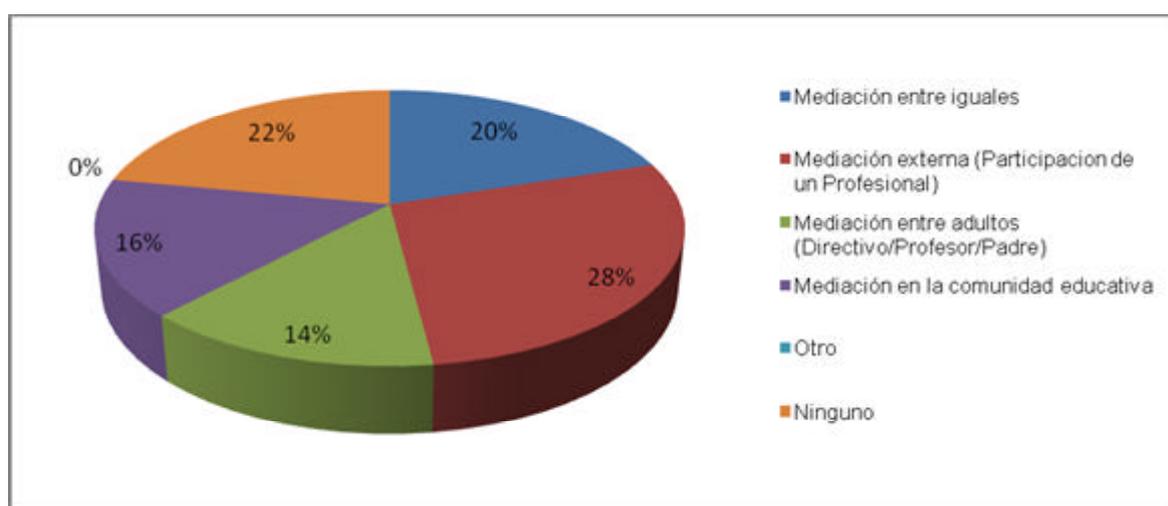
Variables	Absolutas	Relativas (%)
Si	34	68
No	16	32
No contesta	0	0
Total	50	100%



Solo un 68% de los encuestados conoce a la Mediación Escolar como un instrumento para resolver conflictos. El 32% de los encuestados desconoce este recurso.

10. ¿Qué modelos de Mediación Escolar conoce?

Variables	Absolutas	Relativas (%)
Mediación entre iguales	10	20
Mediación externa (Participación de un Profesional)	14	28
Mediación entre adultos (Directivo/Profesor/Padre)	7	14
Mediación en la comunidad educativa	8	16
Otro	0	0
Ninguno	11	22
Total	50	100%

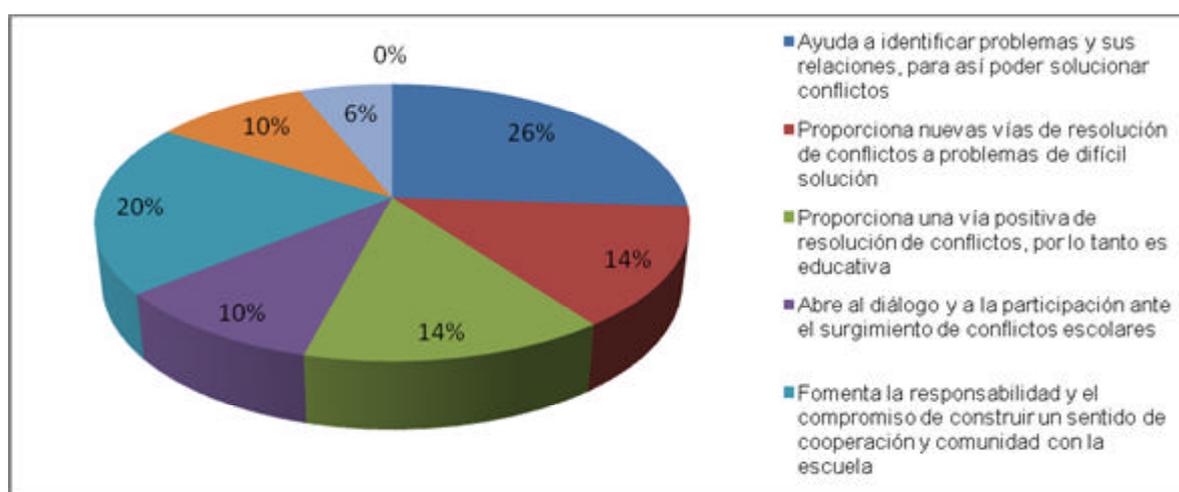


Los modelos de mediación más elegidos fueron: mediación externa 28%, mediación entre iguales 20%, mediación en la comunidad educativa 16% y mediación entre adultos 14%.

Es notable destacar que un 22% desconoce cualquiera de los modelos de mediación propuestos.

11. Ud. cree que la Mediación Escolar:

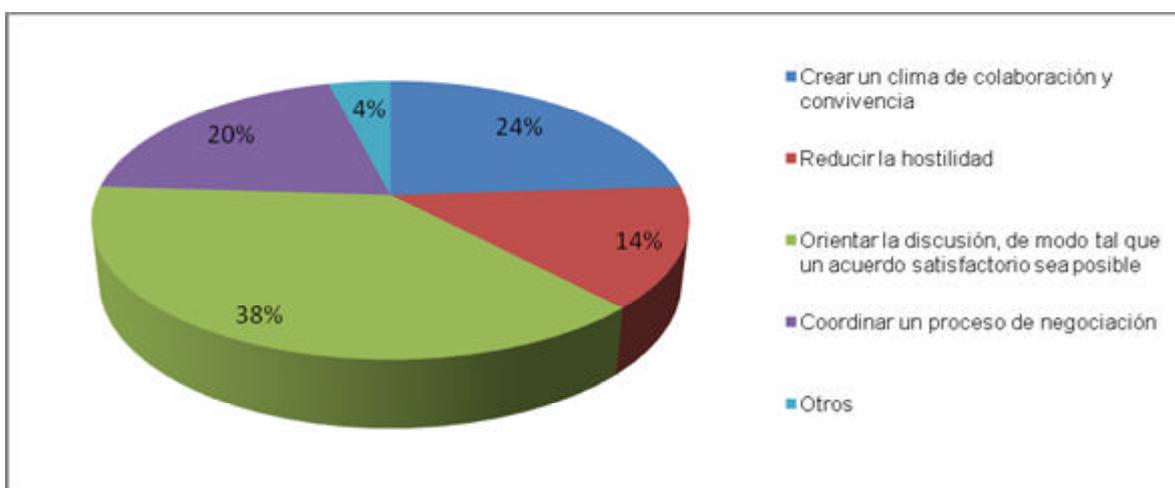
Variables	Absolutas	Relativas (%)
Ayuda a identificar problemas y sus relaciones, para así poder solucionar conflictos	13	26
Proporciona nuevas vías de resolución de conflictos a problemas de difícil solución	7	14
Proporciona una vía positiva de resolución de conflictos, por lo tanto es educativa	7	14
Abre al diálogo y a la participación ante el surgimiento de conflictos escolares	5	10
Fomenta la responsabilidad y el compromiso de construir un sentido de cooperación y comunidad con la escuela	10	20
Mejora el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad	5	10
Facilita la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana	3	6
Otros	0	0
Total	50	100%



Frente a lo que considera cada uno de los profesores encuestados acerca de la Mediación Escolar, las opciones de ayuda a la identificación de problemas y sus relaciones (26%), el fomento de la responsabilidad y el compromiso de construir un sentido de cooperación y comunidad en la escuela (20%), la proporción de nuevas vías de resolución a problemas de difícil solución (14%) y la proporción de una vía positiva de resolución educativa (14%), fueron las más elegidas. Por otro lado, el abrir al diálogo y a la participación ante el surgimiento de conflictos escolares (10%), la mejora del ambiente (10%) y la facilitación de la comunicación y las habilidades de la vida cotidiana (6%), fueron las menos elegidas.

12. Considera que la figura de un Mediador Escolar en la Institución Educativa permitirá:

Variables	Absolutas	Relativas (%)
Crear un clima de colaboración y convivencia	12	24
Reducir la hostilidad	7	14
Orientar la discusión, de modo tal que un acuerdo satisfactorio sea posible	19	38
Coordinar un proceso de negociación	10	20
Otros	2	4
Total	50	100%

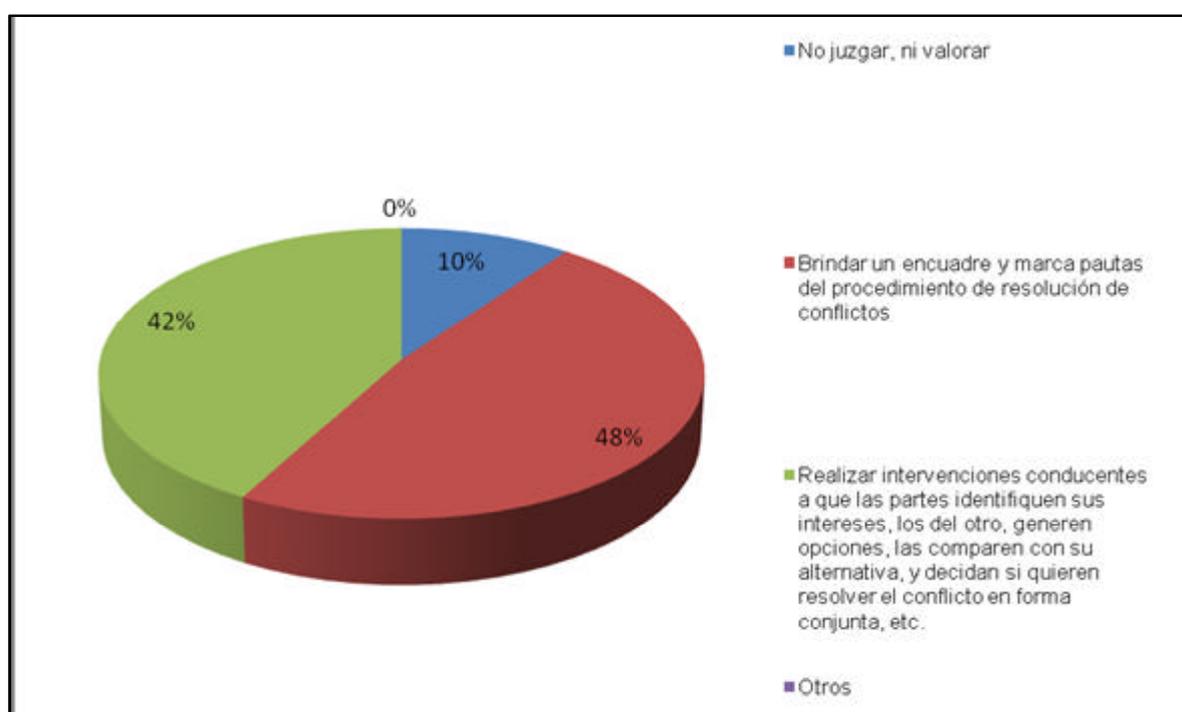


La figura del Mediador Escolar en la institución educativa en un 38%, es considerada como quien debe ser la de orientador de la discusión para alcanzar un acuerdo satisfactorio; el 24% cree que deberá crear un clima de colaboración y convivencia, y el 20% entiende que tendrá que coordinar un proceso de negociación.

Solo el 14% piensa que debe reducir la hostilidad, y un 4% considera otra opción.

13. El Rol del mediador en la Institución educativa deberá:

Variables	Absolutas	Relativas (%)
No juzgar, ni valorar	5	10
Brindar un encuadre y marca pautas del procedimiento de resolución de conflictos	24	48
Realizar intervenciones conducentes a que las partes identifiquen sus intereses, los del otro, generen opciones, las comparen con su alternativa, y decidan si quieren resolver el conflicto en forma conjunta, etc.	21	42
Otros	0	0
Total	50	100%

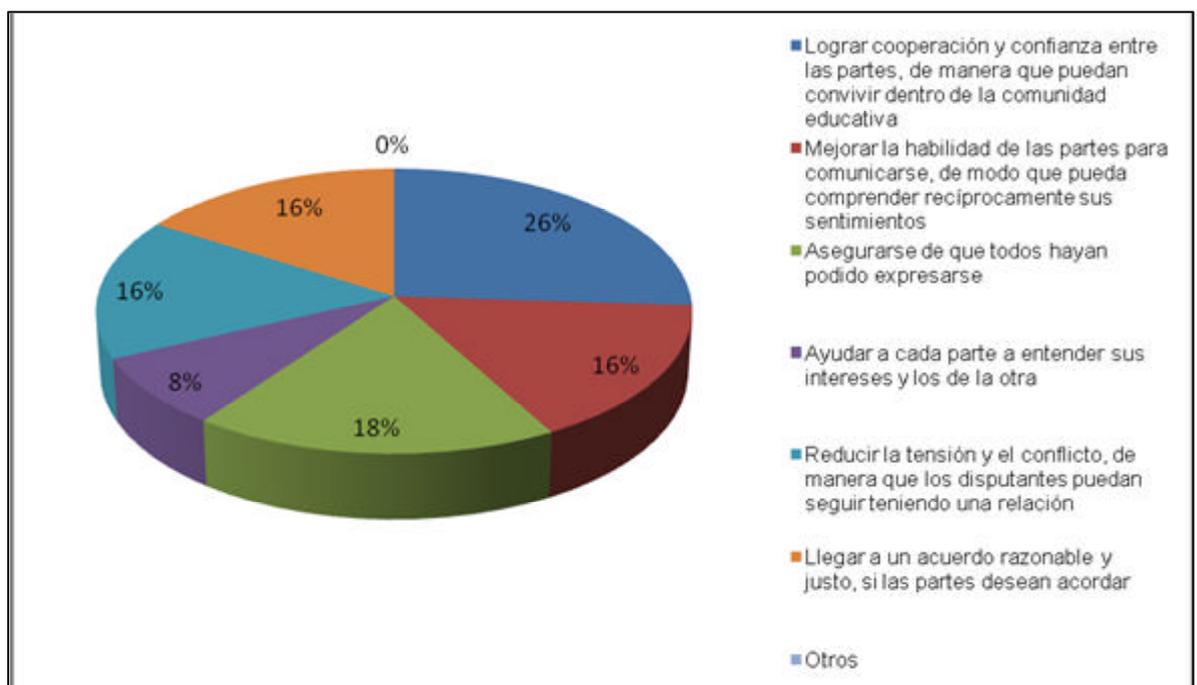


El Rol del mediador es comprendido, como aquel que en la institución educativa en un 48% deberá brindar un encuadre y marcar las pautas del procedimiento de resolución de conflictos, y en un 42% como aquel que deberá realizar intervenciones conducentes a que se identifiquen los intereses, se generen opciones y se decida la resolución del mismo.

Solo el 10% considera que no deberá juzgar ni valorar.

14. Son funciones del Mediador Escolar:

Variables	Absolutas	Relativas (%)
Lograr cooperación y confianza entre las partes, de manera que puedan convivir dentro de la comunidad educativa	13	26
Mejorar la habilidad de las partes para comunicarse, de modo que pueda comprender recíprocamente sus sentimientos	8	16
Asegurarse de que todos hayan podido expresarse	9	18
Ayudar a cada parte a entender sus intereses y los de la otra	4	8
Reducir la tensión y el conflicto, de manera que los disputantes puedan seguir teniendo una relación	8	16
Llegar a un acuerdo razonable y justo, si las partes desean acordar	8	16
Otros	0	0
Total	50	100%

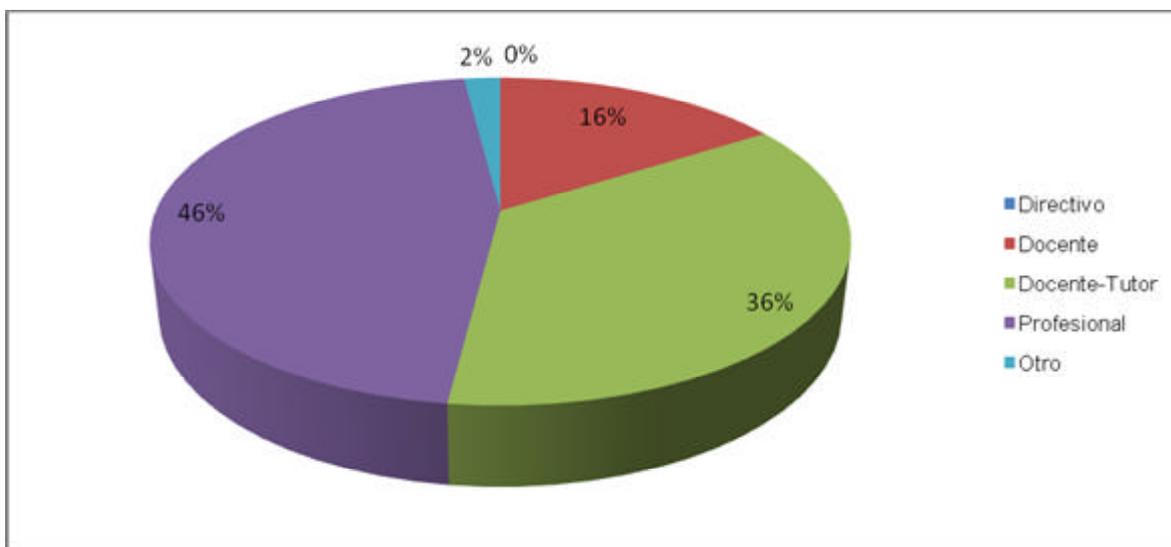


Las opciones más elegidas acerca de las funciones del Mediador Escolar fueron: lograr cooperación y confianza entre las partes (26%), mejorar la habilidad de las partes para comunicarse (16%), asegurarse de que todos hayan podido expresarse (18%), ayudar a cada parte a entender sus intereses

y los de la otra (8%), reducir la tensión y el conflicto (16%), llegar a un acuerdo razonable y justo (16%).

15. ¿Quién cree Ud. que podría cumplir el Rol de Mediador Escolar en la Institución Educativa?

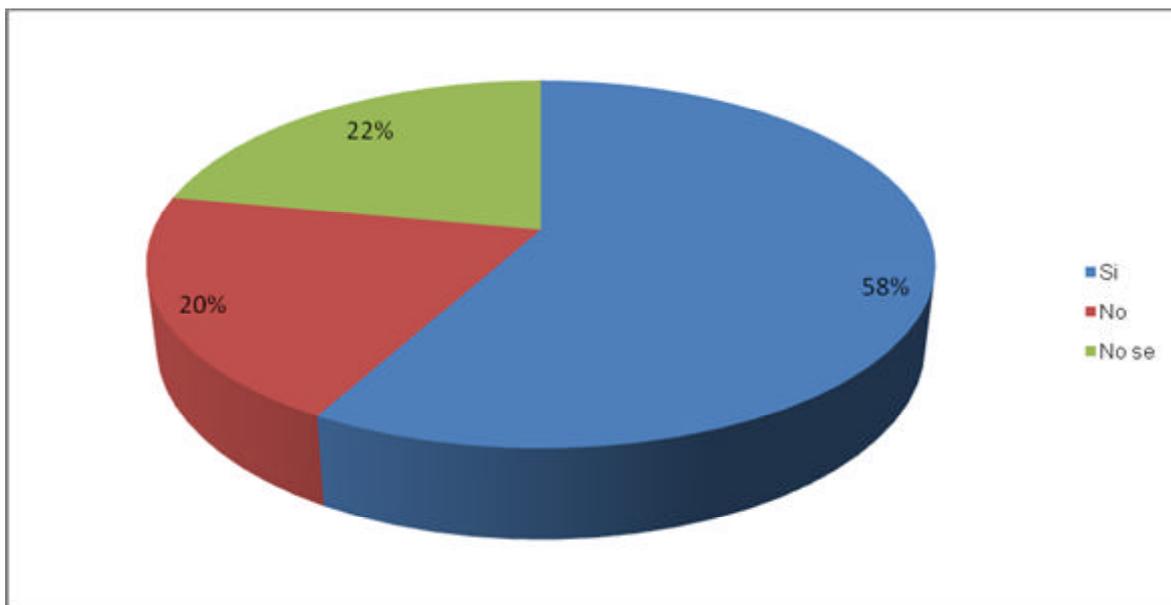
Variables	Absolutas	Relativas (%)
Directivo	0	0
Docente	8	16
Docente-Tutor	18	36
Profesional	23	46
Otro	1	2
Total	50	100%



Frente a la pregunta de quien cree que podrá cumplir el Rol del Mediador en la institución educativa, el 46% cree que un profesional puede ser quien cumpla esta función; el 36% cree que un docente-tutor puede desempeñar esta función, y un 16% que lo puede llevar a cabo un docente.

16. ¿Piensa usted que los Conflictos Escolares podrían disminuir si se utiliza la Mediación Escolar en las Instituciones Educativas?

Variables	Absolutas	Relativas (%)
Si	29	58
No	10	20
No se	11	22
Total	50	100%



Finalmente, frente al planteo de si consideran que los conflictos escolares en las Instituciones Educativas podrían disminuir con la Mediación Escolar, el 58% de los encuestados si lo considera, siendo optimistas respecto a este tema; el 22% no lo sabe, y el 20% no lo cree posible.

CONCLUSIONES FINALES

La escuela en la actualidad, atraviesa diversas situaciones conflictivas, reflejo de la crisis generalizada que vive nuestra sociedad. La red de relaciones que forman la escuela y la comunidad más amplia a la que pertenece y a la vez con la cual se vincula, constituyen espacios en los que las personas frecuentemente enfrentan conflictos: entre los padres de los alumnos y los profesores o maestros, entre las autoridades del establecimiento y los docentes, entre alumnos entre sí, entre la escuela y el barrio, etc.

No es casual que la mediación escolar surja en esta época. Años atrás, regía la sociedad disciplinaria, donde la resolución de conflictos con la participación activa de los alumnos, donde lo prioritario no era la co-construcción conjunta y la autocomposición de las partes y donde “el saber” sobre lo que es mejor para resolver tal situación, lo tienen los mismos miembros de la trama institucional, no hubiera sido posible. La memorización y la repetición de datos, no daba lugar a este tipo de prácticas reflexivas y de autodeterminación.

Hoy, se pueden establecer relaciones mucho más dinámicas entre las personas y el conocimiento, permitiendo la implementación de programas de mediación, capaces de alcanzar un alto potencial educativo, ya que quienes pasan por el proceso mediatorio, no sólo tienen la oportunidad de resolver sus disputas, sino también aprenden a ponderar mejor sus necesidades y las de los demás, mejoran su comunicación con los otros e incorporan reglas básicas de convivencia social, adquiriendo en consecuencia habilidades para enfrentar constructivamente nuevas situaciones de conflictos.

En el ámbito de la escuela, la mediación como método para la resolución de disputas, encuentra un riquísimo campo de aplicación.

Los objetivos que se persiguen con los programas de mediación, se consiguen si existen las estructuras y las oportunidades, para practicar aquellas herramientas y recursos que el mediador conoce. Sin la oportunidad de que los mediadores capacitados apliquen sus conocimientos y habilidades, el riesgo es que se tome como cualquier tipo de ejercicio académico, con escaso eco de participación e interés.

Para que los programas de mediación tengan éxito, es necesario que toda la comunidad educativa conozca el programa y se comprometa a su apoyo.

La mediación escolar trabajada en forma sistemática y brinda las herramientas para educar en valores, porque:

- ~ Otorga rol protagónico a las partes, promoviendo la participación y la creatividad.
- ~ Establece sólidas bases para el desarrollo de destrezas interpersonales y sociales de convivencia.
- ~ Favorece el desarrollo de la autodeterminación y la autoestima.
- ~ Permite apreciar y respetar la diversidad.
- ~ Genera vínculos solidarios y cooperativos en la escuela.
- ~ Prepara para restablecer lazos perdidos, desechando prejuicios y estereotipos ideados.
- ~ Restablece y mejora la comunicación, entre los participantes fortificando las relaciones.
- ~ Valora la identidad.
- ~ Fomenta la armonía y la paz.

- ~ Honra los compromisos adquiridos, entendiendo el por qué de cumplirlos.
- ~ Fortalece la integración escuela-comunidad, ampliando el espacio educativo.

Es necesario entonces dentro del contexto institucional, un profesional que permita reflexionar, que posibilite el diálogo y que conduzca a soluciones favorables de conflictos en la institución educativa.

Considero que la psicopedagogía institucional, es el campo de intervención que puede abordar y propiciar desde su misma esencia, las condiciones óptimas de resolución de conflictos, bajo la consolidación de un nuevo rol del psicopedagogo, entendiendo a éste como “Mediador Escolar”.

Es en el ámbito educativo, donde se deben crear espacios que permitan al psicopedagogo inserto en la institución como mediador escolar, tener una mirada que conjugue la percepción de los hechos cotidianos escolares, con sus conocimientos acerca del proceso de mediación. Se necesita de un conjunto de competencias determinadas a partir del conocimiento específico del saber psicopedagógico y de la institución educativa, sus características y variables.

El psicopedagogo requerirá por lo tanto, de competencias para el trabajo mediatorio, que la misma intervención psicopedagógica le brinda, siendo insoslayable una acción responsable y comprometida, con el fin de poder abordar el conflicto a resolver.

Es a su vez tarea del psicopedagogo, convocar a todos los miembros de la institución educativa (directivos, docentes, alumnos, padres, etc.) a reflexionar sobre su quehacer y ayudarlos a reconocerse, como actores de la dinámica institucional. Una reflexión que conduzca a nuevos y mejores aprendizajes, de manera tal que se alcance una intervención psicopedagógica

ética y responsable. No es sino de la mano del compromiso, de la capacitación y del esmero, como un psicopedagogo puede mostrar las posibilidades de su intervención en el ámbito que se desenvuelve.

Como se pudo observar en el trabajo de campo, son notables los conflictos en los que la escuela, está inmersa, y con los cuales debe convivir. Los encuestados en su mayoría, consideraron a la mediación como el recurso capaz de resolver los conflictos en las instituciones, y la necesidad de un actor que gestione la resolución de estos.

Si bien la mediación escolar es una herramienta que en el ámbito educativo hace pocos años se emplea, se considera a la misma como un instrumento efectivo y eficaz, que mejorará la calidad educativa y las relaciones de los actores institucionales.

Solo así se fomentará la responsabilidad y el compromiso de construir un sentido de cooperación y comunidad con las instituciones, y se facilitará la comunicación, para poder reducir la hostilidad muchas veces causada por problemas de convivencia, de información, de estructuras desiguales u opresivas y hasta de intereses o necesidades distintas.

Ahora, existe una vía de actuación ante aquello, para lo que antes se requería de un largo proceso de resolución de los conflictos o hasta la no resolución de los mismos, dentro de la institución educativa.

Se construye de este modo, un entorno más pacífico, donde todos pueden resolver sus propios problemas y sus relaciones con otras personas de otra manera, inclusive fuera del ámbito escolar, hasta en sus vidas privadas.

La mediación proporciona nuevas alternativas de resolución de conflictos a problemas de difícil solución y al ser una vía positiva de resolución, es educativa.

En principio abre al diálogo y a la participación, así como también fomenta la responsabilidad y el compromiso en la convivencia, además de una mayor conciencia del efecto de las actitudes y acciones, de cada uno de los actores. Por otro lado, permite evolucionar si es que se consigue darle una orientación a la visión conciliadora de las diferencias y por qué, no desde una perspectiva más realista de lo que son las relaciones humanas.

Finalmente se considera, que crear en el marco del sistema educativo espacios y estructuras que abran paso a procesos de mediación y de negociación, además de fomentar a la vez actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de crecimiento, constituye el gran objetivo en el ámbito educativo en la actualidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía específica del tema:

FORMATO PAPEL:

- ~ ACEVEDO, ALIPPI, otros. (1991): "El Espacio Institucional 2". Buenos Aires, Lugar.
- ~ ACLANS, A. F (1993): "Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones". Barcelona. Paidós.
- ~ ALCAIDE, Stella Maris; RAVENNA, Analía; GAULA, Ma. Del Carmen (1998): "La mediación en la Escuela". Rosario. Homo Sapiens (pp. 22-25, 28-31, 37-38, 71-75, 88-90, 120-122)
- ~ ALLIDIERE, Noemí (2004): "El vínculo profesor – alumno". Buenos Aires. Biblos.
- ~ ALZATE DE HEREDIA, Ramón (1998): "El papel de la mediación dentro de los programas de resolución de conflictos en el ámbito escolar". II Jornadas Catalanes de Resolución Alternativa de Conflictos.
- ~ AZAR, Elisa. (2000): "El espacio y tiempo psicopedagógico en la escuela hoy: Psicopedagogía escolar". Jornadas Psicopedagógicas en el Colegio de psicopedagogos de Córdoba.
- ~ BALL, Stephen J. (1989): "La micropolítica de la escuela: hacia una teoría de la organización escolar". Barcelona. Paidós.
- ~ ARREIRO, Telma (2000): "Conflictos en el aula". Buenos Aires. Novedades Educativas. (pp. 50-56)

- ~ BARUSH R., FOLGER J. (1996): "La Promesa de la Mediación: ¿Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros". España. Gránica.
- ~ BISQUERRA, J. (1997): "Modelos de orientación e intervención psicopedagógica". Buenos Aires. Paidós.
- ~ BLEGER, José (1986): "Psicohigiene y Psicología Institucional". Buenos Aires. Paidós.
- ~ BODNAR, Pablo D. (2000): "Manual de Mediación". Córdoba. La Cañada. (pp. 43-50)
- ~ BODNAR, Pablo D. (2001): "El Mediador en la Comunidad". Córdoba. La Cañada.
- ~ BRANDONI, Florencia (1999): "Mediación Escolar: Propuestas, reflexiones y experiencias". Buenos Aires, Paidós. (pp. 23, 34, 38-39, 41-44)
- ~ BRANDONI, Florencia (2004): "Sobre la falta de límites y la autonomía". Revista La trama.
- ~ BUTELMAN, Ida (1991): "Psicopedagogía Institucional. Una formulación analítica". Buenos Aires. Editor.
- ~ BUTELMAN, Ida (1996): "Pensando las Instituciones". Buenos Aires. Paidós.
- ~ CARBONELL FERNÁNDEZ, J. L. (1997): "Convivir es vivir: Programa de desarrollo de la convivencia en centros educativos de la Comunidad de Madrid". Madrid. Editorial Obra Social de Caja Madrid. (pp. 93)
- ~ CARUSO, M.; DUSSEL, I. (1995): "De Sarmiento a los Simpsons: Cinco conceptos para pensar la educación contemporánea". Buenos Aires. Kapelusz.
- ~ CARY, E. (1994): "Crecer sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional". Barcelona. Integral.

- ~ CASAMAYOR, Gregorio (1998): "Tipología de conflictos: Cómo dar respuesta a los conflictos, la disciplina en la enseñanza secundaria". Barcelona. Grao.
- ~ CASCÓN, P (2000): "Educar en y para el conflicto en los centros" Cuadernos de Pedagogía. Barcelona (pp. 61-66)
- ~ CONSTANTINO, C.; MERCHANT, C. (1997): "Diseño de sistemas para enfrentar conflictos". Barcelona. Gránica.
- ~ CORBO ZABATEL, E. (1999): "Mediación: ¿Cambio social o más de lo mismo?". Buenos Aires. Paidós. (pp. 98)
- ~ CORNELIUS H.; FAIRE, S. (1995): "Tú ganas y yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones". Madrid. Gaia. (pp. 203)
- ~ DIEZ, Francisco; TAPIA Gachi (1999): "Herramientas para trabajar en Mediación". Buenos Aires. Paidós.
- ~ FERNÁNDEZ GARCÍA, I. (1998): "Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad". Madrid. Narcea. (pp. 228)
- ~ FERNÁNDEZ, Alicia. (2000): "Los idiomas del aprendiente". Buenos Aires. Nueva Visión. (pp. 36)
- ~ FERNÁNDEZ, Lidia (1998): "El análisis de lo institucional en la escuela". Buenos Aires. Paidós.
- ~ FISHER, R.; ERTEL, D. (1998): "Sí... ¡De acuerdo! En la práctica". Bogotá. Norma.
- ~ FISHER, R.; URY W.; PATTON B. (1996): "¡Sí...De acuerdo! Como negociar sin ceder". Bogotá. Norma.

- ~ FRIGERIO, G.; POGGI, M; TIRAMONTI, G. (1995): "Cara y ceca. actores, instituciones y conflictos". Buenos Aires. Troquel.
- ~ GHILSON, A. (1998): "Pedagogía del conflicto. Pistas para deconstruir mitos y desarrollar propuestas de convivencia escolar". Medellín. Ceep.
- ~ GIRARD, K.; KOCH, S. (1997): "Resolución de conflictos en las escuelas: Manual para educadores". Buenos Aires. Gránica. (pp. 46-55, 85-90, 160-165, 208-215)
- ~ GONZÁLEZ, Liliana. (2005): "Aprender. Psicopedagogía antes y después del síntoma". Córdoba. Del Boulevard. (pp. 89)
- ~ GOTTHEIL, J. y SCHIFFRIN, A. (1996): "Mediación: una transformación en la cultura". Buenos Aires. Paidós.
- ~ HERRERA, Diego (2001): "Convivencia y Conflicto: Caminos para el aprendizaje en la Escuela". Medellín. IPC.
- ~ HIGHTON, E.; ÁLVAREZ, G. (2001): "Mediación para resolver conflictos". Buenos Aires. Ad. Hoc.
- ~ IANNI, Norberto; PÉREZ, Elena (1998): "La convivencia en la escuela. Un hecho, una construcción. Hacia una modalidad diferente en el campo de la prevención". Buenos Aires. Paidós.
- ~ IUNGMAN, Silvia (1996): "La mediación escolar". Buenos Aires. Lugar. (pp. 5-6, 9-12, 18-20)
- ~ LEDERACH, J. P. (2000): "ABC de la paz y de los conflictos". Madrid. Catarata.
- ~ MARTIN, M. A. (1995): "Teoría y Técnica de Mediación y Conciliación. Introducción a la Resolución de Conflictos". Buenos Aires. Interoceánica.
- ~ MARTÍNEZ OTERO, U. (2001): "Conflictos escolares y vías de solución". En Educación y futuro, no 5, (pp. 23-31)

- ~ MCLAREN, P. (1998): "Pedagogía, identidad y poder: Los educadores frente al multiculturalismo". Rosario. Homo Sapiens.
- ~ MNOOKIN, Kolb; RUBIN, Benjamín (1997): "Mediación. Una respuesta interdisciplinaria". Buenos Aires. Eudeba.
- ~ MOORE, C. W. (1986): "El proceso de la mediación: estrategias prácticas para resolver conflictos". Buenos Aires. Granica.
- ~ MÜLLER, Marina (1990): "Aprender para ser: Principios De Psicopedagogía Clínica". Buenos Aires. Bonum.
- ~ PANIEGO, J. A. (1999): "Cómo educar en valores. Métodos y técnicas para desarrollar actitudes y conductas solidarias". Madrid. CCS.
- ~ PICAND, Ch. (2002): "La mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos". La Habana. Centro Félix Varela.
- ~ POLNSZAK, S. (2002): "La mediación de los conflictos escolares: un abordaje desde la producción de sentido de los docentes". Mar del Plata.
- ~ PORRO, Bárbara (1999): "La Resolución de Conflictos en el aula". Buenos Aires. Paidós.
- ~ POZNER, Pilar (1997): "El Directivo como gestor de los aprendizajes escolares". Buenos Aires. Aique.
- ~ PRAWDA, Ana (2008): "Mediación escolar sin mediadores". Buenos Aires. Bonum. (pp. 23-25, 31-33, 63-66, 67-68, 74-77, 79-86)
- ~ ROZENBLUM DE HOROWITZ, Sara (1998): "Mediación en la Escuela. Resolución de conflictos en el ámbito Educativo". Buenos Aires. Aique.
- ~ SABAN, Silvia; WOLKOWICZ, Clara; Revista Aprendizaje Hoy; "La Formación del Psicopedagogo"
- ~ SANTOS GUERRA, Miguel Ángel (1997): "La luz del prisma: para comprender las organizaciones educativas". Málaga. Aljibe.

- ~ SCHLEMENSON, Silvia (1998): "El aprendizaje un encuentro de sentidos". Buenos Aires. Kapeluz. (pp. 51)
- ~ SHVARZTEIN, Leonardo (1991): "Psicología social de las organizaciones". Buenos Aires. Paidós.
- ~ SUARES, Marínés (2008): "Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas". Buenos Aires. Paidós. (pp. 41, 69-73)
- ~ SUARES, Marínés (2002): "Mediando en sistemas familiares". Buenos Aires. Paidós.
- ~ TORREGO, Juan Carlos (2000): "Resolución y mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid. Narcea.
- ~ Ury, W. (1996): "Supere el no". Colombia. Norma.
- ~ Ury, W. (2000): "Alcanzar la Paz". Buenos Aires. Paidós.
- ~ WHITAKER, Patrick (1998): "Cómo gestionar el cambio en contextos educativos". Madrid. Narcea.

FORMATO DIGITAL:

- ~ <http://www.solomediacion.com>
- ~ <http://www.mediacioneducativa.com.ar>
- ~ <http://www.todosobremediacion.com.ar>
- ~ CÁNOVAS LEONHARDT, Paz; GARCÍA RAGA, Laura; SAHUQUILLO, mateo, Piedad; Universidad de Valencia: "La mediación como estrategia para reconstruir la relación educativa":
- ~ FUNES LAPPONI, Silvina; SAINT-MEZARD, Damián: "Conflicto y resolución de conflictos escolares: La experiencia de mediación escolar en España"; XXIII Escuela de verano del Concejo Educativo de Castilla y León, 2 al 5 de Julio de 2001

- ~ <http://www.educacionenvalores.org/spip.php?article57>
- ~ www.unioviado.es/site09/.../Canovas%20Garcia%20y%20Sahuquillo3.pdf
- ~ MARTINEZ ZAMPA, Daniel Fernando: "Mediación Educativa, violencia y convivencia escolar":
- ~ <http://portal.educ.ar/debates/eid/docenteshoy/mediacion-escolar/mediacion-educativa-violencia.php>
- ~ MORENO RODRIGUEZ, María del Carmen; La mediación en la resolución de conflictos; IES EL Greco. Toledo
- ~ <http://www.cepis.org.pe/cursomcc/e/pdf/lectura4.pdf>
- ~ Relevamiento de programas de mediación escolar impulsados por el Estado Ministerio de Educación de la Nación Argentina (Consultado desde la página web: <http://www.me.gov.ar/mediacion/>)
- ~ Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación Argentina Plan Social de Asistencia Jurídica a la Comunidad (Consultado desde la pagina web <http://www.pmp.jus.gov.ar/plan.htm>)
- ~ Programa de Mediación Comunitaria y Métodos Alternativos de Resolución de conflictos. Área Mediación Escolar, Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana. (Información consultada en la página web: <http://www.gcba.gov.ar/areas/seguridadjusticia/justiciatrabajo/mediacion>)

Bibliografía referida a la metodología de la Investigación

- ~ ASOCIACIÓN PSICOLÓGICA AMERICANA (2002): "Formato APA - Quinta Edición"
- ~ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ, Collado; BAPTISTA LUCIO. (1998): "Metodología de la Investigación". México D.F. McGraw-Hill Interamericana.
- ~ SABINO, Carlos (1998): "Cómo hacer una tesis". Buenos Aires. LUMEN/HVMANITAS
- ~ SABINO, Carlos (1996): "El proceso de investigación". Buenos Aires. Lumen/Humanitas

ANEXOS

ENCUESTA DE OPINIÓN
APLICADA PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS,
“CONFLICTOS ESCOLARES Y MEDIACION ESCOLAR”

- ~ Sexo:
- ~ Edad:
- ~ Institución de Gestión: Oficial - Privada
- ~ Nivel en el que se desempeña:
- ~ Años de experiencia Docente:

Marcar con una cruz (X) la respuesta que considere conveniente.

1. En las Instituciones Educativas en donde trabaja: ¿Existen conflictos escolares?

Si	
No	
No Contesta	

2. ¿Cuán significativo considera que es el conflicto en la dinámica Institucional?

Muy significativo	
Medianamente significativo	
Poco significativo	
Nada significativo	
No contesta	

3. ¿Considera que los Conflictos Escolares, son problemas que afectan el normal desarrollo de las Instituciones Educativas?

Si	
No	
No contesta	

4. Considera Ud. que los conflictos pueden responder a disputas por:

Problemas de relación	
Problemas de información	
Intereses y necesidades incompatibles	
Por preferencias, valores o creencias	
Conflictos estructurales (Estructuras desiguales u opresivas; escasez de recursos)	
Otros	

5. Los Conflictos Escolares son motivados por:

Aumento de la escolarización en la enseñanza	
Incremento del alumnado por aula y por escuela	
Disminución gradual de la autoridad frente a los alumnos	
Menor disposición al acatamiento de ciertas normas, límites y reglas	
Otros	

6. ¿Cuales serian las estrategias de prevención e intervención mas propicias frente a los conflictos escolares?

Cambiar la Política Escolar	
Formular un ideario contra la violencia o reglamento para combatirla	
Establecer cauces para que los conflictos sean afrontados de forma constructiva (Diálogo, mediación, etc.)	
Crear una comunidad	
Compatibilizar criterios de actuación	
Otros	

7. La estructura y los procesos institucionales: ¿Contemplan o se adecuan a las necesidades para afrontar y resolver conflictos?

Si	
No	
No contesta	

8. En la/s Instituciones Educativas en las que Ud. trabaja: ¿Existen grupos que prevengan o intervengan frente a los conflictos escolares?

Si	
No	
No contesta	

9. ¿Conoce acerca de la Mediación Escolar como instrumento para resolver conflictos?

Si	
No	
No contesta	

10. ¿Qué modelos de Mediación Escolar conoce?

Mediación entre iguales	
Mediación externa (Participación de un Profesional)	
Mediación entre adultos (Directivo/Profesor/Padre)	
Mediación en la comunidad educativa	
Otro	
Ninguno	

11. Ud. cree que la Mediación Escolar:

Ayuda a identificar problemas y sus relaciones, para así poder solucionar conflictos	
Proporciona nuevas vías de resolución de conflictos a problemas de difícil solución	
Proporciona una vía positiva de resolución de conflictos, por lo tanto es educativa	
Abre al diálogo y a la participación ante el surgimiento de conflictos escolares	
Fomenta la responsabilidad y el compromiso de construir un sentido de cooperación y comunidad con la escuela	
Mejora el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad	
Facilita la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana	
Otros	

12. Considera que la figura de un Mediador Escolar en la Institución Educativa permitirá:

Crear un clima de colaboración y convivencia	
Reducir la hostilidad	
Orientar la discusión, de modo tal que un acuerdo satisfactorio sea posible	
Coordinar un proceso de negociación	
Otros	

13. El Rol del mediador en la Institución educativa deberá:

No juzgar, ni valorar	
Brindar un encuadre y marca pautas del procedimiento de resolución de conflictos	
Realizar intervenciones conducentes a que las partes identifiquen sus intereses, los del otro, generen opciones, las comparen con su alternativa, y decidan si quieren resolver el conflicto en forma conjunta, etc.	
Otros	

14. Son funciones del Mediador Escolar:

Lograr cooperación y confianza entre las partes, de manera que puedan convivir dentro de la comunidad educativa	
Mejorar la habilidad de las partes para comunicarse, de modo que pueda comprender recíprocamente sus sentimientos	
Asegurarse de que todos hayan podido expresarse	
Ayudar a cada parte a entender sus intereses y los de la otra	
Reducir la tensión y el conflicto, de manera que los disputantes puedan seguir teniendo una relación	
Llegar a un acuerdo razonable y justo, si las partes desean acordar	
Otros	

15. ¿Quién cree Ud. que podría cumplir el Rol de Mediador Escolar en la Institución Educativa?

Directivo	
Docente	
Docente-Tutor	
Profesional	
Otro	

16. ¿Piensa usted que los Conflictos Escolares podrían disminuir si se utiliza la Mediación Escolar en las Instituciones Educativas?

Si	
No	
No se	

PUBLICACIONES DE INTERES EN DIARIOS, REVISTAS Y PÁGINAS WEB

¿Cuándo se recomienda la mediación escolar?

Publicado en "El Diario", 17-9-2000

Hemos desarrollado en notas anteriores el concepto y el procedimiento de la mediación. Frecuentemente nos preguntan cuándo se puede utilizar este procedimiento. Creemos necesario aclarar el tema ya que debemos tener en cuenta que la mediación no es un procedimiento "mágico", que puede aplicarse en cualquier caso.

Es por ello que consideramos **se recomienda la mediación cuando**:1.-Hay relación que se perpetúa en el tiempo, se quiere terminar con el problema pero no con la relación.-2.-Las partes quieren conservar el control sobre el resultado.3.-Cuando las partes comparten algún grado de responsabilidad por el estado del conflicto.4.-Cuando existe variada gama de soluciones.5.-Cuando la disputa no conviene a nadie y ninguno desea entablar un juicio.-6.-Cuando no existe gran desequilibrio de poder.-7.- Cuando se quiere resolver el conflicto rápidamente.-

Sin embargo **no se recomienda la mediación**: 1.-Cuando alguna de las partes quiere probar la verdad de los hechos.2.-Cuando se tienen principios innegociables.3.- Cuando se tiene interés punitivo.4.-Cuando se quiere sentar precedente legal.-5.- Cuando no hay interés en llegar a un acuerdo por ninguna de las partes.-6.-Cuando la lentitud del procedimiento formal favorecerá a alguna de las partes.7.-Cuando el actor quiere obtener como lotería sumas colosales.(en el caso de los juicios). 8.-Cuando existe delito de acción pública o violencia o malos tratos.-9.-Cuando está involucrado el orden público-

La mediación, en el ámbito educativo aparece como una herramienta útil para mejorar la comunicación, el clima escolar, la formación integral del alumno, la preservación de las relaciones, sin embargo, no se recomienda cuando existe: 1.-Violencia grave, , 2.- uso de armas o drogas, 3.-Abuso sexual, 4.-Violencia física reiterada, 5.Existe un delito en perjuicio del estado.

En los casos que hemos tenido en nuestra provincia recientemente donde se han detectado cuestiones de uso de armas la mediación no aparece aconsejable ante el hecho consumado, pero, tal como lo sostuvimos en su oportunidad, las manifestaciones de violencia aparecen cuando no se encuentran canales adecuados para gestionar los conflictos, es así que la negociación y la mediación serían útiles para dar a los actores institucionales herramientas que permitan evitar llegar a episodios de violencia.

La ley 4711 por la cual se crea el PLAN PROVINCIAL DE MEDIACIÓN, tiene como uno de sus ejes evaluar la posibilidad de implementar la mediación como etapa previa al sumario administrativo siempre que no esté en juego el orden público. De las investigaciones realizadas hemos concluido que muchas veces ante un sumario se separa al docente del cargo —no porque pudiera entorpecer la investigación o por estar en juego el interés del estado- sino por la conflictiva relación con la comunidad, haciendo que el Estado deba , en estos casos pagar un doble sueldo durante el tiempo que el docente esté separado del cargo- recordemos que el promedio desde la resolución que ordena instruir el sumario hasta la resolución es de más de tres años, llegando algunos a más de diez años de tramitación-

Consideramos que, en estas situaciones que se producen por problemas de relaciones que son "atrapadas" por el sistema formal una instancia de negociación o mediación generaría un espacio para recomponer los vínculos quebrados.

EICaME

Poder, educación y mediación

Publicado en La Voz del Chaco, 16-10-2000

Cuando hablamos de la negociación en colaboración y la búsqueda conjunta de las soluciones, los docentes nos preguntan si no estamos frente a una utopía, en tanto la estructura jerárquica de las instituciones escolares donde de alguna manera los directivos "tienen la razón" y el "poder" y no ven razones para negociar.

El análisis del poder dentro de la Institución es un elemento central para gestionar los conflictos. Estamos hablando no sólo del poder "formal" sino el "real". Muchas veces los directivos creen que, por tener el poder "formal" también tienen el poder "real". Muchas veces las partes no valoran todo el poder que pueden llegar a tener (docentes, porteros, padres). Tampoco se considera que el poder es dinámico, con lo que las relaciones cambian según las situaciones. Pensemos si tenemos que ir a un acto y el portero tiene la llave de la institución ¿quién tiene el poder? ¿Cuál es el poder del docente dentro de su sala? .En un establecimiento educativo se planteó un conflicto por el horario de entrega de libretas, el Director quería hacerlo en contrahorario, el docente no. Por circular se estableció el horario de reunión en contrahorario... el docente faltó; ¿Quién hizo uso del poder?

El primer punto a trabajar con quienes tienen el poder es la reflexión acerca de ¿Por qué negociar si yo tengo el poder? La respuesta es sencilla, negociando, puedo "gastar" menos poder (llámese tiempo, esfuerzo, el costo de tener que "empujar" para que se cumplan las órdenes, aplicar sanciones, iniciar sumario, escalar el conflicto, etc.)

Hay un ejercicio interesante de negociación en el libro de RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LAS ESCUELAS, ED. GRANICA, de Girard y Koch, en el que, se plantea que dos científicos tienen que comprar unas mariposas, uno necesita el capullo y otro la mariposa, uno tiene más dinero que otro. Siempre que lo realizamos algún grupo termina gastando todo su dinero y compra el que tiene más poder, sin darse cuenta que, si trabajaran cooperativamente y vieran sus intereses podrían obtener lo mismo "gastando" mucho menos.

Llegar a comprender por qué negociar si tengo el poder es un proceso muy lento, no podemos buscar una solución mágica y un cambio de mentalidad rápido. Cuando se comprende que, permitiendo a las partes expresarse y "negociar" podremos obtener mejores soluciones para todos, esto podrá comenzar a internalizarse.

Pensemos sino en lo que está ocurriendo actualmente a nivel nacional (no se pretende con esto generar ningún tipo de discusión ni valoración respecto a esa cuestión sino simplemente ver los resultados), el Presidente legítimamente en uso de su poder ha actuado, esto ha generado una crisis sin precedentes con el costo para todos y para él

mismo. Vuelvo a la pregunta ¿Para qué negociar si tengo el poder? y le agregaría otra ¿Qué poder tienen las otras partes, llámese docentes, auxiliares docentes, padres, alumnos...? Muchas veces los actores institucionales no toman conciencia de su poder, lo que les impide una igualdad en las negociaciones.

Otro de los aspectos a considerar en la gestión de los conflictos y diríamos que es lo primero que hay que hacer es trabajar sobre la conciencia que tienen las partes del conflicto, esto es, hacer ver a la parte que objetivamente existe un conflicto (si lo hay) o no existe (si no lo hay), porque sino seguimos intentando avanzar pero una de las partes no lo hace porque "no sabe cuál es el problema" y "acá no hay problemas". Este tema también está relacionado con otro, parece que si tengo conflictos soy mal directivo o docente. ¿Cuántos directores en reunión entre sus pares reconocen tener conflictos? ¿Cuántas veces como docentes no planteamos que tenemos un conflicto porque vamos a quedar mal? Si partimos de una nueva visión del conflicto en la que tomemos al conflicto como parte de la vida y de las instituciones, será más fácil tomar conciencia del mismo y trabajar en pos de su resolución (si es posible) o su gestión (si no es posible la solución por lo menos que ello no nos impida seguir trabajando).

Ocurre que muchas veces las partes están tan absorbidas por el conflicto que no pueden realizar una lectura objetiva, en este caso será necesaria la presencia de un tercero (llámese mediador, facilitador) que ayude a las partes a tomar conciencia del mismo y el poder que cada una tiene en el caso concreto.

EICaME

CLARIN: A PARTIR DEL AÑO QUE VIENE, EN TODAS LAS ESCUELAS: Mediación para enfrentar la violencia escolar

Alejandra Toronchik atoronchik@clarin.com

Mil docentes del interior del país recibieron la semana pasada los primeros materiales destinados a promover el uso de la **mediación escolar**, como técnica para enfrentar los problemas de violencia en las aulas. El encuentro, organizado por el Ministerio de Educación, se realizó en las provincias de Buenos Aires, Chaco, Jujuy, La Pampa, Misiones y Santiago del Estero, a las que se sumarían unas jornadas en Córdoba a fines de esta semana.

La mediación escolar es un conjunto de técnicas diseñadas para resolver conflictos y **enfrentar situaciones de violencia**, utilizada ya en zonas como Capital, Bariloche y la provincia de Mendoza, entre otras. A través del diálogo, la creación de acuerdos y la reflexión, se trata de enseñar nuevas conductas, basadas en la convivencia, la expresión de sentimientos y el respeto por el otro. "La escuela no puede resolver las causas de la violencia estructural que vivimos (relacionadas con situaciones sociales y económicas) pero sí puede enseñar cómo transformar la violencia individual, enseñando el pensamiento crítico, la comunicación, la capacidad de escuchar y ponerse en el lugar del otro, porque son habilidades que se aprenden", explicó a **Clarín** la licenciada Mara Brawer, coordinadora del Programa Nacional de Mediación Escolar. Además, aseguró que los docentes van a estar fuertemente apoyados a través de seminarios de capacitación y de una serie de cuadernillos teóricos y prácticos.

Para este primer encuentro, destinado a difundir los principios básicos de la mediación escolar, el Ministerio convocó a la organización Mediadores en Red (que agrupa expertos en mediación escolar de todo el país). Veinticinco expertos pertenecientes a la misma fueron enviados a las seis provincias iniciales.

Para el Ministerio de Educación de la Nación, se trata de unas jornadas preparatorias del lanzamiento, a mediados del año próximo, del primer Programa Nacional de Mediación Escolar. Para cuando se inicie el ciclo lectivo 2004, los materiales didácticos podrán también bajarse de la página Web del Ministerio de Educación de la Nación (www.me.gov.ar).

LA NACIÓN - Iniciativas oficiales

Mediación escolar, aulas sin conflictos

El plan del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología apunta a promover entre los alumnos conductas de convivencia social y pluralista

Sábado 18 de febrero de 2006

Preocupado por los crecientes conflictos en la convivencia escolar, el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología desarrolla el Programa Nacional de Mediación Escolar, que apunta a promover en los alumnos de la EGB 3 y el polimodal el aprendizaje de conductas de convivencia social, pluralista y participativa.

La iniciativa, que cuenta con el apoyo de la Unesco Brasil, busca que se garantice el derecho de los niños y jóvenes a su integridad, dignidad, libertad de conciencia y de expresión.

La responsable del programa, Mariana Moragues, explicó: "La mediación escolar se concibe como una herramienta que contribuye a prevenir la escalada hacia situaciones de violencia y, al mismo tiempo, constituye una oportunidad para formar a los jóvenes para la vida en democracia, la paz y los derechos humanos".

Este programa, que debe estar basado en el diálogo, se orienta a profundizar la educación en el respeto a la diversidad, la tolerancia, la solidaridad, la búsqueda de la justicia y la construcción de sociedades no violentas.

Cooperación

En el Ministerio de Educación explicaron que para resolver los conflictos entre alumnos siempre debe haber un tercero que ayude a las partes a sustituir una actitud de confrontación por una de cooperación, a comprender las preocupaciones e intereses legítimos del otro, a comprometerse en la búsqueda de una solución, a llegar a un acuerdo libremente aceptado y a contemplar opciones de mutuo beneficio.

"Esta propuesta requiere la capacitación del conjunto de docentes, no docentes y directivos de la escuela en las técnicas y habilidades propias de la negociación con colaboración y la mediación", dijo Moragues.

"Respecto de los alumnos, es altamente recomendable que la enseñanza de las habilidades implicadas en el abordaje cooperativo de conflictos y la formación de los alumnos mediadores sea conducida por los propios docentes con el apoyo, eventualmente, de un equipo técnico externo a la institución", agregó.

El ministerio ofrece cuadernillos para instrumentar esta propuesta tanto en establecimientos educativos públicos como privados. Estos materiales contienen numerosas actividades que favorecen la adquisición y el desarrollo por parte de los jóvenes de las siguientes habilidades para la vida: pensamiento crítico y creativo;

comunicación eficaz; habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales; capacidad para tomar decisiones; conocimiento de sí mismo; manejo adecuado de las emociones y la tensión; y la capacidad de empatía.

La iniciativa se enmarca en las normativas vigentes, ya que la ley federal de educación plantea en su artículo 5 varios lineamientos, entre los que figura el establecimiento de las condiciones que posibiliten el aprendizaje de conductas de convivencia social, pluralista y participativa.

A su vez, la resolución N° 62/97 del Consejo Federal de Educación, que establece criterios básicos para el desarrollo de normas de convivencia en las instituciones escolares, menciona como propósitos de un sistema de convivencia: favorecer la búsqueda permanente de instancias de diálogo, negociación, mediación, arbitraje y otras alternativas, considerando que todos los actores de la comunidad son iguales en dignidad y derechos.

Alejandra Nosedá

La mediación va a la escuela

La mediación escolar, como sistema para resolver conflictos entre niños y adolescentes, se venía cumpliendo como experiencia piloto en 60 escuelas, pero ahora su aplicación se extiende a toda la ciudad. Es que la Legislatura aprobó el jueves la creación del Programa de Mediación Escolar, que se aplicará en todos los niveles del sistema educativo, tanto de gestión estatal como privada.

El objetivo del programa es “promover el manejo de los conflictos mediante la mediación u otros métodos cooperativos y pacíficos de abordaje”. La norma dispone la creación de un equipo técnico en cada distrito escolar y un cuerpo de mediadores escolares en cada comunidad educativa, integrado por docentes, directivos, alumnos y padres.

El proyecto aprobado fue presentado por el diputado Sergio Abrevaya (Coalición Cívica), quien en 1996, cuando fue funcionario del Ejecutivo porteño, impulsó la experiencia piloto en escuelas porteñas y en algunos Centros de Gestión y Participación para la mediación en conflictos vecinales

LA CAPITAL: 14-05-2008

La defensoría del Pueblo puso en marcha un programa de mediación escolar

Rosario

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe puso en marcha esta mañana un novedoso proyecto de mediación escolar que se va a llevar a cabo simultáneamente en los ámbitos de una escuela de gestión pública y de una escuela de gestión privada.

Este proyecto es original porque además de poner en funcionamiento un centro de mediación escolar, lo hará a partir de un trabajo de campo previo que abordará la naturaleza de los conflictos suscitados en uno y otro establecimiento, las formas actuales de resolverlos y sus resultados.

Esta será la base sobre la cual se trabajará luego en un programa de mediación integral de la comunidad educativa, en el cual se estudiarán comparativamente las experiencias realizadas en el establecimiento educativo público y en el privado.

Como primer paso, el Defensor del Pueblo de Santa Fe, Carlos Bermúdez, suscribió con el director del Complejo Educativo "Dr. Francisco de Gurruchaga" -de gestión pública-, un convenio marco de cooperación con especial interés en el campo de la mediación.

La firma se realizó esta mañana en la sede de la institución (pasaje Álvarez 1516), y el convenio será de la misma naturaleza que el ya rubricado con el Complejo Educativo "Los Arrayanes", de gestión privada.

El equipo docente estará coordinado por especialistas del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo, investigadores egresados del Postítulo en Mediación Educativa del Instituto de Capacitación N° 14 del Ministerio de Educación de la provincia y delegados de ambas instituciones educativas.

CONFLICTOS Y MEDIACION
¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE MEDIACIÓN?
POR DANIEL FERNANDO MARTINEZ ZAMPA

El aumento de los conflictos en los distintos ámbitos parece ser uno de los signos del momento actual., Conflictos en las familias, organizaciones, a nivel local, nacional e internacional.

Con frecuencia encontramos referencias a la mediación como dispositivo de abordaje de los conflictos que diariamente debemos enfrentar.

Así se habla en la Provincia del Chaco de la mediación del Poder Judicial en el conflicto entre prestadores e InSSSeP, de mediación del Ministerio de Educación de la Nación en el conflicto docente, de la intervención de mediadores judiciales ante casos de determinados reclamos, del pedido a la Iglesia y otras organizaciones como mediadoras en ciertas situaciones.

Se habla de mediación en conflictos internacionales. Nuestra historia da cuenta de la solución del conflicto con Chile en el canal de Beagle mediante una mediación Papal.

En el marco de las organizaciones las autoridades manifiestan “mediar” en los conflictos que se dan entre el personal que está bajo su dependencia.

Los docentes manifiestan mediar en las situaciones con sus alumnos.

También existe la posibilidad de acudir a una mediación en la Provincia del Chaco- en aquellos casos que podrían dar lugar a una acción judicial- ante el Centro Público de Mediación del Poder Judicial o mediadores particulares registrados en el marco de la ley 4498 (que promueve en el Chaco la mediación como sistema alternativo). Por su parte existe una ley de mediación penal.

Nuestra provincia fue la primera en el país en crear por ley 4711 un Plan Provincial de Mediación Escolar en el marco del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología que actualmente está en ejecución.

Desde fines del año 2003 desde el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación se impulsa un Programa Nacional de Mediación Escolar- al que nuestra provincia se ha adherido- que comparte líneas de acción comunes con el Plan creado por ley 4711.

En la historia encontramos dispositivos de Resolución de conflictos con la intervención de un tercero, de manera oficial u oficiosa, con o sin poder sobre las partes. Existen casos de estas intervenciones con características particulares desde los pueblos antiguos , en algunas Tribus, en la antigua China, en Roma con los llamados jueces de

“avenencia”, en España el Tribunal de Aguas de Valencia que desde 1239 media entre campesinos para regular los conflictos que se producen por el uso del agua.

En la Primera Conferencia de la Paz de la Haya realizada entre mayo y julio de 1899 en el artículo 4 se sostiene que “El papel del mediador consiste en conciliar las reclamaciones antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre los estados desavenidos”.

Experiencias en mediación, arbitraje y conciliación entramos a lo largo de la historia de diferentes países.

En Estados Unidos en la década de 1970 comenzó una discusión acerca de la necesidad de contar con mecanismos de resolución de conflictos alternativos a la justicia más baratos y menos formales. Este modelo que comienza a desarrollarse para los conflictos que por sus costos no tenían acceso a la justicia luego se traslada a otros ámbitos como el empresario, familiar, comunitario, escolar.

Entonces ¿De qué hablamos cuando hablamos de Mediación?

El término mediación tiene diferentes acepciones que remiten a dispositivos diversos que contienen algunos elementos comunes – como la intervención de un tercero para facilitar el camino de la búsqueda de consensos - pero también refieren a espacios y características diferentes.

Entre esas características que diferencian un espacio de otro encontramos la posición en la que se encuentra ese tercero – esto es, si el tercero posee poder sólo sobre el procedimiento o también posee poder sobre las partes. En la mediación propiamente dicha el mediador desde un lugar neutral posee poder y control sobre el procedimiento, es responsable de la creación del espacio que pueda ser facilitador para que las partes logren poner en palabras el conflicto y evaluar si podrán transitar juntas el camino hacia la búsqueda de consenso.

La participación, el protagonismo de las partes, la no delegación de poder en terceros ajenos al marco del conflicto y la toma de decisiones autónomas son los pilares sobre los que se asienta la mediación.

Existen casos donde las partes refieren haber transitado un proceso de mediación o alguien sostiene haber mediado en un conflicto entre terceros, pero es el caso que quien actuó como mediador lo hizo desde un lugar de poder sobre las partes en tanto si estas no llegaban a un acuerdo el tercero tenía poder de decisión. Pensemos en la actual intervención del Poder Judicial en el conflicto prestadores- InSSSeP donde de no arribar a un acuerdo las partes los jueces deberán expedirse sobre el tema. En otras situaciones en que el Director manifiesta haber mediado en un conflicto de personas bajo su dependencia también lo hace desde una posición de poder.

Si bien en estas intervenciones se aplican las herramientas de mediación consideramos que constituyen un espacio distinto de la mediación propiamente dicha donde el mediador carece de poder sobre las partes.

Estas intervenciones en algunas situaciones son eficaces y en otras el lugar de poder que ocupa el tercero puede ser un obstáculo para avanzar y que las partes puedan expresar sus reales preocupaciones o sus intereses o sentir afectada su autonomía de decidir. Insistimos que no son las condiciones personales o la habilidad de este tercero lo que determina que las partes puedan avanzar o no en la búsqueda de soluciones sino el propio espacio de poder en que está instalado o cómo las partes han representado a ese tercero.

Reservamos el término mediación en un sentido estricto entonces para este dispositivo donde el Mediador, actúa con poder sobre el procedimiento pero no sobre las partes.

“El dispositivo de la mediación otorga la palabra a los sujetos que padecen y el mediador escucha, desde una posición neutral sus relatos (verdades que en tanto sujetos se constituyen en verdades subjetivas) para evaluar (este es el saber del mediador) si podrán diseñar estrategias consensuadas y conseguir aquello que dicen necesitar y acompañarlas en ese proceso sosteniendo su conflicto” (Aréchaga, P, Brandoni F, Finkelstein A, “Acerca de la clínica de la mediación, Lib. Histórica Bs. As. 2004)

Este tercero- mediador es un profesional que se encuentra específicamente formado para conducir el proceso, absteniéndose de conducir a las partes y operar desde un lugar neutral en la creación de un espacio que les permita hablar del conflicto, hacer manifiesto lo latente, compartir las mutuas percepciones, ver más allá de la disputa y acompañarlas en el camino de diseño de estrategias para superarlo.

El mediador no da respuesta al conflicto, no da soluciones, sino que es responsable de sostener un espacio para que el conflicto sea elaborado constructivamente, abordando el conflicto de manera que las partes puedan reconocerlo, reformularlo, resolverlo.

Actualmente las pautas de formación del mediador las da el Ministerio de Justicia de la Nación y son recogidas en el Chaco por la ley 4498 que son requisitos para la inscripción en el Registro de Mediadores.

Por su parte en el marco educativo también hoy se habla de Mediación. Entendemos que la mediación en el ámbito educativo no es un simple trasplante de la mediación de otros espacios ya que posee características particulares y abarca dos grandes líneas:

- 1) La implementación de experiencias de mediación entre pares estudiantes, con una finalidad pedagógica de la adquisición y mejora de las habilidades sociales o para la vida (escuchar, plantear los conflictos, reconocer al otro, resolver los conflictos),

estrechamente relacionada con la Educación para la paz, la convivencia y la vida democrática.

2) Servicio de mediación para los conflictos que pudieran darse entre otros actores institucionales con la presencia de un mediador que debe reunir los requisitos mínimos de formación que se establece para la mediación en otros ámbitos, además de contar con conocimiento del sistema educativo, su estructura, organización, sistema de relaciones, discursos que atraviesan las instituciones, significaciones del conflicto en el sistema, esto es del contexto donde se producen estos conflictos

El momento actual nos demuestra la necesidad de todos los dispositivos- sean de mediación específicamente o no- que ayuden a la construcción de consensos.

Consideramos necesario ir delimitando los espacios de actuación en uno u otro caso para poder evaluar ante cada situación cuál es el mecanismo más adecuado para su abordaje.

En el caso específico de la mediación permitirá también establecer los límites del dispositivo, qué se puede y qué no se puede esperar de la mediación, cuándo y qué causas pueden ser mediables, cuáles son los requisitos que deben reunir las partes para participar de un proceso de mediación, cuál es el recorte del conflicto a abordar y de esta manera fortalecer a la propia institución.

Cuenta la historia que un anciano de Medio Oriente dejó a sus tres hijos una herencia de 17 camellos que debían repartir de la siguiente forma: el hijo mayor recibiría la mitad, el segundo un tercio del total y el menor la novena parte. Estos hermanos intentaron realizar la división, pero vieron que matemáticamente era imposible (el mayor no podía recibir ocho camellos y medio -la mitad de diecisiete-, el del medio tampoco cinco camellos con sesenta y seis-la tercera parte, ni el menor uno camello con ochenta y ocho -la novena parte). Enfurecidos y enemistados solicitaron la ayuda de un anciano del pueblo. El hombre sabio escuchó con atención y dijo: "No estoy seguro de qué consejo darles pero tengo un camello de más que me gustaría prestarles si lo precisan". Así el mayor pudo tomar la mitad de lo que le correspondía - 9 camellos-, el del medio su tercio -6 camellos- y el menor su novena parte -2 camellos, e incluso sobró un camello, con lo cual devolvieron el préstamo.

El momento actual tanto a nivel internacional, nacional como local requiere trabajar en la búsqueda y consolidación de todos los mecanismos que lleven a la construcción de consensos. Trabajar en consolidar un espacio propio de la mediación puede ser un comienzo.