



La Mediación en la Escuela

**Documento de Trabajo para los
Equipos Docentes**
Abril del 2000

Desarrollo de los contenidos a cargo de la Asesoría E. M. E.
(Todos los derechos reservados - Ley 11723)

Definición de mediación

Es un procedimiento de resolución pacífica de situaciones conflictivas donde un tercero neutral ayuda a las partes involucradas a encontrar en forma cooperativa una solución a su disputa. Es un proceso voluntario que facilita la comunicación entre las partes y reconoce su capacidad para alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable.

¿Por qué la mediación en la escuela?

En el ámbito educativo, como en todas las instituciones sociales, se observan en las relaciones interpersonales disputas, diferencias, agresividad, incomunicación, hostilidad. Esto genera malestar y desencuentros entre las personas. No debemos alarmarnos, el conflicto es inherente al acontecer humano y se responde mejor abordándolo que evitándolo.

El conflicto es una oportunidad de crecimiento que posibilita el aprendizaje.

En los contextos donde los involucrados en el conflicto mantienen un vínculo continuo, como en la escuela, es necesario encontrar los sistemas más apropiados que preserven las relaciones a través del tiempo.

En el ámbito escolar muchos miembros funcionan espontáneamente como mediadores en situaciones conflictivas, ya que por aptitudes personales están predispuestos a ocupar este rol.

Para institucionalizar este mecanismo es necesario la formación de mediadores en conocimientos y técnicas específicas capacitados por profesionales entrenados.

El uso de la Mediación Escolar como método de resolución de conflictos permite desarrollar en todos los miembros de la comunidad educativa:

-competencias dialógicas necesarias para la vida cotidiana

-el pensamiento crítico

-la autoestima

-la comprensión de sí mismo y de los demás

-la aceptación de la diversidad

-habilidades para identificar, comprender y analizar las situaciones de conflicto

-la capacidad transformadora de la realidad

-el ejercicio de la ciudadanía y de los valores éticos

Rol del mediador:

Los directivos pueden formarse en Mediación Escolar para mediar en conflictos entre docente, alumnos, o cualquier personal a su cargo.

Pueden también impulsar y avalar la creación de un Proyecto donde estén contemplada la comunidad educativa en su totalidad /docentes- alumnos-padres/, para el ejercicio del rol del mediador.

Para acercarnos a una definición de las cualidades del mediador, podría servirnos describirlo por aquello que no hace: no juzga, no impone resultados, no es abogado de partes, no interpreta, no testifica, no representa intereses, no revela confidencias.

▲ Características del Mediador Escolar:

▲ capacidad para analizar situaciones conflictivas que puedan ser ambivalentes y complejas.

▲ confianza en que las partes son capaces de resolver sus propios conflictos.

- ▲ capacidad para evaluar debilidades y fortalezas en los involucrados en el conflicto.
- ▲ capacidad de escucha y observación.
- ▲ habilidad para ocupar un lugar imparcial y neutral respecto de las partes en conflicto.
- ▲ disposición cooperativa y creativa para ayudar a las partes a lograr un acuerdo.

Etapas de la mediación:

Etapa 1: Crear el escenario.

- establecer con las partes una relación de confianza y credibilidad.
- informar a las partes sobre las características del proceso de la mediación, el rol del mediador y las reglas generales del proceso.
- obtener el compromiso de las partes para la iniciación del proceso de la mediación.

Etapa 2: Definir el problema: recolección de datos.

- permitir que cada una de las personas describa el conflicto como lo ve y escuche los requerimientos del otro.
- identificación de los problemas.
- explorar objetivos e intereses de cada parte.

Vale aclarar que tanto en esta etapa como en la siguiente pueden hacerse entrevistas individuales con cada una de las partes para la clarificación de las posiciones, intereses y necesidades de cada uno.

A estas entrevistas privadas se les da el nombre de **CAUCUS**.

Etapa 3: Evaluación del problema.

- el mediador a solas o con su equipo de trabajo, analiza los datos obtenidos revisando sus notas a fin de identificar el conflicto y elaborar una estrategia exitosa de abordaje.
- ya sea en la entrevista conjunta o individual con las partes, el mediador colabora con la creación de opciones y la elaboración de alternativas para la resolución del conflicto.

Etapa 4: Resolución del problema / acuerdo/ no acuerdo.

- planteo de intereses comunes y áreas de acuerdo que se han identificado.
- discusión y selección de opciones claras que satisfagan a ambas partes.
- redacción de un acuerdo donde se establezcan claramente las obligaciones de cada una de las partes.
- establecer una manera de hacer un seguimiento del acuerdo.
- en caso de no haber acuerdo posible, se agradece la participación en el proceso de la mediación y se invita a las partes a acceder a una instancia superior en la resolución de conflictos.

¿Cómo armar un Proyecto de Mediación Escolar?

Los aspectos concernientes a la disciplina y la convivencia no son ajenos al Proyecto educativo institucional, si entendemos al mismo como un proceso y un significado que siempre se está construyendo colectivamente, a partir de determinar la identidad institucional y conformar continuamente la visión institucional.

En este proceso participan todos los actores involucrados en el quehacer educativo donde:

- identifican y construyen códigos comunes.
- reflexionan sobre las relaciones presentes y posibles.

- identifican y explican problemas y fortalezas de la institución.
- asumen compromisos de acción.
- viabilizan esas acciones.
- y reflexionan nuevamente sobre lo actuado para alimentar una nueva identificación y construcción de códigos comunes.

Por estas etapas no sólo deben ser puestos en cuestión los aspectos pedagógicos, administrativos, de la gestión, etc., sino también los aspectos que hacen a la convivencia escolar, ya que la visualización de los mecanismos de funcionamiento de la misma para los diferentes actores y su posible modificación en función de la evaluación que se realice, permite que tanto los fundamentos como las estrategias de acción, sean códigos consensuados, y por lo tanto coordinados en su accionar.

Que los aspectos disciplinarios estén contemplados en el PEI (Proyecto Educativo Institucional), permite comenzar a pensar la disciplina como un contenido a trabajar.

El primer momento a tener en cuenta es la realización de un ajustado diagnóstico institucional, es decir determinar la identidad institucional sobre este aspecto.

A continuación les presentamos algunas preguntas motivadoras para la reflexión que permiten orientar el proceso a desarrollarse en esta etapa del Proyecto:

- ⇒ ¿Cómo es el contexto de la escuela? : ¿Cuáles son las características de los alumnos, de los padres, de la comunidad vecina.
- ⇒ ¿Qué tipo de relaciones se establecen entre los diferentes actores dentro de la escuela?
- ⇒ ¿Cómo es la comunicación entre los diferentes actores?
- ⇒ ¿Cuáles son los logros fundamentales institucionales que plantea la escuela?
- ⇒ ¿Con qué mecanismos y recursos pretende cumplir los logros institucionales?
- ⇒ ¿Cuáles son los principios que rigen la disciplina y la convivencia? ¿Quiénes los han formulado?
- ⇒ ¿Cuáles son los mecanismos concretos de acción que se utilizan para trabajar sobre estos principios con cada miembro de la comunidad?

Una vez que la institución ha logrado determinar cuál es la imagen colectiva sobre la convivencia y la disciplina que posee, a partir de reflexionar sobre sus características y funcionamiento, e identificar los problemas como así también sus potencialidades, se encuentra en condición de comenzar a formular un diseño de un programa de mediación escolar.

En tanto este programa conforma parte del Proyecto institucional es necesario en su diseño tener en cuenta una serie de variables relacionadas con el grado de vinculación que tendrá el programa con el proceso de enseñanza-aprendizaje, cuál será el tiempo y el espacio dedicado al mismo, que actores intervendrán, cómo se lo evaluará, etc.

Bibliografía del temario

- Centro Interamericano de Investigación y Estudios para el Planeamiento Educativo. Programa de Formación en Gerencia Educativa. Módulo 7. Caracas. Venezuela (1995)
- Girard y Koch: "Resolución de conflictos en las escuelas manual para educadores". Ed Granica. Buenos Aires. (1997)
- Horowitz de, Sara Rozenblum: "Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito adolescente". Editorial Aique. Buenos Aires. (1998)

Para simplificar estos aspectos les presentamos un cuadro resumen de aquellos que consideramos más relevantes:

Carácter	Obligatorio	Voluntario
Alcance	Para todas las disputas.	Determinar para qué casos.
Enfasis	En la resolución del conflicto. (Producto)	En un aprendizaje vincular. (Proceso)
Transversalidad (contenidos y estrategias que deberían atravesar todos los aprendizajes)	Temática (dentro de una materia o entre materias)	Metodológica (manejo de técnicas o estrategias)
Padres	Exclusión.	Pensar fundamentos y estrategias de inclusión.
Segmentación	No segmentado, igual para todos los alumnos.	Determinar los criterios de segmentación.
Espacios	Integrados del espacio escolar.	Diferenciados del espacio escolar.
Tiempos	Integrados a los tiempos escolares.	Diferenciados de los tiempos escolares.
Posición de los mediadores en relación a las partes	Los mediadores son pares.	En el caso de no ser pares, determinar que miembro de la comunidad desempeñará el rol.
Elección de los mediadores	Elegido por los docentes y directivos.	Elegido por los alumnos en litigio.
Criterios para la selección de los mediadores	Desempeño escolar.	Desempeño social.
Formación de los mediadores	A cargo de docentes de la escuela.	A cargo de formadores externos.
Supervisión de los mediadores.	A cargo de los directivos y los docentes.	A cargo de los alumnos.
En caso de no acuerdo	Se concluye la mediación.	Instancias complementarias posibles a determinar.
En caso de incumplimiento de compromisos	Sanciones, siguiendo el recorrido habitual en la resolución de conflictos	No existen sanciones.
Responsables de la evaluación del programa	Los directivos y los docentes.	Los alumnos.