Mediación Escolar; como estrategia para la resolución de conflictos y mejora de comunicación entre iguales

Marco Antonio Navarro
Ada Alicia Buezo
Consuelo Patricia Carías
María Esperanza Deras

Sumario o Resumen Ejecutivo

La mediación escolar permite mediar y transformar los conflictos que existen en los contextos educativos. La mediación escolar entre iguales es una forma de resolver los conflictos a través de un estudiante imparcial que colabora con los implicados para que ellos mismos lleguen a establecer por sí solos acuerdos de solución o convivencia conjuntamente y sin imposición. Con respecto al Centro de Investigación e Innovación Educativas se requiere desarrollar esta experiencia involucrando las siguientes áreas de acción con sus respectivas estrategias:

Palabras Clave o Descriptores: Mediación escolar, conflictos educativos, estudiantes mediadores

El Conflicto Escolar entre iguales, Modelo de Mediación Escolar y Mediadores Escolares

Actualmente el proyecto se encuentra en la acción estratégica, por lo que existen resultados en cuanto al diagnóstico del conflicto y una visión del modelo de la mediación escolar de acuerdo al enfoque de investigación acción.

Nombre del Docente-Investigador

Nombre de docente-investigador principal
Lic. Marco Antonio Navarro

Nombres de docentes-investigadores co-participantes
Lic. Ada Alicia Buezo
MSc. Consuelo Patricia Carías
MSc. María Esperanza Deras

I Planteamiento del problema

Según Habermas (1981) Hoy en día los jóvenes afrontan diversos y diferentes conflictos a los que han enfrentado las generaciones anteriores, producto de las esferas de la reproducción cultural, de la integración social y de la socialización.

Conflictos que por la naturaleza de la época y el contexto que afrontamos difieren a los que enfrentaron sus padres como estudiantes donde las formas conocidas para resolverlos se deben de revalidar por los ambientes totalmente diferentes. Si el conflicto es diferente, la forma de resolver el conflicto debe de ser diferente, la educación de los jóvenes debe girar en torno a educar desde el conflicto, moldear habilidades sociales y formas alternativas para resolver los conflictos.

Los conflictos se presentan con una doble cara; en una de las caras se reflejan los costes (emocionales, relacionales, destructivos) y en la otra cara una catarata de oportunidades (creatividad, estímulos, desarrollo personal). Dicho de otro modo, el conflicto, que es inherente a todo agrupamiento humano, puede orientarnos y conducirnos hacia una comunicación más abierta, hacia soluciones más dialogantes y creativas y a la mejora en general de nuestras relaciones personales; pero también puede conducirnos, dependiendo de cómo lo afrontemos, a un deterioro constante de las relaciones interpersonales.(Iturbide y Maya, 2007).

Como centro educativo enfrentamos conflictos escolares, estos conflictos según Iturbide. & Muñoz (2007) son abiertos: cuando se manifiestan de forma visible, como, por ejemplo, una agresión física o verbal que nos permiten identificar a las partes y las causas del conflicto. Y cerrados: cuando se ocultan tras un clima tenso en el centro o el aula sin dirigirse la palabra y en que las personas en que conviven en esos espacios escolares reprimen sus sentimientos. (p. 63).

Transformar la incompatibilidad de intereses entre dos o más personas en una experiencia constructiva u oportunidad de aprendizaje para la vida, lleva consigo un acto personal de apropiación de lo positivo de la experiencia. Uno de los aprendizajes es precisamente como abordar situaciones que le genere dolor o molestia con otra persona sin recurrir a la agresión ni a la sumisión, y como evitarlas en el futuro. La reflexión y análisis sobre el fondo y forma de la controversia y las posturas frente a esta, potencian este tipo de aprendizajes.

Por lo anterior y en el caso particular del CIIE, consideramos de gran importancia poner en práctica una estrategia que propicie un clima favorable para la resolución de conflictos escolares. En este contexto, surge el siguiente problema de investigación ¿CÓMO SE DESARROLLA LA MEDIACIÓN ESCOLAR PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE IGUALES EN EL CONTEXTO ESCOLAR DEL CIIE?

II. Objetivos

Objetivo General

Desarrollar la experiencia de la mediación escolar entre estudiantes del III Nivel de la Jornada Vespertina de la Educación Básica en el Centro de Investigación e Innovación Educativas.

Objetivos Específicos

1. Determinar los conflictos escolares que hay entre los y las iguales del III Nivel de la jornada Vespertina del CIIE.
2. Realizar la mediación escolar entre iguales en el III Nivel de la jornada vespertina del CIIE.
3. Elaborar un documento de las experiencias de mediación escolar entre iguales.

III. Metodología

La presente investigación se realizará bajo un enfoque de investigación acción que lo define Kurt Lewis (1949) como "un estudio de una situación social con el fin de mejorar la calidad de la acción dentro de la misma" realizando una reflexión en base a las observaciones sobre las acciones emprendidas por los estudiantes y docentes con la finalidad de comprender los problemas prácticos e intervenir para mejorar la situación problemática. Esta investigación acción se apoyará en el modelo de Kemmis (1989) que está integrado en cuatro fases o momentos interrelacionados; planificación, acción, observación y reflexión, implicando en cada uno de los momentos una mirada retrospectiva y una intención prospectiva, que forman conjuntamente un espiral de auto reflexión de conocimientos.

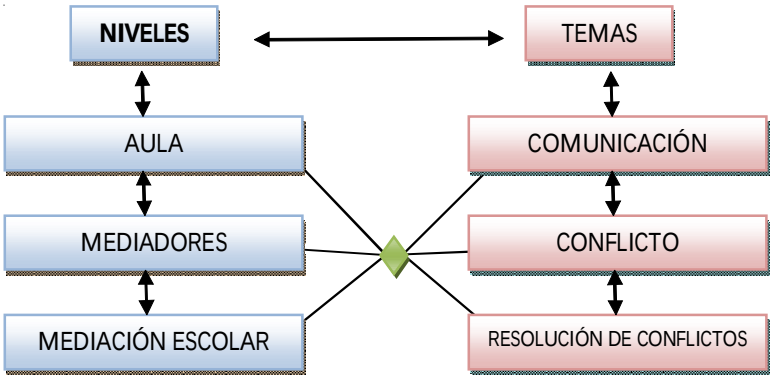
En cada una de las fases se emplearán técnicas de recolección de datos que se utilizan en el enfoque cualitativo; la entrevista, los grupos focales, la observación directa y la investigación documental. Empleándose para registrar el proceso de observación la bitácora y el diario de campo. En la fase de

planificación se elaborarán las acciones estratégicas que se pondrán en marcha en la fase de acción, estas acciones estarán de acuerdo al diagnóstico del problema de la investigación; el conflicto escolar. En el desarrollo de la acción estratégica se acompañará conjuntamente con la fase de observación con la finalidad de hacer registro sobre la eficacia de las acciones emprendidas con el fin de extraer significados relevantes, para cerrar la investigación acción en la fase de reflexión se elaborará el informe final, haciendo los análisis y valoraciones de lo realizado.

Plan de intervención

Las acciones estratégicas son desarrolladas en tres niveles con el fin de desarrollar la mediación escolar entre iguales;

1. Nivel de Aula, se desarrollarán Seminario Talleres a través de Unidades Didácticas con los iguales en temas ligados a promover la Comunicación, Reflexión del Conflicto Escolar y la Promoción de la Mediación Escolar. En este nivel se seleccionarán los mediadores de cada uno de los grados. Con los Docentes, se desarrollará a través de un conversatorio en el cual se reflexionará sobre la comunicación y los conflictos entre los iguales, se definirán los conflictos a mediar y las funciones de los mediadores.
2. Nivel Mediadores, se hará la formación y capacitación de los mediadores escolares para que dominen el proceso de mediación, las técnicas, habilidades, destrezas y funciones que tienen los mediadores escolares.
3. Mediación Escolar, se organizaran los espacios, tiempos y recursos para realizar el proceso de mediación con los involucrados en el conflicto en la sala de mediación escolar.



Población participante: 118 estudiantes de la jornada vespertina del Centro de Investigación e innovación Educativas CIIE, de los grados del séptimo, octavo y noveno, comprendiendo las edades entre los 12 a 15 años.

IV. Fundamento teórico

Conflicto escolar

La palabra conflicto es ambigua y móvil; según el contexto puede tener diversas interpretaciones y significados, el conflicto es inherente a todo agrupamiento humano, puede orientarnos y conducirnos hacia una comunicación más abierta, hacia soluciones más dialogantes y creativas y a la mejora en general de nuestras relaciones personales; pero también puede conducirnos, dependiendo de cómo lo afrontemos, a un deterioro constante de las relaciones interpersonales (Iturbide, & Muñoz 2007). Conviene señalar algunas definiciones de conflictos para saber que decimos con este término:

RAMON ALZATE, 1998	"Divergencia percibida de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente"
JUAN CARLOS TORREGO 2001	"Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus peticiones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales."
PACO CASCON 2000	"Hablaremos de conflicto en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses (tangibles) necesidades y/o valores pugna"
CHRIS MITCHELL 1985	"Un conflicto es una relación entre dos o más grupos o individuos con objetivos incompatibles, la incompatibilidad puede ser real o no"

Es preciso, para efectos de la investigación, establecer la diferencia entre conceptos como: violencia, conflicto y problema.

Violencia: Según Rojas (1995) la forma más restringida de entender la violencia supone identificarla con actos de violencia entre personas concretas, fundamentalmente actos de violencia física. De esta manera, podríamos definir violencia como el "uso intencionado de la fuerza física en contra de un semejante con el propósito de herir, abusar, robar, humillar, dominar, ultrajar, torturar, destruir o causar la muerte". (p.24)

Conflicto: Según Torrego (2001), el conflicto son "situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus peticiones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales" (P. 61).

Problema: En tanto según Munita y Yáñez (2001) el problema "es una situación que nos desafía mentalmente, apela a nuestra racionalidad (p.27)

Enfoques para abordar el conflicto

En la actualidad se realizan muchos esfuerzos para resolver conflictos. Como respuesta a esta situación ha existido una importante expansión de la investigación y de esfuerzos prácticos para reducir los conflictos violentos. Tanto los gobiernos como la sociedad civil han intentado desarrollar respuestas a un problema que en muchas áreas está obstaculizando el desarrollo o transformándolo totalmente. Nuevas organizaciones han surgido y pugna por nacer una nueva terminología.

En esta fase temprana es visible un desacuerdo sobre el significado de algunas palabras. Más adelante ofrecemos una tipología que consideramos consistente pero que no pretende ser universalmente aceptada. Los términos describen los diferentes enfoques para abordar los conflictos. Algunas veces estos son vistos como pasos de un proceso:

- Prevención de conflicto: persigue prevenir el surgimiento de conflictos violentos.
- Manejo del conflicto: persigue limitar y evitar la violencia potencial mediante la promoción de cambios de comportamiento positivo entre las partes involucradas.
- Resolución del conflicto: aborda las causas del conflicto y busca construir relaciones nuevas y duraderas entre los grupos hostiles.
- Transformación del conflicto: aborda la gama más amplia de raíces sociales y políticas del conflicto y busca transformar la energía negativa de la guerra en cambios sociales y políticos positivos. (Fisher, 2000).

Formas de resolución del conflicto escolar entre iguales

La convivencia en la escuela es un reflejo de la convivencia en nuestra sociedad. Aspectos positivos y negativos de las relaciones que se establecen en nuestras ciudades confluyen en la comunidad educativa. La interculturalidad, la violencia, el acoso moral, las nuevas tecnologías, las nuevas posibilidades educativas, los cambios en la estructura familia, son parte de la escuela. Nuestra realidad es compleja y por tanto, la tarea del educador es asimismo compleja.

En el plano educativo las instituciones escolares hacen uso de diversas metodologías para resolver el conflicto escolar que pueden ser complementarias a las habituales y que persiguen la colaboración de todos los implicados en el conflicto, entre las cuales se encuentran (Munne, & Mac-Cragh 2006):

La Sanción Escolar: Es la pena que el reglamento del centro establece para aquellos que lo incumplen. Sin la posibilidad del diálogo. El poder recae en la persona que con autoridad hace respetar las normas preestablecidas del centro educativo.

Arbitraje Escolar: Es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero que decide la resolución del conflicto basándose en los intereses de los implicados y en su autoridad y conocimiento. El poder recae en la tercera persona con autoridad y competencia a cuya decisión ambas partes deben someterse.

La Conciliación Escolar: Es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas, con la presencia de un tercero, que ayuda a las partes a decidir sobre la base de sus intereses y necesidades. A diferencia del mediador/ a él conciliador puede realizar propuestas de solución que las partes pueden aceptar o no. El poder sigue recayendo en las partes, aunque la solución venga del tercero.

La Negociación Escolar. Es un proceso de diálogo enfocado al entendimiento de un conflicto entre las partes implicadas. No existe la presencia de un tercero y la resolución, si llega, se realiza basándose en la voluntad de todos los implicados. Todo el poder recae en el diálogo entre las partes.

La Mediación Escolar. Es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero imparcial que no debe influir en la resolución del conflicto, pero que facilita el entendimiento entre las partes. El poder recae en el diálogo entre las partes. No obstante, y dada la situación, este diálogo no podría darse sin un facilitador de la comunicación. (p.13-14)

Es de señalar que para efectos de nuestra investigación nos centraremos en la resolución de conflictos basado en la mediación escolar.

V. Resultados actuales de la investigación

I. Deterimnación del conflicto escolar

Grado	Acciones	Descripción de la acción	Resultados obtenidos
7mo, 8vo y 9no	Grupo de Enfoques	Selección al azar de 10 estudiantes por grado. Con el objetivo que las/os estudiantes del tercer nivel de Educación Básica expresen su opinión sobre el conflicto escolar, en las que se contemplaron algunas preguntas: ¿Qué conflicto hay en el aula? ¿Cuál es su actitud ante los conflictos entre sus compañeros? ¿Se realizan acciones en el grado para resolver esos conflictos? ¿Qué acciones piensan que ayudarían a resolver los conflictos?	***Determinación de los conflictos entre iguales:*** Chismes, insultos, mentiras, peleas, burlas, bromas pesadas, exclusión, discriminación, intimidación, rivalidad, egoísmo, intolerancia, envidia. ***Actitudes de los iguales ante los conflictos:*** Criticar, molestar a esa persona, me enojo, indiferente, actitud negativa, se ríen, me involucro para resolver ese problema. ***Acciones que se realizan para resolver los conflictos:*** ninguna, algunas veces, se llevan los casos a Centro de Desarrollo Estudiantil (Consejería u Orientación) ***Propuesta de los iguales para resolver los conflictos:*** hacer ver cualidades y defectos, que los profesores den tiempo para hablar y tratar de solucionar los problemas, hacer ver cualidades y defectos en los compañeros, organizar convivios, charlas, conversatorios.

II. Desarrollo de la mediación escolar

Construcción y ejecución del plan de acción

1. Nivel de aula

Grado	Acciones	Descripción de la acción	Resultados obtenidos
8vo y 9no		Se realizo la intervención del plan de acción a través de seminarios talleres en los cuales se involucraron 44 estudiantes del octavo y 40 estudiantes del noveno grado, con el objetivo de:	Capacitar a 84 estudiantes sobre la importancia de la comunicación en el proceso de mediación escolar.
	COMUNICACIÓN	Reflexionar acerca de las dificultades que acarrean los problemas de comunicación entre iguales	Dificultad para llegar a acuerdos. No hay un respeto a las ideas de los demás. Irrespeto a la persona.
	CONFLICTO	Analizar el conflicto escolar que los estudiantes viven en sus aulas de clases.	Determinar los conflictos escolares. Los estudiantes describen situaciones de conflicto pero no se identifican en ellos. Los estudiantes expresan que no les gusta comunicar los conflictos a nivel de docentes. Las acciones empleadas por los estudiantes (conversación, separar a las partes involucradas), no resuelven el conflicto.
	MEDIACIÓN	Construir el perfil, la función y selección del mediador.	Perfil del mediador: paciente, responsable, conversador, aplicado, confiable, disponible, prudente. Selección de mediadores; 6 estudiantes por cada grado (séptimo, octavo y noveno).

2. Nivel de mediadores

Grado	Acciones	Descripción de la acción	Resultados obtenidos
7mo, 8vo y 9no	CAPACITACION A 18 MEDIADORES	Se están realizando seminarios talleres con el objetivo de promover la comunicación, las habilidades y destrezas para dominar las fases de la mediación escolar: 1. Pre mediación 2. Cuéntame y escucho 3. Aclarar el conflicto 4. Proponer soluciones 5. Llegar a acuerdos. (En proceso)	Resolución de conflictos a nivel de ensayos

Bibliografía

1. Folger, J. Y Taylor, A: Mediación. Resolución de conflictos sin litigios, Limusa Grupo Noriega Editores, México, 1992, página 334
2. Mediación de conflictos entre pares, Fundamento Teórico. Manual de mediación. Álvarez Bravo, Mónica. Chile 2007
3. Iturbide Binaburo J.A. & Muños Maya, Beatriz. Educar desde el conflicto, guía para la mediación escolar, editorial Ceac, Barcelona España, 2007
4. Munné, Maria & Mac-Crag, Pilar, Los 10 principios de la Cultura de Mediación, Editorial GRAO, Barcelona, España, mayo 2006.
5. Rosenblum de Horowitz, Sara, Mediación: Convivencia y resolución de Conflictos en la comunidad, editorial GRAO, Barcelona, España 2007
6. Torrego, Juan Carlos (coord.) Mediación de conflictos en instituciones Educativas, Manual para la Formación de Mediadores, Editorial Narcea, S.A. Ediciones, 6 edición, Madrid, España 2008.
7. Sampieri, et.al. Metodología de la Investigación. México. 2006.
8. Latorre, Antonio, La investigación – acción *conocer y cambiar la práctica educativa*, primera edición, Editorial Grao, Barcelona 2003
9. Boggino, Norberto & Rosekrans, kristin. Investigación – Acción, reflexión crítica sobre la práctica educativa. Primera Edición, Editorial Homo Sapiens, Argentina 2004