

Mediación escolar: una estrategia para la gestión de los conflictos



Se vive una época en la que el deterioro de las relaciones interpersonales es el denominador común en nuestras instituciones, lo cual genera un aumento de los conflictos en todas las áreas sociales y –por cierto- las escuelas no son la excepción. El conflicto debe entenderse como parte de la vida humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas. Pero ello, no justifica que su consecuencia natural sea la violencia, la agresión o la ruptura de las relaciones.



Si se aprende a abordarlos, los conflictos pueden convertirse en una oportunidad para conocer nuestras debilidades y fortalezas y las de la otra parte. Pero para transformar el conflicto en algo positivo, es necesario cambiar los paradigmas que habitualmente asocian el conflicto con aspectos negativos y aceptar la diversidad de opiniones con respeto y tolerancia.





Desde las instituciones educativas se reclama contar con técnicas y procedimientos eficaces para resolver los conflictos de un modo pacífico. Los docentes deben –entonces- enfrentar nuevos problemas para los cuales muchas veces no se les han dado herramientas.

En este contexto, aparece **la mediación** como una alternativa que permite repensar las relaciones interpersonales, aprender el impacto de los actos propios, reconocer el conflicto como multicausal y manejar el enojo personal para poder abrirse a un vínculo más transparente y genuino con el otro.



Es **un nuevo espacio de aprendizaje**, de aprendizaje de valores como la cooperación, la solidaridad, del respeto por el punto de vista del otro y la tolerancia, son los elementos fundamentales para fortalecer la convivencia institucional.

Se debe tener en cuenta que, cuando se estimula a los alumnos para que puedan resolver sus propias disputas sin la intervención de las

autoridades, se está reconociendo la necesidad de reformular el rol de los docentes en los procesos de enseñanza y aprendizaje, puesto que se legitiman los saberes de los alumnos en relación con sus propias necesidades y se reconoce, asimismo, el valor de los aprendizajes entre pares.

La mediación es una estrategia que tiene sus diferentes pasos, momentos y habilidades y, para cuya aplicación, el docente debe entrenarse. Para ello, existen cursos de capacitación y una frondosa bibliografía con la que el lector podrá interiorizarse acerca de la aplicación de la mediación en la institución educativa.

Generalidades sobre mediación:

La mediación es un proceso cooperativo de resolución de conflictos. La idea es que las partes encuentren una solución a la disputa.



La mediación escolar es un método para resolver conflictos que supone un tercer neutral que pueda ayudar a los disputantes de forma cooperativa de manera tal que puedan resolver el problema que los enfrenta. El clima de colaboración debe ser creado por el mediador y esto demanda:

1. Reducir la hostilidad

- a) Orientar la discusión, de modo tal que un acuerdo satisfactorio sea posible
- b) Coordinar un proceso de negociación



Principios básicos de la mediación:



1. Comprender y apreciar los problemas presentados por las partes

- Revelar a las partes que el mediador conoce y entiende los problemas
- Crear dudas en las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas
- Sugerir enfoques alternativos

La principal herramienta con la que cuenta el mediador, es pues, el proceso. Dicho proceso puede recordarse con la regla nemotécnica CADGER:

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.

Accumular información

Las partes conocen el conflicto, pero no el mediador. Éste 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.

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. Por supuesto, es requisito sellar un acuerdo de confidencialidad entre los participantes del proceso.

Mediación escolar

EN 1986, Hill Honig, superintendente de Educación Pública en EEUU, afirmó que: "Enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios y proveerá de cimientos y habilidades para la próxima generación. Es nuestra intención que todos los estudiantes tengan la posibilidad de ser instruidos acerca de la resolución de conflictos y habilidades comunicacionales".



En efecto, la experiencia lleva a afirmar que enseñar a los chicos a abordar los conflictos constructivamente, contribuye a un mejor aprendizaje.

Los objetivos de la mediación escolar son:

1. Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela
2. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad
3. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas
4. Mejorar las relaciones entre el estudiante y el maestro
5. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo
6. Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación
7. Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo
8. Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.

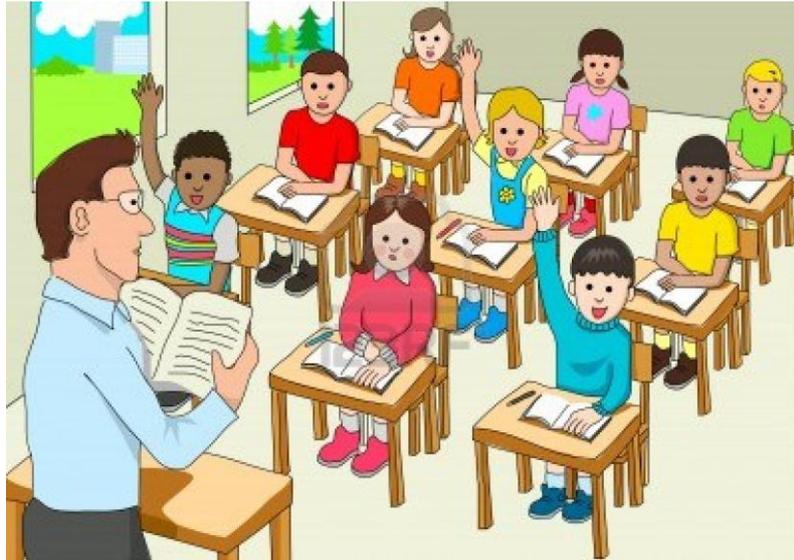


Los programas de aprendizaje de técnicas de mediación, están contruidos en base a las siguientes etapas:

1. Sensibilización y difusión respecto al proyecto.
2. Reuniones con los alumnos.
3. Entrenamiento para los alumnos.
4. Instalación de un centro de mediación escolar.
5. Monitoreo y evaluación de la experiencia.

La forma tradicional de actuar frente al conflicto es la de la sanción disciplinaria, pero no siempre el castigo supone una modificación de la

conducta. Paradójicamente, el castigo puede transformarse en una justificación de la conducta o incluso en un trofeo o un proceso de victimización. Pero recurriendo a sistemas de mediación, las partes se sienten satisfechas por el acuerdo convenido y esta situación las predispone favorablemente para abordar futuros conflictos de la misma manera. Sin embargo, debe considerarse que no todos los conflictos pueden resolverse a través de la mediación. Ciertas normas institucionales, administrativas o las mismas políticas educativas deben estar fuera del ámbito de negociación.



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.

La mediación, busca la negociación integradora, se basa en el consenso, la colaboración y una actitud constructiva.

<http://portal.educ.ar/debates/eid/docentes hoy/mediacion-escolar/mediacion-escolar-una-estrategia-para-la-gestion-de-los-conflictos.php>

<http://educacion.idoneos.com/index.php/355341>