

474. 130 / 154-378052 - Leps Pande .

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“MEDIACIÓN ESCOLAR EN LA RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS,
UNA MIRADA DESDE LA NOCIÓN DE ZONA
DE DESARROLLO PROXIMO”

N° CLASIFICACION :	ADQUISICION :
T-pg	Lese
L	N° INVENTARIO :
	1692



Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Psicología

Título del Proyecto: "Mediación escolar en la resolución de conflictos, una mirada desde la noción de zona de desarrollo próximo".

Informe Final del Trabajo de Investigación correspondiente al requisito curricular conforme O.C.S. 143/89

Apellido y nombres de los alumnos:

Lago, Paula Andrea Mat. 4196/97 DNI 25107475

Monteagudo, Silvia Mat. 4034/96 DNI 21802635

Supervisor:

Mg. Ana María Ehuletche

Cátedra de radicación:

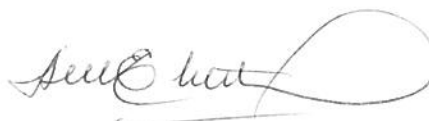
Psicología Educacional

Fecha de presentación:

“Este Informe Final corresponde al requisito curricular de investigación y como tal es propiedad exclusiva de las alumnas Paula Lago mat. 4196/97 y Silvia Monteagudo mat. 4034/96, de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de los autores”.

1 - "El que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por las alumnas Paula Lago mat. 4196/97 y Silvia Monteagudo mat. 4034/96, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los¹⁹ días del mes de.....*junio*..... del año 2007".

2 – Firma, aclaración y sello del Supervisor:



Lic. Ana María Ehuletche
PSICOLOGA
Mat. 45.106

Informe de Evaluación del Supervisor

En mi calidad de supervisora del trabajo de investigación de pregrado: "*Mediación escolar en la resolución de conflictos, una mirada desde la noción de zona de desarrollo próximo*". de las alumnas Lago, Paula Andrea Mat. 4196/97 DNI 25107475 y Monteagudo, Silvia Mat. 4034/96 DNI 21802635, dejo constancia que el mismo ha alcanzado un nivel **satisfactorio**, según el artículo 20 del Reglamento de Trabajo de Investigación. El estudio explora la resolución de conflictos a través de la mediación en contextos educativos. El mismo se ve enriquecido con el aporte de una mirada desde la Zona de Desarrollo Próximo.

Las actividades planificadas fueron llevadas a cabo y hubo por parte de las alumnas una disposición favorable para ir modificando la construcción del trabajo en relación a los aportes supervisivos. En este momento pueden revisar sus propios criterios con sugerencias superadoras. Esta exploración por la temática se muestra como original y abre nuevos interrogantes para futuras líneas de investigación.

Lic. Ana María Ehuleche
PSICOLOGA
Mat. 45.106



1- "Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por las alumnas Paula Lago mat. 4196/97 y Silvia Monteagudo mat. 4034/96".

2- Firma y aclaración de los miembros de la Comisión Asesora:

3 – Fecha de aprobación

Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Psicología

Proyecto de Investigación correspondiente al requisito curricular conforme O.C.S.
143/89

Apellido y nombres de los alumnos:

Lago, Paula Andrea Mat. 4196/97

Monteagudo, Silvia Mat. 4034/96

Cátedra de radicación:

Psicología Educacional

Supervisor:

Mg. Ana María Ehuletche



Titulo del Proyecto: “Mediación escolar en la resolución de conflictos, una mirada desde la noción de zona de desarrollo próximo”.

Descripción resumida

Los conflictos son situaciones inherentes a todo sistema de convivencia. Las instituciones escolares deben tomar conciencia de ellos en forma colectiva y transformarlos en un problema común a resolver. Se propone la mediación como una respuesta constructiva para tal fin. La mediación es una negociación asistida, en el que una tercera parte neutral ayuda a las partes en conflicto a alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable y consensuado

El aprendizaje engendra un área de desarrollo potencial: existe una distancia óptima entre lo que se sabe y lo que se puede saber. Recorrer esta distancia necesita de la acción de un tercero y constituye aprendizaje.

El propósito de este trabajo es crear una vinculación a nivel teórico entre los conceptos de mediación y la noción de zona de desarrollo próximo de Vygotsky desde una concepción constructivista del aprendizaje considerando lo social y la contribución de los mediadores como fundamentales para la transformación de la realidad y del propio sujeto.

Palabras claves

Mediación, zona de desarrollo próximo, conflicto

Descripción detallada

La mediación surge en los Estados Unidos en la década de 1930 para conflictos laborales como un modo de abordaje alternativo a la justicia.

La mediación educativa surge dentro de la comunidad cuáquera de los Estados Unidos, ampliándose así los ya numerosos campos de aplicación de la mediación como alternativa pacífica a la resolución de conflictos.

Este método es usado en Argentina en etapa pre judicial en conflictos civiles y patrimoniales, dado que es instancia obligatoria a partir de la Ley 24.573 del año 1995 que entró en vigencia en abril de 1996.

En el área educativa surge en el país en el año 2000 la creación del Plan Provincial de Mediación Escolar (Ley N° 4711) en la provincia de Chaco que apunta a difundir las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) en especial la negociación y la mediación en el ámbito educativo.

A partir de Vygotsky, se han desarrollado diversas concepciones sociales sobre el aprendizaje que mantienen la esencia del enfoque constructivista social propuesto por él.

Sus ideas sobre la relación entre el funcionamiento interpsicológico y el funcionamiento intrapsicológico fueron puestas de manifiesto por él con relación al concepto de "zona de desarrollo próximo". La introducción de esta noción fue un intento de resolver los problemas prácticos de la educación: la evaluación de las capacidades intelectuales de los niños y la evaluación de las prácticas de instrucción. Con respecto a las primeras, Vygotsky creía que las técnicas existentes basadas en los tests psicológicos se centraban demasiado exclusivamente en los logros intrapsicológicos, olvidando el aspecto de la predicción del desarrollo posterior.

La preocupación por la evaluación de ambos niveles, real y potencial de desarrollo, ha caracterizado y diferenciado la investigación soviética de la americana.

En relación con las situaciones conflictivas observadas en las instituciones escolares en la actualidad, creemos que la mediación sería un método favorable para la resolución de las mismas debido a que toma como tópicos centrales: la colaboración, la escucha activa, el respeto por las diferencias, la identificación de intereses, posiciones y alternativas de solución, los cuales deberían ser tomados en cuenta en la Educación General Básica y sus respectivos diseños curriculares.

Así, la mediación podría promover el reconocimiento de los conflictos como situaciones inherentes a la interacción de las personas, privilegiando el diálogo como estrategia para la resolución de los mismos, y tendiendo a encontrar alternativas que intenten transformar la solución de los conflictos en actos educativos.

A partir del rastreo bibliográfico realizado, encontramos que el material referido al tema de la mediación es, a nuestro parecer, básicamente descriptivo y no se plantea relación alguna con respecto al enfoque vygotskyano de la construcción social del conocimiento.

Este trabajo intenta producir una articulación teórica entre el concepto de mediación y la noción de zona de desarrollo próximo ya que consideramos que la resolución de conflictos llevada a cabo a partir de la mediación permitiría el desarrollo potencial del sujeto del que habla Vygotsky posibilitado por el papel que desempeña el tercero. Se pretende establecer una relación entre los fundamentos teórico prácticos que propone la mediación y el enfoque de Vygotsky asociado a la construcción del aprendizaje mediada por otro.

Se intenta generar así un espacio que posibilite la producción de nuevos desarrollos a partir de la relación propuesta.

Objetivos generales

- Establecer una articulación teórica entre el enfoque teórico práctico propuesto por la mediación y la noción de zona de desarrollo próximo.
- Distinguir a la mediación como dispositivo de resolución de conflictos.

Objetivos Particulares

- Describir la forma del conflicto en la resolución del mediador.
- Vincular el rol del mediador con el concepto de Andamiaje.
- Lograr a través de la mediación la descentración de las partes en conflicto.

Metodología

Se llevará a cabo un estudio exploratorio. Las fuentes de información las constituirán: la búsqueda, exploración y análisis de bibliografía específica y entrevistas con profesionales especializados en el tema de Mediación.

Las entrevistas implicarán la confección previa de una guía de preguntas con el fin de explorar todos los temas. Los ejes temáticos seleccionados para las entrevistas surgirán del análisis de los datos bibliográficos. Dichas entrevistas luego serán analizadas con el fin de lograr una síntesis que incluya los aspectos más relevantes de la mediación y luego poder articular estos conceptos con los de Vygotsky.



Lugar de realización del trabajo

Facultad de Psicología. UNMdP

Cronograma

Actividad	Mes							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Diseño del proyecto	x	x	x					
Búsqueda de bibliografía	x	x	x	x				
Construcción del marco teórico	x	x	x	x	x	x	x	x
Confección y administración de entrevistas					x	x		
Análisis de las entrevistas							x	
Elaboración del Informe Final								x

Bibliografía básica de referencia

Brandoni, F. (1999). Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias. Ed. Piados.

Diez, F. y Tapia, G. (1999). Herramientas para trabajar en mediación. Ed. Paidós

Highton, E. y Alvarez, G. (1995). Mediación para resolver conflictos. Ed. AD-HOC SRL

Mugny, G y Perez (1988). Psicología Social del Desarrollo Cognitivo. Ed. Antrophos

Rozenblum de Horowitz, S. (2001). Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Ed. Aique

Suares, M (1999). Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas. Ed. Piados

Wertsch, J. V. (1988). Vygotsky y la formación social de la mente. Ed. Piados

Firma del Supervisor

Lic. Ana Maria Ebulencia
PSICOLOGA
Mat. 45.106

Firma de los alumnos

PI Area de Investigación Docente Lic. Horacio Santangel

Resultado de la evaluación

~~Calificación~~
Eficua
Por el area de Investigación

Fecha 23-04-07

7-5-07. asignado a Lic. Elsa González.
21-5-07 asignado a Ugueto

22/5/07

APROBADO

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
1. PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS.....	5
2. LA MEDIACIÓN. CONCEPTO	8
2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS.....	9
2.2 OBJETIVOS	12
2.3 PRINCIPIOS	12
2.4 FASES	14
2.5 ROL DEL MEDIADOR	16
2.6 MODELOS	17
2.7 AMBITOS DE APLICACION.....	19
3. LA MEDIACIÓN ESCOLAR Y LA EDUCACIÓN PARA LA PAZ	20
3.1 RECOMENDACIONES DE SU USO	22
3.2 OBJETIVOS.....	23
4. CONFLICTO. INTRODUCCIÓN	24
4.1 ¿QUÉ SE ENTIENDE POR CONFLICTO?.....	25
4.2 MODOS DE FOCALIZAR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	27
4.3 EL MAPA DEL CONFLICTO.....	28
4.4 COMPORTAMIENTO FRENTE AL CONFLICTO.....	29
5. VYGOTSKY: EL ENFOQUE SOCIOCULTURAL DEL APRENDIZAJE	30
5.1 FUNCIONES MENTALES	32
5.2 HABILIDADES PSICOLÓGICAS	33
5.3 HERRAMIENTAS PSICOLÓGICAS	34
5.4 ZONA DE DESARROLLO PRÓXIMO.....	35
5.5 APORTE DE BRUNER: CONCEPTO DE ANDAMIAJE.....	37
5.6 NOCION DE CENTRACION DE PIAGET.....	39
5.7 MEDIACION.....	39
6. METODOLOGÍA. INSTRUMENTO.....	40

7. RESULTADOS Y ANÁLISIS	42
8. ARTICULACIÓN Y REFLEXIONES FINALES.....	45
9. BIBLIOGRAFÍA	52
10. ANEXO	53



Presentación

La vida cotidiana en la escuela constituye, como toda realidad humana un espacio heterogéneo donde todos los integrantes de la comunidad educativa confluyen con sus experiencias e historias de vida, con sus diferentes ideas, intereses y expectativas personales, que no siempre coinciden. La heterogeneidad y los conflictos son situaciones inherentes a todo sistema de convivencia, y resulta razonable pensar que una institución escolar democrática y pluralista debe tomar conciencia de los conflictos en forma colectiva y transformarlos en un problema común a resolver.

El problema de la violencia escolar y del carácter conflictivo de la sociedad ha dado lugar a una preocupación creciente de parte de psicólogos, sociólogos, antropólogos, economistas, etc., ampliando la visión de los conflictos y creando áreas de investigación interdisciplinaria. La violencia y la resolución de los conflictos en la escuela tienen una gran tradición pedagógica y evolución sobre todo en la segunda mitad de nuestro siglo, aunque su implantación y reconocimiento en los sistemas educativos ha sido reciente. Desde hace casi veinte años el Consejo de Europa se comprometió con firmeza en este tipo de educación, ha organizado diversos foros de estudio y publicado los resultados de diversas investigaciones sobre la enseñanza de las aptitudes para resolver los problemas interpersonales en las escuelas europeas. UNESCO, por su parte, dentro del programa de "Cultura de paz" desarrolla iniciativas centradas sobre la prevención de los conflictos como la consolidación de la paz después de los conflictos que contienen actividades educativas.

Debido a la gran cantidad de conflictos con los que se ve involucrada la escuela hoy y a su vez todos los miembros de la comunidad educativa, especialmente los alumnos que viven en constante presencia de violencia física y verbal, se cree que una manera de ayudarlos a resolver estos conflictos es a través de la mediación escolar. A veces los conflictos se resuelven violentamente, generando un nuevo conflicto en lugar de resolver el anterior. El papel del mediador es facilitar la comunicación de las partes involucradas en el problema.

Se considera que este es un recurso muy útil para que desde lo cotidiano y lo vivencial puedan aceptar y convivir con las diferencias.

Vygotsky sostiene que el aprendizaje es mediado. El ser humano, en cuanto sujeto que conoce, no tiene acceso directo a los objetos; el acceso es mediado a través de las herramientas psicológicas de que dispone, y el conocimiento se adquiere, se construye, a través de la interacción con los demás mediada por la cultura, desarrollada histórica y socialmente.

La posibilidad o potencial que los individuos tienen para ir desarrollando las habilidades psicológicas en un primer momento depende de los demás. Este potencial de desarrollo mediante la interacción con los demás es llamado zona de desarrollo próximo.

La mediación es un método que permite el aprendizaje de habilidades para la comunicación efectiva, el reconocimiento de las propias emociones, el desarrollo de la capacidad de pensamiento crítico y creativo, así como la incorporación de habilidades implicadas en el abordaje cooperativo de los conflictos, permitiendo

desarrollar estrategias que favorecen una convivencia escolar democrática y no violenta formando parte del mejoramiento de la calidad educativa y promoviendo condiciones para el logro de mejores aprendizajes.

El mediador cuenta con herramientas para diagnosticar, asesorar y abordar las problemáticas que se presentan, así también podrá implementar estrategias de intervención y de prevención de la violencia en las instituciones educativas y en el medio social en que se desarrolla. Este rol se articula con la función de andamiaje elaborada por Bruner que plantea que el profesor sólo ofrece ayuda ya que el verdadero artífice del aprendizaje es el alumno.

En función de los conceptos anteriormente expuestos, este trabajo intenta producir una articulación teórica de los mismos estableciendo una relación entre la mediación y el enfoque socioconstructivo de Vygotsky que plantea la construcción del aprendizaje mediada por otro.

1. Procedimientos de Resolución Alternativa de Disputas (R.A.D)

Estos procedimientos también llamados métodos de Resolución Alternativa de Disputas incluyen aquellos caminos distintos a los Tribunales para resolver los conflictos. Originariamente se los pensó como una alternativa al juicio, pero actualmente se ha extendido a otras áreas como la empresaria, laboral, escolar, ampliando su perspectiva en el sentido de obtener una adecuada gestión del conflicto, entendiendo por ello no sólo su resolución sino también su prevención y administración.

Dentro de los mecanismos R.A.D. Sara Rozenblum de Horowitz¹ incluye, entre otros:

Negociación: Es un procedimiento por el cual las partes intentan resolver sus conflictos sin la intervención de un tercero. Es informal, no implica necesariamente una disputa previa, no necesita ayuda. Es un proceso voluntario, no estructurado que se utiliza para que las partes lleguen a un acuerdo aceptable mutuamente.

Mediación: es un procedimiento informal de negociación asistida en el cual un tercero neutral (sin poder para imponer una solución) ayuda a las partes a resolver sus conflictos. Se intenta arribar a una solución consensuada siendo las partes las que construyen la solución lo que hace más fácil su cumplimiento. El mediador facilita la comunicación.

Conciliación: La conciliación está prevista en los Códigos de Procedimientos y es una facultad del Juez quien puede convocar a las partes para llegar a un acercamiento entre ellas. Existe otra acepción de esta palabra en el sentido de un procedimiento similar al de la mediación en el que el conciliador puede proponer fórmulas de arreglo conservando las partes el poder de aceptarlas o no. No tiene forma ni estructura.

Arbitraje: Es un procedimiento en el cual la decisión de la disputa se delega en un tercero (árbitro). Las partes plantean sus posiciones, se puede producir pruebas o no y se dicta un laudo. De alguna manera comparte similitudes con el juicio

¹ "Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Ed. Aique. Bs. As. 2001



aunque permite una resolución más rápida y es menos formal que el primero. La resolución del arbitro es obligatoria y las partes se convierten en contendientes. Hay dos tipos de arbitrajes: de derecho, en donde se recurre a un profesional de un colegio y de amigables, componedores o arbitradores e donde interviene un idóneo.

Existen además otras formas R.A.D como ser Cláusulas MED/ARB, Mini Juicio, Previa evaluación neutral, Ombudsman (Defensor del Pueblo).

La mediación, conciliación y negociación son llamados métodos no adversariales diferenciándose de los métodos adversariales como son el juicio y el arbitraje.

<i>METODOS ADVERSARIALES</i>	<i>METODOS NO ADVERSARIALES</i>
* Partes enfrentadas y contendientes	* Partes actúan juntas y cooperativamente.
* Un tercero supe la voluntad de las partes y toma la decisión.	* Las partes mantienen el control del procedimiento y acuerdan la propia decisión.
* Si una parte gana, la otra necesariamente pierde.	* Todas las partes se benefician con la solución que juntas han creado.
* La decisión que pone fin al litigio	* La decisión de las partes resuelve

se basa en la ley y no necesariamente resuelve el problema satisfaciendo el interés de las partes. Eje puesto en el derecho.	el problema de conformidad a sus propios intereses. Eje puesto en los intereses.
* Mas costoso tanto a nivel económico como relacional.	* Menor costo económico y relacional.
* Mayor recurrencia del conflicto.	* Menor recurrencia del conflicto.

2. La Mediación

La mediación es un método no adversarial y voluntario de gestión de conflictos, que incluye un tercero neutral, el mediador, que no tiene autoridad decisional, con la función de ayudar a que las partes involucradas en un conflicto puedan negociar desde la colaboración, una resolución del mismo satisfactoria para todos, contemplando los intereses de cada parte. La mediación consiste en un proceso flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos que busca la satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva para las partes, a partir del control e intercambio de la información, favoreciendo el comportamiento colaborativo de las mismas.

lungman² plantea que la mediación es un excelente método para solucionar problemas en ámbitos familiares, empresariales, escolares, institucionales y comunitarios dado que evita el litigio, satisface las necesidades de las partes y refuerza la cooperación y el consenso.

2.1 Antecedentes históricos

A partir de la reseña histórica realizada por Highton y Álvarez³, la mediación, en su forma más rudimentaria, ha existido por siglos, pues en tanto haya habido conflictos, han existido terceras partes involucradas para resolverlos.

El significado que le atribuyeron los filósofos griegos a la mediación fue la de una actividad propia de un agente facilitador que era, a la vez, una realidad intermedia (individuo que acercaba o mediaba dos elementos distintos). Se han dado casos de mediación en la Antigüedad, se repiten y multiplican en la Baja y Alta Edad Media y continúan en las épocas posteriores.

En la antigua sociedad ateniense los conflictos se dirimían sin necesidad de recurrir al juicio, sino a través de la disuasión y persuasión de mediadores. El derecho romano también utilizaba jueces de avenencia que cumplían una función similar.

² "La mediación escolar". Ed. Lugar. Bs. As. 1996.

³ "Mediación para resolver conflictos". Ed. Ad. Hoc. Bs As. 1995

En América Latina varios son los instrumentos (resoluciones, actas, tratados) donde aparece la figura jurídica de la mediación, pero sin darse un especial contenido a la misma.

La mediación surge dentro de la comunidad cuáquera de los Estados Unidos, en 1636, como alternativa pacífica a la resolución de conflictos, acudiéndose al sistema legal sólo como último recurso.

En la década de 1930, en Estados Unidos, se utilizó la mediación para conflictos laborales como un modo de abordaje alternativo a la justicia, para evitar la violencia y las huelgas. El movimiento de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) se desarrolló en este país y en 1980 el Congreso estadounidense convirtió en ley el Acta de Resolución de Disputas

En nuestro país pueden detectarse algunos antecedentes de la mediación en el plano nacional, para conflictos públicos, políticos o gremiales; en el ámbito privado, en círculos o instituciones relacionadas con tratamiento de conflictos personales o familiares; y en el plano internacional.

A comienzos de 1991, por Resolución nº 297/91, del Sr. Ministro de Justicia, se creó una Comisión de Mediación que elaboró un proyecto en el que se sugiere establecer un Plan Nacional de Mediación. Este contempla la implementación de programas de mediación en distintos sectores de la sociedad (comunidad, escuelas, colegios profesionales, Poder Judicial) y su inclusión en los planes de estudio de las carreras universitarias, entre otros puntos.

A mediados de 1992 el Presidente de la Nación dictó el decreto 1480/92, que constituye la primera norma jurídica aconsejada en el Plan Nacional de Mediación, por el cual se la declara de interés nacional.

En noviembre de 1993 se llevó a cabo en Buenos Aires el Primer Encuentro Interamericano sobre Resolución Alternativa de Disputas, con la presencia de representantes de Cortes Supremas, Superiores Tribunales, jueces, miembros de los Ministerios de Justicia, de 17 países.

Este método es usado en etapa pre judicial en conflictos civiles y patrimoniales, dado que es instancia obligatoria a partir de la Ley 24.573 del año 1995 que entró en vigencia en abril de 1996.

En el área educativa surge en el país en el año 2000 la creación del Plan Provincial de Mediación Escolar (Ley N° 4711) en la provincia de Chaco que apunta a difundir las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) en especial la negociación y la mediación en el ámbito educativo.

En 1986, Hill Honing, 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.

2.2 Objetivos de la mediación

El objetivo de la mediación es:

- facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto
- aumentar el respeto y la confianza entre estas
- corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o entre los implicados en éste

crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto

- prevenir la violencia
- favorecer la formación en valores
- promover competencias necesarias para desarrollar en el mundo de trabajo
- promover la formación de ciudadanos

2.3 Principios

La mediación se rige por los siguientes principios:

* No adversarial

* Ideología

El poder lo ejercen las propias partes. Son los participantes los que controlan el proceso y las decisiones.

* Neutralidad del mediador

Antes de iniciar una mediación, el mediador debe preguntarse sobre la existencia de alguna circunstancia susceptible de crear parcialidad en el desarrollo de la misma. Es un facilitador de la comunicación, no decide, no juzga y no puede asesorar legalmente. Asiste a las partes a través de intervención promoviendo la participación de todos.

* Confidencialidad

Durante la mediación los participantes mantienen la privacidad más absoluta y tienen la garantía de que lo que se dice en una sesión de mediación no podrá utilizarse ante un tribunal. Se extiende a las reuniones privadas.

* Voluntariedad

La mediación requiere del acuerdo libre y explícito de los participantes. La mediación no puede imponerse. No se puede obligar a nadie a establecer relaciones o a llegar a acuerdos. La regla estructurante es el consenso. Las partes aceptan trabajar de determinada manera y pueden dejar de hacerlo cuando consideren que el procedimiento no les sirve. También es voluntario para el mediador, que puede dar por finalizada la mediación si el consenso alcanzado no es cumplido por las partes.

* Informalidad

No hay normas rígidas y fijas. Es un proceso flexible, solo posee dos reglas fijas que deben respetarse: reuniones conjuntas con las partes (habla cada uno por vez respetando su turno), reuniones privadas con cada uno de ellos que tendrán la misma duración.

2.4 Fases

Las fases de la mediación son:

0 - Premediación

Antes de empezar la mediación propiamente dicha es necesario valorar y decidir si es el método adecuado para el caso que se plantea; quien será la persona adecuada para mediar; si podrán reunirse las partes o si se tendrá que trabajar por separado y el tiempo necesario para reunirse con las partes. Como será el espacio: lugar, distribución de los asientos, donde se harán las reuniones privadas, entrada y salida de los participantes

1 - Entrada

El mediador proporciona la estructura inicial. Se recaba información pertinente sobre las percepciones del conflicto que tienen los participantes, sus metas y sus expectativas, y la situación de conflicto.

2 - Explica

Se ofrece un espacio para hacer a un lado las defensas y traer a la superficie los problemas ocultos para que cada una de las partes los definan. Estas tiene la oportunidad de exponer su versión y cómo se sienten.

3 - Situarnos

Se tratará de centrar el problema y clasificar y ordenar los temas más importantes para las partes identificando el/los conflicto/s a partir de toda la información de que se dispone. Asimismo se intentará elaborar una definición compartida del problema, es decir, una definición del conflicto aceptada por las dos partes.

4 - Arreglar

Se plantea la cuestión básica: ¿hacia donde queremos ir? ¿Cómo queremos relacionarnos en el futuro? Se promoverá la generación de ideas y la búsqueda de propuestas originales que permitan reformular las posiciones en intereses. Después de revisar los problemas, se hará una lista de todas las opciones mencionadas recordando a los participantes cuáles son los criterios en los que van a basar la evaluación de dichas opciones.

5 - Acuerdo

Se determinará cuál de las distintas opciones planteadas pueden ser aceptadas y cuáles pueden funcionar evaluando las ventajas e inconvenientes, las

dificultades para llevar a término las distintas opciones

6 – Rodaje y seguimiento del acuerdo

Se explica como se evaluará el seguimiento del acuerdo, agradeciendo a las partes el haber participado del proceso de mediación y se recuerda que pueden acudir a ella en cualquier divergencia.

2.5 Rol del mediador

En el proceso de mediación cumple un papel fundamental el mediador quien desde su posición de neutralidad debe poder diferenciar qué hay detrás de las posiciones, cuáles son los verdaderos intereses o necesidades de cada una de las partes.

Entre las posibles funciones que puede desempeñar el mediador, se destacan:

1 – Abrir los canales de comunicación, iniciando contacto o mejorando el dialogo a través de la escucha activa, el parafraseo y animando a que los participantes expliquen y planteen los problemas.

2 – Capacitar a las partes en el proceso de negociación.

3 – Explorar los problemas, facilitando la consideración de diversos puntos de vista.

4 – Comprobar la realidad de las aspiraciones y expectativas de las partes.

- 5 – Liderar y avanzar el proceso.
- 6 – Promover la generación de ideas, que no “desechen” ideas, que no las evalúen.
- 7 – Lograr que las partes reformulen sus posiciones e intereses y busquen propuestas integradoras y aceptables para todos.

2.6 Modelos de Mediación

El discurso es la materia prima del trabajo del mediador. Diez y Tapia⁴ destacan tres enfoques respecto del proceso de mediación:

Modelo tradicional – lineal de Harvard: define la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero para que las partes trabajen “colaborativamente” para resolver el conflicto generado por necesidades e intereses de las mismas que son incompatibles. Se apunta a obtener satisfacción de los intereses sin tener en cuenta el factor relacional y el mediador controla la interacción. Es una práctica directiva cuyo objetivo es lograr el acuerdo. El proceso está estructurado y el tercero se presenta como un experto en dirigir la discusión. Focaliza menos en la comunicación que otros modelos. Para este enfoque la mediación sería “exitosa” cuando se llega a un acuerdo.

Modelo Narrativo de Sara Cobb: se focaliza el trabajo en las narraciones de la gente en la mediación. El objetivo es llegar a un acuerdo pero con el énfasis puesto

⁴ “Herramientas para trabajar en mediación”. Ed. Paidós. Bs. As. 1999

en la comunicación y en la interacción de las partes. Para llegar a un acuerdo las personas necesitan transformar las historias conflictivas (que reflejan la propia identidad) en otras donde queden mejor posicionadas, de modo de poder salir de su posición. Para analizar la historia es importante conocer los significados que cada uno atribuye a los hechos y a las actitudes de los otros; las relaciones entre las personas, el contexto cultural, los mitos, los valores, etc. El mediador intentará ayudar a hablar de forma diferente para que interactúan de modo distinto, y por ende, producir cambios que posibiliten la vía de acuerdo.

Modelo Transformativo de Bush y Folger: está orientado a la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes. El objetivo de la mediación es el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades. Se fomenta el crecimiento moral y se promueven la revalorización (empowerment) y el reconocimiento de cada persona. El objetivo apunta al mejoramiento de la situación de las partes, comparada con lo que era antes. Se alcanza el “éxito” cuando las partes como personas cambian para mejorar, gracias a lo ocurrido en el proceso de mediación.

Se considera que como modelos son guías que pueden ser utilizados en forma eficaz según las distintas situaciones. Sin perjuicio de ello, sostenemos que los elementos de la mediación transformadora, en cuanto revalorización y reconocimiento, resultan particularmente útiles para el objetivo de la mediación en la educación que es formar a los actores institucionales en un marco en el que puedan gestionar sus propios conflictos, y haciendo de cada uno de ellos, una instancia para el aprendizaje.



2.7 Ámbitos de aplicación

El método de mediación surge originariamente en el ámbito judicial y luego se extiende a otros ámbitos; los principales son:

1. La mediación comunitaria: casi cualquier conflicto en que estén implicadas las personas y organizaciones de la comunidad puede ser mediado. Como sabemos, la mediación es una excelente opción cuando las personas involucradas en un conflicto deben continuar relacionándose y éste es el caso de los conflictos entre miembros de una misma comunidad.

La mediación comunitaria facilita un espacio para resolver las diferencias y conflictos entre los individuos, grupos y organizaciones de la comunidad en la que se desarrolla.

2. La mediación familiar: la mediación es especialmente adecuada para la resolución de los conflictos familiares en general y en los casos de separación o divorcio en particular. La familia que llega a mediación es una familia que está viviendo un momento de transición ("crisis"). Todo el sistema familiar está afectado. Todas las familias tienen los recursos necesarios para sobrevivir a estas crisis y enriquecerse con ellas pero a veces no pueden conectarse solas con esos recursos. La negociación puede haber fracasado por varios motivos: problemas de comunicación cronificados, exceso en el número de problemas para lo cual necesitan de un tercero que los ayude, el mediador.

3. La mediación escolar: Los conflictos que pueden tener lugar en las instituciones escolares pueden ser muy variados y de características muy diversas es por ello que la mediación se presenta como un método adecuado para la resolución pacífica de los mismos.

3. Mediación Escolar y la Educación para la Paz

La escuela se presta a la mediación. A diferencia de otro tipo de organización, facilita la existencia de una distancia adecuada entre el rol de los participantes (alumno, docente, directivo) y las personas sin provocar alineación como lo hacen otras organizaciones.

La convivencia prolongada a la que obliga a sus participantes unida a la intensidad afectiva de los vínculos que establece, inducen una trama de relaciones sociales más solidaria que la de otras organizaciones y genera una tipología propia de conflictos que pueden resolverse a través de la mediación.

Dado su carácter novedoso, la implementación de la mediación está destinada a producir cambios en la escuela. La difusión y aplicación de las técnicas de gestión de conflictos en educación fueron una exigencia de nuestra Ley Federal de Educación y la Ley General de Educación de la Provincia del Chaco.

En la actualidad, la Ley Nacional de Educación N° 26206, sancionada el 14 de diciembre de 2006 y promulgada el 27 de diciembre de 2006, en el capítulo V destinado a la Institución educativa (art. 123) fija disposiciones para que cada jurisdicción disponga la organización de las instituciones educativas de acuerdo a

una serie de criterios, entre los cuales figura (inciso J): “desarrollar prácticas de mediación que contribuyan a la resolución pacífica de conflictos”.

Los procedimientos de gestión de conflictos se hallan relacionados con la formación integral del hombre, con la formación de ciudadanos responsables, protagonistas, críticos, creadores y transformadores de la sociedad. En la currícula se traducen tales pedidos a través de la Educación para la Paz como tema transversal en el marco de la reforma educativa.

Como sostiene Jares⁵, la Educación para la Paz, los derechos humanos, la solidaridad, la democracia y la tolerancia, la no discriminación, la cooperación, el diálogo y el compromiso son considerados en la actualidad tanto a escala regional como internacional no sólo como una necesidad de las sociedades para hacer frente a los cambios y buscar alternativas a los problemas mundiales, sino como la finalidad esencial del derecho a la educación.

La paradoja de la escuela reside muchas veces en poseer un currículo que toma en cuenta los temas controvertidos de nuestra época, pero que sigue manteniendo una relación asimétrica entre alumnado/ profesorado lo que conlleva un déficit en esa educación para la autonomía y la cooperación a la que aspira.

Consideramos que todo cambio o transformación produce en el sistema desequilibrio y tensión como consecuencia de enfrentarse a una situación desconocida. Por esta razón, la implementación del método de mediación y de los principios que aboga la Educación para la Paz, podría producir resistencia en la

⁵ “Educación para la Paz, su teoría y su práctica”. Ed. Popular. España. 1999.

comunidad educativa. No obstante, sostenemos que sería beneficioso que la misma pueda atravesar este proceso de cambio e implementar el método ya que la mediación es una tecnología social que posee un altísimo potencial educativo. Quienes pasan por dicho proceso no sólo tienen la oportunidad de resolver sus disputas sino que también aprenden a ponderar mejor sus propias necesidades y las de los demás, mejoran su comunicación con los otros e incorporan reglas básicas de convivencia social.

3.1 Recomendaciones de uso

El paso por la mediación posibilita a las partes un aprendizaje informal, derivado de una situación en la que no hay intencionalidad explícita de enseñar. Es por ello, que se recomienda utilizar la mediación cuando: 1 - hay relación que se perpetúa en el tiempo, se quiere terminar con el problema pero no con la relación, 2 - se necesita resolver el conflicto pronto, 3 - las partes han intentado sin éxito resolverlo, 4 - cuando existe variada gama de soluciones, 5 - cuando el conflicto afecta negativamente a otras personas, 6 - las partes se sienten incómodas cuando se encuentran y 7- las partes necesitan privacidad para tratar su problema.

Por otro lado, se debe evitar la mediación cuando: 1 - el hecho recién ocurrió y las partes están muy enojadas, 2 - una de las partes piensa que la otra no es sincera y puede engañar o utilizar poder o amenazas, 3 - una o ambas partes no pueden escuchar o concentrarse y/o en ese momento no tienen claridad para tomar decisiones, 4 - las partes no desean ir a mediación ni amigarse 5 - el hecho



es muy serio e involucra cuestiones que no deberían ser tratadas en mediación: uso de drogas o armas, abuso sexual, violencia grave, hablar de suicidarse, etc.

3.2 Objetivos

Los conflictos que pueden tener lugar en la institución escolar pueden ser muy variados y de características muy diversas y la mediación escolar se presenta como sistema alternativo para la resolución y/o transformación de los mismos.

Los objetivos que se buscan cumplir a través 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 y mejorar las relaciones alumno – docente
- 3 – desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas.
- 4 – incrementar la participación de los estudiantes
- 5 – resolver disputas menores entre iguales que interfieren en el proceso educativo.
- 6 – facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.
- 7 – abordar los aspectos negativos y destructivos del conflicto y transformarlos en oportunidades de aprendizaje, eliminando la violencia que generan.

Para lograr estos objetivos, se pueden utilizar distintos modelos de mediación escolar: la mediación externa al centro de enseñanza, la mediación interna al centro de enseñanza, la mediación entre iguales, la mediación con un adulto y la mediación global.

4. Conflicto. Introducción

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.

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.

Este planteo se contrapone a la forma tradicional de actuar frente al conflicto que 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.

4.1 ¿Qué se entiende por conflicto?

De acuerdo a lo expresado por Highton y Álvarez⁶, el conflicto de forma esquemática, puede definirse como una situación en la que un actor (una persona, una comunidad, un Estado, etc.) se encuentra en oposición consciente con otro

⁶ "Mediación para resolver conflictos". Ed. Ad Hoc. Bs. As. 1995.

actor (del mismo o diferente rango), a partir del momento en que persiguen objetivos incompatibles (o éstos son percibidos como tales), lo que les conduce a una oposición, enfrentamiento o lucha.

También puede caracterizarse como un proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo.

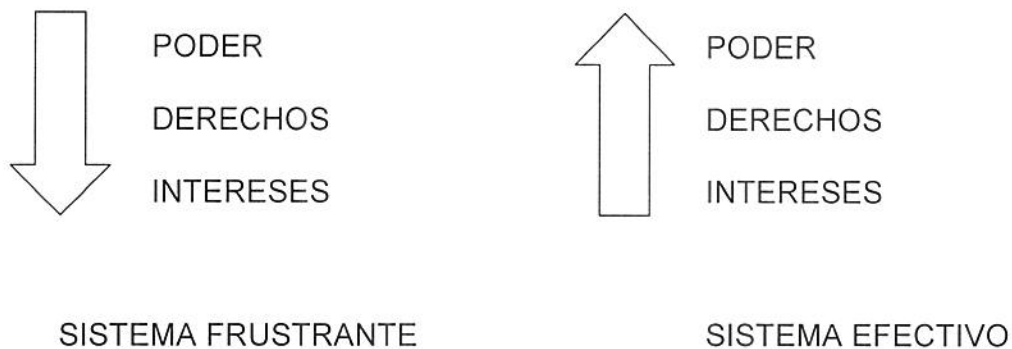
Existen diferentes definiciones de conflicto dependiendo de la variedad de escuelas actuales de investigación. El conflicto pertenece a la naturaleza humana, indispensable para el desarrollo y crecimiento de las personas y las sociedades. Debe ser considerado como un instrumento que posibilita la transformación social. La praxis de la educación para la paz es precisamente aprender a descubrir y a enfrentar conflictos, para aprender a resolverlos de manera no violenta. Los jóvenes deben saber que el conflicto es un aspecto más o menos permanente de sus vidas y un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Como todo proceso de construcción social, el conflicto, diferenciado de los distintos tipos de violencia, puede ser positivo o negativo con posibilidades de ser conducido, transformado y superado.

Resumiendo, el conflicto, caracterizado como divergencia percibida de intereses, surge cuando no parece haber una alternativa disponible que satisfaga a las aspiraciones de ambas partes. Esto puede ocurrir porque una o ambas partes tienen altas aspiraciones o porque las alternativas de integración son pocas.



Si tal conflicto existe, se presenta como especialmente severo cuando las aspiraciones de uno y de otro son rígidas e inmutables.

4.2 Modos de focalizar la resolución de conflictos



En el sistema frustrante, la atención está centrada en el poder (en general prevalece a nivel internacional) o en el derecho (juicio y arbitraje) para resolver los conflictos. Este modo de focalizar los conflictos es característico de los métodos adversariales en donde una parte gana y la otra pierde. La decisión la tiene un tercero. Es un sistema frustrante porque el conflicto vuelve a surgir en corto tiempo.

En el sistema efectivo, la atención para resolver el conflicto está puesta en los intereses de las partes. Este modo de focalización del conflicto caracteriza a los métodos no adversariales como la mediación, conciliación y negociación. Este sistema da lugar a una resolución positiva del conflicto en donde las partes son las que acuerdan.

4.3 El mapa del conflicto

John Lederach⁷ plantea que el conflicto conformaría un triángulo compuesto por tres elementos: PERSONAS, PROCESO y PROBLEMA.

Es en función de estos puntos que se puede analizar el conflicto para llegar a una solución del mismo. Con respecto a las PERSONAS, debemos interrogar sobre:

- quiénes son los implicados
- de qué manera cada parte recibe el problema
- cómo lo describen
- qué sintieron
- qué reclaman (posiciones iniciales)
- qué intereses o necesidades aparecen
- qué valores aparecen o justifican

Las preguntas sobre el PROCESO se refieren a:

- qué ocurrió

⁷ “ El proceso de mediar un conflicto”. En Aula de Innovación Educativa N° 63. Barcelona. Pág. 71 a 74. 1997.

- qué otros problemas se suman
- qué influencias hay
- de qué manera se comunican las partes
- si se presentan distorsiones en el discurso (prejuicios, rumores, mala información, estereotipos).
- como enfrentan el conflicto cada parte

Por último, en relación al PROBLEMA se deberá tener en cuenta:

- qué ha sucedido
- qué es más importante para cada uno
- qué les preocupa más
- qué propone cada uno para resolverlo

4.4 Comportamiento frente al conflicto

Existe una amplia variedad de conflictos dentro de la comunidad educativa. La respuesta más común es la evitación, negación o rechazo que implica hacer de cuenta que el conflicto no existe o se evita. Esta es una solución de mala calidad,

dado que no resuelve el conflicto; en general, dilata la solución y, al no cambiar nada, puede desgastar la relación de las partes en conflicto.

A esta actitud frente al conflicto se suman otras: la acomodación al mismo que implica acomodarse a lo que una de las partes quiere (puede ser que el que se acomoda lo haga por temor a las represalias); la contemporización en donde el interés de una parte es mas o menor el mismo que el de la otra, entonces se hace una concesión y así cada uno cede algo de su posición originaria (igualdad de intereses); la competencia, a través de esta actitud los objetivos y las metas propios son más importantes que las del otro por ello uno gana y el otro pierde. Por último, la actitud colaborativa en la que las partes buscan satisfacer los intereses de ambas y colaboran para tratar de obtener cada una la mayor parte de lo que está en juego en el conflicto. Este comportamiento es el que caracteriza a la mediación, método de resolución pacífica de disputas en donde las partes están dispuestas a acordar, sin renunciar a los intereses de ambas, buscando respuestas nuevas y comprometiéndose a cumplir el acuerdo al que lleguen y sosteniéndolo en el transcurso del tiempo.

5. Vygotsky: El enfoque sociocultural del Aprendizaje

Lev Semionovich Vygotsky (1896-1934) es considerado el precursor del constructivismo social. A partir de él, se han desarrollado diversas concepciones sociales sobre el aprendizaje. Algunas de ellas amplían o modifican algunos de sus postulados, pero la esencia del enfoque constructivista social permanece. Lo

fundamental de su enfoque consiste, como lo remarca Mugny y Doise⁸, en considerar al individuo como el resultado del proceso histórico y social donde el lenguaje desempeña un papel esencial. Para Vygotsky, el conocimiento es un proceso de interacción entre el sujeto y el medio, pero el medio entendido social y culturalmente, no solamente físico, como lo considera primordialmente Piaget.

El constructivismo es una corriente teórica cuyos postulados se diferencian de otras dos grandes corrientes en la forma de concebir el conocimiento. Para el conductismo, el conocimiento consiste fundamentalmente en una respuesta pasiva y automática a factores o estímulos externos que se encuentran en el ambiente. El cognitivismo considera el conocimiento básicamente como representaciones simbólicas en la mente de los individuos. El constructivismo, como el término lo sugiere, concibe al conocimiento como algo que se construye, algo que cada individuo elabora a través de un proceso de aprendizaje. El conocimiento no es algo fijo y objetivo siendo una elaboración individual relativa y cambiante.

El supuesto fundamental del constructivismo es que los seres humanos construyen, a través de la experiencia, su propio conocimiento y no simplemente reciben la información procesada para comprenderla y usarla de inmediato; es necesario crear modelos mentales que puedan ser cambiados, amplificados, reconstruidos y acomodarlos a nuevas situaciones.

⁸ "La construcción social de la inteligencia". Ed. Trillas. México. 1983

El constructivismo es una teoría del aprendizaje que se basa en el supuesto de que los seres humanos construyen su propia concepción de la realidad y del mundo en que viven.

Cada uno de nosotros genera su propio conocimiento, sus propias reglas y modelos mentales con los que damos sentido y significado a nuestras experiencias y acciones. El aprendizaje, dicho en forma simple, es el proceso de ajustar nuestras estructuras mentales para interpretar y relacionarnos con el ambiente. Desde esta perspectiva, el aprender se convierte en la búsqueda de sentidos y la construcción de significados. Es por consiguiente, un proceso de construcción y generación, no de memorizar y repetir información. El alumno aprende involucrándose con otros aprendices durante el proceso de la construcción conocimiento (construcción social), tomando la retroalimentación como un factor fundamental en la adquisición final de contenidos.

Wertsch⁹ destaca cinco conceptos fundamentales en la obra de Vygotsky: las funciones mentales, las habilidades psicológicas, la zona de desarrollo próximo, las herramientas psicológicas y la mediación.

5.1 Funciones mentales

Vygotsky establece que hay dos tipos de funciones mentales: las inferiores y las superiores. Las funciones mentales inferiores son aquellas con las que

⁹ “Vygotsky y la formación social de la mente”. Ed. Paidós. España. 1988.



nacemos, son las funciones naturales y están determinadas genéticamente. El comportamiento derivado de estas es limitado; está condicionado por lo que podemos hacer. Estas funciones nos limitan en nuestro comportamiento a una reacción o respuesta al ambiente.

Las funciones mentales superiores se adquieren y se desarrollan a través de la interacción social. Puesto que el individuo se encuentra en una sociedad específica con una cultura concreta, las mismas están determinadas por la forma de ser de esa sociedad, o sea, son mediadas culturalmente. El comportamiento que se deriva de estas funciones está abierto a mayores posibilidades. El conocimiento es el resultado de la interacción social; en esta interacción adquirimos conciencia de nosotros, aprendemos el uso de los símbolos que, a su vez, nos permiten pensar en forma cada vez más compleja. Para Vygotsky, a mayor interacción social, mayor conocimiento, más posibilidades de actuar, más robustas funciones mentales.

El punto central de esta distinción entre funciones mentales inferiores y superiores es que el individuo no se relaciona únicamente en forma directa con su ambiente, sino también a través de y mediante la interacción con los demás individuos. La psicología propiamente humana es un producto mediado por la cultura. Podría decirse que somos porque los demás son. En cierto sentido, somos lo que los demás son.

5.2 Habilidades psicológicas

Para Vygotsky, las funciones mentales superiores (la atención, la memoria, la formulación de conceptos) se desarrollan y aparecen en dos momentos. En un primer momento, las habilidades psicológicas o funciones mentales superiores se manifiestan en el ámbito social y, en un segundo momento, se transforman en una propiedad del individuo.

Cada función mental superior, primero es social (interpsicológica) y después es individual, personal (intrapsicológica). A la distinción entre estas habilidades o el paso de habilidades interpsicológicas a intrapsicológicas se le llama interiorización. El desarrollo del individuo llega a su plenitud en la medida en que se apropia, hace suyo, interioriza las habilidades interpsicológicas. En un primer momento, depende de los otros; en un segundo momento, a través de la interiorización, el individuo adquiere la posibilidad de actuar por sí mismo y de asumir la responsabilidad de su actuar.

5.3 Herramientas psicológicas

¿Qué es lo que hace que aprendamos, que construyamos el conocimiento?. La respuesta a estas preguntas es la siguiente: los símbolos, las obras de arte, la escritura, los diagramas, los mapas, los dibujos, los signos, los sistemas numéricos, en una palabra, las herramientas psicológicas que son las que median nuestros pensamientos, sentimientos y conductas. Nuestra capacidad de pensar, sentir y actuar depende de las herramientas psicológicas que usamos para desarrollar esas funciones mentales superiores, ya sean interpsicológicas o intrapsicológicas. Tal vez

la herramienta psicológica más importante es el lenguaje. Inicialmente, usamos el lenguaje como medio de comunicación entre los individuos en las interacciones sociales. Progresivamente, se convierte en una habilidad intrapsicológica y por consiguiente, en una herramienta con la que pensamos y controlamos nuestro propio comportamiento.

En resumen a través del lenguaje conocemos, nos desarrollamos y creamos nuestra realidad

El lenguaje es la forma primaria de interacción con los adultos, y por lo tanto, es la herramienta psicológica con la que el individuo se apropia de la riqueza del conocimiento, desde esta perspectiva, el aprendizaje es el proceso por el que las personas se apropian del contenido, y al mismo tiempo, de las herramientas del pensamiento.

5.4 Zona de Desarrollo Próximo

En el paso de una habilidad interpsicológica a una habilidad intrapsicológica los demás juegan un papel importante. Para que el llanto tenga sentido y significado, se requiere que el padre o la madre presten atención a ese llanto. La posibilidad o potencial que los individuos tienen para ir desarrollando las habilidades psicológicas en un primer momento dependen de los demás. Este potencial de desarrollo mediante la interacción con los demás es llamado por Vygotsky zona de desarrollo próximo.

Desde esta perspectiva, considerada por Newman, Griffin y Cole¹⁰, la zona de desarrollo próximo es la posibilidad de los individuos de aprender en el ambiente social, en la interacción con los demás. Nuestro conocimiento y al experiencia de los demás es lo que posibilita el aprendizaje; consiguientemente, mientras más rica y frecuente sea la interacción con los demás, nuestro conocimiento será más rico y amplio. La zona de desarrollo próximo, consecuentemente, está determinada socialmente. Aprendemos con la ayuda de los demás, aprendemos en el ámbito de la interacción social y esta interacción social como posibilidad de aprendizaje es la zona de desarrollo próximo.

Inicialmente las personas (maestros, padres o compañeros) que interactúan con el estudiante son las que, en cierto sentido, son responsables de que el individuo aprenda. En esta etapa, se dice que el individuo está en su zona de desarrollo próximo. Gradualmente, el individuo asumirá la responsabilidad de construir su conocimiento y guiar su propio comportamiento. Tal vez una forma de expresar de manera simple el concepto de zona de desarrollo próximo es decir que ésta consiste en la etapa de máxima potencialidad de aprendizaje con la ayuda de los demás. Puede verse como una etapa de desarrollo del individuo, del ser humano, donde se da la máxima posibilidad de aprendizaje.

Así el nivel de desarrollo de las habilidades interpsicológicas depende del nivel de interacción social. El nivel de desarrollo y aprendizaje que el individuo puede alcanzar con la ayuda, guía o colaboración de los adultos o de sus

¹⁰ “La zona de construcción del conocimiento”. Ed. Morata. Madrid. 1991.

compañeros siempre será mayor que el nivel que pueda alcanzar por sí sólo, por lo tanto el desarrollo cognitivo completo requiere de la interacción social.

La Zona de Desarrollo Próximo surge generalmente como el contexto para el crecimiento a través de la ayuda.

La estructura más sutil de la Zona de Desarrollo Próximo debe de ser intersubjetiva pero asimétrica, en la cual un individuo debe de comprometerse en un esfuerzo atencional con al menos otra persona. Respecto a la asimetría, una de las personas debe de estar más capacitada en la tarea y por lo tanto conducir al otro más allá del nivel real de desarrollo. Lo importante es que la intersubjetividad y la asimetría se construyen y mantienen mediante el lenguaje.

La teoría de la actividad y la Zona de Desarrollo Próximo nos ofrecen una manera de analizar las relaciones del individuo con el mundo.

5.5 Aporte de Bruner: Concepto de Andamiaje

Bruner formula el concepto de Andamiaje en 1976 a partir del concepto de Zona de Desarrollo Próximo. El supuesto fundamental del andamiaje es que las intervenciones tutoriales del adulto deben mantener una relación inversa con el nivel de competencia en la tarea del niño. (Menos nivel más ayuda, más nivel menos ayuda).

Lo que el docente ofrece es sólo ayuda, porque el verdadero artífice del proceso de aprendizaje es el alumno. Pero es una ayuda sin la cual es muy difícil que se produzca la aproximación entre los significados que construye el alumno y los significados que representan los contenidos escolares. En esta actividad, como sostiene Coll¹¹, se da una construcción progresiva de sistemas de significados por parte del docente y el alumno, compartidos a propósito de la tarea o situación.

Esta interactividad docente – alumno remite a la alineación en torno a una tarea o contenido de aprendizaje determinado. Es una forma de organización de la actividad conjunta. Se está ante un doble proceso de construcción: por un lado, el alumno lleva a otro el aprendizaje construyendo significados relativos a la tarea y por otro, el docente y el alumno construyen la actividad conjunta a medida que trabajan juntos los contenidos.

En la metáfora del andamio se evidencia:

- El carácter necesario de las ayudas, de los andamios que los agentes educativos prestan al alumno
- El carácter transitorio de las ayudas, ya que los andamios se retiran de forma progresiva a medida que el aprendiz asume autonomía y control en el aprendizaje.

¹¹ “Constructivismo y educación escolar: ni hablamos siempre de los mismo ni lo hacemos desde la misma perspectiva epistemológica. Ed. Barcelona. 1994.

5.6 Noción de centración de Piaget

La noción de centración designa el uso de un esquema cognoscitivo que no está todavía inserto en una estructura de conjunto. El surgimiento de otras respuestas demanda nuevas centraciones y el equilibrio será el resultado de la reacción del niño frente a las perturbaciones que puedan provenir de los conflictos entre sus propias respuestas. Cuando otro introduce una centración opuesta a la del niño, es cuando éste se enfrenta no sólo a un conflicto de naturaleza cognitiva, sino también a uno de naturaleza social. A esto lo llama conflicto sociocognitivo: hace coexistir dentro de una misma situación y al mismo tiempo dos centraciones opuestas. Dicho conflicto no puede ser negado tan fácilmente como el conflicto resultante de las oscilaciones entre centraciones individuales provisionales y sucesivas.

El constructivismo Piagetiano introduce influencias educativas usando centraciones opuestas y ofrece al sujeto perturbado los elementos para su organización cognitiva. (Ehuleche¹²)

5.7 Mediación

La cultura proporciona las orientaciones que estructuran el comportamiento de los individuos, lo que los seres humanos percibimos como deseable o no

¹² “Conflicto. Texto de síntesis”. Catedra de Psicología Educacional. Facultad de Psicología. UNMdP. 1999.

deseable depende del ambiente, de la cultura a la que pertenecemos, de la sociedad de la cual somos parte.

En palabras de Vygotsky, el hecho central de su psicología es el hecho de la mediación. Propone que el sujeto humano actúa sobre la realidad para adaptarse a ella transformándola y transformándose a sí mismo a través de unos instrumentos psicológicos que denomina "mediadores". Este fenómeno denominado mediación instrumental, es llevado a cabo a través de "herramientas" (mediadores simples como los recursos materiales) y de "signos" (mediadores más sofisticados, siendo el lenguaje el principal). También establece que la actividad es un conjunto de acciones culturalmente determinadas y contextualizadas que se lleva a cabo en cooperación con otros y la actividad del sujeto en desarrollo es una actividad mediada socialmente.

Los seres humanos somos los únicos que creamos cultura y es en ella donde nos desarrollamos, y a través de la cultura, los individuos adquieren el contenido de su pensamiento, el conocimiento; más aún, la cultura es la que nos proporciona los medios para adquirir el conocimiento. La cultura nos dice qué pensar y cómo pensar; nos da el conocimiento y la forma de construir ese conocimiento, por esta razón, Vygotsky sostiene que el aprendizaje es mediado.

6. Metodología

El estudio realizado fue de tipo exploratorio, no experimental. La búsqueda de información se realizó en fuentes bibliográficas específicas y a través de entrevistas con profesionales especializados en el tema de Mediación.

Instrumento

Se utilizó la entrevista como instrumento de recolección de datos. El mismo se estructuró con cinco preguntas abiertas dirigidas a los aspectos relevantes desde la opinión de profesionales de diferentes disciplinas en su experiencia como mediadores.

La información obtenida de estas experiencias sumaron datos a la indagación teórica. De ellos se desprendieron vivencias y experiencias concretas de los profesionales que actuaron en situaciones de conflicto y aplicaron el método de la mediación. Asimismo nos permitió explorar información referida a los obstáculos reales que pueden presentarse en la implementación de la mediación.

A través del análisis de las entrevistas se intentará lograr una síntesis que incluya los aspectos más destacados de este método de resolución de conflictos para luego establecer una articulación entre los mismos y el concepto de zona de desarrollo próximo de Vygotsky,

A continuación se transcriben las preguntas que conforman la entrevista:

De acuerdo a su experiencia concreta como mediador/a:

1- ¿Qué ventajas ha obtenido de la aplicación de la mediación en la resolución de un conflicto?

2- ¿Qué funciones ha desarrollado como mediador/a ante un conflicto?

3- ¿Qué ha podido aportar con aplicación de la mediación a las partes involucradas en el conflicto?

4- ¿Cuál es su visión del conflicto como mediador/a?

5- ¿Qué dificultades ha encontrado en la aplicación de esta estrategia de resolución de conflictos?

7. Resultados y análisis

Nos parece valioso transcribir los aspectos más relevantes obtenidos de los testimonios recogidos de los profesionales entrevistados que en diferentes áreas (derecho, psicología, docencia) han aplicado el método de la mediación.

Realizaremos un análisis cualitativo remarcando los puntos más destacados de cada una de las respuestas obtenidas.

Frente a la pregunta:

¿Qué ventajas ha obtenido de la aplicación de la mediación en la resolución de un conflicto?



Las respuestas destacaron como ventajas la creación de un espacio de escucha y reflexión, de mayor participación y respeto, desarmar conflictos para preservar las relaciones y que exista menos desgaste. Posibilidad de ponerse en el lugar del otro. Favorecer el dialogo.

Frente a la pregunta:

¿Qué funciones ha desarrollado como mediador/a ante un conflicto?

Las respuestas fueron: facilitar la comunicación, orientar a las partes para que manifiesten sus intereses, ser un tercero neutral que se corra del lugar de autoridad y pueda crear un espacio de dialogo.

Frente a la pregunta:

¿Qué ha podido aportar con aplicación de la mediación a las partes involucradas en el conflicto?

Las respuestas remarcaron: que las partes se sintieron escuchadas, participes del acuerdo y cambiaron la violencia por la reflexión. Aporta por sobre todo encontrar la solución más satisfactoria al conflicto.

Frente a la pregunta:

¿Cuál es su visión del conflicto como mediador/a?

Las respuestas marcaron una visión positiva del conflicto como motor para el cambio, para generar nuevos aprendizajes. Se destaca que la mediación se puede

implementar cuando hay predisposición de las partes a resolver el conflicto que es lo que hace de éste algo positivo.

Frente a la pregunta:

¿Qué dificultades ha encontrado en la aplicación de esta estrategia de resolución de conflictos?

Las respuestas fueron: en el ámbito docente, dificultades referidas a que no está incluido como tema en las currículas, por otro lado las resistencias de las autoridades y docentes en implementarlo porque implica salir del rol tradicional de autoridad. Desde el ámbito jurídico, por un lado, la resistencia de los abogados a aplicar el método porque creen que van a perder trabajo o cobrarían menos honorarios (influenciados por la cultura del litigio), por otro lado, dificultades desde el rol al sentir que no están formados para abordar situaciones emocionales que requieran un rol diferente.

Otra dificultad planteada se refiere a la construcción del rol de tercero imparcial.

En función de la información recabada en estas entrevistas y realizando una lectura global de los aspectos más destacados por los profesionales a las preguntas realizadas, se puede observar la concordancia entre la línea teórica que plantea el método de mediación y la práctica concreta a la que se enfrentaron los profesionales entrevistados, que a pesar de desarrollar sus prácticas en distintas disciplinas, presentaron una visión coincidente con respecto a los puntos más destacados de esta temática.

Consideramos que el principal aporte de este trabajo de campo ha sido por un lado, acercarnos a la experiencia concreta que cada uno de estos profesionales ha tenido y por otro, obtener datos de los aspectos positivos del método así como las dificultades que se presentan al implementarlo. Este último punto tiene un gran valor debido a que la mediación, como método para resolver pacíficamente conflictos, es un enfoque nuevo que ha sido poco utilizado y por ello las experiencias pueden describir los reales obstáculos que se pueden presentar y las formas de enfrentarlos.

En relación a lo anterior, nuestra mayor dificultad fue encontrar profesionales en la ciudad que conozcan y utilicen el método, muestra de esto es que dos de los entrevistados viven en Capital Federal.

8. Articulación y reflexiones finales

De acuerdo a los objetivos propuestos por esta investigación, intentamos establecer una articulación teórico práctica del material obtenido en relación al tema de la mediación desde la mirada de la zona de desarrollo próximo de Vygotsky.

Puesto que el conocimiento se construye socialmente, es conveniente que en las instituciones educativas se incluya en forma sistemática (en planes y programas de estudio) la interacción social que incluya no solo la relación docente – alumno sino alumno - alumno. Si el conocimiento es construido a partir de la experiencia, es conveniente introducir en los procesos educativos el mayor número de éstas, por medio de la experimentación y la solución de problemas, el ambiente de

aprendizaje tiene mayor relevancia que la mera explicación o transmisión de información.

Consideramos que la mediación como método posibilita introducir una forma de interacción social a través del cual se brinda a los sujetos la oportunidad de participar activamente en las experiencias a partir de vivenciar ellos mismos la búsqueda de soluciones a los conflictos, de considerar otros puntos de vista, de explorar o indagar formas alternativas para llegar a un acuerdo.

Se podría alinear la propuesta de la mediación con la del aprendizaje colaborativo entendiendo por éste un sistema de interacciones cuidadosamente diseñado que organiza e induce la influencia recíproca entre los integrantes de un equipo. Se desarrolla a través de un proceso gradual en el que cada miembro y todos se sienten mutuamente comprometidos con el aprendizaje de los demás generando una interdependencia positiva que no implica competencia. En este tipo de aprendizaje el trabajo grupal apunta a compartir la autoridad, a aceptar la responsabilidad y el punto de vista del otro, a construir consenso con los demás. Para trabajar en colaboración es necesario compartir experiencias y conocimientos como los que puede brindar el método de la mediación debido a que existe una convergencia en los principios básicos de ambos: horizontalizar las relaciones, fomentar la comunicación, reflexionar sobre las experiencias, etc.

Si entendemos que el crecimiento personal de los alumnos se logra a través de la construcción significativa de aprendizajes específicos, consideramos al conflicto como un motor para este aprendizaje. Desde una visión positiva del

mismo, el conflicto abre un espacio de desacuerdos y de refuerzos para resolverlos en donde los alumnos serán protagonistas activos para estimular ese movimiento de búsqueda de soluciones o propuestas alternativas. En concordancia con esta visión del conflicto la mediación aporta un modo de resolución pacífica del mismo en donde las partes, sin renunciar a los intereses de ambas buscan nuevas respuestas y se comprometen a cumplir su acuerdo sosteniéndolo en el tiempo.

Sostenemos que el docente puede utilizar como herramienta a la mediación como técnica que permita la utilización del conflicto para transformarlo en controversias que puedan ser resueltas en forma constructiva, debido a que esta técnica permitiría lograr la descentración de las partes en conflicto con el fin de lograr un acuerdo.

Nos interesa plantear un paralelismo entre el rol del mediador y el rol del educador desde la perspectiva metodológica de los mecanismos de influencia educativa (M.I.E). Cuando abordamos el tema del procedimientos de resolución pacífica de conflictos, destacamos como función del mediador el hecho de ser un tercero neutral en la disputa que deberá detectar los intereses que hay detrás de cada una de las partes, posibilitando los canales de comunicación para promover que las mismas busquen propuestas integradoras y aceptables para todos.

Desde una visión constructivista del proceso enseñanza – aprendizaje, el rol del educador es fundamental a partir de la Influencia Educativa que desarrolla en el alumno para contribuir a que el mismo aprenda más y mejor. Los mecanismos de influencia (recursos didácticos) consiguen promover y facilitar en el aprendiz el

proceso de construcción de significados y atribución de sentidos en el aprendizaje. El docente presta ayuda en la actividad constructiva del alumno, pero es éste el protagonista principal de la construcción, de la misma manera que son las partes las protagonistas del conflicto a resolver con la ayuda del mediador como tercero neutral.

El docente media entre el objeto de conocimiento (contenido del aprendizaje) y los alumnos ubicándose en una posición de andamiaje entendiéndose por tal la ayuda transitoria del agente educativo para que el aprendiz asuma autonomía y control en el aprendizaje. Se trata de una construcción progresiva de sistemas de significados compartidos, sin la cual es muy difícil que se produzca la aproximación a éstos.

Por lo anteriormente expuesto, inferimos que el rol del mediador en los procesos de resolución de conflictos tiene similitudes con el rol del docente desde esta visión constructiva debido a que su actuación permite también brindar el “andamio” para que las partes puedan lograr un acuerdo satisfactorio para las mismas.

Insistimos en el hecho de que en esta construcción de aprendizajes significativos, la interacción social cumple un rol fundamental porque de ella se desprende el conflicto cognitivo, factor determinante para producir el progreso intelectual. Este se da a partir de confrontar los puntos de vista propios con los ajenos. La existencia de centraciones diferentes en relación a una misma situación o

tarea se traduce gracias a la exigencia de una actividad grupal común, en un conflicto sociocognitivo.

Esta interacción social posibilita a los alumnos operar desde la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP), idea de Vygotsky sobre las relaciones entre el funcionamiento inter psicológico y el intra psicológico. La ZDP es la distancia entre el nivel de desarrollo real del niño tal y como puede ser determinado a partir de la resolución independiente de problemas, y el nivel más elevado de desarrollo potencial tal como es determinado por la resolución de problemas bajo la guía del adulto. Se da un peso fundamental al proceso de mediación a través de la instrucción: ésta solamente es positiva cuando va más allá del desarrollo, entonces despierta y pone en funcionamiento toda una serie de funciones que situadas en la Zona de Desarrollo Próximo se encuentran en proceso de maduración. Así es la instrucción la que desempeña un papel muy importante en el desarrollo.

Sostenemos en función del material obtenido en esta investigación que la mediación como método de resolución pacífica de conflictos promueve el desarrollo de ese potencial y por lo tanto puede ser tomado por el docente como herramienta para el proceso de enseñanza – aprendizaje considerando que la misma permite desarrollar en los sujetos habilidades interpsicológicas que podrá aplicar a las diferentes situaciones o tareas con las que se enfrente en la vida cotidiana.

Hasta aquí intentamos realizar una lectura de la mediación desde la mirada de la noción de Zona de Desarrollo Próximo de Vygotsky teniendo en cuenta el

material obtenido de las fuentes bibliográficas como de la información extraída de las entrevistas administradas.

De acuerdo a la información relevada, hemos detectado que el método de mediación se encuentra considerado como tema en la Ley Nacional de Educación N° 26206 en el Capítulo V (La Institución Educativa) Artículo 123 que fija criterios generales para adecuarlos a los niveles y modalidades. El inciso J dispone: Desarrollar prácticas de mediación que contribuyan a la resolución pacífica de conflictos.

Consideramos que es un avance la inclusión del método en esta Ley pero creemos que es insuficiente porque no describe la forma de llevarlo a cabo sumado al hecho de que los docentes no cuentan con la información necesaria con respecto a esta temática para implementarlo en el aula.

De la información obtenida de las entrevistas, remarcamos como significativa la resistencia manifestada por los docentes ante el cambio de rol que propone la mediación debido a que el mismo implica un corrimiento del lugar de “saber – poder” en el que se encuentra instalado tradicionalmente el docente. Sabemos que todo cambio genera incertidumbres y miedos a perder el status quo adquirido, y esto hace que haya poca apertura al mismo por el temor a perder el protagonismo o el poder que implica el hecho de horizontalizar las relaciones. Así, se descuida por un lado, el aporte que puede ofrecer este método para el proceso de enseñanza – aprendizaje, en cuanto al desarrollo del potencial de los alumnos en relación a sus habilidades cognitivas (Zona de Desarrollo Próximo) y por otro, la



posibilidad de ofrecer al alumno un espacio en el que sea el real protagonista en la construcción del conocimiento y en la resolución de tareas y conflictos

A pesar de las dificultades planteadas para la implementación de proyectos de mediación en las instituciones educativas, sostenemos que sería muy enriquecedor tanto para el docente como para los alumnos, fomentar las actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo que representa una nueva visión de la educación y de la vida.

Es este tipo de educación, el que establecerá correctas relaciones interpersonales. Relaciones pacíficas que luego incorporarán alumnos y docentes a las diferentes situaciones de su vida, no sólo profesional, sino también familiar y social.

Para finalizar esta investigación intentamos abrir un espacio que posibilite la producción de nuevos desarrollos a partir de la articulación propuesta.



9. Bibliografía

- Bush, R.; Folger J. (1996). *La promesa de la mediación*, Granica, Barcelona
- Calcaterra, R. (1996). *La Ley: Suplemento de Resolución de Conflictos* Bs. As.
- Coll, C. (1994). *Constructivismo y educación escolar: ni hablamos siempre de lo mismo ni lo hacemos desde la misma perspectiva epistemológica*. Ed. Barcanova.
- Diez, F.; Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Editorial Paidós. Bs. As.
- Ehuleche, A (1999). *Conflicto. Texto de síntesis*. Cátedra de Psicología Educacional. Facultad de Psicología. UNMdP.
- Ehuleche, A. (2000). *El modelo constructivista*. Documento elaborado para la Cátedra de Psicología Educacional. Facultad de Psicología. UNMdP
- Fisher, R.; Ury W. Y.; Patton, B. (1996) *Sí... ¡De acuerdo!*. Grupo Editorial Norma, Colombia.
- Highton, E. y Alvarez, G. (1995). *Mediación para resolver conflictos*. Editorial Ad Hoc. Bs. As.
- Iungman, S. (1996). *La mediación escolar*. Lugar Editorial, Bs. As.
- Jares, X. (1999). *Educación para la Paz, su teoría y su práctica*. Editorial Popular. España.
- Lederach, J. (1997). *El proceso de mediar un conflicto*. En Aula de Innovación Educativa N° 63. Barcelona. Págs. 71 a 74.
- Ley de Educación Nacional N° 26206 . Sancionada el 14/12/2002. Promulgada el 27/12/2006
- Mugny, G. Doise,. (1983). *La construcción social de la inteligencia*. Edit. Trillas. México.
- Mugny, G. Pérez, J. (Eds) (1988). *Psicología Social del Desarrollo Cognitivo*. Edit. Anthropos España.
- Moscovici, S. Doise, W. (1992). *Dissensions & Consensus*. Edit. Presses Universitaires de France
- Newman, D. Griffin, P. Cole, M. (1991). *La zona de construcción del conocimiento*. Edit. Morata. Madrid
- Rozenblum de Horowitz, S. (2001). *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Ed. Aique. Bs. As.
- Schvarstein, L. (1999). *La mediación escolar en contexto.*, en Brandoni Florencia (compiladora), *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias*. Paidós. Bs. As.
- Tuvilla Rayo, J. (2004). *Cultura de Paz. Fundamentos y claves educativas*. Editorial Desclée. Bilbao.
- Ury, Brett, Goldberg. (1989). *Getting Disputes Resolved*. Jossey Bass.
- Wertsch, J. V. (1988). *Vygotsky y la formación social de la mente*. Edit.: Paidós. España.

www.solomediacion.com.ar

10. Anexo

Plan Provincial de Mediación Escolar

Como corolario de nuestras investigaciones y propuestas en la Provincia del Chaco, por iniciativa de la Diputada Ana Satina, legisladora del Frente de Todos, se ha dictado la Ley 4711, por la cual se crea el PLAN PROVINCIAL DE MEDIACION ESCOLAR.

Esta iniciativa, única en el país, en tanto plantea un plan integral, que comprende la implementación de los Procedimientos de Resolución Alternativa de Disputas - partiendo de los adultos del Sistema Educativo, para luego extenderse a los alumnos e incorporarse en el currículo - nació de una idea de nuestro Equipo y colaboraron además, la Licenciada Silvia Naggi y la Prof. Miriam Cano. miembros del equipo asesor de la Legisladora Provincial.

De las investigaciones que hemos realizado con docentes de todos los niveles y modalidades, de la capital e interior de la provincia, hemos concluido que existe un aumento de los conflictos en el ámbito educativo y que los docentes reclaman herramientas para enfrentar los conflictos, y además no les satisface la forma en que se gestionan sus propios conflictos.

Por otra parte, el conflicto genera costos, tanto económicos como emocionales que inciden en la calidad de la educación.

Parte, además de la premisa de que la difusión de las Negociación y la Mediación en Educación es una forma de Educar en Valores, y como tales, resulta esencial el apoyo que los docentes den a cualquier plan. Es por ello que una de las bases de la ley es la implementación gradual de proyectos que incluyan los procedimientos de Resolución Alternativa de Disputas en las distintas unidades educativas, partiendo desde los docentes y rescatando los recursos humanos y materiales que posee el sistema. Esta particularidad también la convierte en única ya que, la mayoría de los planes en marcha, parten de la implementación de la mediación entre alumnos con la colaboración de equipos externos.

I) FINES y PRINCIPIOS DEL PLAN:

- Difundir las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas, en especial la negociación y la mediación en el ámbito educativo.
- Evaluar la aplicación de las técnicas de Resolución alternativa de Disputas en el ámbito educativo.
- Promover la gestión de los conflictos entre los distintos actores institucionales a través de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas.
- Implementar gradualmente en las Instituciones educativas programas de Resolución Alternativa de Disputas entre los distintos actores de la comunidad.
- Rescatar y revalorizar los recursos humanos y materiales que posee el sistema.
- Rescatar y revalorizar la interdisciplina como herramienta para un mejor abordaje del conflicto.
- Alentar la Inclusión de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas en los planes de estudios de los profesorado.
- Evaluar la posibilidad de implementar la Mediación como etapa previa o durante el Sumario Administrativo en los casos en que no se encuentra afectado el Orden Público.

II) NIVELES DE ACCION:

- Difusión: de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas entre los actores institucionales.
- Capacitación: de los actores del sistema educativo para que puedan utilizar las distintas técnicas de Resolución Alternativa de disputas.
- Asesoramiento: a las instituciones que requieran la intervención del equipo técnico docente.
- Seguimiento: de los programas que se implementen

III) ETAPAS DEL PLAN

- Diagnóstico del Sistema Educativo.
- Difusión de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas entre los actores de la instituciones educativas.
- Experiencia Piloto limitada a las instituciones que se designen y lo requieran, partiendo desde los docentes y rescatando los recursos humanos y materiales que provee el sistema.
- Capacitación de los alumnos e implementación de la mediación entre pares.
- Evaluación y Extensión al sistema total.

IV) RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN: EQUIPO TECNICO Y DOCENTE DEPENDIENTE DEL MINISTRO DE EDUCACION, CULTURA CIENCIA Y TECNOLOGIA

Formado por:

- Un equipo Coordinador centralizado.
- Equipos zonales dependientes del equipo coordinador centralizado.
- Para su integración se priorizarán los recursos humanos que posee el sistema.

TEXTO DE LA LEY 4711

PLAN PROVINCIAL DE MEDIACION ESCOLAR

Provincia del Chaco

LEY Nº4711

CREACIÓN DEL PLAN PROVINCIAL DE MEDIACIÓN ESCOLAR

LA CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DEL CHACO SANCIONA CON FUERZA DE LEY

ART. 1: CREASE el Plan Provincial de Mediación Escolar con los siguientes fines:

- a. Difundir las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas, en especial la negociación y la mediación en el ámbito educativo.
- b. Evaluar la aplicación de las técnicas de Resolución alternativa de Disputas en el ámbito educativo.

- c. Promover la gestión de los conflictos entre los distintos actores institucionales a través de las Técnicas de Resolución Alternativa de Disputas.
- d. Implementar en las Instituciones educativas programas de Resolución Alternativa de Disputas entre los distintos actores de la comunidad.

PRINCIPIOS GENERALES

ART. 2: El plan Provincial de mediación escolar se desarrollará sobre las siguientes bases:

- a. Implementación gradual de proyectos que incluyan las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas en las distintas unidades educativas, partiendo desde los docentes y rescatando los recursos humanos y materiales, las particularidades de cada una de ellas, para luego extender la experiencia a los alumnos.
- b. Aplicación progresiva de la negociación y mediación compatibilizando la relación que las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas poseen con las leyes 24195-Federal de Educación, 4449 - General de Educación de la Provincia del Chaco -y los diseños curriculares de cada nivel.
- c. Inclusión de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas en los planes de estudios de los profesorado.
- d. Incorporación de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas como etapa previa o durante la tramitación del sumario administrativo en aquellas causas en las que no se encuentren afectadas normas de Orden Público ni el interés Superior del Estado, las que serán determinadas por el Poder Ejecutivo por vía de Decreto. (modif. ley 5066)

ART. 3: El Plan Provincial de Mediación Escolar tendrá los siguientes niveles de acción:

- 1) DIFUSIÓN: de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas entre los actores institucionales.
- 2) CAPACITACION: de los actores del sistema educativo para que puedan utilizar las distintas técnicas de Resolución Alternativa de disputas.
- 3) ASESORAMIENTO: a las instituciones que requieran la intervención del equipo técnico docente.
- 4) SEGUIMIENTO: de los programas que se implementen

ETAPAS DEL PLAN PROVINCIAL

ART. 4: El Plan Provincial de Mediación Escolar contará con las siguientes etapas:

- a) ETAPA I: Diagnóstico del Sistema Educativo, teniendo en cuenta la naturaleza, cantidad de disputas existentes, los métodos de resolución utilizados, y posible aporte de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas y resistencias que pudieran originarse.
- b) ETAPA II: Difusión de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas entre los actores de las instituciones educativas.
- c) ETAPA III: Experiencia Piloto limitada a las instituciones que se designen y lo requieran, partiendo desde los docentes y rescatando los recursos humanos y materiales que provee el sistema.
- d) ETAPA IV: Capacitación de los alumnos e implementación de la mediación entre pares.
- e) ETAPA V: Evaluación y Extensión al sistema total.

CAPITULO III

DEL EQUIPO TÉCNICO Y DOCENTE

ART. 5: El Presente Plan Provincial será ejecutado por un equipo Técnico y Docente que dependerá directamente del Ministro de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología y estará integrado por:

- a) Un equipo Coordinador centralizado.
- b) Equipos zonales dependientes del equipo coordinador centralizado.

Para la formación del equipo Técnico y Docente se priorizará quien o quiénes tengan antecedentes, estén capacitados en el área y formen parte del sistema, procediendo a su afectación y/o aceptación de servicios ad-honorem.

Asimismo, el equipo Técnico y Docente podrá comenzar su funcionamiento con el equipo coordinador centralizado y se completará en la medida que avance y se extienda el presente plan.

ART. 6: FORMACION Y FUNCIONES DEL EQUIPO COORDINADOR CENTRALIZADO: El equipo coordinador centralizado estará formado por lo menos por tres miembros y un secretario Administrativo:

Son sus funciones:

- a. REPRESENTAR al Ministro de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología en lo relativo al presente plan.
- b. DISEÑAR las acciones y políticas tendientes al cumplimiento del presente plan.
- c. INFORMAR anualmente al Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la marcha del presente plan.
- d. PROPONER: al Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología las designaciones y las afectaciones totales y/o parciales y servicios ad-honorem del personal docente y/o técnico que deberá cumplir servicios en el proyecto.
- e. ACTUAR: como responsable de los fondos que se asignen y como coordinador ejecutivo.
- f. SUPERVISAR los equipos docentes y técnicos y proponer programas de capacitación profesional.
- g. EVACUAR consultas.
- h. TRAMITAR los medios y recursos periódicos a fin de realizar un seguimiento continuo y permanente.
- i. PROPONER la creación de subseces.
- j. REALIZAR la propuesta de inclusión de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas a los planes de estudio de los profesorado.



k. REALIZAR la propuesta de inclusión de las técnicas de Resolución Alternativa de Disputas como etapa previa al sumario administrativo.

ART. 7: FORMACION Y FUNCIONES DE LOS EQUIPOS ZONALES

Los equipos zonales tendrán carácter interdisciplinario y podrán estar integrados por psicólogos, asistentes sociales, asesores pedagógicos, sicopedagogos, abogados, mediadores, comunicadores sociales y docentes de cada uno de los niveles y modalidades distribuidos por zonas.

Son sus funciones:

a) ASESORAR al equipo coordinador centralizado.

b) EJECUTAR las acciones previstas por el equipo coordinador.

c) INTERVENIR en los casos que las instituciones lo requieran.

ART. 8 SEDE DEL EQUIPO TÉCNICO DOCENTE: El equipo técnico docente tendrá su sede en la ciudad de Resistencia, en el lugar que determine el Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología.

ART. 9: El Ministerio de Educación, cultura, Ciencia y Tecnología velará por el cumplimiento del presente plan.

ART. 10 .DE FORMA.

DADO EN LA SALA DE SESIONES DE LA CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DEL CHACO. A LOS 18 DIAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO 2000. FDO. DRA. EDUARDO ANIBAL MORO: PRESIDENTE DE LA CAMARA DE DIPUTADOS.

Desgrabaciones de las entrevistas

Entrevista realizada a un docente de escuela técnica de la ciudad de Mar del Plata

De acuerdo a su experiencia concreta como mediador/a:

1- ¿Qué ventajas ha obtenido de la aplicación de la mediación en la resolución de un conflicto?

En realidad la mediación como método la he implementado desde mi propia iniciativa porque no hay un plan a nivel provincial que trabaje sobre esta temática. Yo realicé en Capital una capacitación en el tema y me interesó mucho para aplicarlo con mis alumnos aunque fuera en forma extraoficial.

En estos tiempos en donde los chicos están tan agresivos y poco tolerantes a los límites y a las diferencias de opiniones, el método de la mediación me permitió ir creando en el aula un clima de mayor participación y respeto. En un principio, los chicos se sentían extrañados cuando ante alguna situación de conflicto yo me “corría” del lugar de autoridad y creaba un espacio en el que ellos mismos debían reflexionar sobre lo sucedido. Encuentro muchas ventajas al aplicarlo como por ejemplo, el desarrollo de una mayor comprensión y la posibilidad de ponerse en el lugar del otro y el autocontrol lo que me permite realizar mejor mi tarea sin tener que estar “vigilando” la conducta de los alumnos.

2- ¿Qué funciones ha desarrollado como mediador/a ante un conflicto?

Como te decía antes, apliqué la experiencia de la mediación en el aula ante un conflicto que se suscitó con los chicos. Intenté salir del lugar de “autoridad” y promover un espacio para que los mismos compañeros y por supuesto los chicos involucrados en el conflicto hablen sobre lo sucedido. Me sorprendió como desde los mismos pares se generaron distintas ideas y como entre ellos pudieron ver distintas posibilidades de solución. Imaginate que con adolescentes es bastante difícil implementar pautas y que se ajusten a ellas sobretodo si esas pautas vienen de un adulto. Al proponerse alternativas desde los mismos chicos facilita que haya menor resistencia ante lo propuesto. A partir de ese momento, implementé esta estrategia en otras situaciones conflictivas con muy buenos resultados.

3- ¿Qué ha podido aportar con aplicación de la mediación a las partes involucradas en el conflicto?

Noté en los chicos una actitud de mayor reflexión ante situaciones en las que en otro momento hubiesen recurrido a la acción violenta como intento de resolución del conflicto. Lo que destaco como positivo es que se favoreció mucho el dialogo, la comunicación y la capacidad de escuchar las opiniones de los demás. También noté que los chicos se sentían partícipes de las situaciones que vivían porque las soluciones partían de ellos mismos.

4- ¿Cuál es su visión del conflicto como mediador/a?

Creo que hay que tener una mirada mas amplia con respecto a los conflictos. Conozco colegas que realmente se paralizan cuando en el aula los chicos manifiestan diferencias ante distintas situaciones. Se ven desbordados ante

la aparición de violencia para resolverlas y muchas veces responden desde una posición también violenta. Creo que por un lado, los docentes no tenemos muchas herramientas para afrontar situaciones en las que nos vemos sumergidos hoy pero por otro lado considero importante capacitarnos en temáticas como mediación porque nos permite tener una visión más amplia de las situaciones de conflicto y de nuestro rol como docentes ante ellas.

No considero al conflicto como algo negativo o como una amenaza a la institución sino como un punto de partida para que se desprendan de él nuevos aprendizajes ricos y creativos.

5-¿Qué dificultades ha encontrado en la aplicación de esta estrategia de resolución de conflictos?

La dificultad mayor es que si bien existe en la Ley Nacional un artículo de mediación no figura desde la currícula como método para implementar en las aulas. Esto hace que se implemente desde la iniciativa personal de cada docente que se interesa y el resto puede conocer las ventajas de la mediación pero al no estar estipulado en la currícula no se preocupan por implementarlo. Creo que el hecho de que no se ponga en práctica se debe a la resistencia del mismo sistema educativo al cambio que el método de mediación propone en cuanto al rol.

Con respecto a la aplicación en el aula, noto que a los alumnos les resulta extraño el hecho de que sean ellos mismos los que resuelvan situaciones cuando están acostumbrados a que las respuestas o soluciones provengan siempre de una autoridad sea el docente, el padre, el policía, el directivo, etc. Pero igualmente,

observo que cuando se les ofrece la posibilidad de ser protagonistas activos de las situaciones que atraviesan toman ese lugar en forma positiva y con entusiasmo.

Mi propósito con este método es poder instalar en los alumnos esta forma pacífica de resolver conflictos no solo en mi clase sino en todas las situaciones conflictivas que tengan que atravesar en la escuela y en la vida.

Entrevista realizada a una docente de la Facultad de Psicología. Licenciada en Psicología y titular de Seminarios sobre Mediación.

De acuerdo a su experiencia concreta como mediador/a:

1- ¿ Qué ventajas ha obtenido de la aplicación de la mediación en la resolución de un conflicto?

Más allá de que se llegue a un acuerdo o no, las personas involucradas en el conflicto destacan el hecho de que por primera vez se sintieron escuchados.

Ante una situación de conflicto en el Colegio Illia intervine como mediadora. La situación fue así: la docente había corregido los exámenes y había varios desaprobados; ella se los entregó a un alumno para que los distribuyera y los exámenes se perdieron. Los alumnos desaprobados pidieron verlos porque querían saber en que se habían equivocado, reclamando desde su derecho a verlos. La docente no encontraba explicación, los mandaba a recuperatorio en diciembre pero no de ese examen sino de todo el cuatrimestre. Los padres se acercaron junto con los alumnos para resolver el conflicto interviniendo también el directivo de la institución. Se expusieron los intereses de cada parte y como mediadora intente crear un espacio para que las partes se escuchen y se pueda llegar a un acuerdo que beneficie a todos. Como resultado de esto, se decidió volver a tomar el examen a quienes habían desaprobado y fijaron el día para ello. De esta manera, los alumnos sintieron que su reclamo fue escuchado ya que era su derecho ver los exámenes, y el docente no se sintió atacado ya que no se cuestionaba la nota ni se lo culpaba por la pérdida de las pruebas, la idea era llegar a un acuerdo.

En casos penales, la Ley de Mediación Penal apunta a la reparación para recomponer la situación de conflicto. Por ejemplo, en el caso de las llamadas anónimas de amenaza de bomba a las escuelas, se convocó a los alumnos identificados como autores del hecho, para que realizar tareas comunitarias, limpieza del colegio, etc, como una forma de reparar el daño causado.

Con esta Ley se pretende agilizar ciertos casos de conflictos “menores” (por ejemplo; discusiones entre vecinos) para que no entre en la maquinaria judicial sino que puedan ser resueltos antes.

2- ¿Qué funciones ha desarrollado como mediador/a ante un conflicto?

La principal función que cumple el mediador es ser un facilitador de la comunicación, es decir poder ayudar a que las partes puedan manifestar sus intereses y posturas.

Con respecto a mi experiencia, dicté un curso en la Escuela Agropecuaria de Sierra de los Padres dirigido a los docentes, alumnos y directivos que quisieran asistir. Pude observar cierta resistencia por parte del director ante esta modalidad para enfrentar los conflictos dado que rotulaba como “malos alumnos” a algunos de los estudiantes pudiendo observar en la charla que esos alumnos participaban de la conversación activamente y se percibía su capacidad e interés por el tema.

3- ¿Qué ha podido aportar con aplicación de la mediación a las partes involucradas en el conflicto?

Por sobre todo, encontrar la solución más satisfactoria al conflicto y que las partes tengan un espacio donde ser escuchados.

En estas experiencias, los alumnos expresaban que se sintieron escuchados y por ejemplo una chica me contaba que en su casa ante una discusión cuando almorzaban les pedía que hablaran de a uno por vez porque sino no se entendía. Pude ver como esta experiencia de mediación en la escuela se pudo prolongar al ámbito familiar, social.

Por otro lado, la mediación se relaciona con el concepto de empowerment, con el hecho de posicionarse de otra forma ante los conflictos y ver distintas posibilidades. También se vincula con el desarrollo del pensamiento lateral que posibilita la búsqueda del acuerdo desde diferentes alternativas.

4- ¿Cuál es su visión del conflicto como mediador/a?

Considero la visión positiva del conflicto como motor para el cambio. No se trata de abolir el conflicto sino de reconocerlo. Este es co- construido por los involucrados que a su vez intentan modificar algo. Tomar una decisión ya es conflictivo.

5-¿Qué dificultades ha encontrado en la aplicación de esta estrategia de resolución de conflictos?

Por un lado, se presentan dificultades desde lo educacional en lo que se refiere a que las autoridades de las instituciones educativas se resisten a aceptar esta nueva modalidad que pone más el hincapié en los intereses que en el poder. Por otro lado, en el ámbito legal, los abogados que piensan que mediando los conflictos perderán trabajo o cobrarán menos. A su vez, desde la misma carrera de derecho se fomenta una cultura del litigio, no existiendo en la curricula materias referidas a mediación.

Entrevista realizada a Licenciada en Psicología y creadora de la Revista La Trama especializada en Mediación.

De acuerdo a su experiencia concreta como mediador/a:

1- ¿Qué ventajas ha obtenido de la aplicación de la mediación en la resolución de un conflicto?

Como ventajas del método he visto desarmar conflictos sostenidos en rivalidades imaginarias con graves y riesgosas consecuencias para la vida de los involucrados. En lo personal he hecho un desarrollo profesional de la mediación, así que las ventajas son muchas, y he resuelto muchos conflictos míos pensando en términos de negociación colaborativa y también he visto los beneficios (preservación de las relaciones y menos desgaste).

2- ¿Qué funciones ha desarrollado como mediador/a ante un conflicto?

Sobretudo actuar como tercero neutral en una disputa, es decir poder involucrarse en la situación pero al mismo tiempo poder tomar distancia de la misma para que sean los mismos involucrados los que lleguen a un acuerdo.

3- ¿Qué ha podido aportar con aplicación de la mediación a las partes involucradas en el conflicto?

En los mejores casos, un espacio de escucha y reflexión, en los peores casos: un escenario más donde seguir enfrentándose y en los demás sólo un ámbito donde negociar un poco distributivamente y un poco colaborativamente.

4- ¿Cuál es su visión del conflicto como mediador?

Creo que no todo conflicto es mediable, porque es necesaria la predisposición de las partes para colaborar en su resolución, pero si esa predisposición existe es porque se considera que el conflicto puede conducir a algo positivo, ya que nos enfrentamos permanentemente con situaciones conflictivas debido a que el conflicto es inherente al individuo.

5 - ¿Qué dificultades ha encontrado en la aplicación de esta estrategia de resolución de conflictos?

Las mayores dificultades están puestas en la construcción del rol de tercero imparcial.

Entrevista realizada a un Abogado especializado en el Fuero de Familia

De acuerdo a su experiencia concreta como mediador/a:

1- ¿Qué ventajas ha obtenido de la aplicación de la mediación en la resolución de un conflicto?

En el campo del Derecho, está muy instaurada la cultura del litigio. Cuando salió la Ley de Mediación acá en Capital hubieron muchos colegas que me aconsejaron realizar el curso sobretodo porque íbamos a tener mucho más trabajo. En mi experiencia personal en el fuero de familia, pude aplicar el método en casos de divorcio, y la mayor ventaja que observé fue que se pudo favorecer el dialogo, generar un espacio donde poder comunicarse más fluidamente y sobre todo permitir a cada parte expresarse y que la otra pudiera escuchar y ser escuchada.

2- ¿Qué funciones ha desarrollado como mediador/a ante un conflicto?

Como te decía recién, tratar de orientar la comunicación desde una postura imparcial para tratar de que los mismos actores puedan llegar a un acuerdo que los beneficie o por lo menos no los perjudique.

3- ¿Qué ha podido aportar con aplicación de la mediación a las partes involucradas en el conflicto?

Creo que en los casos específicos de divorcio, donde los ex cónyuges llegan con una carga emocional muy fuerte y con mucha bronca y ganas de discutir cada aspecto que se toca en la conversación, el metodo permitió que las partes se

pudieran escuchar realmente, que se respeten los puntos de vista y posiciones de cada uno y desde ahí poder lograr un acuerdo para resolver el conflicto.

4- ¿Cuál es su visión del conflicto como mediador?

Esto te lo contesto como abogado, más que como mediador, no todos los conflictos se pueden resolver a través de la mediación e inclusive, imagínate que en casos donde hay violencia y mucha agresión este método no es posible. En los casos de litigio no encontramos esa predisposición de las partes a llegar a un acuerdo pacífico, y por esto resulta imposible abordarlo así.

5 - ¿Qué dificultades ha encontrado en la aplicación de esta estrategia de resolución de conflictos?

En algunos casos de divorcio, la mayor dificultad fue que una de las partes se desbordó y me di cuenta que no sabía como manejar la situación, como que no cuento con herramientas que podrían tener ustedes por eso digo: “¡esto es para psicólogos”!.