

Mediación escolar sin mediadores

Por
Ana Prawda



Editorial Bonum

**Buenos Aires
(Argentina)**

**Primera edición:
2008**

**Este material es de
uso exclusivamente
didáctico.**

Índice

PRÓLOGO A LA TERCERA EDICIÓN	5
EL ORIGEN DE ESTE LIBRO	9
EL MEDIO SOCIAL Y LA ESCUELA	11
LOS VALORES QUE DEBEMOS ENSEÑAR	13
La escuela y los valores.....	14
Repensando los valores a partir de algunos ejemplos.....	15
Los valores que nos "exigen" enseñar a los docentes.....	16
HABLEMOS DE CONFLICTO	19
De jueces, sentencias y condenas.....	20
MEDIACIÓN	23
Concepto.....	25
Los conflictos en la escuela.....	25
Mediadores empíricos.....	26
Mediadores externos a la escuela.....	27
Mediadores alumnos.....	28
Un recurso didáctico-pedagógico.....	29
ALGO MÁS SOBRE CONFLICTO	31
Conflictos consigo mismo.....	31
Conflictos con las normas.....	32
Desacuerdos.....	32
Cultura de pertenencia y nivel cultural.....	33
¿Cómo se dice eso aquí?	34
De besos y abrazos.....	34
¿Puede haber algo positivo en un conflicto?	35
Actividad para reflexionar.....	35
EL DOCENTE Y SUS CONFLICTOS	37
¡Ya no soy el de antes.....	37
¿Llanero solitario?	38
Actividad para reflexionar.....	39
Dificultad para definir su rol.....	39
Tareas no jerarquizadas.....	40
Sin participación.....	40
Estrés.....	41
¿Me hago cargo o delego?	42
ESCENARIO ESCOLAR	43
Normativa.....	43
Normas escritas.....	44
Disciplina.....	46
Lectura para reflexionar: "Una manera distinta de comprender la desobediencia".....	48
Agresividad.....	49
Violencia.....	49
Preguntas para reflexionar.....	50

¿CÓMO PREVENIR LA VIOLENCIA ESCOLAR?	51
Violencia que la escuela recibe hoy del mundo exterior.....	51
Violencia que genera la escuela.....	51
Hacia la construcción de una personalidad moral.....	53
MEDIACIÓN ESCOLAR Y HABILIDADES SOCIALES	
PARA TODOS	55
Mediación escolar tradicional.....	56
Mediación escolar sin mediadores.....	57
R.E.M.C.	61
MEDIACIÓN ESCOLAR	63
Objetivos de la mediación escolar.....	63
Características de la mediación escolar.....	64
Voluntad de participar.....	64
Cooperación para resolver el conflicto.....	64
Autocomposición: los participantes deciden y resuelven.....	64
Confidencialidad.....	64
Esfuerzo de proyección hacia el futuro.....	65
Estructura flexible.....	65
Economía de tiempo y energía.....	66
EL MEDIADOR ESCOLAR	67
Perfil del mediador.....	67
Comunicarse con claridad.....	67
Reducir la tensión emocional y no involucrarse	
afectivamente.....	68
No prejuzgar, enjuiciar ni interpretar psicológicamente.....	68
Ser abierto para aceptar las diferencias culturales.....	68
Ser lector y estudioso de aquello que pretende	
llevar a la práctica.....	70
Saber escuchar.....	70
Aprendiendo a escuchar: el camino para ser mediador.....	71
Neutral e imparcial.....	72
Lenguaje.....	73
Rol del mediador escolar.....	74
EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR	79
Uso del tiempo y el espacio en el ámbito escolar.....	79
Una aclaración.....	80
Posiciones, intereses y necesidades.....	80
Técnicas de la mediación escolar.....	81
Discurso.....	82
Parafraseo.....	84
Preguntas.....	85
Las preguntas abiertas.....	85
Las preguntas cerradas.....	86
Las preguntas con respuesta incluida.....	86
¿Cómo se pregunta?	87
Escucha activa.....	90

Abogado del diablo.....	90
Torbellino de ideas.....	92
El acuerdo.....	93
Actividades para reflexionar.....	96
LA MEDIACIÓN EN LA INSTITUCIÓN ESCOLAR.....	103
Situaciones no mediables en la escuela.....	103
Dificultades para la comunicación en la escuela.....	104
Palabra va, palabra viene.....	105
Entender mal - entender a medias.....	105
Los canales de comunicación.....	106
Velocidad, cantidad, forma.....	106
Otra limitación: las «frases hechas».....	106
Las relaciones de poder en la escuela.....	108
Hablemos de poder.....	108
Poder imaginario.....	108
Poder formalizado y autoritarismo.....	109
Sobrevaloración del poder.....	110
El mediador escolar y el poder.....	111
De daños y reparaciones en la escuela.....	112
Negociación y reparación en la escuela.....	112
TEORÍAS DEL APRENDIZAJE Y MEDIACIÓN	
ESCOLAR SIN MEDIADORES.....	115
Teorías constructivistas del aprendizaje.....	116
a) Psicología genética y mediación.....	116
Aprendizaje significativo.....	118
La realidad y la experiencia.....	118
Construcción del conocimiento y equilibrio cognitivo.....	119
Conflicto cognitivo.....	121
Método clínico-crítico-exploratorio.....	122
b) Psicología histórico-socio-cultural y mediación.....	123
Construcción del conocimiento y zona de	
desarrollo próximo.....	126
c) Teoría psico-social del desarrollo cognitivo y mediación.....	126
La interacción grupal.....	126
La interacción grupal y la negociación colaborativa.....	127
Conflicto socio-cognitivo.....	128
Conclusiones preliminares.....	129
SÍNTESIS.....	131
ACTIVIDADES PARA EMPEZARA PRODUCIR CAMBIOS.....	133
REFERENCIAS.....	161
BIBLIOGRAFÍA.....	165

Algo más sobre conflicto

La acción de mediar existe porque existen los conflictos, de manera que esta es la razón de existir de la mediación. Y, si bien hemos tocado el tema en páginas anteriores, consideramos necesario hacer nuevos aportes al respecto.

Los conflictos, como ya mencionamos, se producen como consecuencia de dos o más partes que están en desacuerdo y se enfrentan (persona-persona; persona-institución; persona-normativa, etc.).

Conflictos consigo mismo

Algunas personas están en conflicto consigo mismas. Aquí, el problema se concentra en un solo individuo (intra-psíquico):

- ¿Voy al cine o corrijo las pruebas?
- ¿Ceno ahora o lo hago más tarde?

Los conflictos intra-psíquicos pueden alcanzar niveles muy profundos:

- Mi mamá siempre me dice que soy mala. ¿Soy mala?
- Desde niño quise ser aviador y me faltan algunos años para dar el examen en la Escuela de Aeronáutica pero... de un tiempo a esta parte no sé...
- Soy muy sensible y me emociono por cualquier cosa. A veces lloro y mis amigos me dicen "mariquita". ¿Porque lloro, no soy hombre?

La resolución de los conflictos intra-psíquicos forma parte de otras disciplinas. En mediación, no abordamos este tipo de conflictos sino que nos referimos a los llamados "interpersonales" (persona-persona; persona-grupo; grupo-grupo).

Conflictos con las normas

En el ámbito escolar, si bien puede haber conflicto entre un alumno y una norma, siempre hay alguna persona que representa la norma (docente, directivo, secretaria, bibliotecaria, orientadora, auxiliar, etc.) y es con esa persona con quien se produce el conflicto.

Jacinta no quiere ir a la escuela porque no hizo sus deberes. Teme que su docente la sancione. Para Jacinta, su docente representa la norma.

Ernesto perdió su condición de alumno regular porque superó la cantidad de inasistencias aceptadas por el sistema educativo. En este caso, la secretaria de la escuela correspondiente es quien representa la norma para Ernesto.

En ambos casos los alumnos creen protagonizar un conflicto con la docente o con el personal administrativo, cuando en realidad su enfrentamiento es con la normativa escolar.

Desacuerdos

Si el desacuerdo llega al enfrentamiento se rompe el equilibrio existente y puede manifestarse la violencia. Detengámonos en el desacuerdo, antes de llegar al enfrentamiento. Este momento da lugar a pensar que, para seguir adelante con la relación, algo debe cambiar. Debe cambiar la posición de uno, de otro o de ambos. Aquí es necesario analizar detalladamente las posiciones, porque las soluciones posibles variarán según el lugar desde donde se las aborde.

Situación 1:

Los alumnos de tercer grado utilizan el sector cubierto del patio para jugar a la mancha. Sus compañeros de cuarto grado no les permiten utilizar esa parte del patio porque aluden haber llegado primero y habían resuelto jugar al fútbol. Ni unos ni otros escuchan razones. No llegan a acuerdos y finalmente "se van a las manos"; se lastiman físicamente por el derecho a ocupar una parte del patio de la escuela.

Situación 2:

-¡Rííííí! ¡Rííííí! ¡Rííííí!

-¡Hola! ¿Marina?

-Sí. ¡Hola, Ana!

-Hoy es jueves, el día que siempre vamos al cine por la noche. Compré entradas para ir a ver a tu actor preferido. ¿Venís?

-Me encantaría ir, pero...

-¿Pero, qué?

-Estoy corrigiendo las pruebas que tomé a mis alumnos y son muchísimas.

-Dejalas para otro día y vení conmigo al cine.

-No, no puedo, Ana. Estoy con mucha tarea y prefiero terminar de corregir las pruebas hoy. -¡Pero acordamos ir todos los jueves!

Marina no va al cine, pero tampoco puede concentrarse y corregir. Se enoja consigo misma. Su amiga colgó el teléfono, disgustada.

Posiblemente la mayoría de los alumnos de tercer grado prefiere jugar a la pelota con los de cuarto, pero no se animan a transmitir ese deseo. Muestran su posición y no su verdadero interés. El desacuerdo se transformó en conflicto y el conflicto en violencia. Tal vez Marina no puede manifestarle a su amiga la emoción y la alegría que le provoca que la haya tenido en cuenta al momento de elegir, para ver juntas, *un film* de su actor preferido. Además, no es imprescindible que termine de corregir las pruebas ese mismo día. Pero, por no modificar posiciones, el desacuerdo las lleva al conflicto y quizás al distanciamiento.

Cultura de pertenencia y nivel cultural

La forma de percibir los hechos y los intereses, los modos de comunicarse y de actuar tienen que ver con las historias personales y la cultura de cada uno (engloba el tipo de cultura a la que se pertenece y el

nivel cultural de cada persona). Las diferencias o similitudes culturales influirán de modo directo en el conflicto y en la forma de dirimirlo.

María Rosa nació hace 8 años en el interior del país. Desde el mes pasado vive en la Capital y concurre a una escuela cercana a su casa. A pesar de haberse encontrado siempre entre los mejores alumnos, ahora su cuaderno está colmado de correcciones. Su docente le recuerda que ni al escribir ni al hablar puede anteponer el artículo a un nombre propio (la Rosa, el José, etc.).

María Rosa vivió en una localidad donde es frecuente, normal y correcto anteponer el artículo al nombre propio. Ahora la pequeña tiene que aprender códigos culturales diferentes.

¿Cómo se dice eso aquí?

Hilda es una psicopedagoga argentina. Ella se encuentra en México, invitada para disertar en el Primer Congreso de Mediación hacia una Cultura de la Paz. Al concluir su exposición, entre el conjunto de preguntas se escuchó la siguiente:

-¿Qué es una "patota"? ¿Acaso una persona con pie grande?

-Es un grupo de jóvenes que molesta a los transeúntes, a los vecinos, etc. -contesta Hilda.

-¡Eso, en México, es una pandilla!

-En la Argentina también existe esa palabra, pero es más corriente decir "patota".

De no aclararse las diferencias en el uso y significado de las palabras utilizadas por los involucrados, la comunicación no es eficaz.

De besos y abrazos

Verónica espera en el aeropuerto de Montevideo a su hermana Sandra, quien vive en Inglaterra desde hace 3 años. Ella llegará acompañada de su novio inglés, a quien Verónica no conoce personalmente. La pareja arriba y las hermanas, muy emocionadas, se abrazan y se besan. Cuando Verónica pretende hacer lo mismo con su futuro cuñado Robert, este se muestra perturbado, su cuerpo se pone rígido, acomoda hacia atrás su torso y finalmente retrocede unos pasos. Luego de unos instantes sonríe y extiende su brazo para estrecharle la mano y, finalmente, acerca su boca a la mejilla de Verónica para besarla.

Durante el viaje hasta la casa, Verónica no puede dejar de pensar en lo descortés que le pareció Robert. No logra entender cómo su cariñosa hermana ama a una persona tan fría. Con el transcurso de las semanas, Robert se muestra mucho más afectuoso y expresivo. El día que deben regresar, Sandra le confiesa a su hermana:

-Estoy muy feliz porque Robert aprendió aquí a demostrar sus emociones. Eso en Inglaterra no se acostumbra. Los anglosajones son menos expresivos. Él dice que lo que le agradó de mí al conocerme fue mi forma de ser.

A partir de ese instante Verónica cambió su parecer respecto de Robert, su cuñado inglés.

Apresurarse al emitir una opinión no da buenos frutos. Podemos prejuzgar y, casi con seguridad, equivocarnos. La manera de demostrar los sentimientos se relaciona con la cultura de pertenencia de las personas.

¿Puede haber algo positivo en un conflicto?

De todos los conflictos, aún del más negativo, se puede rescatar algo positivo.

Aldo y Enrique se han tomado a golpes hasta lastimarse. La docente de ambos, al día siguiente, conversa con una colega.

-Aldo y Enrique se pelearon. A raíz de eso me enteré de que a ambos les gusta la misma compañera. Ahora entiendo por qué se molestaron durante todo el mes en la clase y podré pensar cómo ayudarlos. La docente de este ejemplo encuentra la parte positiva del conflicto: aquello que no la paraliza, sino que le abre caminos y le permite ir a las causas.

Si no tomamos en cuenta la parte positiva de un conflicto, aunque sea pequeño, este puede ir creciendo en gravedad. En todos los casos es indispensable tener en cuenta las variables y los indicadores para estar al tanto de la evolución del proceso.

Actividad para reflexionar

Consignas:

1. Observe y describa en forma sencilla todos los conflictos que se le presenten en la escuela a lo largo del día, aun aquellos que usted considere no son pertinentes a la tarea que desempeña. Anote qué conductas se adoptan para tratar de resolverlos.

2. Identifique cuáles de esos conflictos se originan a causa de las tareas que alguien (compañero, superior, padre, etc.) le solicita que realice. Por ejemplo, registre: "los alumnos de tercer año gritan demasiado y molestan a los de las aulas contiguas"; "la directora me pidió que me hiciera cargo de segundo año durante la hora de Educación Física porque su profesor estará ausente"; "un padre me solicitó una entrevista con urgencia"; "un alumno de séptimo golpea a los más pequeños y yo debo intervenir".

3. Jerarquice estos conflictos colocando en primer término los que considere más graves.

4. Luego solicite a no menos de 5 compañeros docentes que realicen el mismo ejercicio.

5. Lea detenidamente todo el material que le fue entregado, además del propio.

6. Analice y reflexione acerca de cada uno en los casos presentados. ¿Hay muchos ejemplos coincidentes? ¿Usted los hubiera jerarquizado igual que ellos? ¿Su intervención hubiera sido diferente?

Al concluir esta actividad podrá comprobar que las personas tienen opiniones variadas acerca de la magnitud, la frecuencia y las formas de resolver los conflictos. Inclusive, en ocasiones, ni siquiera están de acuerdo en el concepto "conflicto".

También constatará que, generalmente, se interviene en los conflictos sin reflexionar; que se copian conductas tradicionales, las vividas en experiencias personales o las que se manifiestan en la escuela de pertenencia.