

# ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE MEDIACIÓN EDUCATIVA?

## WHAT DO WE MEAN WHEN WE SAY "SCHOOL MEDIATION"?

DANIEL F. MARTINEZ ZAMPA

Abogado, mediador, conciliador laboral, Magister en Administración y Resolución de Conflictos. Coordinó -hasta marzo de 2006 -el Plan Provincial de Mediación Escolar del Chaco. Responsable de la página web: [www.mediacioneducativa.com.ar](http://www.mediacioneducativa.com.ar). Autor del libro: Mediación Educativa y Resolución de Conflictos.

Resumen. El término mediación se usa hoy en diferentes acepciones. En el presente trabajo buscamos explicar el sentido que consideramos más adecuado y exponer las investigaciones y propuestas de trabajo que se realizaron en Mediación Educativa en la provincia del Chaco, Argentina..

Abstract. Currently, the term. mediation refers to different meanings. In this paper, we try to explain wich meaning we think is the most appropriate one, and we present the research and work proposals made on School Mediation in the province of Chaco, Argentina.

Palabras clave: Mediación, mediación escolar, convivencia, conflictos

Key words: Mediation, school mediation, living together, conflicts

**P**uede parecer sobreadundante en el momento actual, luego de las numerosas experiencias que existen en mediación en general y mediación educativa en particular plantearnos de qué hablamos cuando hablamos de mediación educativa.

Ocurre que el término mediación en estos momentos está siendo utilizado cada vez con más frecuencia y en situaciones y con sentidos diferentes.

Hablamos de "mediación" en conflictos laborales, sindicales, políticos, penales, educativos, internacionales, etc.

El término "mediación" es utilizado en situaciones y con características diferentes entre sí.

Así en la Provincia del Chaco hace tiempo se realizó una mediación con la intervención del propio Superior Tribunal de Justicia en un conflicto entre prestadores médicos e InSSSeP (organismo encargado de la prestación del servicio de seguridad social). Otros titulares hablan de la mediación del Ministerio de Educación de la Nación

en conflictos docentes provinciales, de la intervención de mediadores judiciales ante casos de determinados reclamos, del pedido a la Iglesia y otras organizaciones o personalidades como mediadoras en ciertas situaciones.

Se habla de mediación en conflictos internacionales. La historia Argentina da cuenta de la solución del conflicto con Chile en el canal de Beagle mediante una mediación Papal.

En el conflicto por las papeleras con Uruguay se habló de una posible "mediación" de la Iglesia o de la intervención mediadora del gobierno español.

En el marco de las organizaciones las autoridades manifiestan "mediar" en los conflictos que se dan entre el personal que está bajo su dependencia.

También por ley Nº 24573 se instituye en el ámbito de la Justicia Nacional- con carácter obligatorio la mediación previo a todo juicio, y, en la Provincia del Chaco la ley 4498 promueve la mediación como sistema alternativo, además de existir una ley de mediación penal y

un Plan Provincial de Mediación Escolar creado por ley 4711.

Cuando hablamos de mediación educativa nos viene a la mente la formación de alumnos mediadores o un servicio técnico que actúa en casos de conflictos en las instituciones educativas. En este último caso estos equipos en general son convocados como último recurso cuando el conflicto ha escalado con la idea que llegarán cual "bomberos" a las instituciones a "resolver los conflictos".

Una mirada a la historia no muestra que siempre han existido dispositivos de Resolución de conflictos con la intervención de terceros, de manera oficial u oficiosa, con o sin poder sobre las partes. Existen casos de estas intervenciones con características particulares desde los pueblos antiguos, en algunas Tribus, en la antigua China, en Roma con los llamados jueces de "avenencia", en España el Tribunal de Aguas de Valencia que desde 1239 media entre campesinos para regular los conflictos

que se producen por el uso del agua.

En la Primera Conferencia de la Paz de la Haya realizada entre mayo y julio de 1899 en el artículo 4 se sostiene que “El papel del mediador consiste en conciliar las reclamaciones antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre los estados desavenidos”.

Experiencias en mediación, arbitraje y conciliación entramos a lo largo de la historia de diferentes países.

En Estados Unidos en la década de 1970 comenzó una discusión acerca de la necesidad de contar con mecanismos de resolución de conflictos alternativos a la justicia más baratos y menos formales. Este modelo que comienza a desarrollarse para los conflictos que por sus costos no tenían acceso a la justicia luego se traslada a otros ámbitos como el empresario, familiar, comunitario, escolar.

Por ello consideramos pertinente aclarar en primer lugar de qué hablamos cuando hablamos de mediación en la actualidad y luego realizar un encuadre específico en el ámbito educativo.

## 1. ENTONCES, ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE MEDIACIÓN?

El término mediación tiene diferentes acepciones que remiten a dispositivos diversos que contienen algunos elementos comunes – como la intervención de un tercero para facilitar el camino de la búsqueda de consensos - pero también refieren a espacios y características diferentes.

Entre esas características que diferencian un espacio de otro encontramos la posición en la que se encuentra ese tercero – esto es, si el tercero posee poder sólo sobre el procedimiento o también posee poder sobre las partes. En la mediación propiamente dicha el mediador desde un lugar neutral posee poder y control sobre el procedimiento, es res-

ponsable de la creación del espacio que pueda ser facilitador para que las partes logren poner en palabras el conflicto y evaluar si podrán transitar juntas el camino hacia la búsqueda de consenso.

La participación, el protagonismo de las partes, la no delegación de poder en terceros ajenos al marco del conflicto y la toma de decisiones autónomas son los pilares sobre los que se asienta la mediación.

Existen casos donde las partes refieren haber transitado un proceso de mediación o alguien sostiene haber “mediado” en un conflicto entre terceros, pero es el caso que quien actuó como mediador lo hizo desde un lugar de poder sobre las partes en tanto si estas no llegaban a un acuerdo el tercero tenía poder de decisión. En la intervención – que referimos con anterioridad- de los propios jueces del Superior Tribunal del Chaco como “mediadores” en caso de no arribar a un acuerdo las partes los mismos debían expedirse sobre el tema. En otras situaciones en que el Director de una institución u organización manifiesta haber “mediado” en un conflicto de personas bajo su dependencia también lo hace desde una posición de poder.

Si bien en estas intervenciones se aplican las herramientas de mediación consideramos que constituyen un espacio distinto de la mediación propiamente dicha donde el mediador carece de poder sobre las partes.

Estas intervenciones en algunas situaciones son eficaces y en otras el lugar de poder que ocupa el tercero puede ser un obstáculo para avanzar y que las partes puedan expresar sus reales preocupaciones o sus intereses o sentir afectada su autonomía de decidir.

**Insistimos que no son las condiciones personales o la habilidad de este tercero lo que determina que las partes puedan avanzar o no en la búsqueda de soluciones sino el propio espacio de poder en que está instalado o cómo las partes han representa-**

**do a ese tercero.**

**Reservamos el término mediación en un sentido estricto entonces para este dispositivo donde el mediador, actúa con poder sobre el procedimiento pero no sobre las partes.**

*“El dispositivo de la mediación otorga la palabra a los sujetos que padecen y el mediador escucha, desde una posición neutral sus relatos (verdades que en tanto sujetos se constituyen en verdades subjetivas) para evaluar (este es el saber del mediador) si podrán diseñar estrategias consensuadas y conseguir aquello que dicen necesitar y acompañarlas en ese proceso sosteniendo su conflicto” (Aréchaga, P, Brandoni F, Finkelstein A, “Acerca de la clínica de la mediación, Lib. Histórica Bs. As. 2004)*

Este tercero-mediador es un profesional que debe contar con una formación específica para conducir el proceso, absteniéndose de conducir a las partes y operar desde un lugar neutral en la creación de un espacio que les permita hablar del conflicto, hacer manifiesto lo latente, compartir las mutuas percepciones, ver más allá de la disputa y acompañarlas en el camino de diseño de estrategias para superarlo.

**El mediador no da respuesta al conflicto, no da soluciones, sino que es responsable de sostener un espacio para que el conflicto sea elaborado constructivamente, abordando el conflicto de manera que las partes puedan reconocerlo, reformularlo, resolverlo.**

La mediación propiamente dicha debe ser conducida por un profesional especialmente formado para ello.

Actualmente las pautas de formación del mediador en Argentina las da el Ministerio de Justicia de la Nación y son recogidas en el Chaco por la ley 4498 como requisitos para la inscripción en el Registro de Mediadores. Rescatamos es-

tas exigencias mínimas de formación establecidas en nuestro país ya que hemos observado cierta dispersión en otros países que no las han fijado.

## 2. LA MEDIACIÓN EDUCATIVA.

Por su parte en el marco educativo también hoy también se habla de Mediación escolar o educativa. Si bien ambas expresiones se utilizan casi con equivalencia, preferimos la terminología "Mediación Educativa" que da una idea más cercana a la relación entre mediación y proceso educativo.

Como sosteníamos al comienzo, al hablar de mediación educativa se la relaciona con la formación de los alumnos mediadores o servicios técnicos que actúan en casos de conflictos en las instituciones.

Entendemos que la mediación en el ámbito educativo no es un simple "transplante" de la mediación de otros espacios ya que posee una finalidad y características particulares, abarcando dos grandes líneas:

- (1) La implementación de experiencias de mediación y negociación entre pares estudiantes con una finalidad pedagógica, trabajando, ya sea en un espacio específico o incluyendo estrategias áulicas tendientes a la adquisición y mejora de las habilidades sociales o para la vida (escuchar, plantear y analizar los conflictos, reconocer al otro, identificar las diversas posibilidades de abordaje y resolución), estrechamente relacionada con la Educación para la paz, la convivencia y la vida democrática. **Esto es, trabajar las herramientas que se utilizan en negociación y mediación en lo cotidiano.**

- (2) Servicio de mediación para los conflictos que pudieran darse entre otros actores institucionales con la presencia de un mediador que debe reunir los requisitos mínimos de formación que se establece para la me-

diación en otros ámbitos, además de contar con conocimiento del sistema educativo, su estructura, organización, sistema de relaciones, discursos que atraviesan las instituciones, significaciones del conflicto en el sistema, esto es del contexto donde se producen estos conflictos

Consideramos que la mediación educativa tiene un campo más amplio y más rico no limitado sólo a la formación de los alumnos mediadores ni a la creación de un servicio de "emergencia" que intervenga en los conflictos en las instituciones.

**Trabajar un proyecto de mediación educativa en las instituciones no es "transplantar" la mediación a las instituciones, tampoco se agota en la formación de los alumnos mediadores.**

**Trabajar un proyecto de mediación educativa entre los alumnos (uno de los sectores destinatarios del trabajo) tiene sentido dentro de un marco más amplio de la adquisición de habilidades sociales o para la vida, la construcción de la convivencia, y los llamados contenidos transversales, la educación para la paz, la convivencia, la democracia.**

**Trabajar en mediación educativa requiere un trabajo previo con los adultos de acuerdos institucionales al definir para qué se quiere implementar un proyecto de esta naturaleza, qué se espera lograr, qué entendemos por convivencia, qué hacemos con los conflictos en las instituciones, cómo se gestionan, cómo se organizará la experiencia.**

Ello lleva a pensar la implementación de una experiencia de esta naturaleza como un proceso que puede llevar años, entre la construcción de los consensos y definiciones necesarias, la formación

de los equipos que llevarán adelante la experiencia, el trabajo desde los contenidos procedimentales y actitudinales, de los valores implícitos en el currículum oculto, la incorporación a las estrategias áulicas de las herramientas de los procedimientos de Resolución de Conflictos, el trabajo con todos los actores institucionales y finalmente – si la institución lo considera necesario- la formación de un cuerpo de mediadores en caso de considerarlo necesario. Ramón Alzate Sáez de Heredia, especialista en mediación del País Vasco, en su libro Resolución del Conflicto plantea un programa a implementar en un mínimo de tres años hasta llegar a la formación de los alumnos mediadores.

Vemos instituciones que han planteado proyectos de mediación educativa en cuestión de meses y nos preguntamos por la posibilidad de mantenerse de esos proyectos. Nos preocupa que muchos proyectos no tengan continuidad y lleven a considerar que la mediación educativa "no sirve".

Estamos convencidos del aporte y la necesidad de la mediación en el ámbito educativo, pero teniendo presente las particularidades de la escuela y los objetivos propios.

**Trabajar en mediación Educativa permitirá además difundir la mediación en general y ayudará a instalar el sistema en la comunidad ya que, si los alumnos conocen de su existencia y alcances, luego, como adultos requerirán, ante un conflicto, transitar un proceso de mediación.**

## 3. INVESTIGACIONES REALIZADAS EN LA PROVINCIA DEL CHACO, ARGENTINA

Desde 1998 preocupados por la problemática de los conflictos escolares comenzamos a trabajar como equipo in-

terdisciplinario junto a las profesoras Irma Zalazar y Teresita Codutti en cursos de mediación y negociación para docentes. En estos cursos básicamente se trabajaba herramientas para el análisis y abordaje del conflicto educativo desde las posibilidades que ofrecen la negociación y mediación.

En forma paralela y en el marco del proyecto de Tesis de Daniel Martínez Zampa para la Maestría Interdisciplinaria en Administración y Resolución de conflictos para la formación de Negociadores y Mediadores de la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE – se realizó un trabajo de investigación a los efectos de formular una propuesta de implementación en la provincia del Chaco. El tema de la misma fue “Los conflictos en las instituciones Educativas: Hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las instituciones Educativas”

En esta investigación – finalizada en Diciembre de 1999- nos propusimos como objetivos:

- Analizar el sistema de resolución de conflictos en las instituciones educativas en la Provincia del Chaco.
- Comparar la eficacia del sistema de resolución de conflictos con los parámetros de economía, satisfacción con el resultado, efectos sobre las partes y recurrencia del conflicto.
- Analizar los posibles aportes de los Procedimientos R.A.D para mejorar la eficiencia del sistema.
- Planificar propuesta de implementación de los Procedimientos R.A.D en el ámbito educativo

Trabajamos con las siguientes hipótesis:

- Los conflictos en el ámbito educativo, especialmente entre docentes, no encuentran canales adecuados de gestión, el sistema “formal” no resuelve algunos conflictos que reaparecen e interfieren en el desarrollo institucional.
- Los docentes no se encuentran conformes con la forma de gestionar

sus conflictos.

- Los Procedimientos R.A.D, especialmente la negociación y la mediación pueden aportar herramientas para enfrentar las disputas que se plantean en la institución.

#### 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN. EL SISTEMA FORMAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EDUCACIÓN EN EL CHACO

En la Provincia del Chaco podemos diferenciar un sistema formal de Resolución de Conflictos para los docentes, constituido por el Estatuto del Docente (Ley 3529) y el Reglamento de Sumarios (Decreto. 1311/99), y para los alumnos aún rigen los Reglamentos Generales para los Establecimientos de Enseñanza secundaria, normal y especial y escuelas Técnicas, además de los Códigos de Convivencia Escolares. Por ley 5221 se han establecido las pautas para estos acuerdos de convivencia, aunque hasta la fecha la misma no ha sido reglamentada. Similares mecanismos hemos podido observar en diferentes provincias argentinas.

En la investigación realizada y el posterior trabajo de campo con docentes de todos los niveles y modalidades, de la capital, ciudades del interior y zonas rurales, se pudo observar que: el conflicto genera sentimientos negativos, existe una resistencia a admitir su existencia ya que “tener” un conflicto es significado como ser un “mal” docente o directivo, lo que lleva a su abordaje cuando este ha escalado significativamente. Además es visto por los docentes como un obstáculo al desarrollo pedagógico e institucional. Los conflictos más frecuentes dentro de la institución escolar se dan entre los adultos (70%), esto incluye docentes, directivos, supervisores, auxiliares docentes, padres, siendo también estos con-

flictos los más difíciles de resolver. Otro de los aspectos investigados fue la percepción sobre la eficacia del sistema formal de resolución de conflictos que está actualmente en vigencia, el de la tramitación de Sumarios y la posterior aplicación de sanciones, a lo cual respondieron que : empeora la relación (34%), no sirve (24%) , hacen reaparecer el conflicto (23%).

Hemos estudiado la evolución del número de causas ante el Tribunal de Disciplina desde 1993 a 1999 (órgano encargado de juzgar las causas en las que se involucran los docentes) y encontramos un marcado aumento de las mismas en los últimos años, así como un promedio de duración de los sumarios de tres años, con máximas de hasta 15 años de trámite.

Esto confirmó nuestra hipótesis de investigación sobre la necesidad de encontrar una vía alternativa que favorezca la convivencia armónica de los docentes dentro de la escuela para transmitir también por “irradiación” dicho modelo a los alumnos. Las herramientas que se proponen desde los procedimientos de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) pueden ser una opción.

Consideramos que las herramientas y estrategias que se proponen desde los procedimientos RAD, en especial la negociación y mediación pueden aportar para la construcción de los espacios de consensos y convivencia necesarios en la realidad actual.

De las investigaciones realizadas concluimos que el sistema de Resolución de conflictos en el ámbito docente - genera costos, tanto económicos como emocionales, al estar sometido a un sumario (los docentes) que en general tiene una duración de varios años. Por otra parte, este sistema en ocasiones afecta las relaciones y el clima institucional, interfiere en la eficacia escolar y es percibido como de poca utilidad por los docentes.

En el caso de los alumnos algunas sanciones parecen no tener efecto pedagógico dado que, en general los mayores

problemas de indisciplina se producen en los cursos superiores.

De allí surge la necesidad de buscar nuevas herramientas que partan de modificar la visión de los conflictos en las instituciones educativas, tomándolos como parte de la vida institucional, reconociéndolos y afrontándolos.

## 5. NUESTRA PROPUESTA

Nuestra propuesta apunta al diseño de políticas públicas que apoyen los proyectos de creación de espacios de generación de consensos, procedimientos RAD, entre ellos la negociación y mediación educativa para un abordaje temprano del conflicto y se basa en los siguientes ejes<sup>1</sup>:

- La inclusión de los Procedimientos R.A.D (entre ellos la negociación y la mediación) en educación es una forma de educar en valores.
- Para “educar en valores” y lograr transmitir los nuevos paradigmas que implican la aplicación de los programas R.A.D en educación, estos deben ser internalizados en primer lugar por los adultos del sistema educativo como paso previo a extender la experiencia a los alumnos.
- La gestión de los conflictos a través de los Programas R.A.D. tienen estrecha relación con algunas corrientes pedagógicas
- La implementación de los programas R.A.D. en las instituciones deben tender a la autogestión de los conflictos, interviniendo los equipos externos en forma secundaria.
- Consideramos que difundir las técnicas R.A.D. en Educación, no se agota en la formación de mediadores escolares, debiendo alentarse a todos los actores institucionales a gestionar sus conflictos a través de la negociación, pasando a la mediación u otra forma RAD en segunda instancia. Podemos trabajar las herramientas que aportan la negociación y mediación incluyéndolas en las estrategias áulicas, incor-

porándolas como parte del trabajo cotidiano.

- Distinguímos entre “Capacitación en mediación”- que debe llegar a todos los actores institucionales- y “Entrenamiento en mediación”- que implica una formación específica de quienes serán los mediadores escolares.

- Consideramos que se deben rescatar los recursos humanos que posee el sistema educativo dado que la práctica de la negociación y la mediación, de manera “informal” forma parte del “Saber No sabido del docente”.

Sostenemos la importancia de estas técnicas en la administración de los conflictos dado que, en aquellas situaciones que no permitan una solución, se podrán gestionar los mismos de manera tal que no impidan el normal funcionamiento de la institución escolar. Sobre estos principios se efectuó una propuesta que tuvo sanción legislativa en el Plan Provincial de Mediación Escolar cuya ejecución correspondía al Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología, primera ley Argentina sobre Mediación Escolar. Luego otras provincias Argentinas, como Misiones y Río Negro dictaron normas al respecto.

## 6. PLAN PROVINCIAL DE MEDIACIÓN ESCOLAR - LEY 4711. EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR DE LA PROVINCIA DEL CHACO

La Provincia del Chaco ha sido el primer estado provincial en establecer una ley de Mediación Escolar (Ley 4711) que dependía del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología, que toma como ejes de trabajo la implementación de experiencias de negociación y mediación y el servicio de mediación. Desde el año 2003 y hasta abril de 2006 se trabajaron las siguientes líneas:

1) a) Difusión, para dar a conocer la mediación y los posibles aportes en las instituciones.

b) Capacitación; implica un nivel de profundización para iniciar experiencias de mediación y negociación en las instituciones.

c) Formación de los equipos regionales para asesorar a las instituciones en la implementación de experiencias de mediación entre pares e intervenir en casos de mediación.

2) Servicio de Mediación y Asesoramiento.

3) Preparación para la implementación de experiencias institucionales de mediación y negociación en las instituciones, rescatando las experiencias y actividades realizadas en el aula por los docentes.

Como resultado de este trabajo se destaca la opinión de los docentes quienes consideran a las herramientas de negociación y mediación de utilidad para mejorar el clima del aula y la convivencia y en consecuencia, “prevenir” episodios de violencia.

### Este plan establece entre sus Fines y Principios:

- 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.

<sup>1</sup> Martínez Zampa, Daniel F. Mediación Educativa y Resolución de Conflictos. Ediciones Novedades Educativas, octubre 2005. pág. 100.

- 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 al Sumario Administrativo en los casos en que no se encuentra afectado el Orden Público.

### El plan estableció los siguientes niveles de acción:

- 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

Para el desarrollo del plan se estableció un equipo coordinador que, si bien fue formado en diciembre de 2001, completó su formación en 2004 y funcionó hasta marzo 2006. Durante el tiempo de trabajo Equipo Coordinador realizó la propuesta de reglamentación de la ley 4711, 52 acciones de difusión y capacitación en estrategias de negociación y mediación, llegando a más de 2500 docentes en el ámbito del Ministerio de Educación y además se realizaron acciones de difusión con otras reparticiones del estado provincial. Se proyectó e inició el trabajo en la formación de Equipos Regionales iniciando el trabajo con 5 referentes por cada Regional Educativa y se brindó asesoramiento y asistencia técnica a las instituciones interesadas en procesos de prevención, gestión y resolución de conflictos, además del servicio

de mediación.

Se proyectó trabajar con equipos regionales referentes ya que las problemáticas son diferentes de cada región educativa, además el trabajo requiere una intervención y asistencia que en ocasiones no puede ser brindada desde un equipo ubicado a kilómetros de distancia.

En los pedidos de asistencia técnica o mediación hemos observado que en ocasiones los mismos se realizaban luego de haber escalado significativamente el conflicto y como “última instancia”. Esto determinó que en ciertos casos una intervención desde la mediación ya no resultaba apropiada por el avance de la situación.

En otros momentos se requería mediación en casos que habían ocurrido hace ya tiempo, variando el conflicto y personas al momento de la solicitud o el requerimiento venía de un tercero superior y no de las partes.

Pedidos de “mediación” o “intervención” finalmente se transformaron en espacios para que el solicitante pudiera hablar de la situación y analizarla sin sentirse juzgado, esto determinaba que quien requería la intervención del equipo finalmente encontrara por sí mismo herramientas para gestionar la cuestión motivo de la consulta.

Significativo para el equipo fue la situación de un director de un establecimiento que solicitó una mediación por un conflicto que había escalado incluyendo a actores que no estaban directamente relacionados con la institución, luego de la asistencia técnica pudo pasar del “no puedo hacer nada” al “hay estrategias que se pueden implementar desde la institución y forma parte de lo que debe y puede hacer la misma”. Tiempo después lo consultamos acerca de la situación y comentó con orgullo que “lo que hablamos sirvió para que desde la institución implementáramos estrategias que son propias del ámbito educativo y finalmente lo superamos”.

En ocasiones existió la idea – que pese a los esfuerzos no pudo ser revertida- del

equipo técnico de Mediación como un “servicio de emergencia” al que se acudiría en “última instancia” y que “resolvería los conflictos”. Esto llevó a la necesidad del trabajo previo con demanda y su construcción, paso esencial para legitimar el espacio del equipo como tercero en el conflicto.

Las evaluaciones realizadas tanto de las acciones de difusión, capacitación, asesoramiento y asistencia técnica han sido positivas y demostrado la necesidad y la utilidad de las herramientas en el ámbito educativo, tanto a nivel áulico como institucional.

Hemos detectado que a pesar de ser los conflictos parte de la vida institucional, existe una visión negativa de los mismos, negando en principio su existencia y acudiendo a una instancia de mediación cuando ya no se encuentra otra salida a los mismos.

Cabe destacar que similares conclusiones hemos obtenido del contacto con docentes de diversos países de Latinoamérica con los que compartimos similares realidades.

Consideramos que, al trabajar las estrategias de negociación y mediación en el ámbito educativo se debe poner especial énfasis en el reconocimiento y abordaje temprano del conflicto y las posibilidades que se abren desde los procedimientos de gestión de conflictos, entre ellos la negociación y la mediación.

Hemos observado experiencias valiosas que luchan por sostenerse en las instituciones por la falta de legitimación de las mismas por parte del propio sistema.

Para ello se hace necesario establecer políticas públicas que apoyen proyectos que tiendan a la difusión y capacitación docente en estrategias de prevención y gestión de conflictos.

La capacitación deberá llegar a todos los docentes teniendo en cuenta los saberes previos de los docentes y rescatando sus experiencias. Consideramos que el “efecto cascada”- muy utilizado para ciertas actividades docentes- para la di-

fusión no es aconsejable en este caso en particular ya que internalizar los paradigmas que implica la gestión de los conflictos a través de los procedimientos de Resolución Alternativa de Disputas no basta simplemente “transmitir” lo aprendido como puede ocurrir en otros temas, sino que se requiere generar un espacio para la reflexión sobre las prácticas cotidianas, que algunas veces, con la presencia del superior se tiende a considerar como una “evaluación” de la actividad docente. Y dado que, en general el conflicto es visto en forma negativa, existe la creencia de que tener conflictos es sinónimo de ser “mal” docente o directivo.

Estamos convencidos de los aportes de los procedimientos de resolución alternativa de disputas en educación para la mejora de la eficacia escolar y educar para la paz, pero la implementación de

cualquier programa no debe responder a una “moda” sino a una necesidad de la comunidad.

Hoy más que nunca la realidad nos muestra la necesidad de acudir a las estrategias que se proponen desde la negociación y la mediación para enfrentar los desafíos actuales generando las condiciones para el diálogo y construir los consensos que urgen alcanzar en el ámbito educativo.

Creemos que la implementación de experiencias de negociación y mediación en las escuelas, en tanto ellas implican para la institución pensar sobre su accionar cotidiano, habilitando también espacios de escucha y para los alumnos la construcción de habilidades para “poner en palabras” lo que les pasa, puede contribuir a mejorar el clima escolar y a actuar sobre aquél ámbito que sí le es

propio de la escuela.

Quisiera finalizar con unas ideas expresadas por el Sr. Ministro de Educación de la Nación, Lic. Daniel Filmus con motivo del lanzamiento del Programa Nacional de Mediación escolar: “... los chicos aprenden más de lo que hacemos que de lo que decimos. Y lo que suelen ver es que decimos una cosa y hacemos otra. Creo que tenemos que ser coherentes y nosotros mismos, como adultos tomar las herramientas de la mediación escolar para resolver nuestros problemas en la vida diaria, y en particular en la escuela, si empezamos por nuestros comportamientos cotidianos estaremos en mejores condiciones para transmitir herramientas para la resolución de conflicto en la escuela”