

Directora responsable:

Marcela Gajardo

E-mail: mgajardo@preal.org

Tel: (562) 3344302. Fax: (562) 3344303

Santa Magdalena 75, of. 1002.

Santiago - CHILE

Internet: www.preal.org

Resolución de conflictos y mediación en la escuela: experiencias sudamericanas

Llevando la mediación a la escuela

Casi todos los países de la región sudamericana cuentan con algunas experiencias centradas en la convivencia escolar y, más específicamente, en la prevención de la violencia en las escuelas. Algunas de estas experiencias tienen su foco principal en las estrategias de **resolución de conflictos** y en **desarrollar capacidades para mediar en conflictos**, o han incorporado elementos de estas características dentro de sus propuestas más amplias de educación para una cultura de paz.

Expertos en el tema consideran que la mediación encierra una experiencia de aprendizaje para quienes participan de ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, el respeto por el otro, la generación y evaluación de opciones, dando la oportunidad de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos.

Como lo plantea en su fundamentación el *Programa Nacional de Mediación Escolar* impulsado por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de Argentina, la mediación es una de las herramientas institucionales que favorecen el aprendizaje y afianzamiento de las aptitudes necesarias para enfrentar positiva y eficazmente los desafíos de la vida diaria, a través de la **resolución de conflictos entre personas mediante una negociación colaborativa en la cual una tercera persona, neutral, ayuda a las partes a:**

- Sustituir una actitud de confrontación por una de cooperación.
- Comprender las preocupaciones e intereses legítimos del otro.

- Comprometerse en la búsqueda de una solución.
- Llegar a un acuerdo libremente aceptado, que contemple opciones de mutuo beneficio.

En el lanzamiento de dicho programa, el Ministro de Educación, Daniel Filmus, destacaba: “Con este programa de mediación no solo apuntamos a resolver los problemas urgentes, que son los hechos de violencia que ocurren en nuestras escuelas, sino que estamos planteando un tema que es estratégico y que es la formación ciudadana de nuestros jóvenes. Debemos crear hábitos, comportamientos cotidianos, que permitan generar una convivencia acorde con la misión fundamental de la escuela que es la transmisión de conocimientos”.

Algunos ejemplos de estrategias de resolución de conflictos y mediación han sido detectados por el *Catastro Prevención de la Violencia en Escuelas de América del Sur*, publicado por PREAL y disponible en www.preal.org. A continuación se resumen cinco de estos casos, complementados con información disponible en otros sitios web.

Mediación escolar en la provincia del Chaco (Argentina)

El programa *Experiencias en Manejo de Conflictos y Mediación Escolar* que coordina desde 1998 el Equipo Interdisciplinario Capacitador en Mediación Educativa (EICaME) en la provincia argentina del Chaco, tiene como objetivo difundir técnicas de resolución de conflictos a través de mediación y negociación en el ambiente escolar. Según se explica, se trata de una forma de educación en los valores de la paz,

solidaridad, cooperación, tolerancia y aceptación de la diversidad.

Orientado a los docentes, capacitadores y alumnos de los niveles preescolar, básico y medio de la provincia, trabaja con algunos conceptos principales como:

- Postura: ¿qué desean las partes en conflicto?
- Interés: ¿por qué lo desean?
- Necesidades: ¿cuáles son las necesidades subyacentes?
- Evaluación de las opiniones.

Estos conceptos pueden usarse en relación a temas curriculares como el conflicto de la independencia en historia, los conflictos entre países limítrofes en geografía, análisis de obras literarias, reglas del juego en educación física o las diferentes formas de solucionar un problema en matemáticas.

Frente a situaciones concretas de conflicto, el equipo ha realizado lo siguiente:

- Integrar valores al proyecto institucional al que se adscriben los miembros de la comunidad educativa, de manera de reafirmar sus aspectos positivos y comenzar un proceso de cambio, en línea con principios democráticos. Esto requiere enfrentar los conflictos de manera de manejarlos y resolverlos por consenso entre las partes involucradas.
- Estimular la creación de un nuevo rol para el educador, comenzando por un cambio en sus actitudes personales y profesionales, acentuando el concepto de autoridad por sobre el de autoritarismo. (De hecho, se plantea que las estrategias propuestas deben ser asumidas primero por adultos, profesores y capacitadores, antes de ser ofrecidas a los alumnos).
- Promover la autonomía institucional y la formación de la identidad personal de los participantes.

EICaME y los procedimientos de Resolución Alternativa de Disputas en la escuela

Autor de diversos proyectos de capacitación en mediación escolar aprobados por la Red Federal de Formación Docente Continua, el Equipo Interdisciplinario Capacitador en Mediación Educativa (EICaME), que opera en la provincia del Chaco –Argentina–, ha capacitado desde 1998 a más de 800 docentes de los distintos niveles y modalidades.

EICaME postula que los procedimientos de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) –tales como negociación, mediación, conciliación, arbitraje u otros– pueden ser herramientas útiles en el marco de los conflictos escolares.

Indica que la implementación de iniciativas RAD en la escuela no debe responder a una moda sino a una necesidad de la institución y la comunidad, y que un proyecto global de este tipo debería incluir:

1. Programa de resolución de conflictos entre adultos (docentes, directivos, personal administrativo, auxiliares docentes, maestranza).
2. Programa de resolución de conflictos entre pares (alumnos).
3. Apoyo de los padres que no solo conocen el programa sino que utilizan las técnicas RAD para resolver sus conflictos cotidianos.
4. El apoyo de los docentes, quienes también deben poner en práctica las procedimientos RAD.
5. El apoyo de los estudiantes.
6. La inclusión de los temas RAD en el currículo.
7. Un programa de resolución de conflictos, entre los demás actores de la institución educativa.
8. La inclusión de los temas RAD en los planes de estudio de los profesorado.

EICaME considera que son los docentes quienes, en primer término, deben conocer las técnicas RAD y aplicarlas a la gestión de los conflictos que se planteen en la institución, por lo cual propone partir de una implementación gradual de estas técnicas desde la currícula y desde los docentes como paso previo a extender la experiencia a los alumnos, generando los espacios de reflexión acerca de la forma en que resolvemos nuestros conflictos y, a la luz de estas herramientas, lograr una propuesta superadora.

Fuente: www.mediacioneducativa.com.ar

De la evaluación de resultados del programa, se observa que:

- El juego de distintos roles produce autonomía (acuerdos, colaboración, responsabilidad compartida).
- Se producen vínculos con otras instituciones educacionales, de salud y culturales.
- Se proporciona tiempo y espacio para una participación activa de los padres de familia de la institución.
- Se crean espacios al nivel del establecimiento para que los profesores puedan presentar sus conflictos y para que se puedan trabajar soluciones.
- Los valores promovidos se asientan y se revaloriza la autoridad por sobre el autoritarismo.
- Se obtiene el apoyo y compromiso de los miembros de la comunidad educativa en orden a reconocer, enfrentar, manejar y/o resolver conflictos.

La página web de la institución ofrece referencias a aplicaciones de este sistema en diversas situaciones e incluso en países como Uruguay, Colombia y otros lugares en Argentina.

Fuentes de información: “*Experiments in conflict management and school mediation*”, en “*Best Practices of Non-Violent Conflict Resolution in and out-of-school. Some Examples*”. Paris, UNESCO, Division for the Promotion of Quality Education.

www.unesco.org/education/nved/index.html

Contacto: EICaME.

Fono (03722) 421822 – 156441.

Resistencia, Chaco, Argentina.

E-mail: abrjos@arnet.com.ar;

www.mediacioneducativa.com.ar

Conversando es mejor (Chile)

Con una línea de *formación* y otra de *sensibilización* se ha concebido el programa *Conversando es mejor. Resolución de conflictos en la escuela*, iniciado a mediados de 2001 y que finaliza en junio de 2005 en un conjunto de establecimientos educacionales pre escolares y de educación básica de la Región Metropolitana, en Chile.

Involucrando a tres escuelas de la comuna de Huechuraba (110 alumnos de sexto, séptimo y octavo años), jardines infantiles de la comuna de Cerro Navia (apoderados y organizaciones de base) y organizaciones de base de la comuna de Pudahuel, esta iniciativa es impulsada por la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

(FASIC), para lo cual provee un equipo de siete personas, incluyendo dos orientadores y un profesor de educación diferencial de las escuelas de Huechuraba, que actúan como monitores.

La línea de *formación* tiene como propósito abordar y reflexionar en torno a contenidos que permiten desarrollar en los educandos las habilidades para el diálogo e internalizar una actitud pacífica y de entendimiento frente a situaciones de conflicto.

Para estos efectos se realiza un taller destinado a estudiantes del 2º ciclo básico con una duración de 10 sesiones, de dos horas de 45 minutos cada una, una vez por semana. Esto se hace durante las horas de clase de Orientación o Religión. El taller analiza contenidos relacionados con el autoconocimiento y autoestima, la comunicación como centro de las relaciones humanas, formas de resolver los conflictos, asertividad en el diálogo y los derechos y deberes de las personas. Se utilizan variadas técnicas participativas, como juegos, dibujos, actividades grupales, entre otras.

La línea de *sensibilización* busca contribuir a la toma de conciencia que la resolución no violenta de conflictos es posible y que las relaciones interpersonales se mejoran con la utilización del diálogo y la comunicación entre personas, en el ámbito familiar, escolar y organizacional. Incluye charlas, encuentros, difusión de materiales relevantes dirigidos a docentes, estudiantes y apoderados, y fortalecimiento de redes comunitarias.

Fuentes de información y contacto: Belisario Magaña, Programa FASIC, Huechuraba.

Fonos: (562) 695 5931 y 695 7535.

E-mail: fundacion@fasic.org

Mediadores de conflictos escolares (Colombia)

En el *Portafolio de Ofertas Educativas en Convivencia Escolar* de la página web del Ministerio de Educación de Colombia, se encuentra el proyecto *Mediadores de Conflictos Escolares*, experiencia que se llevó a cabo en diez escuelas del Municipio de Itagüí durante los años 2000 y 2001, con financiamiento de la agencia española de cooperación Manos Unidas.

Coordinado por el Programa de Convivencia y Derechos Humanos de la corporación Región, su objetivo fue

desarrollar un proceso de indagación, reflexión y acción en torno a la dinámica del conflicto escolar en instituciones educativas, de modo de identificar líneas de trabajo para la creación de instancias de solución de los conflictos en la vida de la escuela.

El trabajo se concentró en los equipos de facilitadores de las escuelas, constituidos por el rector, uno de los coordinadores, un profesor, un padre (madre) de familia, el personero escolar y el representante estudiantil al Consejo Directivo, con un máximo de diez personas por institución. Esta conformación de los grupos de trabajo responde a la creencia de que solo con un alto nivel de legitimidad se puede garantizar que la propuesta funcione y, por ello, es indispensable que esté presente la máxima autoridad de la institución —el rector o la rectora—, pero también que se encuentren representantes de todos los estamentos para que sea un equipo participativo y que promueva la interlocución de los diferentes actores que conforman la comunidad educativa.

La metodología aplicada contempla:

- Un primer año para construir procesos de indagación sobre la lógica del conflicto en cada una de las instituciones educativas, sobre cuya base se diseñan líneas de intervención.
- Al año siguiente se construyen y ponen en práctica propuestas sobre la creación de instancias de mediación de conflictos.
- El tercer año es de acompañamiento para afinar la propuesta de instancia, y para la mediación de conflictos específicos y para que la institución desarrolle los cambios requeridos para la sustentabilidad del proceso en forma autónoma.

Durante este tiempo se realizan tres tipos de actividades:

- Encuentros de intercambio de experiencias (cuatro por año) en el que participan todos los integrantes de los grupos de trabajo. En ellos se trabajan aspectos conceptuales y metodológicos y se propicia el intercambio de experiencias específicas de cada institución. Se definen tareas para ser realizadas en el lapso que transcurre entre los Encuentros.
- Asesorías: reuniones (mensuales) en cada uno de los establecimientos con los grupos de trabajo donde se acompaña la realización de las actividades definidas en los Encuentros y se abordan temas específicos de cada institución.

- Eventos académicos de deliberación pública (tres al año) para presentar elementos conceptuales que propicien la creación de una opinión pública favorable al ambiente democrático que requiere el proceso. Asiste público vinculado a la actividad educativa del municipio.

Fuente de información y contacto: Max Yuri Gil Ramírez, Jefe del Programa de Convivencia y Derechos Humanos, Región. Fono: 2166822. E-mail: coregion@epm.net.co, maxgil@epm.net.co. Web: www.region.org.co

Mediación escolar (Ecuador)

Con una duración de 22 meses se desarrolló en la provincia de Pichincha, Ecuador, el proyecto *La mediación escolar: un sistema alternativo para resolver conflictos en la comunidad educativa*, impulsado conjuntamente por Defensa de los Niños Internacional, Projusticia y el Ministerio de Educación y Cultura.

El objetivo fue diseñar, ejecutar y evaluar un programa de solución de conflictos en el sector educativo ecuatoriano, para fomentar en los jóvenes la cultura del diálogo y la concertación a través de la utilización de mecanismos como la mediación y la negociación.

Para esto se trabajó con 20 escuelas involucrando a: 20 maestros, 20 consejos estudiantiles con 208 niños preparados en mediación de conflicto, 13.076 niños preparados para resolver de manera alternativa sus conflictos, comités de padres de familia de las 20 escuelas.

Las etapas del programa contemplaron:

- Elaboración de propuesta comunicacional e historia base: *Iruk, sé tu propio héroe*.
- Elaboración de materiales.
- Taller de presentación de la propuesta a las escuelas seleccionadas.
- Taller de capacitación para maestros tutores de las escuelas.
- Talleres de planificación del trabajo en las escuelas.
- Capacitación para los maestros de las escuelas sobre el manejo de los encuentros de reflexión y semilleros de paz.
- Campaña de expectativas durante tres semanas.
- Evaluaciones del impacto de lo anterior en cada escuela.

Programa de Convivencia Escolar (Chile)

Guías para la resolución de conflictos

Concebido como una iniciativa de amplio alcance del Ministerio de Educación de Chile, ya que tiene como población meta la educación Preescolar, Básica y Media, en el año 2001 se puso en marcha el *Programa de Convivencia Escolar*, que tiene como finalidad fortalecer la reflexión y el diálogo sobre la paz y el entendimiento entre seres humanos; ejercitar prácticas de prevención y resolución no violenta de conflictos; y estimular instancias de solidaridad, pertenencia y compromiso.

Entre sus actividades, el programa ha publicado tres guías centradas en la *resolución de conflictos*, como material de apoyo para la convivencia escolar: dos para la Enseñanza Básica (una para los grados 1° a 4° y otra para 5° a 8°) que contienen aspectos conceptuales, orientación para el diagnóstico y algunas actividades para realizar con los alumnos; y una para la Enseñanza Media, con aspectos conceptuales y recomendaciones prácticas.

Estas guías están disponible en www.mineduc.cl/convivencia/materiales_apoyo.htm

- Encuentros de reflexión y semilleros de paz, un vez por semana durante 15 minutos en cada escuela.
 - Encuentros de seguimiento semanales con participación de facilitadores y tutores de cada escuela.
 - Campaña de sostenimiento.
 - Encuentros de evaluación y propuestas para encuentros de reflexión después de cuatro semanas de trabajo.
 - Preparación por parte de cada escuela de sus territorios de paz: sistematiza información recogida de los semilleros de paz y los procesos de seguimiento y evaluación.
 - Realización de territorios de paz por parte de cada escuela, invitando a toda la comunidad educativa.
 - Encuentros de evaluación y propuestas de sostenimiento en cada escuela; sistematización de resultados, cambios y elaboración de una estrategia de sostenimiento.
 - Presentación final de resultados, en un evento público.
 - Elaboración de informe final.
- Tras la realización del proyecto, se cuenta con un set de diversos materiales como: manual para el profesor, guía para los

niños y manual para los padres de familia; video sobre proyectos de aula y manejo de aula; texto o cuentos de Iruk; tres videos con las aventuras de Iruk; fichas de seguimiento y evaluación.

Mediación escolar y valores

Según un artículo de la iniciativa española Buzón Católico, “la mediación escolar tiene un papel protagónico en la formación de los valores como justicia, equidad, prosocialidad, tolerancia, honestidad, resiliencia; en los que subyacen las raíces de la mediación”.

Indica que la mediación escolar, trabajada en forma sistemática en conjunto con el equipo docente e instalada como proyecto institucional (que se responsabilice en apoyar el diseño, desarrollo y evaluación del programa formativo adecuado a su realidad), proporcionará las herramientas para educar en valores, pues ella:

- Mira esperanzada hacia el futuro, descubriendo a la sociedad como “prójimo colectivo”.
- Requiere de “escucha activa” para entender cómo piensa o siente el otro.
- Prepara para ponerse en los zapatos del otro sin juzgar o condenar, desechando prejuicios y estereotipos tan clásicos en la cultura escolar tradicional.
- Restablece o mejora la comunicación entre los participantes, fortificando las relaciones.
- Promueve la participación, la cooperación, la creatividad.
- Brega por el respeto a la diversidad de opiniones y valoración de la identidad.
- Honra los compromisos adquiridos, entendiendo el porqué de cumplirlos.
- Otorga rol protagónico a las partes, revalorizando la guía y orientación del docente.
- Fortalece la integración escuela-comunidad, ensanchando el espacio educativo.

Fuente: <http://www.buzoncatolico.com/familia/familia018.html>

Después de esta experiencia, se contemplaba iniciar una nueva fase en escuelas del sistema intercultural bilingüe con indígenas de la Sierra (Chimborazo) y de la Amazonia (Morona-Santiago), y más adelante en escuelas de una provincia costera con población negra e indígena y en dos escuelas de Quito.

Fuente de información y contacto:
Cecilia Lazo, Directora del Proyecto.
E-mail: dni@accessinternet.net y
morgana@hotmail.com

Somos ciudadanos (Venezuela)

Impulsado por CECODAP –organización social venezolana que trabaja para la promoción y defensa de los derechos de los niños y adolescentes– el programa *Somos ciudadanos* fue aplicado en veinte centros educativos del estado de Vargas, en Venezuela. Por medio de él, 120 niños y adolescentes participan como “Guardianes de la Ciudadanía” y otro tanto como “Mediadores de Conflicto”.

La iniciativa busca que los alumnos aprendan a ejercer su ciudadanía por medio de su participación y organización en las escuelas y liceos, para la defensa de sus derechos, cumplimiento de sus responsabilidades y búsqueda de solución a sus problemas individuales y colectivos. Realizado a partir de septiembre de 2001, tiene como antecedentes acciones realizadas a partir de 1994 que culminaron con la autorización del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para ingresar al Plan Operativo 2000 la propuesta de promoción y defensa de derechos de la infancia y adolescencia presentada por CECODAP. El mismo año se inició un proyecto piloto en el estado de Miranda y en el Distrito Federal, en el que participaron 20 escuelas.

Las actividades básicas contemplan:

- Creación de organizaciones llamadas “Guardianes de la Ciudadanía” y “Mediadores de Conflicto”.
- Análisis, discusión e intercambio de opiniones sobre ciudadanía y organización estudiantil con representantes de organismos comunitarios del Estado Vargas y de CECODAP.
- Talleres para docentes en materia de resolución de conflictos, mediadores de conflicto en la escuela, reglamentos de convivencia escolar, construcción de proyectos de convivencia, educación y participación estudiantil, y programación de actividades públicas con niños y adolescentes.
- Talleres para alumnos de todas las edades sobre: problemas que afectan a los estudiantes; derechos, deberes y responsabilidades; resolución de conflictos en forma pacífica; participación, organización estudiantil y elaboración de proyectos educativos; convivencia dentro del espacio escolar.
- Taller sobre el “Buen Trato” para madres, padres y representantes.

Como parte del programa se ha entregado a la mayor parte de los establecimientos participantes: folleto Mediadores de Conflicto en la Escuela, una guía para los estudiantes sobre resolución de conflicto, una guía sobre Guardianes de la Ciudadanía, y un documento de preguntas y respuestas acerca de ciudadanía de la niñez y adolescencia. Entre sus publicaciones CECODAP cuenta también con el libro “Mediadores por la Paz”, una herramienta para docentes que muestra cómo resolver conflictos y promueve el ejercicio de la ciudadanía progresiva, creando y fomentando espacios de participación.

Fuente de información y contacto:
CECODAP, Comité Coordinador Programa “Somos Ciudadanos”.
Fonos: (0212) 9514079, 952-62659.
E-mail: derechamos@cecodap.org.ve