

# EnREDarse

PROGRAMA PARA LA CONVIVENCIA EDUCATIVA

## RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

### CUADERNILLO TEÓRICO N°2

[www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo)

ENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOS



**Educación**  
Consejo General de Educación  
Gobierno de Entre Ríos

## AUTORIDADES

### GOBERNADOR

Cr. Gustavo Eduardo BORDET

### VICEGOBERNADOR

Cr. Adán Humberto BAHL

### PRESIDENTE CONSEJO GENERAL DE EDUCACIÓN

Prof. José Luis PANOZZO

### VOCALES

Mg. Silvia Marcela MANGEÓN

Dr. Gastón ETCHEPARE

Prof. Rita María del Carmen NIEVAS

Prof. Perla Beatriz FLORENTIN

### SECRETARIO GENERAL

Prof. Humberto Javier JOSÉ

### DIRECTOR DE EDUCACIÓN

### DIRECTORA GENERAL DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO

Lic. Claudia VALLORI

### DIRECTORA DE EDUCACIÓN INICIAL

Lic. Marta MUCHIUTTI

### DIRECTORA DE EDUCACIÓN PRIMARIA

Lic. Rosana CASTRO

### DIRECTORA DE EDUCACIÓN RURAL

Prof. María Ester BARRIENTOS

### DIRECTORA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

Prof. Mónica PALACIOS

### DIRECTORA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Mg. Mirta ESPINOSA

### DIRECTOR DE EDUCACIÓN ESPECIAL

Prof. Sergio DINES

### DIRECTOR DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

Prof. Abel HERMOSO

### DIRECTOR DE EDUCACIÓN DE JÓVENES Y ADULTOS

Prof. Exequiel CORONOFFO

### DIRECTOR DE EDUCACIÓN GESTIÓN PRIVADA

Prof. Walter GALARZA

### COORDINADORA DE EDUCACIÓN ARTÍSTICA

Prof. Sofía VELAZQUEZ

### COORDINADORA DE EDUCACIÓN DOMICILIARIA Y HOSPITALARIA

Prof. Adriana GUERRA

### COORDINADORA DE POLÍTICAS TRANSVERSALES

Cr. Mónica BARBABIANCA

### RESPONSABLE TÉCNICA PEDAGÓGICA DEL PROGRAMA ENREDARSE

Mg. Adriana WENDLER



# EnREDarse

PROGRAMA PARA LA CONVIVENCIA EDUCATIVA



Educación para la Paz  
Derechos Humanos y Valores  
Pilares de la Educación del Siglo XXI  
Convivencia Pacífica  
Miradas de la violencia en las escuelas

# ÍNDICE

Presentación .....	05
Nuevos desafíos para la escuela .....	06
Cuáles son los paradigmas vigentes en la escuela .....	07
Resolución pacífica de conflictos .....	10
Una respuesta de la escuela frente a la violencia .....	12
Pedagogía de la paz, construir la convivencia manejando adecuadamente los conflictos ..	15
La mediación en la escuela .....	18
Experiencias de mediación escolar .....	21
Recursos para la resolución de conflictos .....	24
Aportes para re-pensar la comunicación .....	26
Una mirada hacia los conflictos institucionales .....	30
Los conflictos en la comunidad educativa .....	32
En la escuela, la raíz de la solución .....	35
Una mirada hacia la convivencia institucional .....	36
Conclusiones .....	37
Bibliografía .....	38

# PRESENTACIÓN

En la actualidad, la pluralidad de tendencias pedagógicas en la tarea docente no es un dato menor. La diversidad está relacionada con la multiplicidad de concepciones filosóficas, antropológicas y sociológicas que subyacen en las prácticas educativas. Cuando el docente sostiene una determinada concepción pedagógica, lo hace desde distintas perspectivas y de lo que entiende por ser sujeto, persona, alumno/a, aunque no lo explicita.

Los educadores enseñamos lo que somos, lo cual se refleja en nuestro modo de actuar, de percibir el mundo, o en las formas en que nos relacionamos con nuestros semejantes; aspectos que se ponen de manifiesto en nuestra práctica educativa cotidiana, sobre todo en las relaciones que establecemos con los demás.

La formación docente implica, además de la construcción de conocimientos, la reflexión, la revisión y la comprensión de su propia subjetividad, donde interjuegan deseos, necesidades y valores.

Resulta difícil des-aprender lo aprendido, como así también cuestionar las “verdades” que nos permiten ciertas “seguridades” adquiridas a lo largo de nuestra propia historia personal. Es importante que, como educadores, podamos acrecentar las capacidades para escuchar, comprender, colaborar, dialogar, generando verdaderos canales de comunicación tendientes a valorar diferentes puntos de vista e intereses de los sujetos, desde los espacios que ocupamos dentro del ámbito educativo. Esto nos permitirá generar nuevas dinámicas institucionales que apunten al

La educación reclama una formación integral de los sujetos que contribuya no sólo a la reconstrucción de lo individual sino también de lo social.

Es preciso tener en cuenta los aspectos culturales e históricos que nos atraviesan. Apuntamos al crecimiento del hombre y la mujer libre, capaces de repen-

sarse dentro del contexto en el cual viven; capaces de establecer relaciones interpersonales constructivas y participativas.

Si hablamos de una formación holística de los sujetos es preciso orientar nuestras prácticas pedagógicas a resolver conflictos en el marco de una convivencia pacífica. Es preciso que la educación pueda ser pensada y resignificada en el contexto de las exigencias actuales. Por ello surge la necesidad de un cambio cualitativo en el rol de cada integrante de la comunidad educativa, como así también revisar y legitimar el lugar que ocupa la escuela para la sociedad en su conjunto.

Este Cuadernillo II pretende hacer un recorrido por los cambios sociales e históricos que marcaron cierta impronta en la educación, trabajando sobre herramientas y recursos para la resolución pacífica de conflictos y los aportes desde el campo de la comunicación en torno a la temática.

Uno de los objetivos centrales que tenemos es proponer la mediación y la negociación para la resolución de conflictos lo cual, creemos, colaboran en gran medida a mejorar los climas institucionales, legitimados por los acuerdos escolares de convivencia.

Se toman aportes de autores que enfatizan en la temática y se visualizan algunas experiencias realizadas en escuelas de la Provincia de Entre Ríos, en el marco del Programa Provincial de Mediación Escolar.

Mg. Adriana Wendler  
Directora General de Planeamiento Educativo  
Coordinación de Mediación y Convivencia Educativa.

# NUEVOS DESAFÍOS PARA LA ESCUELA

A lo largo de la historia la escuela ha ido variando la especificidad de sus funciones, en estrecha relación con las transformaciones producidas en los contextos socio-históricos.

Las instituciones que constituyeron pilares fundamentales para la construcción y consolidación de los Estados Modernos, han sufrido procesos de crisis que implican reformulaciones de sus roles históricos.

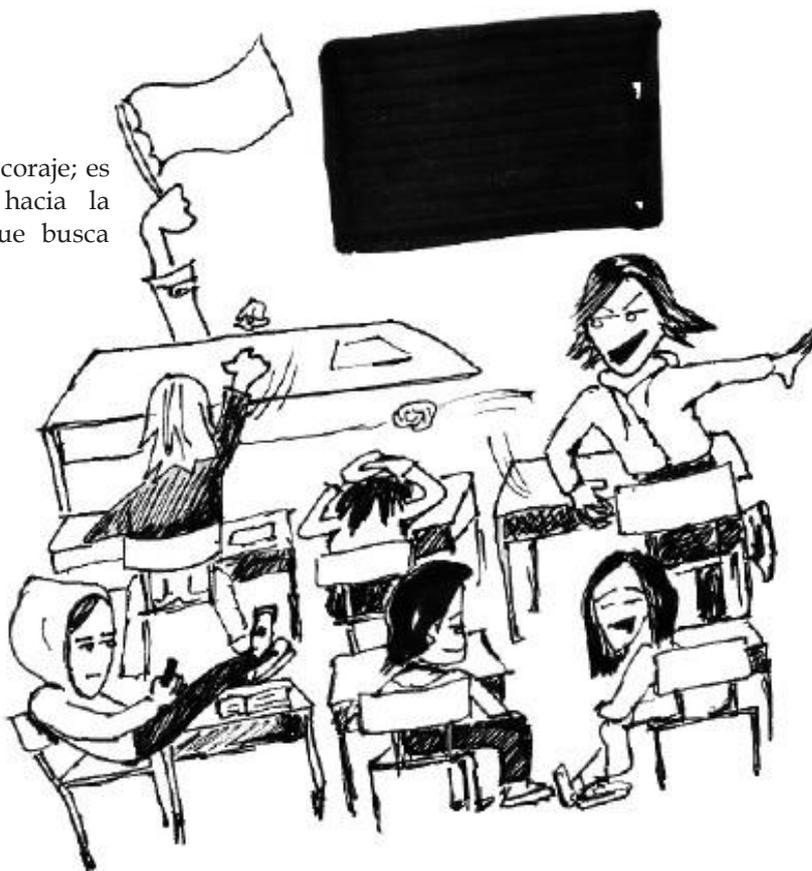
Las políticas neoliberales llevadas adelante por las corporaciones económicas y el sistema político en nuestro país, generaron un fuerte deterioro en las condiciones de vida material de la población. Esto tuvo como consecuencia la incorporación de nuevos grupos de pobreza, niveles inéditos de desocupación y una acentuada ausencia del Estado respecto de la seguridad social.

La escuela sigue siendo un espacio posible donde se puede aprender a relacionarse, a pensar, a vivir con otros.

Aprender a valorar la vida, propia y ajena, sigue siendo un gran desafío para la educación, lo cual es fundamental para la vida democrática. Es necesario construir una convivencia institucional, desde el consenso y la participación de todos.

“La educación es un acto de amor, de coraje; es una práctica de libertad dirigida hacia la realidad, a la que no teme; sino que busca transformarla”.

PAULO FREIRE Pedagogo brasileño



# CUÁLES SON LOS PARADIGMAS VIGENTES EN LA ESCUELA



El término “paradigma”, utilizado por el filósofo y científico Thomas Kuhn, refiere al “conjunto de prácticas que definen una disciplina científica durante un período específico de tiempo” (1962).

Según lo expresan Paillet, Amtutz y Zarantani en su libro “Pedagogía de la Paz”, en educación puede identificarse la co-existencia de dos paradigmas:

## **Paradigma punitivo-normativo-individualista** **Paradigma humanista-comprensivo-integrativo**

En el marco del primer paradigma, también reconocible como “tradicional”, la escuela se organiza centrada en el docente, en base a las teorías psicológicas de la época y a una concepción del conocimiento a partir de la cual los contenidos transmitidos se constituyen en verdades absolutas.

La memorización, como proceso de pensamiento, se privilegia en el proceso de aprendizaje. El docente se constituye en el transmisor de un saber acabado y el alumno, considerado una tabula rasa, reproduce dichos saberes.

La función social de la escuela es, bajo este paradigma, adaptar el sujeto al orden social establecido, inspirándose en los modelos imperantes en Europa en momentos de su surgimiento.

En Argentina, este modelo se expresó claramente con el proyecto político de la Generación de los

'80 (siglo XIX). En el marco de políticas económicas cuyo patrón de acumulación se basaba en la producción agropecuaria, y de transformaciones sociales provocadas por los aluviones inmigratorios, surgió la necesidad de educar al pueblo para crear las bases de la Nación Argentina y la mano de obra para el proyecto económico.

La Ley N° 1420 de Educación Básica de 1884, sienta el nacimiento de nuestro sistema educativo. Se prioriza la formación de maestros, lo cual da lugar al Normalismo Pedagógico. En ese momento, la escuela tendió a homogeneizar a la población en una lengua, en símbolos patrios, en ideologías y en costumbres.

El normalismo se sostuvo en torno a la dicotomía normal-anormal dónde el diferente es excluido. Esta escuela normalista se asienta en el control y la obediencia, en un sistema sancionador y punitivo.

La función de la escuela era precisamente, formar seres heterónomos, dependientes, homogéneos, capaces de acatar la autoridad sin resistencia y perpetuar el orden social y cultural imperante, considerado como legítimo y justo. La escuela se constituye en aparato ideológico del Estado. La mayoría de los adultos del presente fueron educados en este paradigma, cuyos supuestos aún permanecen.

En el siglo XX, con la aparición del paradigma humanista-comprensivo-integrativo, se abre un nuevo horizonte de gran riqueza en tendencias educativas, las cuales se oponen al proyecto oficial de la modernidad.

Llevado al plano pedagógico, aparece un ser humano con conocimientos de la experiencia cotidiana, capaz de participar en la construcción de su propio proceso de aprendizaje. El conocimiento no es ya una verdad inmutable, sino una producción socio-histórica, provisional, que se renueva y se supera a sí misma a través de las investigaciones.

El docente asume un rol activo como facilitador de experiencias. La verdadera educación consiste en

aportar las condiciones necesarias para permitir a las funciones cognitivas y afectivas, madurar y desarrollarse.

Esta educación constructivista plantea que la mejor forma de garantizar los aprendizajes es ayudar al niño a desarrollar y madurar su pensamiento y sus emociones. Es válida no sólo para lo estrictamente cognitivo sino también para el desarrollo de los valores y de la moral.

Es preciso identificar a la institución escolar como un espacio social específico en el cual se transmite y se recrea la cultura. En ese ámbito se accede al aprendizaje de distintas disciplinas curriculares en convivencia con otros sujetos que son semejantes y diferentes en múltiples sentidos: sexual, político, cognitivo, afectivo, etc.

“Desde el punto de vista educativo, no estamos hablando sólo de la organización o estructura grupal en la cual tiene lugar la actividad de enseñanza-aprendizaje, sino de un complejo mundo afectivo, emocional, de actitudes e intereses, que acontece en el interior de los sistemas de relaciones interpersonales”, señala Cerezo (1996).



Es por ello que resulta necesario tener en claro desde qué paradigma nos posicionamos, sobre todo frente a los alumnos, ya que la formación integral humanizada requiere de un análisis especial en lo concerniente a la formación de los valores, donde juegan un papel muy importante los métodos participativos de enseñanza y el desarrollo de habilidades sociales.

Ante este tema, debemos revisar y reflexionar acerca del sistema formal de resolución de conflictos en la

educación. En este sentido pensamos que: “Vivimos en una sociedad abrumada por el exceso de normas, por la rigidez y por la solución impuesta y coactiva de los conflictos. La escuela reproduce en gran medida estas características, a través de mecanismos verticalistas y burocráticos que inhiben la comunicación fluida entre sus miembros. Una de sus características es que dicha organización se basa en las diferencias y en las jerarquías” (Schevarstein, 1996).

Existe un escalafón que ordena y rige las acciones de los integrantes de la escuela. Por ello, es necesario que cada institución intente construir marcos valorativos claros, previos a la aparición de los conflictos puntuales y hacer de la comunicación, la participación y el consenso en la toma de decisiones, una prioridad en todas las instancias.

En un paradigma punitivo, normativo e individualista, las normas intentan mantener la disciplina. Si se violan es necesario encontrar culpables y aplicar una sanción como castigo. Como se observa, está ligado a una visión verticalista de la autoridad, donde la obediencia es el valor supremo. Se educa para una adaptación conformista y acrítica.

Pero si la idea es privilegiar la prevención, valorar lo pedagógico y reparador de las sanciones que se adopten por transgredir las normas de convivencia; si se piensa en otorgar el derecho a la defensa para exponer otra versión de los hechos donde, si existió la falta, se proponga reflexionar sobre el daño provocado; si se promueve la reparación del daño y/o la responsabilización del desagravio; si la redacción de códigos o acuerdos de convivencia se realizan con consenso previo y necesario, involucrando a todos los actores institucionales, entonces se privilegia un nuevo paradigma humanista, comprensivo e integrador en educación.

Acordamos con Telma Barreiro (2000) cuando expresa: “No idea de disciplina como obediencia a la norma, sino en la necesidad de lograr un adecuado clima de trabajo, un buen clima grupal donde puedan desarrollarse las actividades propias del proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera constructiva. Se trata de entender la causalidad de las situaciones disruptivas más que de identificar a los culpables para castigarlos o aislarlos ejemplarmente”.

La convivencia no se construye con un dictado de normas que cumplirán los alumnos redactadas por las autoridades o un grupo de docentes. En ese caso, conviene hablar de disciplina y no de convivencia. Tampoco se logra dejando fluir una disciplina natural. Se necesita de las normas para que regulen las relaciones interpersonales, fundamentalmente las establecidas por todos y para todos.

En esto tiene mucho que ver la forma de conducción tanto del aula como de la institución.

Según Boggino (2000), “no serán las mismas normas y valores las que se promoverían en el aula si el docente conduce autoritariamente la clase, que si lo hace promoviendo sistemáticamente instancias de participación de los alumnos, valorando sus puntos de vistas y opiniones, o si hay de hecho una ausencia de conducción, y por lo tanto, una ausencia de ley”.

Las normas se construyen mediante un proyecto participativo y abarcador de todos los estamentos de la comunidad escolar. Construir la convivencia exige de la voluntad de comunicarse, la predisposición para otorgar y solicitar participación y la creación de espacios para lograrlo. No significa poner el acento en lo punitivo, sino en lo educativo, que puede desprenderse de cualquier situación cotidiana.

Las sanciones que se aplican en las escuelas varían de acuerdo con la dimensión del conflicto y con la modalidad de cada institución en particular. Se cita a los padres, se pone en evidencia a los alumnos frente a sus compañeros, se envía al alumno a la dirección, se suspende, se expulsa, y otras. La sanción puede ser aplicada como castigo, cuando la necesidad es de acatar las normas en sí mismas, el orden y a la autoridad; o como reflexión, cuando se orienta hacia la comprensión del significado de la utilidad de la norma y de la necesidad de acatarla por el valor que posee en función de la convivencia.

Poner el acento en lo educativo implica revalorizar la palabra que permite encausar las emociones y hacerse cargo de los actos. Las emociones silenciadas se vuelven contra el sujeto o aparecen en el plano de las actitudes inexplicables, los conflictos, las agresiones y la desconfianza. Es necesario pues, crear nuevos espacios para el diálogo, los acuerdos y las propuestas críticas.

Para que el aprendizaje sea posible es necesario que los vínculos interpersonales se construyan cotidianamente en esa convivencia; es mantenerse y renovarse cada día en determinados valores.

“Educar se constituye en el proceso por el cual el niño, el joven o el adulto convive con el otro y al convivir con el otro se transforma espontáneamente, de manera que su modo de vivir se hace progresivamente más congruente con el otro en el espacio de convivencia. Si el niño, joven o adulto no puede aceptarse y respetarse a sí mismo, no aceptará ni respetará al otro. Temerá, envidiará o despreciará al otro, pero no lo aceptará ni lo respetará, sin aceptación y respeto por el otro como un legítimo otro en la convivencia, no hay fenómeno social”. (Maturana, citado por Martínez Zampa, 2005).

Creemos necesario pensar la educación desde un paradigma humanista, para la construcción de una Pedagogía para la Paz, como modelo antiautoritario que pone énfasis en la convivencia para el clima de trabajo óptimo, haciendo hincapié en determinados valores que inspiran los derechos humanos.

La educación es un derecho y toda realidad es construida y transformable. En este sentido, la educación debe generar acciones tendientes a la transformación de la realidad en que vivimos.

El papel que desempeñamos como docentes en este proceso es primordial y nos compromete a reflexionar críticamente acerca de marcos teóricos y prácticas pedagógicas, en los cuales nos fundamentamos.

No es posible ser Educadores para la Paz si no nos formamos con herramientas y estrategias alternativas de resolución pacífica de conflictos, que redundarán en nuestras prácticas educativas.

#### MARINO MORONI

“La escuela forma parte del tejido social y refleja lo que ocurre en el resto de la sociedad en la que se halla inserta. Sin embargo, como institución, posee la obligación de reflexionar acerca de ello y de producir respuestas favorables que envíen hacia afuera señales positivas y superadoras de conflictos. Debe cumplir el papel de formadora y contenedora. Debe sobreponerse a las dificultades sociales buscando alternativas que se conviertan en propuestas concretas y posibles de realizar”. “Convivencia: un problema clave para la nueva escuela” Edit. Troquel (1999; 12)

# RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

El conflicto está presente de forma permanente en nuestra sociedad como manifestación de la diversidad de intereses y cosmovisiones.

Los conflictos que suelen tener diversidad de causas y argumentaciones tradicionalmente se resuelven mediante el uso de la fuerza y la imposición de la voluntad del más fuerte.

Para desarrollar este tema es importante remitirnos a la historia, ya que la humanidad ha tratado de resolver los conflictos acorde a las costumbres y creencias del momento. Desde la antigüedad se practica naturalmente la necesidad de dirimir conflictos.

Los cambios mundiales de principios del siglo XXI muestran una concepción de hombre capaz de enfrentar situaciones difíciles y reflexionar sobre ellas, como así también hacerse cargo y actuar en consecuencia a sus actos.

Según el antropólogo Williams Ury, investigador estadounidense, el hombre viene resolviendo sus conflictos en forma violenta desde los últimos diez mil años, ya que no se han encontrado rastros en el paleolítico que muestren evidencia de guerra. Por lo tanto, podemos decir que el hombre primitivo vivió en cooperación por más de 2 millones 500 mil años, lo cual manifestaba su más grande riqueza: las relaciones humanas.

Según Paillet, la violencia que caracteriza a la sociedad actual es consecuencia de largos aprendizajes enmarcados en el paradigma de la controversia, el litigio y la beligerancia, que imperaron en nuestra cultura a lo largo de la historia.

Aprendimos que la pelea, el combate y la guerra eran admisibles e inevitables para dirimir disputas. Esta tendencia al litigio llevó a la civilización a situaciones con altos niveles de violencia, como lo fueron, por citar sólo algunas del siglo XX, las dos guerras mundiales y la denominada guerra fría. Esta última, si bien detuvo las hostilidades físicas, no fue capaz de hacer desaparecer la guerra en la

mente de los hombres, desafío al que nos convoca el Acta Constitutiva de la UNESCO:

“Puesto que las guerras se originan en las mente de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben construirse las defensas de la paz”.

La más alta perspectiva en cuanto a la construcción de una Cultura de Paz, se alcanzará, sin lugar a dudas, cuando la Ciencia, el Arte y la Espiritualidad coincidan en señalar como propósito fundamental de la civilización, la erradicación de la violencia en todas sus formas y la construcción de una cultura de consensos. Esto fue sostenido por uno de los precursores, Nicholas Roerich, creador de la Bandera de la Pax Cultura. Los tres círculos interiores representan la Ciencia, el Arte y la espiritualidad, unidos para la construcción de la Cultura de la Paz.

Si bien la dicotomía guerra/paz ha sido una preocupación clásica del pensamiento humano, se vinculó antiguamente a conflictos militares.

A partir de la Primera Guerra Mundial surgen investigaciones sobre la paz desde una línea europea, y estudios sobre el tratamiento de los conflictos desde una línea de investigación norteamericana.

Desde la década de 1950 comienzan a aparecer una serie de teorías centradas en el conflicto, las cuales abarcan una serie de estudios e investigaciones diversas, no sistematizadas, relacionadas a las revoluciones dadas en lo social como en lo laboral.

Una teoría específica es la Teoría del Conflicto. Su implicancia es el reconocimiento de la “funcionalidad” del conflicto.

Si bien con anterioridad habían existido pensamientos de justificación moral del conflicto, como los de la Guerra Santa (Cristianismo e Islam), la Guerra Justa (Vitoria), el derecho a la rebelión (Locke), la lucha de clases (Marx), es recién a partir

de la teoría del conflicto que este último comienza a ser visto como una relación social con funciones positivas para la sociedad humana, en tanto y en cuanto se puedan mantener bajo control sus potencialidades destructivas y desintegradoras.

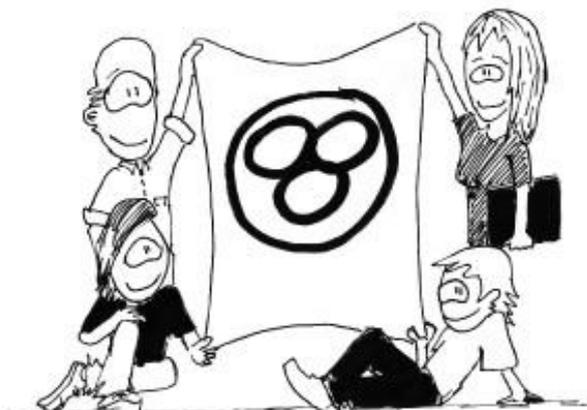
Antes de la aparición de la Teoría del Conflicto, el conflicto era visto básicamente como una patología social. La sociedad perfecta era vista como una sociedad sin conflictos. Esta teoría replantea la valoración negativa tradicional y considera al conflicto social como un mecanismo de innovación y cambio social.

En la actualidad, subyace una concepción dominante acerca del conflicto, que impregna toda una cultura. En su mayoría, los sujetos entienden al conflicto como algo destructivo, definición que es avalada por pensadores como Weber y Coser. Las investigaciones y aportes de Burton y Galtung ofrecen nociones complementarias, en particular entendiendo al conflicto como necesario en las relaciones humanas, y que es posible de crear una ciencia para la resolución de los mismos.

Creemos que la Educación debe generar posibilidades de reflexión y acciones tendientes a transformar el mundo generando una nueva pedagogía reflexiva, creativa y recreativa, tomando como base una nueva epistemología sobre el conflicto, que promueva relaciones interpersonales basadas en el respeto, la cooperación y la participación.

Este abordaje de los conflictos permite transformarlos y resolverlos de manera positiva, en coherencia con los principios de respeto por los derechos humanos.

Trata de comprender los conflictos y de proponer soluciones no violentas desde una visión pragmática.



## CONFLICTOLOGÍA

La conflictología es una ciencia pluridisciplinaria que contiene aportes de la medicina, la física teórica, la matemática, la biología, aunque se nutre especialmente de las ciencias sociales. Una característica importante consiste en el esfuerzo que la conflictología desarrolla en el momento de conciliar conocimientos disciplinarios dispares, centrarlos en el análisis del conflicto desde una concepción global e integradora y, al mismo tiempo, desde su aplicabilidad y desarrollo en situaciones reales, concretas.

Es fundamental el desarrollo de las políticas de prevención en una filosofía tendiente a preparar la paz social, no su represión. El conflicto es el estado natural de las personas que luchan por sobrevivir y desarrollarse, en la realidad social en la que se está inmersa.

# UNA RESPUESTA DE LA ESCUELA A LA VIOLENCIA



Por ELDA MAZZARANTANI

Profesora de Enseñanza Superior en Ciencias de la Educación y Mediadora. Postitulada en Pedagogía y Didáctica en la Universidad Nacional de Rosario. Diplomada Superior en Currículum y Prácticas Escolares en Contexto de FLACSO, 2004.

En todas las épocas aparecen modas como respuesta a las cambiantes situaciones históricas. A pesar que desde hace algunas décadas el manejo de los conflictos figura en la agenda de los estudiosos, aparece hoy la mediación como respuesta al crecimiento de conflictos sociales, judiciales, medioambientales, comunitarios, familiares y educativos.

En rigor, la mediación es un método no violento y no adversarial de resolver conflictos ya emergidos, en el que un tercero neutral facilita para que las partes en disputa (sujetos individuales, grupos, instituciones, naciones) generen una solución acordada, de manera que las mismas se beneficien sin que nadie gane o pierda.

Cuando se habla del manejo adecuado del conflicto, no adversarial, se incluyen los métodos de resolución de conflictos como pueden ser, entre otros, la mediación y la negociación, pero los trasciende incorporando su prevención y contención.

Desde este posicionamiento y focalizando en una especialización propia de la mediación, como lo es la educativa, se intentará responder al interrogante inicial.

## LA ESCUELA EN LA ENCRUCIJADA

Es necesario decir que la escuela como ámbito público y como el único espacio que queda al que asisten al menos la mayoría de niños y jóvenes, es caja de resonancia de la sociedad.

Así, las problemáticas sociales atraviesan sus muros, se sientan sin permiso en las sillas de las aulas, en el comedor, corren por los pasillos y se expresan en los gestos, las creencias, el lenguaje y los modos de relacionarse y conducirse de niños y adultos.

Si la coyuntura actual naturaliza la violencia como forma de combatir la violencia, con la anuencia, apoyo y agudización desde el discurso mediático, es lógico que ella diga ¡presente! en la escuela. Una vez instalada en ella, pasa a ser parte de su responsabilidad y debe hacer algo.

Una cuestión clave: nadie puede intervenir con probabilidad de mejora en aquello que no comprende.

En general, se suele identificar a la violencia con la agresión física. Si bien existe amplia bibliografía sobre el tema de la violencia, es posible entenderla como una relación compleja, en la que interjuegan dimensiones culturales, políticas, económicas, psicológicas, orgánicas, neurofisiológicas; en la que se niega al otro la posibilidad de desarrollarse y se lo conduce al sometimiento por la utilización del empleo de la fuerza psicológica, física, política o simbólica; que implica una asimetría de poder o, tomando las palabras de Hannah Arendt, "una relación de Uno contra Otro".

El panorama que viven cotidianamente las escuelas, requiere de una mirada también holística. Comprender las relaciones escolares, las situaciones conflictivas y violentas desde una visión simplista y monocausal, lleva, inexorablemente, al fracaso, a su persistencia y hasta a su agudización.

Quienes trabajamos en educación necesitamos comprender que las manifestaciones violentas pueden significar la expresión: de un malestar que enuncia la visión de un futuro desesperanzado; de la impotencia, de la angustia y del fracaso de la palabra para dirimir conflictos; de los códigos habituales de relación porque tal vez se desconocen otros; del sustrato de injusticia donde muchos construyen su subjetividad; de quien no comprende lo que le pasa y está privado de marcos de sostén e identificación.

## ¿CONFLICTO Y VIOLENCIA? O ¿VIOLENCIA Y CONFLICTO? O LA PUNTA DEL OVILLO

Resulta necesario aclarar la relación y la diferencia entre conflicto y violencia.

El conflicto es una situación de intereses contrapuestos entre partes. Dada la diversidad de los seres

humanos, es natural que se tengan percepciones diferentes sobre una misma realidad, lo que permite inferir que el conflicto es inherente a las relaciones humanas.

En este sentido, podemos afirmar que el conflicto no es bueno ni malo y nos lleva a un abordaje que lo puede transformar en constructivo o destructivo.

Si el conflicto se trabaja o se procesa adecuadamente, puede ser una oportunidad valiosa de crecimiento para fortalecer las relaciones humanas. Por el contrario, si su abordaje es adversarial, es decir, confrontar como sinónimo de pelea, eludir o ceder a la presión del otro, puede derivar en violencia.

Asimismo, en el sustrato de un conflicto puede haber una violencia encubierta. Por ejemplo, la negación o desvalorización del sujeto, la ausencia de posibilidades de ser. Por lo tanto, sin bucear en el fondo de lo que aparece, sin entender las causas profundas (y para ello hay que prepararse) se corre el riesgo de tomar el camino equivocado. Tomamos en este sentido a la violencia como forma de resolución no adecuada del conflicto.

Si los conflictos son naturales en las relaciones humanas y la educación es una trama de vínculos, lo natural es que en ella emerjan. Un ejercicio puede darnos la idea de su magnitud: si multiplicamos las relaciones que establecen la cantidad de actores que participan en la escuela: ¿cuántos conflictos podríamos imaginar?.

## **CUESTA ARRIBA EL CAMINO DEL CONFLICTO**

El conflicto sigue un impulso vertical y en función de su persistencia en el tiempo se pueden distinguir tres estados posibles. Siguiendo a Willian Ury, podemos hablar del conflicto en:

Estado de latencia:

Hay intereses contrapuestos entre las partes, pero aún no ocurrió nada que lo muestre. Este es el momento de PREVENIR.

Estado emergente:

Cuando se declara el conflicto y comienzan a manifestarse actitudes que muestran la intensificación del antagonismo, la lucha del poder. Este es el momento de RESOLVER.

Escalada sostenida:

No puede ser resuelto debido al grado de su escalada y profundización. En este momento es urgente CONTENER para que no llegue al umbral destructivo.

Llegado a este umbral, cualquier conflicto grande o pequeño, simple o complejo, se vuelve aniquilante y concluye con la destrucción de las partes.

Consecuentemente, hay tres oportunidades para intervenir en el camino vertical del conflicto y convertirlo en un impulso horizontal que genere cambios constructivos:

CONTENER si es necesario

RESOLVER es imperativo cuando el conflicto no se ha prevenido

PREVENIR siempre que sea factible

No obstante, hay casos consumados de violencia que la escuela no puede resolver, prevenir ni contener. En estas situaciones se tendrá que: trabajar en redes con otras instituciones sociales preparadas para abordar el tema; conocer las normas jurídico-administrativas de actuación y procedimiento; tratar el tema con toda la comunidad educativa.

## **¿QUÉ PUEDE HACER LA ESCUELA FRENTE A SITUACIONES CONFLICTIVAS Y VIOLENTAS? ¿PUEDE INTERVENIR?**

La escuela es productora de cultura. En ella pueden aprenderse y crearse modos de interacción que están poco presentes en la sociedad; trabajar los contenidos no como finalidad en sí mismos sino como medio para comprender la realidad, para desarrollar el pensamiento, los distintos lenguajes y para generar alternativas de intervención en lo social; reconocer el conflicto como inherente en las relaciones e incorporar modos adecuados de procesarlo como contenido y como práctica; instituir marcos orgánicos de participación para generar vínculos de manera cooperativa que incluyan la diversidad; construir normas que impliquen límites y libertades consensuadas; expresar las emociones, ponerle palabras a lo que nos pasa, reparar el daño emocional cuando se hirió y aprender a perdonar. La escuela y el docente que imprimen estas características en la propuesta de enseñanza, direccionan el currículum a la formación de un ciudadano participativo.

Estos son los ambientes psíquicos que permiten la prevención, contención y resolución de conflictos y que son espacios que se vivencian como espacios cuna.

## **CUANDO NO PUDO PREVENIRSE**

Como decíamos, en el camino del conflicto no todo puede prevenirse. Por eso la escuela tiene la

posibilidad de enseñar métodos no adversariales de resolución como una herramienta más. Podemos citar como posibles y entre otros: la negociación y la mediación.

A riesgo de simplificar, puede entenderse la negociación como la conversación y las acciones que las partes en conflicto realizan por sí solas para llegar a una solución. Enseñar a negociar es fortalecer la autonomía de los sujetos para que puedan tomar sus propias decisiones. Cuando las partes por sí solas no pueden dirimir sus disputas y acuden a un tercero para que los ayude, se inicia el camino de la mediación que no es más que una negociación asistida.

Amerita aclararse que los programas de mediación entre pares son un medio óptimo para fortalecer vínculos, sostener, contener, siempre y cuando estos programas acompañen el entrenamiento de todos los alumnos de la comunidad educativa en el abordaje de conflictos y que no esté sólo destinado a los que actuarán como mediadores. De lo contrario, se desvirtuaría la función de la escuela, pues se estaría en el camino de formar sujetos heterónomos que dependen de otros para solucionar sus problemas.

#### **NADIE DA LO QUE NO TIENE**

No existen espacios curriculares en la mayoría de los planes de formación docente, destinados a preparar a los educadores para comprender conflictos, saber cómo actuar frente a ellos y enseñar a los alumnos a abordarlos democráticamente. Esta carencia puede derivar en un sentimiento de indefensión, de no saber qué hacer y la escuela puede quedar invadida por la dinámica devastadora de la impotencia.

Enseñar a vivir juntos es una de las maneras de construir las defensas de la paz. Aquí la escuela ocupa un lugar irrenunciable y privilegiado ya que es ámbito donde se construye lo público, espacio de convergencia de la diversidad y generadora de una cultura del vínculo.

Enseñar una convivencia formativa y productiva, exige una postura ética y política que, entre otras cuestiones, reconozca al conflicto como natural en las relaciones humanas y enseñe a procesarlo de manera pacífica, democrática, no adversarial. La escuela, como productora de cultura, puede hacer presente lo ausente en la sociedad y crear una contracultura no violenta.

#### **LA MEDIACIÓN EDUCATIVA, ¿UNA ALTERNATIVA DE LA ESCUELA FRENTE A LA VIOLENCIA?**

Si así se entiende el manejo adecuado del conflicto, y la mediación como una propuesta de resolución de situaciones conflictivas y violentas, integrada a un currículum escolar que empodera a los sujetos de las habilidades necesarias para defender sus derechos y los de los otros, dotándolo de las “armas” pacíficas que requiere la reconstrucción actual del tejido social; estaríamos en condiciones de responder afirmativamente al interrogante que diera origen a este artículo y estaríamos en el camino de construir en la mente de los hombres las defensas de la paz.

Un currículum educativo impregnado de esta intencionalidad, aporta al proceso de enseñanza y aprendizaje nuevos modos de relación y formación de un sujeto participativo con conciencia histórica.

“Nunca pongas en duda que un pequeño grupo de ciudadanos preocupados y comprometidos pudo cambiar el mundo; de hecho, es lo único que lo ha cambiado”.

MARGARET MEAD

Antropóloga estadounidense (1901/1978)



# PEDAGOGÍA DE LA PAZ: CONSTRUIR LA CONVIVENCIA MANEJANDO ADECUADAMENTE LOS CONFLICTOS



Por MARTA N. PAILLET DE PAUTASSO | Abogada, Mediadora y Docente. Presidenta de Consensos Asociación Civil. Especializada en Mediación Educativa, se ha dedicado desde 1977 a la formación de formadores, tanto en mediación como en mediación educativa, en cursos presenciales, a distancia y por el sistema de campus satelitales, en Argentina, Bolivia y Venezuela.

En nuestro país, fue a partir de 1990 que la Universidad de Buenos Aires comenzó a enseñar el movimiento A.D.R. (Alternative Dispute Resolution), permitiendo que, desde el campo del Derecho, se extendieran estas ideas a un campo más amplio, que incluyó a las Ciencias Sociales y, más específicamente, a las Ciencias de la Educación.

Es dentro de la educación que aprendemos habilidades de relación, y es dentro de la relación humana que estudiamos, como emergente natural, al conflicto.

En Argentina, en 1998, se incorporó la mediación en el ámbito escolar, con experiencias piloto surgidas tanto de proyectos institucionales particulares, de cursos de capacitación, como de programas institucionalizados a nivel de organismos centrales, respaldados por leyes específicas.

Como ejemplos de estos últimos podemos citar: Mediación entre Pares, Chaco, Ley 4711/00; Programa de Mediación Escolar del Gobierno de la Ciudad, Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2000; Programa de Mediación Escolar entre Pares, Chillán, Provincia de Buenos Aires, 1999; Programa de Prevención de la Violencia Escolar a través de la Mediación, ciudad de Mar del Plata, 1999; Programa de Capacitación Docente en Pedagogía de la Paz, Universidad Nacional del Litoral e INTERMED (Centro de Mediación Interdisciplinaria), en el que participa-

mos con Jorgelina Amstutz y Elda Mazzarantani en Santa Fe, desde 1999, continuando hasta la fecha.

El resultado de estas experiencias pioneras provocó que el tema de los conflictos escolares y su modo de abordaje se convirtieran en tema de debate como un modo de dar respuesta a problemas sociales, cada vez más evidentes.

Aportando fuertemente a la resolución del problema de la violencia escolar, ha surgido, con clara especificidad, como especialidad dentro de la Mediación, la Mediación Educativa, que junto a la Mediación Comunitaria y otras han pasado a formar parte de lo que se ha dado en llamar Mediación Social.

Es a partir del año 2000 que se amplía la mirada desde el ámbito educativo, incorporando las dimensiones de la prevención, resolución y administración de los conflictos.

La escuela aparece como referente de la sociedad y el Estado, pues es uno de los pocos espacios públicos que nos quedan, al que asisten todos los jóvenes y niños, lo que le otorga una capacidad multiplicadora de influencias. Desde este lugar, ocupa un espacio privilegiado e irrenunciable, a partir del que debe asumir una responsabilidad, que no puede ser neutra ni objetiva, sino netamente política.

El rebrote de violencia de los últimos años ha puesto en evidencia la incapacidad social para abordar los conflictos de un modo no litigante, derivando en procesos altamente destructivos.

En la IV Conferencia del Foro Mundial de Mediación, celebrada en Buenos Aires en mayo de 2003 y denominada "Construcción de una coexistencia pacífica. Negociación y mediación en un mundo

conflictivo”, se concluyó en la necesidad de poner estos conocimientos en espacios académicos, institucionalizando la formación en el manejo no adversarial, no violento de conflictos, tarea que se está abriendo paso decididamente a nivel mundial, como quedó demostrado con la presencia en este Foro de representantes de los cinco continentes.

Desde octubre de 2003, el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación Argentina, en el marco del Plan Nacional de Educación, impulsa como política pública a la Mediación Escolar y convoca a todos los actores a diseñar jornadas de promoción y difusión de la misma.

Participamos activamente en el Programa de Mediación Escolar que se llevó a cabo, con gran entusiasmo, en la provincia de Entre Ríos, a través del Consejo General de Educación. En un número interesante de provincias, en nuestro país, están comenzando programas similares.

Como nunca, hoy necesitamos que los docentes, en el proceso de su profesionalización, adquieran habilidades para la organización de comunidades cooperativas y para el diseño de espacios conversacionales donde reinen la participación democrática y la prevención, la resolución y la contención no violenta de los conflictos, convirtiéndolos en posibilidades de transformación de las relaciones humanas.

Proponemos la formación de negociadores y mediadores internos a la Institución Educativa, capaces de involucrarse en la resolución adecuada de sus propios conflictos y abordar la prevención, resolución y contención de los mismos dentro de su propia propuesta curricular.

Consideramos que los mediadores exógenos, extraños a la institución, pueden ser necesarios y adecuados en caso de situaciones excepcionales.

Nuestra experiencia nos demuestra que en comunidades educativas no entrenadas en el manejo no adversarial del conflicto, las mediaciones realizadas por agentes exógenos, provoca un excesivo desgaste de energía, dependencia e imposibilidad de transformaciones profundas que propicien la formación de seres autónomos.

La verdadera mediación educativa es por antonomasia, transformadora. Reza un dicho popular:

“Cuando alguien tiene hambre, no le demos el pescado, sino enseñémosle a pescar”. Por analogía, cuando la escuela tiene conflictos, “no le resolvamos los conflictos, enseñémosles a resolverlos”.

Debemos entender que esta disciplina científica constituye un saber totalizador sobre la educación, explicando el hecho educativo, orientando y articulando con la práctica de la enseñanza hacia un deber ser que incluye un componente utópico y ético.

Es en la finalidad otorgada a la educación donde reside su posibilidad de innovación y transformación individual y social.

Esta pedagogía es de Paz, pues hace carne y concreta la idea de Gandhi:

**“La paz está en los medios como el árbol en la semilla”.**

“Frente a los numerosos desafíos del porvenir, la educación constituye un instrumento indispensable para que la humanidad pueda progresar hacia los ideales de paz, libertad y justicia social. Al concluir sus labores, la Comisión desea por tanto afirmar su convicción respecto de la función social de la educación en el desarrollo de la persona y de las sociedades, no como un remedio milagroso –el Ábrete sésamo de un mundo que ha llegado a la realización de todos esos ideales- sino como una vía, ciertamente entre otras pero más que otras, al servicio del desarrollo humano más armonioso, más genuino para hacer retroceder la pobreza, la exclusión, las incomprensiones, las opresiones, las guerras, etc.” DELORS, 1997

“Es justamente la escuela el ámbito ideal para solidificar a partir de su apertura a la comunidad los hábitos democráticos, pues es la educación quien hace posible el proceso de socialización. Lejos de manifestarse un abierto enfrentamiento entre adultos y adolescentes, detectamos que lo que venía ocurriendo entre ambos grupos era un distanciamiento cada vez más creciente” MORONI; MARINO. “Convivencia: un problema clave para la escuela”, Edit. Troquel (1999; 25)

“La institución escolar tradicional, tal como la conocemos con su rigidez, con su organización, con sus todavía omnipresentes rituales y mitos educativos, muy poco. Una nueva escuela, abierta y dispuesta al cambio, mucho. La gestión social de la escuela es en la actualidad imposible de negar. Fundamentalmente por ser la educación uno de los pilares en los que se sustenta la justicia social y porque ante la crisis manifiesta en el seno de la familia tradicional es el ámbito en el que los jóvenes pasan una buena parte de su tiempo” MORONI; MARINO. “Convivencia: un problema clave para la escuela”, Edit. Troquel (1999; 29)



# LA MEDIACIÓN EN LA ESCUELA

Asistimos a un creciente interés por la temática de la mediación en las escuelas como consecuencia de los conflictos que se producen por el deterioro de las relaciones interpersonales.

La mediación es un tema que no surge en el campo escolar y que su impacto se da, en gran medida, en lo jurídico, por lo cual muchas veces su práctica queda asociada a ese ámbito.

La mediación se afianza día a día y excede ampliamente los ámbitos de la comunidad jurídica. Basta con mencionar su aplicabilidad en contextos escolares y comunitarios en los que se desarrolla. Es así que las diferentes profesiones de base sustentan la mediación como una profesión con características transdisciplinarias.

Al referirnos a la mediación, en educación, pensamos que necesita un proceso específico para el abordaje de la temática.

La problemática de la “violencia escolar” impacta en las escuelas. Sostenemos que la mediación puede constituirse en una herramienta imprescindible en el ámbito educativo para la prevención, resolución y gestión de los conflictos, si bien sabemos que no todos los conflictos son posibles a ser mediables.

Sin embargo, nos aventuramos a sostener que el abordaje de los conflictos en forma pacífica y las herramientas de mediación y negociación contribuyen, en gran medida, a mejorar el funcionamiento y el clima institucional.

Estos temas constituyen una preocupación central para todos los actores educativos que interpelan sus propias prácticas pedagógicas y sostienen la necesidad de repensar la cultura institucional.

En los últimos años se ha instaurado el debate sobre la problemática de la “violencia” en las escuelas al igual que crecen las demandas sobre la posibilidad de trabajar con herramientas de mediación y negociación de conflictos en estos ámbi-

tos. Creemos que es preciso aunar esfuerzos para el estudio de la violencia en las escuelas desde el abordaje interdisciplinario, comprender y analizar los sucesos y situaciones evitando pre-conceptos y reduccionismos.

Según Paillet y Amtutz (2005) la mediación tiene raíces antiquísimas con la participación de un tercero que promueve la conciliación y al acuerdo autodeterminado en China, Japón, comunidades africanas y también en España.

En los Estados Unidos, la mediación se constituyó como obligatoria en varios de sus Estados desde 1970, en tanto que en Inglaterra el “Ombudsman” se dedica al tema en lo privado y en Francia se implementó en 1995. Podemos mencionar, también, que en México está prevista en la mayoría de las legislaciones relacionadas con conflictos civiles, laborales y económicos.

La mediación ha sido definida por algunos pensadores como “el arte de promover acuerdos”. Desde la antigüedad se practica naturalmente ante la necesidad de dirimir conflictos.

Hoy, la mediación es considerada como un procedimiento metodizado e institucionalizado que parte de la necesidad de resolución de disputas en distintos ámbitos del quehacer humano e instrumenta técnicas para promover acuerdos.

Paillet y Amtutz nos dicen que la mediación “Es un proceso voluntario en el cual un tercero neutral, mediador, facilita la comunicación entre dos o más personas para que logran llevar adelante una negociación colaborativa con el objeto de zanjar el conflicto que los enfrenta con el menor costo de tiempo y desgaste emocional y así llegar a un acuerdo satisfactorio para todos los participantes”.

Existen diversos enfoques o concepciones sobre este tema, de los cuales se derivan los modelos acerca del proceso de mediación. A lo largo de los últimos 30 años se pueden distinguir tres tipos de

escuelas que forman mediadores, las cuales desarrollan diversos temas relacionados que han dado orientaciones o focalizaciones diferentes:

- Modelo tradicional / Escuela de Derecho de Harvard
- Modelo transformativo / Baruch Bus y Folger
- Modelo narrativo / Sara Cobb

Debido a diferentes hechos se comenzó a comprender la importancia de enseñarles a los escolares, técnicas y habilidades para resolver conflictos en forma pacífica. Países como Francia e Italia implementaron con éxito Programas de Mediación Escolar. Además, en Barcelona (España) se ha llevado a cabo un programa especial de "Mediación entre delinquentes juveniles y sus víctimas", que ha reducido muchísimo el índice de reincidencia.

Actualmente, en países de América Latina como Colombia y México, utilizan la mediación para resolver desavenencias y reducir el conflicto en la escuela, adecuando el camino para la toma de decisiones, proporcionando para ello procedimientos específicos.

Argentina no ha quedado ajena al tema. La Ley N° 4711 de Mediación Escolar de la Provincia de Chaco es la precursora de la temática en nuestro país. Otras provincias están trabajando esta temática, entre las cuales se encuentra la Provincia de Entre Ríos, que ha recogido experiencias de trabajo muy ricas.

La historia de prácticas educativas hace referencia a la múltiple incorporación de términos y conceptos que provienen de otros campos disciplinares. Pensamos que es posible la incorporación de esta herramienta y las técnicas de mediación en forma contextualizada.

Un instrumento con estas características se construye paulatinamente, partiendo de vivenciar la posibilidad de establecer un sistema de convivencia que dé una nueva mirada a los recursos que se incorporan en la institución para la resolución de los conflictos. Es por ello que diferentes autores hablan de modalidades para la implementación del tema, lo cual se relaciona directamente con la enseñanza de la mediación en las escuelas.

Por un lado, Paillet, Amtutz y Mazzarantani (2005) mencionan modalidades de la mediación educativa en dos grandes ejes:

- Mediación entre pares: hace referencia a los alumnos mediadores que intervienen en conflictos con sus compañeros, tratando de resolverlos.
- Mediación por parte de adultos: consiste en entrenar a docentes que median en conflictos de alumnos.

De estas dos modalidades, se derivan distintas formas para poner en práctica la mediación:

- Grupo seleccionado de estudiantes.
- Extensión del concepto y entrenamiento a todo el alumnado.
- Integración de destrezas y habilidades en lo curricular (aula pacífica).
- Expansión de toda la comunidad escolar (Escuela Pacífica).
- Integración a otros temas relacionados como valores y procesos democráticos.

Por otra parte, un referente en el tema como Martínez Zampa (2005) señala diferentes modelos de implementación entre los que nombra:

#### Ámbito curricular

- Mediación entre alumnos: mediador en servicio, espacios planificados, clase completa.
- Mediación entre adultos: personal administrativo, equipo docente, mediador externo.

Pensamos que la mediación en el ámbito educativo no se agota en enseñar un procedimiento básico de la justicia, sino que tiene un sentido mucho más amplio aún: la formación integral de la persona.

Con esta premisa trabajamos, utilizándola como una herramienta más que nos permite pensar nuestra tarea a partir del reconocimiento de la dignidad de la persona humana, en el marco de la educación para la paz. Así, trasciende los límites de la escuela para instalarse en la familia y llegar a la sociedad.

Bonafé Schmitt diferencia las actividades de mediación como aplicación de las herramientas de la negociación y la mediación a las situaciones cotidianas

de las instancias de mediación, que trata la aplicación del procedimiento en el marco formal de una mediación dirigida por un mediador con una formación específica para ello.

Coincidimos con Paillet, Amstutz y Mazzarantani (2005) cuando hacen referencia a que “la mediación Educativa o Escolar es una especialización de la mediación básica, que se desarrolla en los ámbitos de la institución escolar. El ámbito desde donde se establece la práctica de la mediación marca sus características y hasta su nombre. En ámbitos terciarios y universitarios la mediación es Educativa y pone énfasis en promover actividades orientadas al manejo adecuado del conflicto. Y cuando hacemos referencia a niveles de educación general básica y polimodal su propósito fundamental es el desarrollo de habilidades y ciertas aptitudes; además de la organización y cultura institucional coherente con los fundamentos de la mediación”.

La mediación educativa o escolar es una modalidad de la mediación que se enrola en la historia transformativa del movimiento mediador, porque contribuye a la convivencia desde una visión no violenta de las relaciones entre las personas.

Consideramos importante promover la internalización, tanto de actividades para el manejo adecuado de los conflictos como el desarrollo de habilidades sociales. Esto implica un cambio de actitud que va desde el respeto unilateral al respeto mutuo en relaciones de colaboración y reciprocidad.

En este sentido, hablaremos de mediación educativa para la resolución pacífica de conflictos como una herramienta que apunta a la formación integral de la persona en tanto ayuda a crecer y a desarrollarse, aportando a la colaboración y a la mejora de las relaciones interpersonales, enriqueciendo a la persona para afrontar situaciones nuevas basadas en valores fundamentales.

Los que actuamos en el campo de la mediación educativa no nos centramos solamente en el procedimiento propiamente dicho, sino en los contenidos, en sus herramientas, en sí, en lo educativo de la aplicación de estos métodos de resolución pacífica de conflictos, los cuales están orientados a generar un sistema que tome el conflicto como

parte de la vida, alentando además el protagonismo de las partes en la autogestión de los conflictos y estimulando los valores de solidaridad, tolerancia, igualdad, juicio crítico y capacidad creadora de nuevas soluciones.

Perseguimos la idea de crear una nueva visión del conflicto y del otro como persona. Convenimos en la mejora de los climas institucionales desde una mirada institucional en lo cotidiano.

La mediación educativa es un espacio más para el aprendizaje de nuevas formas de relación y comunicación que pone énfasis en la convivencia para el clima de trabajo óptimo, haciendo hincapié en determinados valores que inspiran los derechos humanos. No hay soluciones mágicas. No obstante, hay mecanismos para resolver los conflictos de un modo diferente y que forman parte de la cultura de la paz.

“La idea de enseñar la no violencia en la escuela es loable, aunque sólo sea un instrumento entre varios para combatir los prejuicios que llevan al enfrentamiento”.

**“LA EDUCACIÓN ENCIERRA UN TESORO”**  
Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación en el Siglo XXI (1997)



# EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN ESCOLAR



REALIZADAS EN LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS EN 2006 Y 2007

Durante los años 2004 y 2007 en la Provincia de Entre Ríos se llevó a cabo el Programa de Mediación Escolar. En las distintas instancias de capacitación y en el marco de esta iniciativa se contó con la participación de 150 supervisores escolares y 800 docentes, quienes a su vez se constituyeron en agentes socializadores para 1500 colegas de 100 escuelas.

El Programa de Mediación Escolar se desarrolló en 10 Departamentos de la Provincia, en todos los niveles del sistema educativo. La capacitación tuvo como propósito difundir los métodos y técnicas de la negociación colaborativa y de mediación en el ámbito educativo. En este sentido, se buscó implementar acciones orientadas a la elaboración y puesta en marcha de proyectos de prevención y gestión de conflictos, ajustados a las características y contexto de cada institución.

Tres fueron las modalidades elegidas para la implementación de proyectos: el desarrollo de habilidades sociales, la formación de docentes en mediación educativa y la formación de alumnos mediadores. El proceso del trabajo, los relatos y materiales de producción fueron significativos y enriquecedores para todos los que participamos, abriendo la posibilidad de pensar nuevas prácticas pedagógicas, nuevos marcos de referencia, nuevos espacios institucionales, nuevas formas de comunicación, nuevas relaciones interpersonales.



## LA VOZ DE LOS ALUMNOS

“Y... yo era un chico muy conflictivo y violento hace dos años. Decidí cambiar y lo logré, además de tener actitudes idealistas y de crear mi propia filosofía de vida”. Alumno 5º Electrónica, E.E.T.Nº1, Paraná.

“Sería bueno que todos los conflictos sean resueltos a través de la mediación para que puedan ser resueltos pacíficamente”. Alumna 3º Polimodal, E.P.N.M.Nº19, Paraná.

“¡Que siempre haya comunicación! ¡Es lo único que me interesa! ¡Gracias a ustedes por venir”. Alumno 8º, E.P.N.M. Nº132, Basavilbaso.

“Lástima que ya terminé la secundaria, y que sólo este año disfruté de la mediación y de lo que esto implica, mediar en algún curso o trabajar con algún determinado proyecto”. Alumna 3º Polimodal, E.P.N.M.Nº19, Paraná.

“Las experiencias aprendidas en este curso me demostraron que tal vez los problemas eran más abundantes en los mayores que en nosotros, y que tal vez les cuesta más resolverlos”. Alumno 3º, E.E.T.Nº 2, C. del Uruguay.

“Creo que esto debería darse como materia para la mejor convivencia”. Alumna 9º, E.P.N.M. Nº183, C. del Uruguay.

“Es muy útil porque podemos hacer que los más callados puedan hablar, no mucho pero lo necesario y mejorar las relaciones humanas; aprendemos a escuchar y tratar de comprender al otro”. Alumno 2º Polimodal, E.P.N.M.Nº188, Villaguay.

“Me pongo muy feliz porque en la vida estos problemas tienen solución y da resultado aprender de estas clases”. Alumno 8º, E.P.N.M. Nº132, Basavilbaso.

“No nos sirve solamente para solucionar nuestros problemas, sino que también podemos ayudar a que otras personas se lleven mejor”. Alumno 9º, E.P.N.M. Nº183, C. del Uruguay.

“Les cuento: este proyecto me gusta y aprendo muchas cosas para mejorar mi vida. Está bueno,

todos me preguntaban: ¿Qué es la mediación?”. Alumno 8º “A”, E.P.N.M. Nº 188, Villaguay.

“Agradezco... ya que se me ha permitido participar en algo único y que te deja tanto como hacer el curso de mediadores” Alumno 3º 1ª, E.E.T. Nº 2, Villaguay.

“Yo felicitaría a las profesoras que se acercaron a darnos a conocer de esto y a las chicas que viajaron hasta acá para darnos una experiencia nueva. ¡Muchas gracias!” Alumno 9º 5ª, E.E.T. Nº 2, Uruguay.

“Quiero agregar que este proyecto es muy lindo, a mí me cambió la vida y me ayudó un montón... luchamos por un mundo mejor”. Alumna 1º 2ª, Escuela Comercio, Chajarí.

“Sirvió mucho ya que no se están dando tantos conflictos en el curso, y los que hay no llegan muy lejos” Alumna 2º 3ª/Escuela Comercio, Chajarí.

“Veo los problemas con alguna solución, no sólo los míos sino también los de afuera... de esta manera los alumnos pueden empezar a llevarse mejor” Alumna 2º, Polimodal Normal, Federación.

“Este proyecto es muy bueno porque nos ayuda a solucionar los problemas entre nosotros”. Alumno 3º, Polimodal Economía Normal, Federación.

## LA VOZ DE LOS DOCENTES

“Estas jornadas de mediación escolar han influido notablemente en la mayoría del personal de nuestra escuela, ya que es un tema y una problemática especial de tratarla y de asumirla desde el rol docente”. Miguel, E.P.N.M. N°61, Dpto. Uruguay.

“Interesante y es necesario continuar para la implementación en las aulas, para que se vaya extendiendo en toda la provincia. Es una forma diferente de abordar la violencia en las escuelas. Como docentes que somos estamos abiertos a formas nuevas que puedan abordarse para el bienestar de todos los alumnos”. María, Escuela N°1, Dpto. Colón.

“Es una técnica muy importante para la actualidad en la educación de hoy y para la educación para la paz y la democracia”. Valeria, Escuela N°167, Dpto. Federación.

“No teníamos ningún tipo de conocimientos ni preparación. Sabiendo las falencias que tenemos los docentes, nos volcamos a la sanción y a lo punitivo y ahora tenemos la posibilidad de encontrar una nueva metodología, que es la mediación”. Martín, Escuela N°29, Dpto. Diamante.

“Buena herramienta para trabajar, necesaria, imprescindible en estos momentos. La escuela como reflejo de la sociedad, la necesita imperiosamente”. Luisa, Escuela N°3, Dpto. Paraná.

“Hemos trabajado en mediación un grupo de preceptores y decidimos trabajar desde lo pequeño para luego ir ampliando gradualmente. La transformación que fuimos teniendo las personas que participamos..., no sabíamos lo que era y logramos entender que esto era importante para la escuela y para todos los conflictos que se te presentan en la vida. Fue un buen estímulo, gratificante”. Mercedes, E.E.T. N°1, Dpto. Villaguay.

“Nos llevamos de estos encuentros de mediación una postura distinta para la resolución de conflictos en la comunidad educativa. Creemos valioso desde lo personal y profesional para poder intentar una modificación del contexto en base a las estrategias, metodología y también contenido y concep-

tos que nos llevamos. Estamos intentando un trabajo de equipo, un trabajo sobre valores entre los adultos, para poder transmitirlos a los alumnos en la escuela en conjunto con la comunidad de padres”. Graciela, Escuela N°103, Dpto. Nogoyá.

“El equipo aprovechó las dinámicas en el aula no sólo en mediación sino en otras actividades como educación sexual. Desde todas las áreas se podría aprovechar. Comentábamos con los compañeros y pudimos relacionar esto en todos los niveles”. Nancy, E.P.N.M. N°32, Dpto. San Salvador.

“Valioso y productivo. El proceso de mediación es muy bueno, nos ayudó a encarar de otra forma, de otra manera las dificultades y situaciones de conflictos, a poder enfocarlas, detectarlas antes de que sucedan las cosas. Es un proceso no fácil de llevar a cabo pero estamos dispuestos a atravesarlo.” Vicedirectora de la Escuela N° 5, La Paz.

“En la vida y en todo debemos estar mediando, aunque tengan conflictos. Nos llevamos cosas positivas, compartimos experiencias con los colegas. Uno se enriquece sobre todo...” Marta, Escuela N° 9, Gualeguaychú.

# RECURSOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La mediación “ingresa” en la escuela como un intento de suplantarse viejas formas de abordar los conflictos y las sanciones disciplinarias, por otras formas más efectivas.

Algunos autores manifiestan que la mediación es un proceso de comunicación humana voluntario, en la que todos ganan frente a una situación de conflicto. Además, esa experiencia aporta aprendizaje a quienes participan, conectándolos con sus propios valores, sus sentimientos, brindándoles las posibilidades de obtener nuevas herramientas para enfrentar futuras situaciones.

Por ello, un recurso fundamental para la resolución pacífica de conflictos, a nuestra consideración, es el manejo de nociones sobre la comunicación, actividad básica que el hombre realiza por la necesidad que tiene de relacionarse con los otros.

Muchos de los conflictos que se presentan a diario en lo personal, surgen a causa de fallas en la comunicación, por mensajes distorsionados y/o receptores-emisores poco claros. Pero es “en comunicación” como se resuelven las interferencias y los malentendidos de los conflictos.

Podríamos definir la comunicación como un proceso por el cual se envían y reciben mensajes. Cada paso que se da en la comunicación está repleto de posibilidades de error, por lo tanto la convierte en algo mucho más complejo.

En general, cuando pensamos en la comunicación creemos que es la forma de llegar al otro, de transmitirle cierta información, y buscamos por ende lograr que se nos entienda. Esta es una visión de una dirección unilateral, que necesariamente debemos incluir al receptor y emisor a la vez, para completarse.

La mayoría de las personas están tan seguras de la idea que difunde, que quieren imponerla a las

otras personas. Es por ello que resulta difícil considerarla como un proceso de ida y vuelta, que en forma circular se da realmente la “comunicación”.

Compartimos con Randall Salm que el buen manejo de la comunicación incluye la transmisión clara de los hechos y la expresión apropiada de sentimientos tanto de manera verbal como escrita y corporal.

Esta reflexión sobre la comunicación deja de lado la idea de causalidad lineal y se basa en la retroalimentación sobre los acontecimientos ulteriores.

Simultáneamente a los diferentes cambios paradigmáticos dados en la comunidad científica, no sólo se produjeron cambios en los medios técnicos que permiten la comunicación, sino en las teorías que posibilitan la construcción de dichos medios, y en las reflexiones acerca de la comunicación en general.

Uno de los principales adelantos en esta era ha sido el aporte al vasto mundo de las teorías de la comunicación, de la teoría de la comunicación humana (1), que expone las características del sistema interaccional, un completo espacio conceptual para la aproximación teórica y empírica a todo lo relacionado con la interacción y los procesos de comunicación interpersonales. También ha sido significativa la teoría general de los signos y los lenguajes.

Desde este nuevo paradigma en comunicación es importante tener en cuenta los principios fundamentales que lo sustentan, los niveles de análisis, los diferentes aspectos y los canales que de dichas teorías se desprenden para su tratamiento.

Marines Suárez afirma que “La comunicación es un proceso, no es una acción; es un conjunto de acciones en la cual están comprometidos por lo menos dos seres vivos que se relacionan y mutuamente producen modificaciones que son productos de interacciones. Esta comunicación general no es solamente humana; sí es la más completa por haber tenido acceso al lenguaje y a su vez más compleja.”

(1) Basado en Watzlawick, Bavelas y Jackson, Teoría de la Comunicación Humana, Barcelona, Herder, 1967, Cap. 2.

Algunos investigadores piensan que la comunicación es el elemento clave en el conflicto, ya que influye determinantemente para su resolución.

Es necesario destacar la transmisión de datos y hechos de una a otra persona, como también la intensidad de sentimientos e intereses que transmiten cada una de las personas involucradas.

Cuando nos comunicamos se juegan relaciones de poder. A raíz de esta condición, nuestra posición frente a los conflictos se manifiesta de dos maneras: competir o evitar el conflicto. Es preciso desarrollar habilidades comunicacionales, ya que ejercemos violencia cuando no podemos expresar la tensión, comunicar lo que sentimos o lo que pensamos. La mayoría de las manifestaciones violentas son de tipo expresivo o reactivo y se producen por falta de habilidades comunicativas básicas, como lo es el diálogo.

Ante un conflicto, se habla con la otra persona, pero finalizado el diálogo, si se intenta reconstruir lo que la otra parte dijo, no se logra recordar el mensaje recibido. Oír es un fenómeno biológico; escuchar es lingüístico, porque incluye la interpretación que cada cual hace a partir de lo que oye. La clave de escuchar no está en el contenido del mensaje del que habla, sino en la interpretación que hace el oyente sobre lo dicho y cómo esto modifica su ámbito de acciones y posibilidades futuras.

En este sentido, proponemos:

**La escucha activa:** Es la plena disposición del receptor a estar presente en tiempo y espacio, para recibir, decodificar y procesar los mensajes expresados verbal, postural y gestualmente por el emisor, para luego codificar en palabras lo procesado y darlo como respuesta al emisor. Escuchar activamente implica no sólo atender a las palabras sino al lenguaje no verbal, a las percepciones de la otra parte, las emociones y el contexto, para luego poder comunicar que se ha entendido lo que la parte ha dicho. La escucha activa comprende las conductas verbales y no verbales, y muestra interés por lo que dice, piensa y siente la otra persona.

**El parafraseo:** Es una técnica para demostrar que se ha escuchado a la otra persona. Se parafrasea a

las partes devolviéndoles el relato, rescatando hechos y sentimientos, neutralizando el lenguaje.

**Mensajes en primera persona:** Las palabras influyen sobre las percepciones. La manera de presentar las peticiones resulta fundamental. Juan Carlos Torrego hace mención al mensaje en primera persona, sosteniendo que puede contener información sobre cuál es la situación que afecta al emisor, los sentimientos que produce la situación descrita, por qué lo afecta y qué necesita realmente.

**Utilizar diferentes tipos de preguntas:** Las preguntas abiertas, opuestas a las cerradas, generan más información y evitan el clima interrogatorio. Preguntas circulares son las que tienden a mover a las partes de la posición.

Comunicarse es un aprendizaje que lleva la vida entera, implica un continuo trabajo de conocimiento, ajuste, ensayo y error. Si aspiramos a lograr una comunicación eficaz, debemos trabajar para que nuestra comunicación sea:

- Clara: Se logra cuando afinamos las aproximaciones de los significados, que las palabras y los signos empleados tengan el mismo significado para ambas partes.
- Coherente: Lo que el emisor dice debe guardar relación con lo no verbal, gestos, tono de voz y contexto.
- Veraz: No se debe hablar de aquello de lo que no se sabe, en lo que no se cree o diciendo lo contrario de lo que se piensa.

*“Tú dices lo que dices, pero el otro escucha lo que puede”.* Anónimo

# APORTES PARA RE-PENSAR LA COMUNICACIÓN

## Aportes de la Programación Neurolingüística

Diferentes autores expresan que la comunicación es importante porque forma y mantiene las percepciones que guían al comportamiento. Relacionado directamente con la comunicación, es necesario conocer ciertas nociones de Programación Neurolingüística (PNL), que surge como resultado de los estudios de John Grinder, Profesor de Lingüística de la Universidad de California, y Richard Bandler, Estudiante de Psicología. Juntos, investigaron a tres psiquiatras: Fritz Persl (psicoterapeuta), Virginia Satir (psiquiatra infantil) y Milton Ericsson (hipnoterapeuta), quienes partían de teorías diferentes en las cuales encontraron extraordinarias coincidencias.

Los trabajos de investigación realizados se basaron en la cibernética, la neurología y la lingüística, y los llevaron a elaborar el marco teórico-práctico de la PNL, descubriendo la estructura subjetiva del comportamiento humano.

Podríamos definir a la PNL como la escuela de pensamiento pragmática que provee herramientas y habilidades para el desarrollo de estados de excelencia en comunicación y en cambio. Promueve la flexibilidad del comportamiento, el pensamiento estratégico y la comprensión de los procesos mentales. Trata la estructura de la experiencia humana subjetiva. Está integrada por un conjunto de modelos y técnicas que ofrecen nuevas alternativas para mejorar la comunicación personal e interpersonal; proporciona los medios para transformar nuestros pensamientos y conductas, para obtener resultados adecuados.

### El término PNL corresponde a tres ideas (2):

- NEURO tiene que ver con la idea de que todo comportamiento proviene de nuestros procesos neurológicos: visión, audición, olfato, gusto, tacto y sentimiento. Tomamos contacto con el mundo exterior mediante nuestros cinco sentidos, damos "sentido" a la información y actuamos según ello.

- LINGÜÍSTICA se refiere a que usamos el lenguaje para organizar nuestros pensamientos y conductas, para comunicarnos con los demás.

- PROGRAMACIÓN se refiere a las maneras que podemos elegir para organizar nuestras ideas y acciones para obtener resultados.

La PNL trata de la estructura de la experiencia humana subjetiva, cómo organizamos lo que vemos, sentimos, oímos y cómo revisamos y filtramos el mundo exterior mediante nuestros sentidos. Explora también cómo lo descubrimos en el lenguaje y cómo reaccionamos. Enseña a comprender y organizar sus propios éxitos, de modo que se pueda disfrutar mucho más de momentos como esos. Autores como Serrat (3) definen a la PNL como "la excelencia en la comunicación tanto intrapersonal como interpersonal".

Cuando uno avanza, conoce, incorpora a su vida el dominio de las técnicas de PNL, mejora tanto la comunicación consigo mismo, detectando pensamientos limitadores, resolviendo conflictos internos, potenciando su autoconcepto; como en su relación con las personas con las que convive en los entornos que enfrenta, potenciando la empatía, descubriendo las creencias de los demás, practicando la asertividad.

Percibir este enfoque acerca del origen del conflicto permite a las personas comenzar a asumir la responsabilidad que les cabe en la formación y origen del conflicto, y conocer cómo actúan las técnicas que se usan en la resolución pacífica de los conflictos sabiendo que el objetivo al que se dirigen es la reflexión y flexibilización de las representaciones o mapas donde se origina el conflicto y que da origen a las cargas emocionales (núcleo del conflicto) y las conductas.

Las percepciones están relacionadas con lo que ocurrió antes, con lo que ocurre ahora y lo que puede constituir una barrera para la resolución de

conflictos. Si esperamos que los demás nos entiendan, primero tenemos que entender lo que nos pasa y transmitirlo correctamente a los demás. La percepción equivocada o distorsionada puede deberse a que no transmitimos bien o a que el otro no nos entienda, por lo tanto debemos cuidar mucho qué comunicamos y cómo lo hacemos.

#### **Recursos de la Programación Neurolingüística (4)**

Percibir con precisión:

Percibir correctamente los procesos interiores es fundamental cuando uno debe tratar con otras personas. Percibir correctamente la conducta de nuestros semejantes no es algo que haya formado parte de los objetivos primordiales de nuestro sistema educativo, social, y cultural; por ello, el agudizar nuestra percepción nos permite reconocer las fluctuaciones de estados de ánimo, indicios de conflicto, o rechazo de las personas con las cuales interactuamos, y actuar en consecuencia, adecuándonos mucho antes de que los problemas de la relación se ahonden hasta el punto que la recuperación resulte una tarea ingrata.

La sintonía (rapport):

Se la define como relación entre dos individuos, caracterizada por el respeto y por la confianza mutua. La sintonía es imprescindible para que la comunicación tenga éxito (escucha activa). Puede decirse también que es la habilidad de relacionarse con los demás, creando un clima de confianza y entendimiento a través de la consideración de sus puntos de vista y desarrollo de la empatía al ponerse imaginariamente en el lugar del otro. Cuando hay sintonía se facilita la conversación, porque se entienden y se reconocen las intenciones de la otra persona y se la respeta, aún cuando pueda haber desacuerdos.

El reencuadre:

Significa literalmente colocar algo en otro marco. Equivale a re-interpretarlo; es un procedimiento que nos ayuda a cambiar la forma de percibir una situación, dándole un nuevo significado. El reencuadre se limita a generar un proceso cognitivo que origina un cambio en nuestros sentimientos; las reinterpretaciones, aparte de provocar un cambio emocional, frecuentemente nos sorprenden.

Representa un recurso muy eficaz a la hora de buscar soluciones a situaciones de conflicto o problemas.

Metamodelos:

Según la PNL, lo que una persona puede hacer, puede ser hecho por todos los demás; ese es el principio de los metamodelos. Muchas de nuestras habilidades las hemos aprendido tomando a otra u otras personas como modelos; los bebés y los niños de corta edad, son expertos imitadores y seguidores de modelos y sólo pierden esta habilidad cuando se les empieza a enseñar con los métodos educativos tradicionales.

Los mapas mentales:

Los seres humanos percibimos la realidad a través de la representación mental que nos hacemos de ella. Incorporamos y emitimos información acerca de nosotros mismos y del mundo, a través de una codificación sensorial visual, auditiva, kinestésica, táctil, gustativa u olfativa. De esto deriva que reaccionemos a nuestra percepción de la realidad y no a la realidad misma.

#### **Recursos aportados desde la Neurobiología, en el dominio de las emociones y la comprensión de la inteligencia emocional**

En el mundo de las relaciones interpersonales resulta de gran interés, además de las palabras, tener en cuenta las emociones y los sentimientos si deseamos obtener resultados efectivos en las actividades que programemos.

Las emociones están presentes en todos los conflictos. Debido a que las descargas emocionales de una de las partes generarán respuestas de la otra, será esencial su reconocimiento y la comprensión de su rol en la resolución de conflictos.

En todas las relaciones humanas están implicados los sentimientos y las emociones, que pueden favorecer o entorpecer cualquier proceso. La emotividad es una fuerza condicionante en nuestras vidas y se hace necesario que la comprendamos y aprendamos a manejarla.

Algunos autores hablan de Inteligencia Emocional, término acuñado por Salovey (Doctor en Psicología

de Harvard) y difundido y popularizado por Daniel Goleman (Psicólogo y Periodista) en 1996 a través de un libro traducido al español por Javier Vergara en 1997, con el título de "Inteligencia Emocional".

Para comprender este concepto hay que comenzar por definir los ámbitos dentro de los cuales tienen lugar sus procesos.

### Estudios sobre la Inteligencia Emocional

En los últimos años, un número cada vez más nutrido de psicólogos ha llegado a conclusiones similares, coincidiendo con Gardner (5) en que la vieja teoría del Coeficiente Intelectual (CI) se ocupa sólo de una estrecha franja de habilidades lingüísticas y matemáticas. Por lo tanto, tener un elevado CI tal vez pueda predecir adecuadamente quién va a tener éxito en el aula o quién va a llegar a ser un buen profesor, pero no tiene nada que decir con respecto al camino que seguirá la persona una vez concluida su educación.

Psicólogos como Sternberg y Salovey, entre otros, han adoptado una visión más amplia de la inteligencia y han tratado de reformularla en términos de aquello que hace que uno enfoque más adecuadamente su vida. Se trata de una línea de investigación que nos retrotrae a la apreciación de que la inteligencia constituye un asunto decididamente personal o emocional (6).

La definición de Salovey subsume a las inteligencias personales de Gardner y las organiza hasta llegar a abarcar cinco competencias principales:

- El conocimiento de las propias emociones:

El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. La capacidad de seguir momento a momento nuestros sentimientos resulta crucial para la intromisión psicológica y para la comprensión de uno mismo. Por otro lado, la incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced.

Las personas que tienen una mayor certeza de sus

emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales, por ejemplo, a la hora de decidir con quién casarse o qué profesión elegir.

- La capacidad de controlar las emociones:

La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. Es la capacidad de tranquilizarse a uno mismo, de desembarazarse de la ansiedad, de la tristeza, de la irritabilidad exagerada y de las consecuencias que acarrea su ausencia. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes se destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápido de los reveses y contratiempos de la vida.

- La capacidad de motivarse uno mismo:

El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad. El autocontrol emocional, esto es, la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la impulsividad, constituye un imponderable que subyace a todo logro. Y si somos capaces de sumergirnos en el estado de "flujo" estaremos más capacitados para lograr resultados sobresalientes en cualquier área de la vida. Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas que acometen.

- El reconocimiento de las emociones ajenas:

La empatía, otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la "habilidad popular" fundamental. Es el coste social de la falta de armonía emocional y las razones por las cuales la empatía puede prender la llama del altruismo. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás. Esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas.

- El control de las relaciones:

El arte de las relaciones se basa, en buena medida,

en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. Éstas son las habilidades que subyacen a la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas “estrellas” que tienen éxito en todas las actividades vinculadas a la relación interpersonal.

No todas las personas manifiestan el mismo grado de pericia en cada uno de estos dominios. Hay quienes son sumamente diestros, por ejemplo, en gobernar su propia ansiedad, pero en cambio son relativamente ineptos cuando se trata de apaciguar los trastornos emocionales ajenos.

A fin de cuentas, el sustrato de nuestra pericia al respecto es, sin duda, neurológico, pero el cerebro es asombrosamente plástico y se halla sometido a un continuo proceso de aprendizaje. Las lagunas en la habilidad emocional pueden remediarse y, en términos generales, cada uno de estos dominios representa un conjunto de hábitos y de reacciones que, con el esfuerzo adecuado, pueden llegar a mejorarse.

### Pasos para manejar las emociones en contextos de conflictos

- Explicar las emociones y reconocerlas como legítimas.
- Permitir que las partes desarrollen sus argumentos.
- No reaccionar negativamente frente a estallidos emocionales, y tomar conciencia que algunas eligen el enojo.
- Diferenciar acción de emoción.
- Verificar los supuestos racionales que fundamentan la ira.
- Expresar la ira en forma clara y concreta.
- Elegir el mejor momento y lugar para expresar las emociones.

Otros aportes:

Nociones de creatividad y pensamiento creativo

La creatividad es la capacidad de ser original, de construir, de hacer y producir conceptos o cosas nuevas a partir de las ya existentes. Es la apertura para imaginar, considerar y explorar una variedad de opciones potenciales.

Para lograr un pensamiento creativo se necesita trabajar cooperativamente y aceptar en la diversidad las ideas y opiniones. Para los investigadores y operadores del conflicto humano, la creatividad es una de las herramientas básicas y debe formar parte del entrenamiento de todos los que desean trabajar en su solución. La creatividad incluye la formación de nuevos sistemas y nuevas combinaciones a partir de datos conocidos, así como la transferencia de relaciones conocidas a nuevas situaciones y la formación de correlaciones.

La actividad creativa debe ser intencionada y apuntar a un objetivo. Puede adoptar distintas formas de expresión: musicales, plásticas, literarias, técnicas, metodológicas, etc.

Desde el enfoque sistémico decimos que la creatividad es la función del sistema SER humano, la cual le permite al hombre adecuar (transformar, innovar, crear, construir, ordenar, desordenar) su realidad (la que percibe dentro y fuera de sí mismo) en atención a sus requerimientos y aspiraciones como ser pensante. La información del medio externo constituye el insumo de este sistema y el producto se manifiesta a través de todo lo que el hombre hace (su cultura).

**“En la solución de un conflicto todo puede ser nuevo, creativo, y cuanto más opciones y alternativas se puedan plantear, más rica y provechosa será la solución del mismo para todos”**



(2) O'Connor / Seymour. "Introducción a la Programación Neurolingüística".

(3) Serrat, Albert. "PNL para Docentes".

(4) Amstutz / Mazzarantani / Paillet. "Pedagogía de la Paz".

(5) Gardner, H.. "Las inteligencias múltiples".

(6) Goleman. "La inteligencia emocional".

# UNA MIRADA HACIA LOS CONFLICTOS INSTITUCIONALES

**Resumen de Irma Celina De Filippis, “Violencia en la institución educativa. Una realidad cotidiana.” Editorial Espacio, Buenos Aires.**

El conflicto como choque entre distintos grupos sociales es pues un conflicto social. Asimismo, el choque o pugna en el ámbito educativo nos remite a un conflicto institucional, el cual puede darse en la relación director/a-maestro/a; entre maestros/as; maestro/a-alumno/a; entre alumnos/as; maestro/a- padre o madre.

Cuando aparece un conflicto en el aula se lo observa como el resultado de pérdida de tiempo, “una cantidad incalculable de tiempo y energía”, como dicen Amsler y Sadella (1987), pues se distrae el tiempo que se dedica a enseñar y aprender.

El manejo que tienen los docentes y los alumnos cuando se inicia el conflicto es pobre, o se evita, y el resultado es la agresión (Mc Cormick, 1998/Kreidler, 1984). Cuando se llega a ésta, ya sea en forma verbal o física, con gestos o indiferencias, generalmente no son revisadas o cuestionadas sino que son conductas que son habitualmente castigadas con detenciones, suspensiones y expulsiones (Ketner- Friedman, 1985).

La agresión y la sanción puesta en acto por medio de la nota, la suspensión y la expulsión en su medida extrema, son las consecuencias que observamos en este trabajo y nos llevan a considerar las causas que gestan el conflicto en la institución educativa.

Los problemas que se presentan no son nunca técnico-didácticos solamente; la enseñanza no es un mero problema de comunicar, sino que en la práctica se desencadenan una serie de complejos mecanismos cuyo análisis supera el ámbito instrumental.

En el ámbito escolar se desarrolla una compleja trama de intereses, una dinámica que se inscribe en

un contexto más amplio; intereses y conflictos de la sociedad, pero a su vez los alumnos producen unas formas que implícitamente son dadas por la misma institución desde su currículo “escrito”, “oculto” o “nulo”.

Cuando llegan a la escuela, los niños traen “saberes y haceres” valorables que la institución debería rescatar, más en el momento en que estamos viviendo, en que los jóvenes deben elegir quiénes quieren ser y qué valores quieren tener.

Si bien hay un grado de reproducción (Bourdieu-Passeron, 1977), “toda acción pedagógica es objetivamente una violencia simbólica en tanto que imposición por un poder arbitrario de una arbitrariedad cultural”. Estos términos pueden tomarse en sentido literal, es decir como cita política, o bien en un sentido más amplio, entendiendo que la escuela es una institución desde la cual se reproducen patrones socio-culturales. Habría que determinar los espacios concretos en que se producen, pero más allá de esto, también es posible y de hecho hay producción.

“En realidad el campo educativo es un campo de producción y transmisión de saberes y también un campo de lucha entre saberes, valores, concepciones, creencias, prácticas de diversos tipos. Es decir, un campo específico del saber-poder”, señala Labourdette (1989).

Por su parte, Juanita Ross Epp expresa “que los sistemas educativos son cómplices de los malos tratos debido a la violencia sistémica y que esta complicidad y las reacciones de los alumnos ante ella, contribuyen a otras formas violentas”. Añade que “se ha definido la violencia sistémica como cualquier práctica o procedimiento institucional que produzca un efecto adverso en los individuos o en los grupos al imponerles una carga psicológica, mental, cultural, espiritual, económica o física. Aplicada a la educación, significa prácticas y pro-

cedimientos que imposibilitan el aprendizaje de los alumnos causándoles así un daño”.

Estas prácticas causan impacto, pero no por intención sino como consecuencias de procedimientos aplicados por autoridades que creen que las mismas están al servicio de los alumnos. Bajo la apariencia de equidad encierran injusticia. Cuando los alumnos no se amoldan a esa norma impuesta, fracasan, pero la institución no se hace cargo sino que le hace creer al alumno que es por sus limitaciones. Desde concepciones positivistas no logra ver su “propio fracaso” desde otra perspectiva (Carnoy, 1974). La institución no ve la necesidad de analizar si existió o no una violencia sistémica que provocara las acciones de los alumnos (Lee, 1994).



“El antiguo régimen aparece como la representación legal de un estilo de educación que históricamente ha sustentado la idea de que los códigos éticos morales de los alumnos se construyen desde fuera de los propios sujetos de aprendizaje. Bajo estas extrañas prerrogativas se garantizó la reproducción de un modelo político y social que, en esencia, era reaccionario, resistente a los cambios e inhibido de los aprendizajes. El mecanismo utilizado por esta interpretación maniquea de la vida es la rígida estructuración de reglas de conductas impuestas y administradas a partir de la coacción y de un sistema de premios y castigos carente absolutamente de contenido pedagógico.

El desarrollo de la personalidad es producto de un proceso de construcción gradual que se manifiesta desde el interior mismo de las personas en relación con un contexto determinado. Toda relación de imposición impide el surgimiento de la autonomía y, en consecuencia, no permite crecer.

Contrariamente a lo expuesto en el régimen de 1943, el objetivo de la indisciplina debe contribuir al fortalecimiento de la voluntad y de la personalidad en el marco de libertad, donde se pueda ejercer con un rédito de satisfacción individual la responsabilidad que pueda ejercerse, y en el que cada uno asume sus obligaciones ante sí mismo y ante los demás” MORONI; MARINO. “Convivencia: un problema clave para la escuela”, Edit. Troquel (1999; 39)

# LOS CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA

**Resumen de Amstutz / Mazzarantani / Paillet, "Pedagogía de la Paz", BICA C.E.M., 2005.**

Este trabajo se focaliza sobre el estudio de los conflictos dados dentro de las instituciones educativas; el modo de reconocerlos y de actuar ante ellos.

## **Descripción y tipos de conflictos en la comunidad educativa.**

En las comunidades educativas de manera general se pueden generar cuanto menos, cuatro tipos de conflictos.

### *Conflictos en torno a la pluralidad de pertenencias*

Algunos de los conflictos que encontramos en las escuelas están relacionados con la pluralidad de pertenencias de sus actores, que en el sistema educativo suele manifestarse de diversas maneras.

Entre los actores se pueden contrastar distintos grados de identificación, adhesión y pertenencia, según factores tales como: la posición del actor en el establecimiento, la historia o el trayecto de cada uno en el interior del mismo y en otros, la identificación mayor o menor con el proyecto institucional, la coincidencia o contradicción entre los objetivos institucionales y los del actor, etc.

En lo que concierne a las instituciones, encontraremos distintas modalidades. Existen aquellas que llevan verdaderas políticas internas para desarrollar el grado de pertenencia de sus actores, que explicitan y reiteran consignas de encuadres, que convocan a la participación para lograr consenso en materia de convivencia institucional, que generan espacios institucionales para el encuentro y los intercambios, como así también existen otros establecimientos que no promueven la integración ni la pertenencia de los actores.

Tener presente la noción de pluralidad de pertenencias es tener en cuenta el necesario reacomodo de cada sector cuando va de un establecimiento a otro y debe desempeñar otro rol.

### *Conflictos en torno a la definición del proyecto institucional*

Las concepciones más recientes que abordan las instituciones destacan la presencia y la coexistencia de múltiples objetivos coincidentes o contradictorios. El hecho deviene no sólo de la convivencia de diferentes actores con objetivos personales propios con relación a la institución, sino por la pluralidad de exigencias y requerimientos del entorno hacia el establecimiento.

Esto puede expresarse en obstáculos en la definición de prioridades y en dificultades para el diseño de las acciones necesarias para realizar en el marco del proyecto institucional.

### *Conflicto en torno a operacionalizar y concretar el proyecto educativo*

Una vez ponderados y establecidos algunos acuerdos sobre los objetivos del proyecto institucional, lo cual exige negociaciones y concertación entre los grupos de actores, otra fuente de conflicto se puede generar cuando éstos deben ser traducidos en objetivos más operativos, especificación de tareas, funciones y responsabilidades, acciones concretas y estrategias a efectuar.

### *Conflicto entre la autoridad formal y la autoridad funcional*

Los actores asumen en la estructura de la organización múltiples funciones especializadas, denominadas por alguna autoridad funcional. Entre ésta y la autoridad formal, es decir, aquella cuya legitimidad emana de las normas prescriptas, se generan tensiones y se potencian los conflictos. Por ejemplo, un directivo (autoridad formal) y un coordinador de áreas (autoridad funcional) con enfoques contrapuestos.

Actitudes frecuentes frente a estos conflictos:

- Ignorar el conflicto.
- Reconocerlo y resolverlo rápida y autoritariamente.
- Producido el conflicto se buscan los culpables.
- Los conflictos no son de la escuela.
- Sí son de la escuela.

## Conflictos en el aula

### *Panorama General*

En toda institución, y por tanto también en las educativas y en el aula como su ámbito fundamental, el conflicto es inherente a su funcionamiento, es parte de su propia dinámica.

Cuando se habla de situaciones conflictivas en el aula, no se trata de situaciones aisladas, sino de aquellas que se repiten y generan malestar y ponen incómodos tanto a los docentes como a los estudiantes.

Las situaciones conflictivas varían según los niveles de enseñanza. Hay situaciones típicas del nivel pre-escolar, del nivel de educación básica, del nivel diversificado o secundaria y también del terciario (técnico o universitario).

Las situaciones conflictivas pueden resolverse de diferentes maneras, que tienen que ver con las costumbres y la cultura institucional, con los recursos del docente y con los supuestos, creencias y principios, es decir, con el paradigma en el cual se apoya.

El aula como subsistema comparte mucho de la problemática y conflicto del sistema escuela; las variables institucionales condicionan la vida del aula. Pero además, dentro del aula también se crea un ambiente, una atmósfera o un clima del cual, como docentes, somos responsables.

Las conductas que los estudiantes manifiestan en la escuela, disruptivas, tensas, agresivas, son la manifestación de algún malestar que siente el niño o el adolescente. El origen de estas conductas debe ser explicado analizando las diferentes condiciones de posibilidad para su aparición.

Debemos tratar de comprender los motivos de los conflictos escolares. Hay condiciones externas a la escuela, pero también hay condicionantes ligados a la dinámica institucional.

Llamamos en este contexto “situaciones conflictivas” a una gran variedad de situaciones que aparecen en el aula y que dificultan el cumplimiento de la labor pedagógica por parte del docente, generándoles cierta sensación de impotencia y de malestar por no poder superarlas, y que a veces se tornan crónicas y transforman el ejercicio de la docencia en algo difícil de sobrellevar.

La nómina de situaciones conflictivas es abundante y variada. Ellas podrían agruparse según distintos criterios de clasificación, por ejemplo:

- Grado de dificultad.
- Situaciones con protagonistas individuales o grupales.
- Violencia (verbal o física).
- Actitudes agresivas dirigidas al docente.
- Actitudes agresivas dirigidas a los compañeros.
- Carácter permanente o transitorio, etc.

### *Posibles condiciones generadoras de situaciones conflictivas*

Entre los supuestos que nos acercan a las explicaciones posibles de tales situaciones, podemos señalar las siguientes:

Signos de malestar: Nuestra primera hipótesis es que las conductas disruptivas son, en la inmensa mayoría de los casos, producto de alguna forma de malestar que afecta al niño. Si el niño se siente bien consigo mismo y su entorno, no se siente inclinado a adoptar conductas autodestructivas.

El malestar puede estar vinculado a distintas circunstancias: lo socioeconómico, lo cultural, a las características de la sociedad y del momento en que vivimos, a rasgos o circunstancias del entorno familiar, a la historia de vida de los protagonistas de los hechos, etc. Pero también aparecen causas vinculadas a la escuela misma y a las experiencias que en ella desarrollan los estudiantes.

La segunda hipótesis nos remite a dos niveles de análisis que tienen en cuenta, por un lado, las condiciones exógenas y, por otro, las endógenas.

*Lo exógeno:* Es todo aquello que afecta al chico desde fuera del ámbito de la escuela. Puede estar asociado a las siguientes situaciones:

- Entorno socioeconómico.
  - Necesidades básicas insatisfechas.
  - Entorno sociocultural.
  - Modelos de vinculación violentos, agresivos o descalificadores.
  - Situaciones de malestar en el seno de la familia (abandono, violencia, enfermedad, falta de reconocimiento).
  - Autoestima baja, clima de desesperanza en su entorno, escepticismo o sensación de falta de futuro.
- Cuando el niño padece situaciones difíciles vinculadas a los factores exógenos, acude al aula aquejado por lo que llamaremos “factores potenciales del conflicto”.

*Lo endógeno:* Se vincula a la propia institución, a situaciones que ocurren dentro de ella. Podemos identificar algunas de las variables endógenas, mutuamente relacionadas:

- El clima institucional.
- El grupo áulico con sus matrices vinculares, competitivas o colaborativas.
- El tipo de autoridad que el docente ejerce en el aula.
- El accionar de los docentes intervinientes (aspectos didácticos, evaluación y estrategias de aprendizaje).
- La cultura divergente entre docentes y estudiantes con respecto al grupo áulico.

### **El grupo áulico**

Habitualmente el grupo en el aula tiene gran importancia para los chicos; significa mucho para ellos tanto por la necesidad de pertenencia como por el carácter ineludible de la interacción con los compañeros.

Sin embargo, el grupo no siempre gratifica a sus miembros; puede ser fuente de bienestar si sus matrices vinculares son cooperativas o colaborativas, pero también de malestar si sus matrices vinculares son competitivas.

Si la matriz vincular es competitiva, es un factor que alimenta decididamente los mecanismos distorsionantes dentro de un grupo, constituyendo un clima tendiente a la discriminación, el elitismo, los antagonismos, las pugnas por el afecto y el reconocimiento de la autoridad, que profundiza también el temor al fracaso.

La lucha por la confirmación y el reconocimiento se torna entonces inevitable. Algunos miembros han de quedar necesariamente afuera de la satisfacción de sus necesidades. Se instala así la dicotomía incluidos/excluidos, con la carga de ansiedad y la angustia que supone.

Si la matriz vincular es colaborativa o cooperativa, el reconocimiento de todas y cada una de las partes es producto de la sinergia grupal. Con esta matriz no se fomenta la discriminación, sino la ayuda mutua y las relaciones se vuelven más armónicas.

Es importante pensar en la autoridad docente. Un tema clave que se plantea, es el de la incidencia que puede tener el docente sobre el grupo con sus actitudes. La autoridad del educador cumple un papel muy relevante a la hora de alimentar una determinada matriz vincular dentro del grupo áulico.

Así, pues, podemos afirmar que cuando la perso-

na que dirige un grupo es reconocida como autoridad, su propuesta vincular afecta al grupo e incide en el estilo de comunicación y de interacción que en éste se va instalando. En tal sentido, el accionar del docente nunca es neutro o aséptico.

El educador puede adoptar frente al grupo actitudes de descalificación, ejercer favoritismos, premiar a un grupo de alumnos y dejar de lado a otros, recurrir a la amenaza, al castigo y al aplazo como formas de controlar conductas disruptivas, y generar con ello deterioros en los vínculos grupales.

Si, en cambio, el docente pone el énfasis en los aspectos positivos y en los logros de todos, reconociendo y valorizando a todos los alumnos, este tipo de actitudes construirá una impronta importante en el grupo, que irá plasmando su estilo vincular.

El accionar de un docente profundamente democrático, supone una actitud de respeto y aceptación hacia todos los alumnos. Implica firmeza sin agresión ni humillación.

En este contexto, entendemos por educador democrático aquel que no utiliza la amenaza ni el castigo pero que es firme y claro en sus pautas y en su accionar.

La autoridad democrática abre la posibilidad del diálogo, de la reflexión y del disenso en un ambiente de respeto y aceptación para todos. Desde este estilo de autoridad se plantea la relación pedagógica como una forma de comunicación, como un vínculo humano. Su estilo vincular no es amonestante, sino empático.

El clima de respeto mutuo y de aceptación para todos debe quedar de algún modo garantizado por la figura de la autoridad, lo cual no implica en modo alguno negar o tapar conflictos, sino poder tratarlos dentro de un clima de respeto mutuo.

Es importante no confundir el estilo democrático en el ejercicio de la autoridad con el de "laissez faire" que implica "dejar hacer" sin pautas ni límites, lo cual genera no el ejercicio de la libertad y la participación sino el libertinaje.

Los niños y jóvenes necesitan límites y pautas dentro de las cuales desarrollarse. Sin éstas se sienten perdidos, desprotegidos, disminuyendo así sus potencialidades.

# EN LA ESCUELA, LA RAÍZ DE LA SOLUCIÓN

Sobre artículo publicado en Clarín.com el jueves 17 de abril de 2008. Aportes de la Lic. Mara Brawer, Coordinadora del Programa Construcción de Ciudadanía en las Escuelas.

*Restituir la autoridad del adulto es una tarea que tenemos pendiente. En el ámbito educativo, ese trabajo implica transmitir a los jóvenes que los límites no son arbitrarios sino que están fundados en el cuidado y el respeto por los derechos humanos.*

Todos aquellos que alguna vez trabajamos con alumnos sabemos que si en el aula no hay acuerdos que se respeten, es muy difícil poder enseñar. Y si los docentes no pueden enseñar, no hay escuela.

La educación es fundamentalmente transmisión, y ésta sólo es posible si hay asimetría en el vínculo docente-alumno. En otros tiempos, esta asimetría estaba dada de antemano: ser docente o padre implicaba respeto de parte del niño o el joven.

Restituir la autoridad del adulto es una tarea que como sociedad tenemos pendiente.

En la escuela, esta tarea implica transmitir en acto a los jóvenes que los límites sostenidos por el adulto no son arbitrarios sino que están fundados en el cuidado, instituidos por la comunidad educativa, y enmarcados en los principios constitucionales y los derechos humanos.

La primera transmisión pedagógica que los alumnos deben recibir desde la escuela, es que hay legalidades que regulan la convivencia. Y transgredir esas legalidades implica un riesgo para sí y para terceros.

Los chicos deben tener claro que la transgresión de las reglas y de las leyes tiene consecuencias.

Por esto, sostenemos que las sanciones no sólo no están mal sino que en muchos casos son necesarias; porque abren la posibilidad de que el joven comprenda que en la escuela, como en la vida, no se puede hacer cualquier cosa, porque se vive en sociedad y esto implica reglas que hay que respetar.

Los nombres que puedan adoptar las sanciones en la escuela son variados, pero el problema no es cómo se las denomine. Lo que sí importa, es que el límite que el adulto le ponga al chico sea educativo.

¿Cuándo una sanción es educativa? En primer lugar, cuando el límite no es un fin en sí mismo, sino que está dentro de un proceso de aprendizaje, cuando percibe que la transgresión que se le marca y por la cual se lo sanciona, no es el resultado del capricho del docente, sino que es producto del consenso de todos.

En segundo lugar, cuando previamente a la sanción, se les da la palabra a los involucrados y se los escucha. Vale recordar que, de acuerdo a la Convención Internacional por los Derechos del Niño, los chicos tienen derecho a ser escuchados cada vez que se toman decisiones que los afectan directamente, y tienen el derecho de poder decir lo que piensan.

Esto implica también el derecho a la legítima defensa. Por último, una sanción es educativa cuando no implica en ningún caso la expulsión del alumno del sistema educativo.

Frente a un hecho grave, es posible pensar en un cambio de escuela, pero nunca en la expulsión. La educación es un derecho, y es una obligación del Estado garantizarlo.

Tampoco olvidemos que en nuestro país la educación secundaria es obligatoria.

La responsabilidad de imponer límites que nos toca en tantos adultos, no suele ser un trabajo agradable, pero sí necesario para que las nuevas generaciones aprendan que no es posible actuar teniendo en cuenta sólo el interés individual, ya que también entra en juego el interés de la comunidad en la cual vivimos.

Generalmente es más cómodo ubicarse como par del joven. Pero sólo cediendo algo de esta posición podemos alojar a un chico. Hay chicos porque hay adultos. Los adultos necesitamos ser honestos con nosotros mismos y tener en cuenta que los chicos perciben y modifican sus actitudes cuando el límite que viene de parte nuestro es para cuidarlos y no para descargar nuestra impotencia. No olvidemos que la arbitrariedad desespera a grandes y chicos. En cambio, las legalidades tranquilizan.

# UNA MIRADA HACIA LA CONVIVENCIA INSTITUCIONAL



Mara Brawer nos dice que no hay formas estandarizadas de convivencia. No una sola forma de convivir. Cada comunidad, cada sector social, cada población, tiene sus modos de relacionarse; y eso se refleja en la escuela.

Una sociedad autoritaria, violenta y poco inclusiva, repercute en las relaciones que se dan en la escuela. Sin embargo, como ésta posee una función específica que tiende a incluir, esos comportamientos sociales se reorganizan y no se reproducen de manera idéntica.

Si existen problemas de comunicación en la sociedad, también los hay en la escuela. Vivimos en una sociedad excluyente y competitiva. Esas distintas modalidades de relación se repiten en la escuela, pero no se manifiestan exactamente igual.

La violencia no es la misma que se da en una cancha de fútbol o en el barrio, que la que sucede en un lugar donde la función específica es la búsqueda de la inclusión, de igualdad y de construcción de conocimiento. La escuela es uno de los pocos lugares donde se privilegia la circulación de la palabra, y sabemos que ponerle palabras a los conflictos disminuye los niveles de violencia.

Por otra parte, la Dra. Inés Dussel, quien ha realizado investigaciones sobre los reglamentos de convivencia, indaga sobre el sentido de la ley den-

tro de estos ámbitos. Comenta la importancia de estudiar la formalización de los acuerdos de convivencia, porque ello implica poner por escrito una especie de ley común, una definición pública sobre el tipo de orden político que se imagina para las escuelas.

El sistema de convivencia aparece como una estrategia de gestión de los conflictos que involucra una permanente autorreflexión, y en general el sujeto que emerge de eso ya no es un sujeto jurídico-político de los derechos, sino más bien un sujeto que resuelve problemas.

La misma autora señala que al analizar los reglamentos, aparecen algunas continuidades fuertes con el viejo orden tradicional (lugar de la ley, de los adultos, especulación, entre otros), al mismo tiempo que aparecen otros elementos que hacen que la ley aparezca más ambigua.

Surgen, además, dificultades para imponer sanciones e incluso de diseñar sanciones que sean sostenibles en términos democráticos.

Creemos que no es posible pensar a las instituciones sin leyes o normas que regulen las relaciones de los sujetos entre sí.

La norma es expresión de racionalidad y de libertad. Por eso, educar no es imponer una serie de reglas disciplinarias sin un sentido. Antes de emprender la difícil tarea de redactar un acuerdo de convivencia, conviene analizar los usos y costumbres que se fueron estableciendo.

Es importante que todos los integrantes de la comunidad educativa participen en la elaboración y revisión de los acuerdos escolares de convivencia.

La escuela está llamada a consensuar nuevas formas de convivir y sólo podrá hacerlo generando espacios de reflexión sobre sus propias dinámicas y organización.

“Vivir juntos” implica un aprendizaje esencial para poder crecer y lograr una sociedad más justa.

# CONCLUSIONES

El Programa EnREDarse pretende abrir el debate sobre la violencia en la sociedad actual y la necesidad de reflexionar sobre el planteo de la Educación para la Paz desde una perspectiva que reconsidere los valores y derechos humanos, para la resolución pacífica de conflictos que sustentan este tipo de educación.

Para ello, fue preciso hacer una mirada sobre los cambios sociales e históricos que han marcado cierta impronta en educación, y proponer la necesidad de generar espacios, buscar nuevas herramientas con el propósito de pensar otros modos de relaciones o convivencia.

Sabemos que vivimos en una época en la que el deterioro de las relaciones interpersonales genera un aumento de los conflictos en todos los campos de la sociedad. Y la escuela no queda exenta de esta problemática.

Es importante entender que el conflicto es inherente a la vida de los sujetos, porque la diferencia de percepciones, deseos e intereses son inevitables. El poder abordar esto de manera constructiva permite transformarlo en oportunidad y posibilidad de cambio.

Sin embargo, si el abordaje se da mediante la confrontación, anulación o destrucción del otro, serán condiciones de posibilidad para la erupción de la violencia. Estas prácticas son aprendidas y por lo tanto no son determinantes, absolutas, naturales, sino que son pasibles de nuevas reformulaciones.

Pensamos en la necesidad no sólo de resolver los conflictos sino de prevenirlos. Esto puede ser posible en la medida que entendamos a la mediación como un proceso de comunicación y podamos implementarla como una herramienta pedagógica, válida para todos los actores sociales: docentes, alumnos, padres.

La mediación es un proceso basado en la escucha, la aceptación, la comprensión, el respeto y la tolerancia. En este sentido es que priorizamos la formación participativa, el compromiso y el protago-

nismo social; una educación que tenga como meta formar niños y jóvenes comprometidos con su realidad: familiar, social, política, económica y cultural.

La implementación de un trabajo de estas características exige la revisión de la cultura institucional en sus roles, dinámicas, acuerdos y organización.

Es vital construir instituciones capaces de generar espacios donde se recupere el valor de la palabra, el diálogo, los acuerdos compartidos, el sentido de tolerancia, la cooperación y la coherencia.

La viabilidad de este tipo de proyectos pone en juego estrategias de cooperación que suponen acordar vías comunes de acción, donde los actores ceden parte de sus intereses a favor de la acción concertada.

Atendiendo a la necesidad de las escuelas es que pensamos un trabajo en redes con otras instituciones y organismos preocupados en el tema, desde una perspectiva de prevención.

Para finalizar, creemos que la educación, con el compromiso social y político de todos, puede facilitar la construcción de una sociedad más justa y menos violenta.

Tal como sostiene Paulo Freire, la función principal de la educación es hacer personas libres y autónomas, capaces de analizar la realidad que les rodea, participando en ella y transformándola. La educación vista como una acción política encaminada a la transformación social.

Esto no pretende ser un cierre del análisis propuesto a lo largo de los trayectos recorridos, sino más bien la explicitación de algunas reflexiones que nos suscitan la experiencia de haber transitado por este camino que dimos en llamar EnREDarse.

Para ello nos gustaría retomar la idea de itinerario que señala Marc Augé cuando nos dice que “hablar de itinerario es hablar de salida; de estancia y de vuelta; incluso si se ha de entender que ha habido muchas salidas, que la estancia también fue un viaje y que el retorno no ha sido nunca definitivo”.

# BIBLIOGRAFÍA

- ALCAIDE S. / RAVENNA, A. / GUALA, M. "La mediación en la escuela". Ed. Homo Sapiens, 1998.
- AMSTUTZ, J. / MAZZARANTANI, E. / PAILLET, M. "Pedagogía de la Paz". Bica C.E.M., 2005.
- BARREIRO, T. "Conflictos en el Aula". Ed. Novedades Educativas, 2000.
- BOGGINO, N. "Cómo prevenir la violencia en la Escuela". Ed. Homo Sapiens, 2005.
- BURNLEY, J. "Conflicto", en Hicks, D. (comp.), "Educación para la paz". Morata, Madrid, 1993.
- DARINO, S./GÓMEZ OLIVERA, M. "Resolución de conflictos en las escuelas", Ed. Espacio, Bs. As., 2000.
- DEL BONO, E. "Más allá de la competencia". Ed. Paidós, 1994.
- FELL / GIL. "Paz", en Hicks, D. (comp.), "Educación para la paz". Morata, Madrid, 1993.
- GALTUNG, J. "Sobre la paz". Fontanera, Barcelona, 1985.
- GARCÍA SLAORD, S. / VARELA, L. "Normas y valores en el salón de clase". Siglo XXI Editores, México.
- GIRARD, K. / KOCH, S. J. "Resolución de conflictos en las escuelas". Granica, Barcelona, 1997.
- HICKS, D. "Comprensión del campo", en Hicks, D. (comp.), "Educación para la paz". Morata, Madrid. 1993.
- LEDERACH, J. / CHUPP, M. "¿Conflicto y Violencia?". Ed. Clara Semilla, 1995.
- LLOBET, V. "Mediación escolar sin mediadores: técnicas y estrategias para convivir en el aula". Ed. Buenos Aires. Centro de publicaciones educativas y material didáctico, 2005.
- MARINO, J. / MORINO, R. "Convivencia: un problema clave para la nueva escuela. Ed. Troquel. Buenos Aires, 1999.
- MARTÍNEZ ZAMPA, D. "Mediación educativa y resolución de conflictos". Ed. Novedades Educativas, 2005.
- MIGUEZ, D. "Violencia y conflictos en las escuelas", Ed. Paidós, Buenos Aires, 2008.
- OBIOLS, S. "Adultos en crisis, jóvenes a la deriva", Ed. Novedades Educativas, Buenos Aires, 2004.
- ONETTO, F. "¿Hay que aprender a competir?", en Novedades Educativas, Año 12, N°113, Ed. Novedades Educativas, 2000.
- PERCE, A. "El lenguaje del Cuerpo". Ed. Planeta. Bs. As., 1996.
- PORRO, B. "La resolución de conflictos en la escuela". Ed. Paidós, 1999.
- PRAWDA, H. "Mediación escolar sin mediadores: técnicas y estrategias para convivir en el aula", Ed. Buenos Aires. Bonum, 2008.
- PROGRAMA NACIONAL DE MEDIACIÓN ESCOLAR. Cuadernillos 1, 2, 3 y 4. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación, 2004.
- PUIG J. / MARTÍNEZ M. "Educación moral y democracia". Ed. Laertes, Barcelona, 1989.
- RANDALL SALM. "La solución de conflictos en la escuela". Colección Aula Abierta, 1999.
- SHARP A. / SPLITTER, L. "La otra educación. Talleres". Leograf, Bs. As., 1996.
- SUARES, M. "Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas". Ed. Paidós, Bs. As., 1996.
- TRILLA, J. "El profesor y los valores controvertidos". Ed. Paidós, Barcelona, 1992.
- UMBREI / MARK. "Mediando en conflictos interpersonales: un camino hacia la paz". 1990.
- WATZLAWICK, P. / BEAVIN BAVELAS / JACKSON, D. "Teoría de la comunicación humana". Herder, Barcelona, 1997.

# UNA HISTORIA



Esta es la historia de un par de hermanos que vivieron juntos y en armonía por muchos años. Ellos vivían en granjas separadas, pero un día ... cayeron en un conflicto. Fue el primer problema serio que tenían en 40 años de cultivar juntos hombro a hombro, compartiendo maquinaria e intercambiando cosechas y bienes en forma continua.

Todo comenzó con un pequeño malentendido y fue creciendo, hasta que explotó en un intercambio de palabras amargas, seguido de semanas de silencio.

Una mañana, alguien llamó a la puerta de Luis. Al abrir, se encontró con un hombre con herramientas de carpintero:

- Estoy buscando trabajo por unos días - dijo el extraño. Quizás usted requiera algunas pequeñas reparaciones aquí en su granja y yo pueda ser de ayuda en eso.

- Sí - dijo el mayor de los hermanos. Tengo un trabajo para usted. Mire, al otro lado del arroyo, en aquella granja, vive mi vecino, bueno, de hecho es mi hermano menor. La semana pasada había una hermosa pradera entre nosotros pero él desvió el cauce del arroyo para que quedara entre nosotros. Él pudo haber hecho esto para enfurecerme, pero le voy a hacer una mejor. ¿Ve usted aquella pila de desechos de madera junto al granero? Quiero que construya una cerca de dos metros de alto, no quiero verlo nunca más.

El carpintero respondió:

- Creo que comprendo la situación.

El hermano mayor le ayudó al carpintero a reunir todos los materiales y dejó la granja por el resto del día para ir por provisiones al pueblo. Cerca del ocaso, cuando el granjero regresó, el carpintero justo había terminado su trabajo. El granjero quedó con los ojos completamente abiertos; su quijada cayó. No había ninguna cerca de dos metros. En su lugar, había un puente que unía las dos granjas a través del arroyo. Era una fina pieza de arte, con pasamanos y todo.

En ese momento, su vecino, su hermano menor, vino desde su granja y abrazando a su hermano mayor le dijo:

-Eres un gran tipo. ¡Construir este hermoso puente después de lo que he hecho y dicho.

Estaban en su reconciliación los dos hermanos cuando vieron que el carpintero tomaba sus herramientas.

- No, espera. Quédate unos cuantos días. Tengo muchos proyectos para ti - le dijo el hermano mayor al carpintero.

- Me gustaría quedarme - dijo el carpintero. Pero tengo muchos puentes por construir.



Gobierno de **Entre Ríos**

## CONSEJO GENERAL DE EDUCACIÓN

[www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo)

ENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOS

EDITADO 2008 - EDICIÓN 2016

Programa EnREDarse

Córdoba y Laprida 3º piso | Paraná, Entre Ríos CP 3100  
T. 0343 - 4209313 Int. 227 | Mail: [programaenredarse@gmail.com](mailto:programaenredarse@gmail.com)  
[www.entrerios.gov.ar/CGE](http://www.entrerios.gov.ar/CGE)