

IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2017.

La mediación escolar como estrategia participativa para la resolución de conflictos entre estudiantes de nivel secundario.

Mariani, Marina Aida.

Cita:

Mariani, Marina Aida (2017). *La mediación escolar como estrategia participativa para la resolución de conflictos entre estudiantes de nivel secundario. IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-067/512>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRer/zZa>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO ESTRATEGIA PARTICIPATIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES DE NIVEL SECUNDARIO

Mariani, Marina Aida

Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Argentina

RESUMEN

Diariamente la convivencia en el interior de las instituciones educativas se erige como objeto de análisis e intervención. La pregunta en torno a qué estrategias implementar para abordar los conflictos inherentes a los vínculos entre los diferentes actores de la comunidad educativa se resignifica a la luz de los cambios culturales promovidos, entre otros, por el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, especialmente por el uso de las redes sociales. La inmediatez, la masividad y la disolución de las responsabilidades, entre otras características que describen la presentación y propagación de los conflictos en redes sociales, demandan la búsqueda de nuevas estrategias para su abordaje. Este trabajo se propone describir y analizar la estrategia de mediación entre pares para el abordaje de conflictos entre estudiantes de nivel secundario a partir de una experiencia en un colegio secundario ubicado en el Partido de Lomas de Zamora de la Provincia de Buenos Aires. Se intentará problematizar en torno a los diferentes tipos de conflicto posibles de ser mediados, la particularidad del hostigamiento entre pares por redes sociales y el rol protagónico de los y las estudiantes en la búsqueda de alternativas de resolución.

Palabras clave

Convivencia Escolar, Mediación Escolar, Conflictos en redes sociales, Intervención

ABSTRACT

THE SCHOOL MEDIATION AS PARTICIPATORY STRATEGY FOR RESOLUTION CONFLICTS BETWEEN SECONDARY LEVEL STUDENTS

Every day, school life within the educational institutions is an object of analysis and intervention. The question as to what strategies to implement in approach to the conflicts inherent in the relationship between the different actors in the educational community is being reconfigured in the light of the cultural changes promoted, among others, by the use of new technologies of information and Communication, especially by the use of social networks. The immediacy, the massiveness and the dissolution of the responsibilities, among other characteristics that describe the presentation and propagation of the conflicts in social networks, demand the search of new strategies for its approach. This paper it is proposed to describe and analyze the strategy of peer mediation to deal with conflicts between secondary school students from an experience in a secondary school located in Lomas de Zamora, Province of Buenos Aires. It will try to problematize around the different types of possible conflicts to be mediated, the peculiarity of cyberbullying and the protagonist

role of students in the search for alternative resolution.

Key words

School Life, School Mediation, Conflicts in social networks, Intervention

Introducción[1].

El avance y el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación modificaron la cultura y las relaciones humanas, al punto de definir nuevas conceptualizaciones en torno a la violencia y los conflictos en el ámbito virtual (ciberconvivencia, cyberbullying, grooming, normas de ciberconducta, entre otras). Estas peculiares formas de relación son parte de la vida cotidiana entre los estudiantes, especialmente los de nivel secundario. Nuevas formas de expresión de conflictos requieren de estrategias específicas para su resolución o de repensar las estrategias existentes para los nuevos contextos.

Numerosos trabajos sostienen que la mediación en el ámbito educativo facilita la resolución de conflictos y mejora el clima y la convivencia escolar (Boqué, 2002; Malik y Herraz, 2005; Cohen, 2005). Además, promueve habilidades comunicativas y de resolución de conflictos que se generalizan más allá de las experiencias específicas de mediación. Se señalan dentro de las mejoras observadas (Cava, 2009): la facilidad para crear vínculos, mayores sentimientos de pertenencia, mayor sensación de control sobre la propia vida escolar. Lo que podría sintetizarse como la función preventiva de la mediación en tanto mejora las relaciones entre personas y grupos más allá de las mediaciones propiamente dichas centradas en conflictos particulares. Conlleva consecuentemente una transformación de los vínculos sociales.

En el presente trabajo se analiza una experiencia concreta de intervención sobre conflictos entre pares en una escuela de nivel secundario ubicada en el Partido de Lomas de Zamora, en la Provincia de Buenos Aires. Se trata de una experiencia que tuvo su origen en la demanda de los estudiantes, por lo que desde el principio, se caracterizó por la promoción de la participación activa y voluntaria de los y las adolescentes, coordinados por un preceptor y una profesora. En un primer momento, se describen los diferentes acuerdos establecidos entre estudiantes miembros del Equipo y Profesores Coordinadores en torno a los pasos en el proceso de la mediación, la definición de los conflictos a ser mediados, el rol y el perfil de los mediadores, las intervenciones posibles, el seguimiento de los conflictos y la evaluación del Equipo. Seguidamente, se analiza el cambio en el enfoque de la intervención a partir de la preeminencia

de conflictos expresados a través de las redes sociales. Por último, se reflexiona sobre el proyecto en sí y la necesidad de pensar estrategias específicas para el abordaje de conflictos en entornos virtuales entendiendo que las mismas pueden encontrar su desarrollo en la confluencia entre la psicología y la pedagogía principalmente.

Origen y conformación del Proyecto de Mediación entre Pares.

El proyecto del Equipo de Mediación entre pares, surgió hacia finales del año 2013, por iniciativa de un grupo de estudiantes de 5to año. A partir de haber sido testigos de una situación conflictiva entre compañeros, les propusieron a las partes en conflicto un momento y espacio para dialogar sobre lo ocurrido. Los estudiantes interpretaron que ese espacio de diálogo había resultado sumamente útil para la resolución del conflicto y creían que la estrategia podía generalizarse. Esta situación se constituyó en la piedra fundamental del proyecto. Tras plantearle la idea al Equipo Directivo, el mismo conceptualizó la estrategia como una forma posible de mediación entre pares y convocó a un preceptor y a una profesora para coordinar el trabajo junto con los estudiantes.

A través de la búsqueda y el análisis de información y de experiencias previamente desarrolladas, coordinadores y estudiantes a lo largo de diversas reuniones, definieron: el rol del Equipo de Mediación en la escuela, sus funciones y limitaciones, el perfil de los mediadores, los conflictos plausibles de ser mediados, los pasos en el proceso de mediación y la metodología para la evaluación de la estrategia.

A pesar de haber identificado desde el origen la necesidad de abordar la promoción de una convivencia pacífica y la prevención de conflictos violentos, en sus inicios el foco de las intervenciones estuvo puesto en la mediación de conflictos entre pares. Se definió a la misma como un espacio de diálogo, en el que las dos partes en conflicto podían contar desde su perspectiva el hecho ocurrido, aportar una estrategia posible de resolución al conflicto y acordar la implementación de acciones tendientes a superarlo o abordarlo. Se pensó en la mediación como una estrategia previa a la intervención del Consejo Consultivo y a la sanción. Por ello, no se intervino en conflictos que ya habían sido objeto de sanción.

Conceptualizaciones básicas para la implementación del proyecto.

Una de las primeras tareas entre coordinadores y estudiantes fue conceptualizar la estrategia de mediación como proceso para luego discutir sobre las etapas que lo conformaban. Ello requirió satisfacer las necesidades de capacitación tanto de los coordinadores como de los estudiantes. De este modo, los primeros encuentros se centraron en la conceptualización de la estrategia y el desarrollo de habilidades comunicativas por parte de los mediadores, vinculadas a la comunicación asertiva y a la negociación.

Se comenzó definiendo a la mediación como un proceso voluntario en el cual el mediador ayuda a las partes en conflicto a tratar de resolver sus diferencias. Se trata de una negociación llevada a cabo con la ayuda de una tercera parte (mediador/a), que no reviste carácter de árbitro ni juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto, ni de tomar decisiones. Las partes pueden o no llegar a un acuerdo. En el ámbito educativo,

siguiendo lo planteado por Sara Rozenblum de Horowitz (2012) la escuela puede ser el lugar donde se incluya la reflexión, la palabra, el pensamiento antes de la acción; pudiendo dar una respuesta diferente a la que se da socialmente como forma de responder al conflicto. Generalmente, la sociedad responde con represión ante el conflicto, buscando, sin conseguirlo, la supresión de la violencia. En la escuela se puede dar respuesta a las situaciones de conflicto y de violencia incorporando nuevas respuestas, otros modos constructivos de resolución de conflictos, anteponiendo la reflexión al actuar. En palabras de la autora, “la mediación favorece la asunción de responsabilidades evitando hablar de culpas y ayuda a comprender que participar en un conflicto significa tener que ver en mayor o menor grado en la formación del mismo” (Rozenblum de Horowitz Sara; 2012:204).

Conceptualizada la estrategia, surgió la necesidad de identificar y definir las condiciones previas tales como: estar motivado para mediar, hacerse responsable de uno mismo, estar dispuesto a no estar de acuerdo y también estar dispuesto a acordar. Ello trajo aparejado la conceptualización de los diferentes **momentos en el proceso de la mediación**, acordándose las siguientes etapas:

1. Identificación por parte del Equipo de los conflictos entre pares.
2. Discusión interna a fin de discernir si el conflicto podía ser abordado desde mediación o no;
3. Selección de los mediadores en función del conflicto y de las partes en conflicto.
4. Consultas individuales a las partes involucradas en el conflicto para indagar su disposición a mediar,
5. Mediación propiamente dicha,
6. Evaluación de la mediación al interior del equipo y por parte de las partes en conflicto y
7. Seguimiento del conflicto.

Sin profundizar acerca de las distintas miradas en torno a los conflictos en el ámbito educativo, se acordó desde el inicio que aquellos posibles de ser mediados reunieran las siguientes características:

- Conflictos interpersonales entre dos estudiantes. Se excluyeron conflictos grupales, así como también conflictos entre profesores y estudiantes.
- Conflictos que no revistan una gravedad tal que amerite una intervención del Consejo Consultivo. La instancia de mediación se constituyó como un momento previo a la intervención del Consejo Consultivo y de la consecuente sanción.
- Ocurrencia en la institución. Tras la visualización de que gran parte de los conflictos tenían su origen y/o continuación en las redes sociales, se amplió el criterio al ámbito virtual.

Para la selección de los mediadores, se buscó favorecer la imparcialidad y evitar que estudiantes del equipo se vieran involucrados emocionalmente con el conflicto o con alguno de los estudiantes. Posteriormente, el trabajo de conceptualización se enfocó en el momento de la mediación propiamente dicha. Para ello se trabajó mediante simulación de situaciones, rol playing, análisis de videos y discusiones al interior del equipo en torno a las habilidades comunicativas, el uso y manipulación de la información obtenida y la confidencialidad. Se diseñó un protocolo para el momento de la

mediación en el que se consignaron:

Las pautas de encuadre: confidencialidad, escuchar al otro, decir la verdad, no interrumpir, no agredir.

Los pasos del encuentro: saludo inicial, presentación de mediadores y de estudiantes protagonistas del conflicto, exposición de lo ocurrido por cada una de las partes, explicitación de alguna estrategia de resolución, acuerdo, valoración de una característica positiva del otro, saludo final.

Un modelo de Acta Compromiso entre los estudiantes en conflicto.

Por último, se diseñaron instrumentos de evaluación de la mediación propiamente dicha (por parte de las partes en conflicto y de los mediadores) y se conceptualizó el momento de seguimiento del conflicto, instrumentando un cuestionario anónimo a completar por escrito al mes de la mediación por parte de los estudiantes en conflicto. El objetivo del mismo fue obtener información sobre el curso del conflicto y del acuerdo producto de la mediación.

Las Intervenciones: sobre la necesidad de cambiar el enfoque.

El foco de las intervenciones en los inicios se centró en la mediación propiamente dicha. Se estableció un circuito de comunicación entre el Equipo Directivo, Tutores y Delegados de cursos para la toma de conocimiento de los casos posibles de ser mediados. El número de mediaciones llevadas a cabo no se correlacionó con el número de conflictos acontecidos. Algunos de los motivos identificados fueron: problemas de comunicación entre los diferentes actores institucionales, demora en la recepción de los casos, falta de difusión del equipo, representaciones sociales entre los estudiantes en torno al equipo de mediación como un lugar de sanción, surgimiento de numerosos conflictos grupales que no podían ser abordados por la estrategia diseñada.

El análisis de los factores mencionados llevó a replantear las intervenciones del Equipo. En primer lugar se decidió aumentar las estrategias de difusión mediante la presentación y socialización del equipo por los diferentes cursos, la colocación de afiches y carteles en distintos sectores de la escuela y el armado de una cartelera específica. Por otro lado, se decidió ampliar la convocatoria extendiéndola a estudiantes de 4to año (hasta el momento solo participaban estudiantes de 5to y 6to año) a partir del segundo cuatrimestre de modo de comenzar a involucrarlos tempranamente en el proyecto. La primera tarea encomendada a los estudiantes de 4to año fue la realización y tabulación de una encuesta para evaluar el rol del equipo de mediación en la escuela por parte de los estudiantes de todo el nivel. Además, se establecieron con mayor frecuencia reuniones entre los diferentes actores institucionales: equipo directivo, preceptores, tutores y delegados junto con el equipo de mediación. Por último, a partir del año 2016, se decidió trabajar la temática del uso responsable de las redes sociales en pos de mejorar la convivencia. La decisión se fundamentó en la aparición de numerosos conflictos en el ámbito virtual, como: comentarios ofensivos en publicaciones de compañeros, difusión de fotos obtenidas sin el consentimiento del otro, difusión de fotos distorsionadas o intervenidas mediante algún programa/aplicación, creación de una cuenta falsa a partir de la cual se posteó una foto de cada estudiante del curso con algún comentario ofensivo. Algunos conflictos entre pares se originaban en las redes sociales mientras que otros encontraban

en ese ámbito un espacio de continuidad y desarrollo atravesado por la masividad y la inmediatez, características que limitaban las estrategias de resolución hasta el momento implementadas.

Por la masividad inherente a las redes, se decidió abordar la temática desde la promoción y prevención de conflictos además de intervenir en las mediaciones propiamente dichas. Las acciones del Equipo de Mediación en este punto fueron predominantemente la realización de talleres con los cursos del Ciclo Básico de la Secundaria sobre: conflictos en redes sociales, peligros y configuración de privacidad en las principales redes utilizadas (instagram, snapchat, facebook e incluso whatsapp), hostigamiento entre pares, ciberbullying. Con los estudiantes de 6to año se trabajó, en articulación con la materia Trabajo y Ciudadanía sobre grooming y la identificación de avisos falsos en el proceso de búsqueda laboral. La intervención mediante talleres en los cursos permitió, además de los objetivos específicos de cada planificación, una mayor difusión de las acciones del equipo entre estudiantes y profesores; un acercamiento entre los estudiantes miembros del equipo y sus compañeros; el desarrollo de habilidades de coordinación de grupos y de planificación de actividades y acciones por parte de los integrantes del equipo así como la búsqueda de material didáctico y la construcción de una carpeta con planificaciones y recursos sobre la temática.

Resultados y discusión: ¿puede la estrategia de mediación entre pares enfocarse en los conflictos expresados en el ámbito virtual?

Se analizan a continuación los resultados de la estrategia de mediación entre pares, para luego enunciar algunos interrogantes sobre su implementación en el abordaje de los conflictos a través de las redes sociales.

Más allá de ciertos obstáculos propios de la institución escolar para el desarrollo del proyecto (tales como la dificultad para encontrar espacios de reunión –sea por la dificultad para sacar alumnos en horario de clase, los tiempos propios de la tarea pedagógica-, ciertos problemas de comunicación entre los diferentes actores institucionales), el mismo logró sostenerse a lo largo de los años, siendo objeto de una evaluación formativa constante por parte de los coordinadores, el equipo directivo y los estudiantes. Se caracterizó desde el origen por una participación activa y voluntaria de los alumnos lo cual generó un mayor compromiso hacia la tarea.

Si bien las definiciones centrales se establecieron durante el primer año de creación del Equipo, la revisión de las mismas generó cambios en las conceptualizaciones de las etapas del proceso así como también de las intervenciones.

Con respecto a los cambios en la definición del proceso, la sistematización de los momentos establecidos funcionó en algunas oportunidades como un obstáculo para la intervención. Ya sea porque se demoraba la toma de conocimiento de casos para mediar (lo cual llevó, en algunas oportunidades, a una intervención cuando el conflicto ya había cesado o había sido elaborado por las partes) o porque las instancias definidas resultaban excesivas. Se decidió acortar los pasos en el proceso de mediación, obviando instancias de consulta y el momento de indagación sobre la predisposición a mediar.

Por otro lado, desde el origen se dio por sentada la disposición a acordar, no así la posibilidad de discrepar. Se definió un protocolo de mediación que concluye con un acuerdo entre las partes. Pero estar dispuesto a discrepar implica aceptar que la otra persona no esté de acuerdo, incluyendo la posibilidad de recibir un rechazo, un no como respuesta (Rozenblum de Horowitz Sara; 2012). Surgió entonces la necesidad de repensar el Protocolo de Mediación incluyendo la discrepancia y una nueva habilidad para desarrollar en los mediadores: incluir y dar lugar a la discrepancia. Rozenblum de Horowitz (2012: 202) establece que “paradójicamente, la capacidad de discrepar hace que sea posible llegar a un acuerdo. No se obtiene un verdadero sí si primero no ha habido espacio para un no; es la base de la autodeterminación de las partes”. Por último, estar dispuesto a acordar cuando el acuerdo beneficia a la otra parte no es una situación sencilla y es parte del proceso construir también ese acuerdo.

Con respecto a las intervenciones del Equipo de Mediación, a partir de lo evaluado se realizaron algunas mediaciones de a grupos pequeños de estudiantes, flexibilizando el formato original. Si bien en líneas generales, tales intervenciones fueron positivas, falta aún sistematizar los resultados.

Por su parte, surgió la necesidad de incluir un área de intervención ligada a la promoción y prevención de conflictos mediante el uso de redes sociales. Si el Equipo de Mediación actúa en la búsqueda de alternativas de solución de conflictos, la pregunta en torno a su injerencia en los conflictos por redes sociales se hizo presente. Se amplió entonces el ámbito de acción del Equipo mediante la implementación de Talleres en los cursos centrados en el hostigamiento vía redes sociales, valorando las características que lo distinguen del acoso entre pares tradicional y que demandan estrategias específicas de abordaje. Santander y Bravo (2013) enumeran una serie de rasgos que diferencian el acoso tradicional y el cibernético: amplitud de la potencial audiencia, invisibilidad o anonimato, en cualquier lugar y en cualquier momento, imperecedero, rapidez y comodidad, la fuerza física o el tamaño no afecta, el acosador no marginal. La estrategia de la mediación entre pares tal como se definió en el origen no permitía una aproximación a éste tipo de conflictos. Ya no se trataba de un conflicto entre dos estudiantes, sino que algo que podía vincularse en principio a dos personas, se volvía masivo por la amplitud de la audiencia, incluyendo diferentes actores desde distintos roles. Si bien el equipo intervino en algunas mediaciones de a grupos, queda abierta la pregunta acerca de la posibilidad de flexibilizar el proceso de mediación para el abordaje de éste tipo de conflictos, además de abordarlos desde los talleres de reflexión y discusión.

Por último, dejó de considerarse la intervención del Equipo de Mediación exclusivamente antes de la acción del Consejo Consultivo. Si la estrategia se pensó como un espacio de reflexión y diálogo entre pares sobre el conflicto y la facilitación de alternativas de solución, por qué no brindar un espacio de escucha, reflexión y diálogo luego de la sanción. Al momento de publicación del presente trabajo no se cuenta con registros de éste tipo de intervención para poder aproximar alguna reflexión al respecto.

En síntesis, la experiencia se constituyó, como estrategia participativa, en un espacio de reflexión y producción constante. En pleno

desarrollo, abre innumerables preguntas y discusiones en el interior de la escuela, específicamente frente a la conflictividad predominante (la desarrollada vía redes sociales) y anhela enriquecerse con otras experiencias para construir una convivencia escolar basada en el diálogo y la inclusión desde la diferencia.

NOTA

[1] El trabajo se enmarca en el proyecto de investigación UBACyT, denominado “Las reformas en el gobierno del sistema educativo: el rol del Estado en la educación y la pluralidad de centros de regulación en las jurisdicciones. Período 2003 – 2015”, bajo la Dirección del Dr. Guillermo Ruiz y se enfoca en las regulaciones sobre convivencia escolar.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguado Odina, T. y Herraz Ramos, M. (2006): Mediación social intercultural en el ámbito educativo. *Portularia*, VI (1), 3-12.
- Bacher, S. (2016): Navegar entre culturas. Educación, comunicación y ciudadanía digital. Buenos Aires: Paidós.
- Castro Santander, A. y Reta Bravo, C. (2013): Bullying blando, bullying duro y cyberbullying. *Nuevas violencias y consumos culturales*. Buenos Aires, Argentina: Homosapiens Ediciones.
- Cava, M.J. (2009): La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar”. *Información Psicológica*, 95, 15-26.
- Delgado-Salazar, R., Lara-Salcedo, L. M. (2008): De la mediación del conflicto escolar a la construcción de comunidades justas. *Universitas Psychologica*, 7 (3), 673-690.
- Míguez, D. (comp.) (2008): *Violencias y Conflictos en las Escuelas: aproximaciones a un problema actual*. Buenos Aires: Paidós.
- Pérez Crespo, M. J. (2002): La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas”. *Revista EDUCACIÓN Y FUTURO*.
- Pulido, R., Martín-Seoane, G. y Lucas-Molina, B. (Mayo 2013): Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Anales de Psicología*, 29 (2), 385-392.
- Rozenblum de Horowitz, S. (2012): *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires, Argentina: Aique Educación.
- Seda, J. A. (comp.). (2015): *Dilemas del bullying: de la urgencia a la oportunidad. Aprendizaje afectivo, dinámicas grupales y experiencias de intervención*. Buenos Aires, Argentina: Noveduc.
- Visalli, U. A. (2005): *Aspectos psico-sociales del conflicto, mediación escolar y maltrato entre iguales (Bullying) en centros educativos*. Universidad de Burgos.