

Introducción

La mediación educativa y el Programa de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)

La mediación educativa nos abre la posibilidad de resolver nuestras diferencias, incorporando soluciones basadas en criterios justos y no en caprichos o arbitrariedades; ayuda a reflexionar antes de la acción, aprendiendo de nuestra participación en la situación conflictiva actual, capitalizando experiencias para el futuro. La escuela forma en contenidos académicos y hasta ahora no se hizo cargo del tema de la resolución de conflictos, que se supone provienen del aprendizaje experiencial, porque se consideraba que era terreno de la educación familiar.

A través de la mediación buscamos incorporar habilidades, desarrollar capacidades, entender la importancia de la percepción de cada uno en la formación de los conflictos, asumir protagonismo y responsabilidad en la vida, incorporar a nuestra vida resoluciones colaboradoras y solidarias y, lo que es más importante y difícil aún, erradicar la violencia y la competencia, lo cual lleva tiempo y necesita de un entorno seguro y estimulante, como asimismo reglas de juego claras.

Los programas RAC (Resolución Alternativa de Conflictos)¹ propuestos en este libro favorecen el autocontrol, la comunicación positiva, la reflexión, la resolución pacífica de problemas y el pensamiento crítico.

La diferencia generacional seguirá existiendo, pero RAC nos permite establecer lazos de colaboración a dos vías entre docentes y alumnos al incorporar la comprensión del problema/conflicto desde la vivencia de la otra parte. También es una herramienta útil para la prevención y abordaje de cualquier tipo de conflicto entre pares² o entre adultos, etcétera.

1. Sigla acuñada por la autora.

2. Pares: nos referimos en este libro a los estudiantes, compañeros.

Beneficios de la mediación educativa

La modificación de hábitos y conductas lleva tiempo y necesita la inversión de esfuerzos.

El éxito de la implementación de este programa reside en toda la comunidad educativa, en especial en el compromiso docente de incorporar las nuevas habilidades y el cambio teórico de abordaje que los programas RAC implican en la vida de la comunidad educativa.

Las estadísticas de NIDR (*National Institute for Dispute Resolution*) y CREnet (*Conflict Resolution Education Network*) de octubre de 1997 respecto de la Mediación de Pares en el Condado de Harris, Texas, Departamento de Educación, establecen en el apartado ÉXITO:

"El éxito inicial y continuado favorece la creciente participación. Ahora, tras dos años de operación continua, el programa se desarrolla en 140 escuelas del condado —92 primarias, 32 secundarias, 7 terciarios y 9 escuelas de educación especializada..."

"Aproximadamente 500 educadores recibieron las 12 horas iniciales del nivel inicial y 260 han recibido 12 horas de capacitación de nivel II. Aproximadamente 2.000 estudiantes han sido entrenados..."

"Lo más excitante es que se ha informado de 334 mediaciones de estudiantes exitosas. Encontramos otras evidencias del éxito de los programas en el informe de la investigación de la Rice University del año 1996 :

- *80% del personal de las escuelas asociadas recomiendan el programa de mediación a otras escuelas.*
- *88% de los estudiantes entrenados informaron que se sienten seguros en resolver conflictos entre compañeros.*
- *77% del personal entrenado informó que había mejorado sus propias habilidades de resolución de conflictos.*

Más del 50% de los directivos de las escuelas asociadas informaron que la mediación de pares reducía las sanciones disciplinarias."

Estas estadísticas también reflejan que una vez que se implementaron los programas, el nivel de concentración y rendimiento escolar mejoró. Seguramente el aspecto más beneficiado es el "clima relacional emocional" y la transformación de toda la escuela en un entorno seguro, contenedor, con espacio para la equivocación, como así también la aceptación de que los estudiantes pueden tener distintos ritmos de incorporación de conocimientos.

Relevo de la misma publicación las tres premisas fundamentales del Departamento de Educación del Estado de Maryland:

- *"Todos los chicos pueden estudiar".*
- *"Todos los chicos tienen el derecho de concurrir a una escuela en la que puedan progresar y aprender".*
- *"Todos los chicos deberían tener la misma oportunidad de estudiar contenidos igualmente rigurosos".*

"El desarrollo de leyes, reglamentos, guías y políticas son herramientas que colaboran en las expectativas de las escuelas y de las familias respecto de conductas positivas que permitan a los jóvenes tener la oportunidad de estudiar contenidos rigurosos, en un entorno propicio para el aprendizaje".

"Los programas de resolución de conflictos y de mediación de pares ayudan a asegurar un clima donde los estudiantes puedan adoptar altas expectativas de conducta positiva y aprender modos de acordar disputas que sean mutuamente beneficiosas para todas las partes involucradas". (Nancy Grasmick Superintendente del Departamento de Educación del Estado de Maryland)

Organización del Programa RAC

El programa está diseñado para clases de 45 minutos; se recomienda dictar dos clases seguidas.

Algunas tareas del programa se pueden incorporar a materias curriculares como Educación Cívica, Ciencias Sociales y Literatura. Es importante que, previamente a la implementación del programa, toda la comunidad educativa (alumnos, padres, docentes, directivos, administra-

tivos y personal auxiliar) sea informada respecto de los contenidos del programa RAC.

La currícula consta de 25 capítulos que contienen una parte teórica e indicaciones para su mejor implementación a través de el/la docente. El Diario que se ubica al final de cada capítulo permitirá a el/la docente captar si los participantes³ aprendieron los conceptos dados y si se puede proseguir. Si el/la docente considera que los conceptos que se transmiten no han sido captados e incorporados, se reforzará la ejercitación en ese tema.

Las simulaciones o dramatizaciones están acompañadas de indicaciones claras y cuentan con el apoyo didáctico de un CD complementario. Asimismo, a las escuelas que cuenten con video grabador y reproductor, o que puedan conseguirlo, les sugerimos filmar las dramatizaciones realizadas por los participantes, para ser estudiadas por los alumnos que las protagonizaron. Cada uno de nosotros tiene distorsiones respecto del desempeño y participación propios; vernos en el video complementario permite captar en mayor profundidad nuestro modo de interrelación para poder mejorarlo y hacerlo más efectivo.

El programa emplea cierta terminología que debería incorporarse (existe un glosario para consultar).

El docente debe contar con medios audiovisuales, pizarrón, rotafolio, etc. Se aconseja juntar los pupitres o trabajar de ser posible en mesas redondas con grupos de 5 a 8 participantes.

Las habilidades aprendidas deberían practicarse en la vida educativa para que su refuerzo permita incorporarlas en la vida diaria.

No existen en general respuestas correctas o erróneas, simplemente algunas son más adecuadas a cada situación que otras. Los programas RAC incluyen la posibilidad de equivocarse como parte de la vida; pensamos que la reiteración de las equivocaciones es preocupante, pero la equivocación en sí misma tiene un rol importante en el aprendizaje vivencial.

3. Decimos "participantes" pues el programa se puede utilizar para capacitar a adultos, docentes, etc.; al utilizar la palabra "participante" buscamos jerarquizar su protagonismo.

Presentación

Este programa busca capacitar en la comprensión de la dinámica del conflicto y desarrollar e incorporar respuestas efectivas al mismo. Está diseñado para que el docente lo pueda aplicar y ofrece un CD complementario que ejemplifica lo propuesto.

Sirve para capacitar a toda la comunidad educativa. Si bien en este caso los ejercicios, simulaciones y terminología han sido adaptados para adolescentes y para utilizarlo en capacitación docente, requiere poco esfuerzo de adaptación dado que el objetivo del ejercicio es el mismo.

El programa busca desarrollar habilidades de la vida que todos necesitamos incorporar para resolver nuestros problemas diarios. Los temas básicos que incluye son:

- Definición de conflicto.
- Abordaje y manejo de conflictos.
- Negociación.
- Los 7 elementos del Proyecto de Negociación de la Universidad de Harvard.
- Mediación.
- El lugar de la comunicación en los conflictos.
- El contacto con los sentimientos propios y de los otros.
- Técnicas de Resolución de conflictos.
- Manejo de situaciones difíciles.
- Reconocimiento de los estilos de abordaje de conflictos .
- Entrenamiento en la reflexión previa a la acción.
- Incorporación de criterios de legitimidad a la vida diaria.

El programa está diseñado para su implementación. Incluye: ejercicios, dramatizaciones y análisis de los mismos con los estudiantes, e incorporación de las habilidades aprendidas, las cuales deben ser reforzadas en el transcurso del año lectivo.