

I. Introducción.

El campo de la educación en la actualidad se encuentra en una fase compleja y tiene que afrontar múltiples retos relacionados con factores de cambio a los que se enfrentan los diferentes “actores” que intervienen: los mismos niños o adolescentes, sus padres y los educadores. En efecto, considerando algunos problemas que se desarrollan en el área educativa, podemos tener la impresión de que existe un rezago del sistema educativo o escolar, que no corresponde en ocasiones a las necesidades o realidades de los niños o adolescentes y de sus familias y que por múltiples factores, este sistema no permite un avance real que atienda las problemáticas resultantes de la vida en común de los “actores” del fenómeno educativo.

Los diversos cambios socioculturales relacionados con las transformaciones en la estructura y dinámicas en las familias (aumento importante del número de separaciones o divorcios y de las familias monoparentales, cambio en cuanto a la disponibilidad y presencia de los padres con sus hijos por el ritmo profesional...) tanto como una cierta generalización y normalización de la violencia en las relaciones sociales y una crisis de valores bastante marcada y presente, en gran parte a través de los medios de comunicación, representan diferentes realidades de la época en la que vivimos y que han tenido consecuencias más o menos directas sobre el contexto educativo actual. Acerca de esta realidad, Gil-Villa (1996) y Torres (2006) comentan que “estas transformaciones dinamizadas por las redes de información y las comunicaciones, por la rapidez en los flujos de información, nos enfrentan a un mundo en el cual las barreras son cada vez más débiles, aparecen nuevas formas de pensar, hablar, actuar, decidir y relacionarse, y todos estos fenómenos influyen de manera decidida en los sistemas educativos, en el ejercicio del oficio docente y plantean desafíos frente a su actuación, frente a su identidad” (citados por Ortiz-Molina, 2011, p.372).

Por otra parte, Ander-Egg (2005) comenta que “si bien la violencia en la escuela es un problema específico de las instituciones educativas, esta situación expresa también la violencia que se genera fuera de la escuela, es decir, la violencia que existe en la sociedad” (p.119). Podemos comentar también que, en el contexto escolar o educativo así como en un entorno familiar o profesional, se puede observar cierto empobrecimiento tanto cuantitativo como cualitativo de las relaciones humanas y de la comunicación, lo que se puede relacionar con uno de los “virus de la educación” planteados por Ander-Egg (Ibíd.): el individualismo. En efecto, este autor explica que existe en el ámbito educativo una dinámica de competitividad basada en un interés personal y que se pierde en algunas ocasiones “todo sentido de solidaridad” (p.114), entre los docentes y / o entre alumnos.

Así, en el contexto más acotado de una institución educativa, a pesar del funcionamiento de este tipo de institución y del hecho de que sus miembros tienen contactos frecuentes, casi cotidianos, se puede observar que esos contactos no son siempre sinónimos de relaciones positivas ni constructivas y que a veces se pierde la importancia de lo que reúne a maestros, padres de familia y alumnos en un proyecto común: la misión compartida de educación de unos hacia otros. En efecto, debido a que las escuelas son organizaciones en las que coexisten personas de diversas edades, experiencias y de múltiples trayectorias individuales, representan una fuente constante de situaciones en las que surgen dificultades de comprensión, de adaptación, de comunicación.

Acerca de este último punto, podemos mencionar la dificultad intrínseca de la comunicación en el entorno educativo: ¿Cuántas veces queremos decir algo que no es lo que el otro comprende? ¿Cuántas veces queremos disculparnos y no encontramos la forma de expresarnos sin sentir la dificultad de reconocer que no procedimos adecuadamente, y a veces hasta un sentimiento de humillación? ¿Y por consecuencia, cuántas veces elegimos no expresar un desacuerdo, una opinión diferente o una dificultad para evitar un problema o una mala

interpretación, lo que puede crear situaciones de incomprensión y / o tensiones entre las diferentes personas involucradas?

Por otra parte, por tratarse de un lugar en el que se desempeñan relaciones educativas y de trabajo en equipo, la escuela representa un entorno donde aparece la necesidad de poder enfrentar lo antes y lo mejor posible las dificultades encontradas, para evitar que se deterioren las situaciones y lleguen a conflictos demasiado importantes que podrían tener consecuencias negativas para las personas involucradas. En cuanto a esta necesidad de poder comunicar e intercambiar cuando surgen situaciones difíciles, De Regil (2013, s.n.) plantea una “línea de transformación pedagógica necesaria” si queremos pensar en una reforma en el contexto educativo: “formar para el diálogo, para el uso de la inteligencia en los problemas de convivencia inmediata y mediata. Enseñar a mediar conflictos y no evadirlos; a participar en la construcción de la normatividad que sirva para la resolución de problemas”.

Las dificultades mencionadas en cuanto a la dinámica de comunicación y de relación entre los diferentes actores involucrados en la misión de la educación compartida representan aspectos relevantes para tratar de entender la “pérdida de consenso entre la sociedad, las familias y la escuela en la tarea de formación de los niños y los jóvenes” (Usategui, 2009, p.173) y las consecuencias que ésta puede tener. Así, aunque este consenso podría parecer más necesario en nuestra época para que los niños y jóvenes puedan afrontar los diferentes cambios y / o dificultades mencionados, se puede percibir que son siempre más numerosas las exigencias que recaen sobre la institución educativa, haciéndola responsable de “dar una respuesta adecuada a todas las tensiones y conflictos que están generando las rápidas transformaciones económicas, sociales, culturales” (Ibíd., p.173) de la sociedad en la que vivimos.

Entre las diferentes problemáticas del contexto escolar, las relacionadas con los conflictos y la violencia escolar expresan la realidad de una sociedad con fuertes niveles de violencia, es decir, la problemática escolar mencionada refleja el contexto de la sociedad actual. Así lo expresa Ander-Egg (2005, p.119) quien

aduce que las “circunstancias de violencia estructural que se viven en el ámbito social penetran la vida escolar”. En el contexto de una institución escolar, la dinámica de trabajo entre el equipo educativo y las familias de los alumnos parece difícil, reforzando la idea de responsabilización de la escuela y de falta de consenso. Acerca de esta situación, Dowling y Osborne comentan que “la función central de las escuelas y las familias es la formación y educación de los niños, una tarea común que debería asegurar su estrecha cooperación y apoyo mutuo. [...] Sin embargo, cuando [el niño] tiene dificultades sociales o educativas, es infeliz o desobediente o lento en aprendizaje, cada una de las partes de la sociedad familia-escuela puede aliviar su descontento y sentido de fracaso juzgando a la otra parte como responsable por haber hecho su tarea de modo deficiente” (1996, p.95). Podríamos decir que se percibe una “fractura” bastante importante entre ciertas familias y la institución educativa cuando se trata de abordar situaciones en las cuales tendríamos que buscar juntos alternativas para mejorar la actitud de alguno(s) de los estudiantes de la institución, en una dinámica de prevención de los conflictos y de las situaciones de violencia en el ámbito escolar y de ciertas consecuencias relacionadas con ésta.

En algunas ocasiones, las situaciones de conflicto que se presentan en el ámbito escolar no se abordan adecuadamente, por diferentes razones. De cierta manera podríamos decir que cuando aparecen dificultades o problemáticas relacionadas con la conducta de los alumnos, una parte de las mismas serán tratadas con cierta urgencia, para “dar una respuesta” en el momento, de manera inmediata, a veces pensar en una “consecuencia” o “sanción”. Por lo tanto, en muchos casos, esta dificultad o problemática no se “hablará” entre las diferentes personas involucradas. Es decir que en lugar de poner palabras sobre la situación y de tomar el tiempo para que esta dificultad sea una oportunidad para avanzar, se tratará de resolver con una decisión precipitada, a veces unilateral... Analizando esta realidad pienso que esos casos, cuando no son tratados de manera positiva o constructiva, van la mayor parte del tiempo a dañar la relación, ya sea entre los mismos alumnos, entre educador y educando o educador y familia, lo que podría

en algunos casos dificultar la dinámica necesaria de un trabajo con un interés y un propósito común.

Justificación de la investigación

Frente a los diferentes cambios mencionados y sus repercusiones en el área de la educación, además de la observación acerca del manejo de dificultades o conflictos, parece importante que exista una reflexión de los profesionales y actores del campo de la educación, para analizar otras maneras de acercarse y de acompañar a los niños y jóvenes, tomando en cuenta la evolución global de la sociedad actual. Así, parece relevante poder pensar en otras alternativas que permitan manejar y tratar de resolver algunas dificultades inherentes a la vida de una institución educativa, a través de una cooperación entre los diferentes actores involucrados, en beneficio de los niños y adolescentes escolarizados pero también de las instituciones escolares en general.

De manera más precisa, considero interesante acercarme al tema de la mediación como alternativa para la resolución de conflictos y nueva vía de solución que se adapte a las circunstancias mencionadas. El término de mediación viene del latín *mediare* que significa interponerse y remite a la idea de intermediario, de “entre dos”: el mediador es él que viene involucrarse entre varias personas, en medio de ellas, que viene a poner distancia y al mismo tiempo cuyo papel consiste en establecer o restablecer un vínculo y una comunicación entre ellas.

Según el diccionario de la Real Academia Española (1992), la mediación se puede definir como “acción y efecto de mediar”, que es “llegar a la mitad de una cosa”, “interceder o rogar por uno”, “interponerse entre dos personas o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos”, y “tomar un término medio entre dos extremos”. La mediación como procedimiento tiene su origen en el ámbito jurídico. Se introdujo en el sistema judicial de diferentes países de Europa y de América en las décadas de los 60 y 70, como forma alternativa para la resolución

de conflictos y situaciones que no tendrían que llegar necesariamente a un juicio “tradicional”: “la mediación es una manera de resolver conflictos entre dos o más partes, en la que una tercera persona, el mediador, negocia con las partes para que lleguen a una solución aceptable para todos” (Bushati y Spaho, 2013, p.54).

En Europa, se han concretado la preocupación y el interés acerca de este tema con la publicación en 2002, por parte de la Comisión Europea, del Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos, en el que la Comisión recuerda que “el desarrollo de estas formas alternativas de solución de disputas no debe verse como un remedio a las dificultades de funcionamiento de los tribunales, sino como una forma más consensuada de pacificación social”(Munduate Jaca y Medina Díaz, 2006, p.268-269). Si bien el origen de la mediación aparece en ámbitos diferentes al educativo, se puede percibir claramente el propósito que este “instrumento” o procedimiento tiene en cuanto a proponer una resolución de dificultad o conflicto basada en la búsqueda de un consenso, lo que precisamente parece perderse actualmente “entre la sociedad, las familias y la escuela en la tarea de formación de los niños y los jóvenes” (Usategui, 2009, p.173) como se mencionó anteriormente. Por lo tanto, podría parecer una alternativa interesante en el área educativa, como fue considerada en Estados Unidos para enfrentar diferentes dificultades que se presentaban en el ámbito escolar, con la creación hace casi 30 años de la National Association for Mediation in Education (NAME por sus siglas en inglés) “como una organización nacional para el desarrollo de programas de resolución de conflictos en las escuelas” (Girard y Koch, 2011, p.42-43), cuyos miembros “trabajan para mejorar el clima en las escuelas fortaleciendo las capacidades de resolución de conflictos de todos los miembros de la comunidad educativa” (Ibíd., p.43).

La mediación se puede entonces definir como “la intervención de un tercero neutral en un conflicto, con el propósito de ayudar a las partes a resolver sus problemas en un ambiente seguro. El mediador o la mediadora mejora el proceso de comunicación ayudando a las partes a definir claramente su problema, a comprender los intereses de cada parte, y a generar opciones para solucionar la

disputa.” (Munduate Jaca y Medina Díaz, 2006, p.269). La aplicación de la mediación tiene el propósito de introducir y de desarrollar una parte importante de responsabilidad individual de los participantes para llegar, gracias al apoyo del mediador, a una solución pacífica de los conflictos que se presenten. Representa una herramienta significativa que fomenta el diálogo, el encuentro interpersonal, la comunicación, la necesidad de escuchar al otro y de tomar en cuenta el contexto de una situación desde varias perspectivas y de abrirse a los argumentos de la(s) otra(s) persona(s). Así lo plantean Lemay y Capul: “Es gracias a la presencia de un tercero que dos esposos, unos niños y sus padres, los miembros de un equipo, etc., pueden hacer resurgir mensajes confusos, deformados o retenidos, que, mientras no se nombran, constituyen barreras infranqueables a cualquier otra forma de diálogo” (2000, p.134). La acción de “mediar” representa entonces, de manera simbólica, una acción que permite a las personas involucradas en algún conflicto o reunidas alrededor de alguna dificultad común, tomar cierta distancia en cuanto a la situación, a través del apoyo y de la visión neutral del mediador.

Planteamiento del problema

La presente investigación se desarrollará entonces a partir de los ejes mencionados acerca de la mediación para abordar de manera más amplia esta alternativa en el ámbito educativo, en el contexto particular de una institución privada de educación de élite en el Estado de Puebla, México.

Por lo señalado en la introducción, se buscará analizar y profundizar las siguientes preguntas:

- ¿Qué características adoptan las situaciones de conflicto entre los alumnos y entre alumnos y profesores en el contexto de una institución privada de élite en la ciudad de Puebla?

- A partir de la caracterización de los conflictos en el contexto señalado, ¿en qué situaciones el proceso de mediación puede representar una alternativa para la resolución de conflictos dentro de la institución?

- ¿Cómo el proceso de mediación puede representar una herramienta para disminuir las tensiones entre alumnos, equipos educativos y docentes para la resolución de conflictos que afectan la estabilidad en las instituciones educativas?

Con base en las diferentes preguntas expuestas, se pretende entonces con la presente investigación analizar el siguiente problema:

A partir de la caracterización de los conflictos entre alumnos, y entre alumnos y profesores, en una institución privada de élite en la ciudad de Puebla, ¿en qué situaciones y de qué manera el proceso de mediación escolar puede representar una alternativa para la resolución de conflictos dentro de la institución?

Presentación de los objetivos de la investigación

Objetivos generales

Identificar las características centrales del tipo de conflictos que se pueden desarrollar en una institución educativa de élite en la ciudad de Puebla.

Analizar y discutir el impacto educativo que puede tener la mediación escolar en el contexto señalado.

A partir de los resultados obtenidos, elaborar una propuesta dirigida a los directivos de la institución educativa en cuanto a un modelo de mediación que permitiría un acercamiento alternativo para la resolución de conflictos en el centro escolar.

Objetivos particulares

En base a los objetivos generales planteados, se plantean los siguientes objetivos particulares:

- Detectar las situaciones de conflicto que viven o perciben los alumnos en el contexto de la institución educativa, en las relaciones con sus pares y con sus profesores.
- Detectar las situaciones de conflicto que viven o perciben los profesores en las relaciones con sus alumnos, y las que perciben en cuanto a las relaciones entre alumnos.
- Con base en las situaciones de conflicto percibidas en la institución, identificar en qué situaciones se podría considerar la mediación como herramienta educativa y por qué.