

# LA MEDIACIÓN EDUCATIVA TRANSFORMADORA Y SU TRASCENDENCIA EN LA NECESARIA RENOVACIÓN DEL PERFIL DEL DOCENTE UNIVERSITARIO<sup>1</sup>

Soledad Ucedo<sup>2</sup>

La reforma del plan de estudios y su implementación gradual, implica un desafío constante al ponerse en jaque las posturas tradicionales del proceso de enseñanza-aprendizaje y propone indefectiblemente la apertura conceptual, ideológica y valorativa respecto a las nuevas herramientas que tenemos a nuestro alcance para mejorar la calidad educativa y la estancia del estudiantado en nuestras aulas.

En este contexto, hemos aprendido que la mediación como proceso de abordaje cooperativo para la resolución de conflictos, resulta ser un elemento de gran utilidad puesto a disposición de todos los participantes de este proceso de ida y vuelta que significa la constante transmisión y adquisición de conocimientos y valores.

Cabe aclarar que en esta propuesta se aplican los beneficios de la mediación, pero sin hablar precisamente del “conflicto” desde una visión tradicional. Ello es así dado que, rara vez aparecen conflictos directos entre estudiantes universitarios, o entre estos y los docentes de nuestra casa –lo cual no implica que ello no ocurra o pueda ocurrir y que en su caso se aplique el proceso de mediación educativa propiamente dicho-.

En ese andarivel, podemos hablar de “conflictos” que aparecen en el contexto del proceso de enseñanza y aprendizaje, pero teniendo en cuenta que los mismos no son ni tan claros, ni tan evidentes. Sin perjuicio de lo cual, al ser

---

<sup>1</sup> El presente trabajo fue realizado como seminario final en el curso de capacitación docente denominado “El desafío de la mediación en educación. Enseñar y aprender para la convivencia pacífica”; organizado por la ADULP durante el primer cuatrimestre del año 2015.

<sup>2</sup> Abogada UNLP (2012). Especialista en Derecho Procesal Profundizado UNA (2015). Diplomada en Argumentación Jurídica USI (2017). Profesora interina de la asignatura Introducción al Derecho Cát. I (2013-2018) Profesora de la asignatura Introducción al estudio de las Ciencias Jurídicas y Sociales (2017) y del Curso de Adaptación Universitaria (2015-2016). Adscripta a la docencia universitaria para la Cát. IV de la asignatura Derecho Procesal II desde el año 2016. Cargos docentes desempeñados en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP. Correo: [ucedosol@hotmail.com](mailto:ucedosol@hotmail.com)

detectados por los educadores; permiten el funcionamiento y aplicación de los principios de la mediación educativa.

A continuación esbozaremos las premisas que deben aceptarse a los fines de este trabajo, aclarando que las mismas se presentan como puntos de partida o focos de reflexión a tener en cuenta (no pretenden adquirir la fuerza de verdades absolutas):

- 1) El conflicto puede aparecer bajo diversas modalidades.
- 2) La convivencia entre docentes y alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje genera situaciones áulicas propicias al conflicto.
- 3) El docente debe estar atento, abierto y flexible.
- 4) Ante las nuevas necesidades de los educandos el educador debe desarrollar nuevas competencias a fin de satisfacer las incumbencias inherentes al nuevo Paradigma educativo.
- 5) La formación de estudiantes preparados para la vida en democracia, en el marco de la educación en la paz y los derechos humanos exige la urgente renovación del perfil del docente actual: el profesor debe ser, además, mediador y facilitador.

Considerando que uno de los caminos posibles para aplicar los beneficios de la mediación transformativa depende de un cambio de concepciones filosóficas y tradiciones; veremos a continuación algunos conceptos básicos a tener en cuenta a la hora de diseñar proyectos de mediación educativa.

### **Consideraciones preliminares**

El mundo contemporáneo sufre transformaciones en materia económica, social, política y cultural, aunado a los grandes avances de la ciencia y la tecnología en estos tiempos, ha producido un nuevo contexto socio histórico, donde la sociedad humana cada día debe asumir los nuevos retos que le impone la sociedad de la información y el conocimiento.

Estas exigencias provocadas por la denominada *sociedad del conocimiento* golpean las puertas de nuestras universidades y toca a todos sus

miembros a nivel global. Todos estos procesos continuos de cambio han producido la necesidad de formularse una nueva visión, sobre el papel del docente y los retos que estos deben asumir en el siglo XXI.

De acuerdo con Palomares Ruiz (2004) las características del siglo XXI son: la globalización como concepto emergente, la imposición de los modelos de vida y pensamiento transmitidos por los medios masivos de comunicación, el debilitamiento de la autoridad, el importante papel de la información como fuente de riqueza y poder, el tremendo incremento en el avance tecnológico, el aumento del individualismo, la obsesión por la eficacia y el paso de una sociedad tecnológica a una sociedad de conocimiento.

Todo ello hace que las Universidades atraviesen un proceso de transición, de identidad, que necesariamente debe transformarse en una estructura flexible que posibilite un amplio acceso social al conocimiento y el desarrollo de las personas con base en las necesidades que la sociedad actual demanda.

El propósito de este trabajo radica en resaltar la trascendencia de la mediación transformadora en el ámbito educativo como una invitación a la reflexión sobre las competencias profesionales que debemos poseer hoy como docentes universitarios en la Universidad del siglo XXI.

### **¿De qué se trata la Mediación Transformativa y para que nos sirve como docentes universitarios?**

Como paso previo debemos ser conscientes que la mediación no es una máquina expendedora de soluciones mágicas; y que implementar un programa de mediación escolar implica un trabajo mucho más profundo que enseñar las técnicas. Implica un fuerte mensaje en valores, considerando al otro como persona, valorando el punto de vista del otro aun en caso de disenso, identificando y manifestando los sentimientos y aceptando las diferencias.

La implementación de un programa de Resolución de conflictos y de mediación escolar implica, además un cambio de paradigmas: del *modelo normativo, individualista y punitivo*, (en el que ante una situación se busca al

culpable de haber violado la norma para imponer el castigo), a un nuevo paradigma comprensivo, humanista, integrativo en el que, ante una disrupción en la conducta nos preocupamos por la persona, por lo que le ocurre al sujeto.

En el presente trabajo decidí tomar como pauta a seguir el modelo transformativo de Bush y Folger –que nace como contraposición del modelo de Harvard- por las ventajas que se generan a partir de sus metas: a) Modificar la relación entre las partes, b) Que los actores se lleven del conflicto mayores herramientas para poder afrontar mejor sus conflictos en el futuro, sea ante el mismo u otro conflicto, c) Ven en la mediación un potencial para la transformación de las personas; d) Su meta nunca será llegar a un acuerdo, e) revalorización y reconocimiento de la persona y del otro (Bush y Folger. *La promesa de Mediación*. Pág. 15, 16 y 17).

Una ventaja principal que brinda el proceso de Mediación transformativa radica en que una tercera parte (como puede serlo el docente dentro del aula) trabaja con las partes en conflicto (que pueden serlo los alumnos entre sí o con situaciones específicas) para ayudarlas a cambiar la cualidad de su interacción y pasar de lo negativo y destructivo a lo positivo y constructivo, cuando exploren y hablen sobre cuestiones y posibilidades para la resolución del conflicto.

El papel del mediador es ayudar a que las partes lleven a cabo cambios positivos en su interacción (cambios de revalorización y reconocimiento) apoyándolas para que ejerciten sus capacidades de fortaleza y respuesta mediante la deliberación, toma de perspectiva, comunicación y toma de decisiones.

La tarea de un docente mediador puede estar destinada a : (1) fomentar cambios de revalorización, apoyando – nunca suplantando – la deliberación y la toma de decisiones de cada una de las partes, en aquellos momentos de la sesión o encuentro en las que éstas tengan que tomar una decisión (en relación con el proceso o con el resultado); y (2) fomentar el cambio para el reconocimiento, animando y apoyando – pero nunca forzando – el esfuerzo

hecho personalmente por cada una de las partes para entender mejor la perspectiva del otro.

El modelo transformativo no ignora la importancia que tiene resolver problemas específicos; pero asume que, si los mediadores hacen el trabajo que acabamos de describir, es muy probable que las partes hagan cambios positivos en su interacción y, por consiguiente, encuentren términos de resolución y coexistencia aceptable para ellas mismas cuando dichos términos existan de verdad. Y lo que es más importante, habrán revertido la espiral de conflictos negativa y habrán empezado a restablecer un modo de interacción positivo y de conexión que les permita seguir adelante en pie de igualdad tanto durante como después de haber resuelto cuestiones concretas – o incluso aunque no se puedan resolver.

El modelo transformativo llevado al campo educativo universitario puede ayudar a que los profesores manejen los conflictos que puedan darse, de una manera distinta. Puede también ayudar a que todos los involucrados aprovechen las oportunidades pequeñas pero cargadas de sentido y las usen para la revalorización y el reconocimiento interpersonal que es lo que hace que el conflicto se reduzca y se suavice.

La idea de lo que puede y debe ser la mediación para la visión transformativa, como hemos demostrado más arriba, está basada en la práctica y en la teoría, de allí su posibilidad de efectiva aplicación. A partir de los conceptos de la psicología, las comunicaciones y otros campos de estudio, hemos comprendido por qué la transformación del conflicto es tan importante, y cómo puede ocurrir teóricamente a través de la mediación. No es una visión mágica y tampoco ingenua.

La promesa que ofrece la mediación es real, pero no porque los mediadores aporten conocimientos expertos o sabiduría, o porque den asesoramiento para la resolución de los problemas y dificultades a los que se enfrentan las personas.

La promesa es real porque de seguir sus pautas podemos construir perfiles de docentes mediadores sensatos que ayuden a sus alumnos con su propio trabajo, a crear un espacio para que se desarrollen y siga ese trabajo, y – lo que es más importante – permanecer apartados del camino que emprenden las partes. Un docente que posea la cualidad de ser, además, mediador transformativo permite a las partes encontrar su propio camino en el conflicto, y aún más importante, que se encuentren a sí mismas y al otro.

Cabe preguntarse: ¿Cómo traducimos la teoría transformativa del conflicto en prácticas específicas de mediación educativa?

La primera “habilidad” del profesor mediador transformativo es recordar el “por qué y el qué” de la mediación, y que cada clase, y cada encuentro forma su reunión con las partes –alumnos-. Nunca debe perder de vista que tiene en verdad un trabajo muy importante: apoyar a las partes cuando hablan sobre los problemas, y ayudar para que las partes pasen de una situación de debilidad a una de fortaleza, y de estar ensimismadas a dar respuestas al otro – revalorización y reconocimiento. Entender y aceptar esta misión, y confiar en el valor que tienen para las partes, es esencial en todo aquello que realiza el docente.

Además, debe estar atento a su entorno. Ello le permite estar en sintonía con el tipo de interacción que tienen sus alumnos, y con las indicaciones de debilidad individual y ensimismamiento. Cuando están presentes la debilidad y el ensimismamiento el mediador considera estos estados como oportunidades para la revalorización y el reconocimiento. Muchas veces en las situaciones áulicas la debilidad puede identificarse con la timidez, el lugar en el que se sienta la persona, su apatía, la falta de integración; y el reconocimiento puede darse aún a partir de respuestas incorrectas, revalorizando a la persona y convirtiendo el error en un elemento de empoderamiento, lo que puede lograrse parafraseando a nuestros alumnos.

El docente responde, en los momentos precisos, con varios tipos de intervenciones sencillas pero eficaces, las cuales se utilizan por ejemplo en los

trabajos asignados a los alumnos grupalmente; y ello sirve para dar apoyo a la transformación del conflicto – que normalmente considera la esencia del proceso.

Otra de las habilidades fundamentales que debe poseer un docente mediador consiste en aprender el vocabulario de la revalorización y el reconocimiento. Para percibir las oportunidades de apoyo a la revalorización y el reconocimiento, el mediador presta atención a las claves conversacionales que dan las partes en las interacciones inmediatas entre ellos – lo que hacen y dicen, oral o gestualmente.

Como consecuencia, el mediador se puede centrar primero en escuchar y observar los indicadores de debilidad o de ensimismamiento, porque estos serán los puntos que deberá aprovechar para la transformación de la interacción. El mediador debe saber cómo reconocer estas oportunidades; en otras palabras, el mediador tiene que saber qué está escuchando y qué busca.

El docente mediador aprende a escuchar el intercambio que se produce entre las partes de una forma completamente nueva, situándose en un nivel nuevo y con un nuevo lenguaje, el lenguaje de la transformación del conflicto. Por ello, el mediador debe dominar el vocabulario de la revalorización y el reconocimiento, empezando con los significantes de debilidad y ensimismamiento (Moen, Hudson, Antes, Jorgensen y Hendrikson, 2001).

La mediación transformadora estima que el conflicto -bajo la forma que se presente- puede ser abordado como una oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las partes involucradas en dos dimensiones que se consideran fundamentales en la moral humana: la revalorización propia y el reconocimiento del otro.

### **Desde mi cotidianeidad**

Como docentes universitarios siempre chocamos con un conflicto inicial: generalmente el aspirante a la carrera o el alumno ingresante sufre en esta nueva etapa las carencias formativas que arrastra desde la instancia educativa anterior, o simplemente sufre de falta de motivación suficiente.

La discordancia entre lo que el estudiante “quiere”; lo que “puede”, y lo que “debe” hacer en este nuevo *oficio* provoca a su vez otros conflictos.

Así aparece un cúmulo de incertidumbres: se abre un nuevo mundo lleno de conceptualizaciones, abstracciones, obligaciones, nuevas responsabilidades que exigen disciplina, trabajo y tiempo.

No todos tienen la posibilidad –o el privilegio- de dedicarse únicamente a estudiar. Muchos trabajan, son jefes o jefas de hogar, viajan cada día; o dependen de la colaboración de la familia para concretar un proyecto de vida. Las realidades actuales generan nuevas necesidades. Nuestro sistema educativo no soporta profesores distantes e indiferentes; no basta saber exponer la teoría a la perfección, se necesitan docentes interesados con los pies en la tierra y *conectados* con el mundo que los rodea.

Es muy común que el alumno atraviese otros conflictos: no saber de dónde estudiar; diferenciar ideas principales de las secundarias, confeccionar resúmenes, mapas conceptuales o trabajar en equipo.

También suele ser un factor negativo la falta de interés del grupo, el aburrimiento o la pasividad del auditorio expectante ante el docente que da clases magistrales. Hoy los estudiantes necesitan motivaciones acordes a la sociedad pluricultural, globalizada y tecnológica e informatizada a la que pertenecen.

En suma: En el ámbito universitario el conflicto aparece bajo diversos ropajes, y tiene la particularidad de que la intersubjetividad a veces puede no estar presente. A modo de ejemplo y solo de manera enunciativa:

- ✓ Ser alumno ingresante de la carrera de abogacía.
- ✓ Angustia por no poder expresar sus ideas, sea de manera oral o escrita.
- ✓ Falta de adaptación al medio universitario. Proceso de reacomodamiento.



- ✓ Falencias que traen desde instancias anteriores de educación.
- ✓ No saber cómo preparar el material de estudio para la mesa de examen. Falta de manejo de las diferentes técnicas de estudio.
- ✓ Grupos etarios homogéneos.
- ✓ Falta de costumbre de estudiar con el programa de la asignatura.
- ✓ Problemas para comunicarse con sus profesores.
- ✓ Falta de comprensión de ciertas estructuras teóricas debido a su alto grado de abstracción y desconocimiento de la estructura de los textos académicos.
- ✓ Falta de motivación suficiente por parte del docente.

Ante tales circunstancias como docentes podemos hacer varias cosas:

- a) Quejarnos de lo mal que está la educación básica común, y echarle la culpa a los profesores anteriores;
- b) No preocuparnos ni ocuparnos; y limitarnos exclusivamente a dar el programa de nuestra asignatura de manera automática, cumpliendo con el temario en tiempo y forma.
- c) Hacernos cargo de la situación que nos toca, actuar para modificar y transformar el conflicto de que se trate, reconociendo al otro y revalorizando nuestra labor y compromiso con la educación en democracia.
- d) Reconocer nuestras limitaciones; mejorar nuestras fortalezas y desarrollar las nuevas competencias e incumbencias como docentes facilitadores y mediadores.

Sentados los pilares fundamentales del presente trabajo, estamos en condiciones de desarrollar la propuesta de cambio.

Teniendo en cuenta que nosotros como abogados, fuimos formados bajo un paradigma legalista y positivista, adepto a un modelo de enseñanza

enciclopedista y cuyos valores respondían al viejo continente, hoy encontramos en crisis nuestra identidad de abogados “litigantes”.

Hoy no necesitamos subsistir exclusivamente del conflicto. Hoy las cosas han cambiado, el conflicto se redefine y transforma porque han cambiado los valores, las necesidades, los principios y los sistemas normativos. Ello nos toca directamente y exige el despliegue de nuevas habilidades como docentes.

### **Sobre la necesaria renovación del profesor expositor al profesor facilitador y mediador.**

La construcción y renovación de un perfil de profesor universitario determinado, viene condicionado por un devenir histórico, marcado por el modelo educativo, institucional, legislativo, valorativo y social del proceso docente.

Su rol vendrá enmarcado en un modelo sistemático e interdisciplinar donde la docencia, la investigación, su saber, saber hacer y querer hacer conformará su acción educativa.

En el nuevo paradigma de enseñanza-aprendizaje el alumno es el centro de la acción del docente; y la figura del profesor adquiere una nueva fisionomía, pasando a ser un guía, orientador en la información relevante y en la búsqueda de bibliografías en el área de estudio pertinente.

El profesor facilitador y mediador debe ayudar al alumno a desarrollar sus capacidades genéricas, personales, instrumentales e intersubjetivas, así como el logro de habilidades y destrezas profesionales y de subsistencia en un mercado laboral y profesional cada vez más exigente.

Como educadores universitarios tenemos varias funciones y responsabilidades. Uno de ellos consiste en fomentar el desarrollo de los alumnos como personas, atendiendo a las necesidades, intereses y potencialidades de los mismos.

En este sentido debemos tener en cuenta las experiencias áulicas. Así por ejemplo ante la pregunta de un alumno al docente sobre un concepto no comprendido, tenemos la posibilidad de empoderar y revalorizar al alumno con su aporte frente a sus compañeros. Y a partir de allí aplicar estrategias sobre cómo podemos percibir el mundo, profundizar el pensamiento sistemático.

Ante un mundo globalizado, con nuevos fenómenos sociales que han repercutido inevitablemente en la forma de enseñar en nuestras universidades, el docente hoy en día más que enseñar, facilita, promueve o acompaña al estudiante en el proceso de aprendizaje.

Así sea como facilitador o mediador en el campo educativo ante todo debe tener un cambio de actitud. Ello implica apartarse de la postura tradicional en la que el profesor dicta clases magistrales en las que no vuela ni una mosca, en las el docente se encuentra un escalón más alto que el alumno que únicamente se limita a escuchar y tomar apuntes; y al que sólo puede accederse a través de consultas a sus auxiliares docentes y/o ayudantes alumnos.

El profesor debe ser una persona de carne y hueso; auténtico, claro; formado en su saber y disciplina, pero asimismo inmerso en su tiempo histórico, social y cultural, del que también forman parte sus educandos. Tratar a los otros –sus alumnos- como fines en sí mismos, lo cual implica reconocerlos, revalorizarlos y considerarlos en sus opiniones, cuestionamientos y expresiones libremente, siempre en un ámbito de respeto mutuo.

Como mediador el docente debe tener la habilidad de potenciar o descubrir la motivación natural intrínseca del alumno, que muchas veces se encuentra oculta o reprimida.

Debe tener la sensibilidad para captar, generar o fortalecer la empatía, no sólo observando sino fomentando el sentimiento de afinidad, la inclinación de actuar con la otra persona y hacia ella. Ello genera un ámbito de calidez, amabilidad y confianza que ayudará a mejorar el marco contextual de la negociación que implica poner en práctica un plan de enseñanza.

Un concepto fundamental que debe manejar el profesor en su rol de mediador y facilitador es el de la “zona de desarrollo próximo”. Este concepto se refiere a la distancia entre el nivel real de desarrollo determinado por la capacidad de resolver problemas de forma independiente y el nivel de desarrollo potencial determinado por la resolución de problemas con la colaboración de un compañero más capaz o con la guía de un adulto” (Vigotski, 1967), se relaciona con el papel de la mediación que realiza el docente para llevar al estudiante a su nivel de desarrollo potencial. Ello implica profundizar en el pensamiento sistemático, claro y efectivo de aprender y resolver problemas.

Este nuevo docente acepta el error como un elemento natural e inherente al proceso de investigación. Su actitud y actividad muestra a una persona interesada en lo que sucede; curiosa frente a los resultados, que no teme dejar ver que él también está aprendiendo.

Selecciona actividades que permitan el desarrollo de habilidades por parte del grupo, la interacción y que a su vez fomenten el espíritu de colaboración y responsabilidad entre sus alumnos. Nada mejor que poder transmitir que enseña cosas que siente, que hace y que es lo que predica o explica.

Cuando formula preguntas, no lo hace a un alumno en particular; propone opciones, motiva la participación e interactúa; duda ante las respuestas y construye junto a sus alumnos incorporándolos a través de la escucha activa. No impone criterios, logra negociar consensuando posibles respuestas.

No recurre a su autoridad, deja actuar, escucha, y de proceder, reformula su postura argumentando. Usa un lenguaje claro, preciso conceptual pero de ser necesario coloquial, aunque no espera de sus alumnos un rigor aritmético, sino que prefiere que ellos usen sus propias palabras.

Apoya individualmente a los estudiantes a relacionar sistemáticamente los conocimientos que se van desarrollando con los que ya han sido adquiridos, estimulando la expresión personal de lo aprendido.

Debe tener un gran manejo de la comunicación, no solo desde el punto de vista oral, sino gráfico, corporal, y gestual, e incluso debe dominar las técnicas de comunicación como la audiovisual; así como las llamadas redes sociales. etc.

Todo docente debería poseer ciertas cualidades que optimicen el proceso educativo en el que participa. Debe tener un alto nivel de competencias y dominio de las TICS, a fin de propender siempre a lograr altos estándares de calidad, fomentar el liderazgo, la innovación y creatividad.

El facilitador podrá cumplir mejor su rol docente si logra generar, al menos, tres tipos de recursos: clima general favorable; utilización de experiencias de grupo como recurso para la educación y el aprendizaje y los materiales didácticos afines.

### **Enfoque pedagógico centrado en la adquisición y desarrollo de competencias del renovado perfil del docente universitario.**

El enfoque de la pedagogía centrada en la adquisición y desarrollo de competencias está siendo utilizado en las instituciones de educación superior en el mundo.

Y teniendo en cuenta el propósito inicial que da título al presente trabajo, considero que la aplicación de la mediación transformativa en el ámbito educativo exige ciertas condiciones previas que debe reunir todo docente del siglo XXI, y que tales condiciones se traducen en la práctica como las “nuevas competencias docentes.”

El término “competencia” recibe varias acepciones posibles. No obstante, podemos definirlo como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores necesarios una docencia de calidad. Esto es, lo que han de

saber y saber hacer los profesores y profesoras para abordar en forma satisfactoria los problemas que la enseñanza actual plantea.

Para el desarrollo de estas competencias será necesario que el docente reflexione y que en la medida de sus posibilidades se comprometa en la construcción del cuerpo de conocimientos para poder afrontar con eficacia y calidad el tratamiento de los problemas del aula.

Ello implica el manejo de una serie de competencias que debe abarcar, conocer, desarrollar o complementar todo docente mediador y facilitador, a fin de mejorar la eficiencia en el proceso de aprendizaje. A continuación, se enuncian las diferentes funciones, competencias o incumbencias docentes:

- ✓ Estructura el material, el medio o la situación de enseñanza, de modo que la interacción entre el estudiante y este ambiente organizado defina los objetivos a alcanzar a nivel colectivo e individual.
- ✓ Crea un ambiente rico en estímulos donde se establecen de antemano las estructuras que quiere enseñar.
- ✓ Propone metas claras, apoya al estudiante en su elección. Desarrolla criterios para determinar si se llegó o no a la meta deseada. Luego de aceptadas, apoya el proceso de aprendizaje.
- ✓ En la función de apoyo mantiene una posición permisiva y atenta.
- ✓ Responde siempre de manera cordial resaltando los aspectos positivos de la conducta del estudiante y construye a partir de ellos.
- ✓ Debe generar espacios u oportunidades para que los estudiantes piensen, decidan y resuelvan problemas por sí mismos y con otros.
- ✓ Debe generar la motivación del alumnado trayendo los conceptos generales y abstractos a la tierra, a través del planteo de casos reales.

- ✓ Debe respetar las opiniones de todos; reconocer y elogiar las participaciones de los alumnos parafraseando las posiciones y descubriendo los diferentes intereses en juego.
- ✓ En suma: un facilitador o mediador: será en el ámbito educativo una persona que se desempeña como orientador o instructor en una actividad. Será quien dirija el flujo de las discusiones y quien se encargue de propiciar un dialogo respetuoso. No es líder ni jefe de grupo.
- ✓ Tener un dominio de la disciplina que enseña y una comprensión profunda de la manera en que esos contenidos pueden vincularse con la vida cotidiana para resolver los problemas que se presentan.
- ✓ Dominio de los contenidos de su materia es importante un conocimiento de los sujetos a quienes se enseñan, en cuanto a sus intereses, capacidades, posibilidades, motivaciones, entre otros factores.

**PROPUESTA: Trabajar con el conflicto desde la observación de las situaciones cotidianas dentro o fuera del aula.**

Es importante aprender a analizar la realidad cercana con la intención de encontrar respuestas a viejos problemas que se manifiestan de manera diferente, y a las nuevas necesidades que se nos van planteando.

El objetivo es reflexionar sobre los diferentes contextos donde se relacionan y se socializan las personas, identificar situaciones de discriminación y de violencia, considerar sus causas, analizar las respuestas que se ofrecen y presentar posibles estrategias para gestionar y resolver conflictos de forma negociada y consensuada, desde una perspectiva positiva y crítica.

La realidad del aula nos evidencia que parte del profesorado universitario experimenta numerosos métodos y técnicas de enseñanza-aprendizaje, elaborando experiencias y prácticas formativas, creadoras de conocimientos y emociones nuevas.

La Ciencia Jurídica, y en particular la Teoría General del Derecho resulta ser un marco propicio para experimentar técnicas de enseñanza-aprendizaje, a saber: aplicación del *método de caso, o situación trágica* se plantea un problema que presenta aristas jurídicas, sociales y valorativas o éticas. Podemos traer una noticia, un fallo judicial polémico o solicitar a los alumnos que busquen un conflicto que reúna las características preestablecidas. Nunca resulta desactualizada la polémica entre isunaturalistas y positivistas y el juego de roles como foco generador de conflictos.

Como prácticas pedagógicas dinámicas podemos establecer un marco general de metodología de trabajo, las cuales pueden ser modificadas dependiendo el desarrollo de las prácticas y objetivos que pretendamos alcanzar.

No podemos saber cuáles son las mejores propuestas de intervención sino sabemos cuál es la realidad sobre la que queremos actuar, si no comprendemos que está pasando, si no sabemos cuáles son los rasgos que definen las situaciones que nos preocupan, la complejidad de elementos que entran en juego en cada una de ellas.

En cada conflicto hay cosas que se ven y otras que no. La metáfora del iceberg es muy relevante cuando nos encontramos con una situación conflictiva, existen elementos fácilmente detectables pero también hay otros elementos que están por debajo de la línea de flotación y cuesta más trabajo sacarlos a la luz. Cuando nos acercamos a un conflicto es fácil que distingamos a quienes intervienen, sobre qué discuten, qué pide o quiere cada parte, si se ha llegado a alguna solución; pero existen esos otros elementos por debajo de la línea de flotación que es más difícil distinguir: la historia del conflicto, los sentimientos, intereses, necesidades, el contexto, los valores, los prejuicios.



Por eso es importante aprender a observar, a comprender, investigar, analizar la complejidad de elementos que entran en juego. Si llegamos a comprender de qué está hecho el conflicto y cuál es la importancia de cada uno de los elementos que entran en juego, habremos dado un gran paso para su regulación. ¿Cómo podemos buscar soluciones a una situación que ni siquiera sabemos qué es?

Lederach (1984) plantea que la estructura de los conflictos se explica desde la interacción de tres elementos: las personas, el proceso y el problema o los problemas. Las 3ps, y señala también la importancia de distinguir entre las posiciones, intereses y necesidades. (P.I.N.). Comprender esta complejidad de elementos nos puede ayudar a afrontar los conflictos que nos rodean y suponen un instrumento imprescindible para poder aprender de ellos. Y después de analizar, buscar soluciones y los cambios necesarios.

En síntesis, todo método didáctico reposa, de manera expresa o implícita en una pedagogía, y toda pedagogía responde a cierta axiología. Es importante en consecuencia distinguir los instrumentos educativos, de los objetivos que se persiguen con ellos, y ubicar a estos últimos dentro de la concepción de la persona y del mundo que presuponen, a fin de evaluar la operatividad de las herramientas empleadas en el proceso de instrucción-aprendizaje- educación.

### **Conclusiones**

Las situaciones conflictivas con las que nos encontramos tienen que ver con todas las personas y grupos implicados en el sistema educativo y no solo con las posiciones que estos adoptan sino con sus necesidades, necesidades de la escuela, necesidades de las mayorías, del profesorado, de las minorías, del alumnado, las nuestras propias.

En suma, tratar de aplicar las herramientas que brinda la mediación educativa conlleva asumir tareas de Gestión para lograr la transformación, resolución, regulación como expresiones diferentes para referirse a las formas

con las que intervenimos, o al menos las que sería interesante que lleváramos a la práctica para afrontar las situaciones conflictivas con las que nos encontramos cotidianamente.

He señalado al comienzo de este trabajo que apuesto a la transformación del conflicto. Transformar el conflicto implica ver el conflicto como una oportunidad positiva de cambio de aquellos acontecimientos en los que ocurre, y para que esa transformación sea exitosa necesita de la participación e implicación de los afectados y que sus necesidades sean atendidas.

Los proyectos de mediación en el ámbito educativo pueden perseguir diferentes propósitos, a saber: 1) Como mecanismo o proceso destinado a la resolución pacífica de conflictos; o 2) Destinado a promover en los docentes, alumnos y demás actores en el proceso de aprendizaje y desarrollo de las llamadas habilidades sociales o para la vida, aplicando la mediación como técnica de abordaje a conflictos interpersonales que surgen en la convivencia pacífica.

Tales propósitos sustentados en el Programa Nacional de Mediación Escolar apuntan a lograr el acercamiento entre el ideal y la real inclusión de la mediación en el ámbito educativo con fines no estrictamente pedagógicos, vinculado a la enseñanza, sino principalmente orientados a la formación de estudiantes para la vida en democracia, en el marco de la educación en la paz y los derechos humanos.

Lo anterior solo es posible si el docente es acompañado desde la Institución Educativa primero, desde la Cátedra después y si lo hace con un sentimiento de actualización y capacitación permanente. Debe ser capaz de reconocer sus propias debilidades y carencias. Si no las tiene, debe ir en busca de las “nuevas competencias” a fin de satisfacer la demanda de una sociedad tecnológica y de la información y el conocimiento.

Cabe preguntarse que buscamos cuando enseñamos...¿Estamos preparando una sociedad futura en la que prevalezca un tipo de educación para la eficiencia inmediata al servicio del rendimiento económico y del hedonismo, o estamos echando las bases de una educación altamente personalizada en el línea de pensamiento creativo, divergente, abierto, así como en la línea de los valores oblativos de la persona, abierta al bien de la comunidad humana?

El profesor debe ser primero y ante todo un educador; y si lo es cabalmente, aspirará a trabajar a conciencia, con eficacia y sencillez, aprehendiendo de sus alumnos y colegas, abierto a todas las personas, respetuosos de los jóvenes; un demagogo, jamás. Exigente consigo, puntual, permeable a las sugerencias, corrigiendo con moderación, sin formalismos estériles, aceptando sus propios errores, firme y paciente, escuchando en toda ocasión a los jóvenes, que mucho se aprende de sus severos juicios, aceptando el reto de someter sus propios criterios a la crítica de los estudiantes, en fin a razonar con ellos, no por sobre ellos.

## BIBLIOGRAFÍA

Ander Ezequiel-Egg; *“Debates y propuestas sobre la problemática educativa. Algunas reflexiones sobre los retos del futuro inmediato”*. Homo sapiens Ediciones; Rosario, santa Fe, Argentina 1ª Ed.:2005

Gelli, María Angélica Publicado en LL2002-A, 1043, *“La enseñanza del derecho constitucional y el sistema democrático. Desde la perspectiva del método socrático”*.

Hill, Napoleón; *“La magia de pensar en grande”* (Diez consejos para resolver un conflicto).

Tuvilla Rayo, José; *“Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos”*.s.l.s.d.

Zoia Bozu y Pedro José Canto Herrera. *“El profesorado universitario en la sociedad del conocimiento: competencias profesionales docentes”* Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria.Vol.2Nº2, 87-97 (2009)

Ley de Educación Nacional 26.206.

Programa Nacional de Mediación Escolar:  
<http://www.me.gov.ar/construccion/mediacion.html>

*“Planes de estudio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales: Abogacía - Escribanía: Camino a lo nuevo”*. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.  
2016