



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

MEDIACIÓN ESCOLAR EN COLOMBIA

Ricardo Cortés Suárez¹

Universidad Católica de Colombia

Resumen

En este artículo de reflexión expondré los factores relevantes de los conflictos que se presentan a nivel escolar, con el fin de lograr una intervención temprana y con ello inculcar un método alternativo de solución de conflictos, como lo es la mediación, la propuesta es evitar la escalada de los conflictos que entorpecen el sistema judicial y simultáneamente, lograr una descongestión y que realmente los problemas relevantes sean los que lleguen a una instancia judicial.

Palabras clave:

Mediación, escalada, escolar, Colombia, sistemas alternativos, solución

¹ Estudiante de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Colombia con terminación de materias en el año 2015, actualmente con proyecto de grado de esta misma universidad, esta obra es de atribución no comercial.

SCHOOL MEDIATION IN COLOMBIA

Ricardo Cortes Suarez
Universidad Católica de Colombia

Abstract

In this article of reflection, I will expose the relevant factors of the conflicts that are presented at school level, in order to achieve an early intervention and with it to instill an alternative method of conflict resolution, such as mediation, The proposal is to avoid the escalation of conflicts that hinder the judicial system and simultaneously, achieve a decongestion and that the relevant problems are actually those that reach a court.

Keywords:

Mediation, climbing, school, Colombia, alternative systems, solution

Contenido

Resumen 2

Abstract..... 3

Introducción..... 6

1. Violencia escolar 9

2. Mediación 13

 2.1 El objetivo..... 14

 2.2 Las características 14

3. Estrategias y técnicas de un mediador 16

 3.1 Estrategias..... 16

 3.1.1 La comunicación asertiva 16

 3.1.2 Las personas..... 17

 3.1.3 El problema..... 17

 3.1.4 El proceso 18

4. Recursos del mediador 18

 4.1 Escucha y observación 19

 4.2 Competencias emocionales..... 19

 4.3 Habilidad para encontrar anclajes 19

5. Técnicas o herramientas 19

 5.1 Reencuadre 19

 5.2 Parafraseo..... 20

 5.3 Objetivos 20

 5.4 Reformulaciones 20

 5.5 Replanteo 21

 5.6 Preguntas abiertas..... 21

 5.7 Preguntas cerradas 21

 5.8 Preguntas estratégicas..... 21

6. Mediación Escolar 22

Conclusión..... 28

Bibliografía..... 33

Legislación citada.....34

Introducción

Este artículo de investigación pretende mostrar al lector la transformación que puede generar el derecho en la sociedad con respecto a la mediación en etapas tempranas haciendo referencia a los niños y jóvenes de una comunidad con el fin de evitar la escalada de los conflictos (Corte Suprema de Justicia Oficina de Mediación, 2005, págs. 50-52), gracias a las herramientas que nos brinda el derecho podemos inculcar en la sociedad los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

El proceso inicia con la voluntad de los intervinientes para solucionar de manera pacífica y por ellos mismos la diferencia, con o sin la presencia de un tercero facilitador, caso en el cual estaríamos frente a un arreglo directo, potencializando habilidades de negociación, escucha y comunicación.

La metodología planteada se basa en una serie de preguntas que tienen como objetivo delimitar la situación de conflicto, tratando de que, por medio de un diálogo constructivo, se contextualice, comparta y atiendan los movimientos básicos en la mediación del conflicto escolar, esto es: explorar, reflexionar, crear y decidir.

Con la apropiación de esta propuesta a la cultura escolar y a la cultura misma del individuo en formación se evita la escalada del conflicto y se va imprimiendo a los miembros de la comunidad una cultura de resolución concertada, inclusiva y tolerante de la diferencia, al igual que un elemento nuevo existente que es la evidencia del otro punto de vista.

Es necesario que el conocimiento trascienda a un aprendizaje integral, el primer paso nos lleva a un saber hacer y se consolida con el saber actuar, este sostiene las habilidades sociales.

Cuando se hacen propias estas habilidades y potencializan en aras de transformar el pensamiento conflictivo se logra que el conocimiento, su implementación y su

permanencia dejen de ser una mera disciplina para ser una filosofía que edifique una cultura de diálogo.

El conflicto ha tomado una dimensión durante estos últimos años de protagonismo tal que, de no existir, el ser humano no tendría la posibilidad de relacionarse, más aún, no tendría la posibilidad de evolucionar, pues gracias al conflicto las comunidades aprenden y se superan.

Esto se da de manera simultánea con la personificación de nuestras posiciones frente a la diferencia, es por ello que debo resaltar la necesidad de entender el conflicto no como una barrera sino como una posibilidad de cambio, de mejoramiento personal, de ahí nace la urgencia de implementar el lenguaje de la mediación como tema central de la educación de nuestros jóvenes.

Es la escalada del conflicto lo que hace crear barreras ideológicas y sociales que limitan el quehacer diario, llevando a un alejamiento de las comunidades y no la búsqueda de soluciones conjuntas que minimicen el impacto, sean duraderas en el tiempo, y creen una cultura mediación.

La violencia escolar es una clara violación a la convención de los derechos del niño, está siendo trasgredida por parte del Estado al no garantizar que el niño sea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, actividades, opiniones expresadas o creencias de sus padres, tutores o familiares.

En los eventos de violencia escolar los menores no son sujetos pasivos de una conducta punible, generando con ello inmunidad ante estas acciones; es por ello que la propuesta que se presenta va en caminata a la búsqueda del cambio social desde la implementación de una cultura de mediación que conllevaría a una transformación del conflicto.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado se propone dar un giro de perspectiva a manera de oportunidades y no de castigo frente a la diferencia existente, logrando con ello evidenciar la otra parte que hasta ahora estaba oculta, dejando sobre la mesa esa “agenda oculta” la cual evita que nos podamos relacionar, aunque exista la diferencia.

Esa nueva mirada en la educación que involucra a docentes, alumnos y directivos en un plan conjunto pretende demostrar que mediante el abordaje, intervención, manejo y transformación del conflicto se susciten diferentes alternativas.

Es menester aprender de los errores y poder corregir las acciones de los actores en un conflicto, es por ello que al momento de entablar una mediación se debe estar en igualdad y no tener la agenda oculta, y eso es lo que se debe enseñar en una etapa temprana, con el fin de evitar la escalada del conflicto y sobre todo darle el valor al conflicto y reconocerlo como parte, no ignorarlo u omitirlo, puesto que esto lo que generaría es más discordia entre las personas, superando así la tan perjudicial negociación por posiciones.

Con este trabajo investigativo se pretende dar al lector la solución al problema jurídico planteado ¿Es posible transformar una cultura en pro de la mediación enseñando a los jóvenes a resolver conflictos a través del dialogo? Esto usando la doctrina y normatividad que se ha proferido frente al tema, con el fin de dar a conocer un sistema pedagógico a partir del derecho que pueda ser generador de cambio en una sociedad para un mejor vivir ya que a través de la norma se da a entender los mecanismos alternos para la solución de conflictos en un campo pedagógico ,en el cual el derecho sería el eje principal, para ello debemos explicar su campo de acción, y a continuación se explicarán algunos datos de la problemática actual frente a la violencia escolar.

1. Violencia escolar

En Colombia la violencia escolar también llamada bullying o matoneo es algo tan común que se asume como normal en las prácticas diarias o sociales. A partir del 2005 por medio de las pruebas “Saber del ICFES” el informe de (Revista Cambio, 2006) demuestra que el matoneo no es algo único de las clases sociales, por el contrario, todas se encuentran vinculados a la sociedad en general.

los estudiantes entre grados 5 y 9 de colegio público y privados, el 28% de los estudiantes de 5 dijeron haber sido víctimas de matoneo en los meses anteriores a la prueba saber mientras que el 21% confeso haberlo ejercido, el 51% haber sido testigo del mismo (Revista Cambio, 2006)

Al decir esto no se pretende generar polémica ni pensamientos ilusorios. No obstante, para la UNICEF, Colombia es considerado un país donde la violencia hace parte de la sociedad como cultura, esto es mencionado en su estudio (Eljach, 2011, págs. 35-39)

Además, en su informe (Eljach, 2011, págs. 48-51) para el 2011 nos muestra que el progreso de la prohibición de toda clase de violencia en América Latina es bajo. Sin embargo, para la fecha del estudio Colombia no muestra prohibición alguna de la violencia en casa, escuela² ni en castigos³.

Con esto podemos decir que somos una sociedad que vive en conflicto y a su vez éste se ve legitimado en el contexto social, es por esta razón, que Colombia ha empezado a generar una serie de leyes para solucionar el conflicto en la escuela.

² En este punto si está permitido en comunidades indígenas es decir que para la Unicef no se cumple a cabalidad la protección de la infancia.

³ Se entiende que la comunidad indígena tiene su propia jurisdicción sin embargo hace parte de la violencia para la Unicef

Por otro lado, teniendo en cuenta el marco normativo colombiano, se puede encontrar varias leyes que se han formado para proteger el ambiente escolar, entre ellos tenemos:

- Artículo 116 de la Constitución de 1991: el cual hace referencia a que los particulares puedan ejercer funciones judiciales “Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley.”
- Ley 1098 de 2006: Código de Infancia y Adolescencia: Esta legislación establece los derechos que poseen los niños y los adolescentes, con una visión enfocada en la importancia de que crezcan en un entorno familiar saludable donde no se les vulneren ninguno de sus derechos.
- Ley 1620 de Convivencia Escolar de 2013 y Decreto Reglamentario 1965 de 2013: “Esta ley crea una ruta de atención en casos de violencia y un sistema nacional único de información para reportar estos casos de violencia y de embarazo en adolescentes, y da la posibilidad de brindar incentivos a quienes cumplan las exigencias y expectativas de la convivencia, así como imponer sanciones a quienes no lo hagan.”
- Ley 1732 de Cátedra de Paz de 2014 y Decreto Reglamentario 1038 de 2015: Está enfocada a los ambientes sanos para el desarrollo de las actividades estudiantiles.
- La Ley 1563 de 2012 en su artículo 59: “Define a la amigable composición como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, por medio del cual, dos o más particulares, un particular y una o más entidades públicas, o varias entidades públicas, o quien desempeñe funciones administrativas, delegan en un tercero, denominado amigable componedor, la facultad de definir, con fuerza vinculante para las partes, una controversia contractual de libre disposición”.
- Ley 23 de 1991: detalla la reglamentación que gira en torno a la conciliación.

- Ley 446 de 1998: coloca a la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos.

Ahora bien, estas normas de por si no hablan de la mediación ni de su aplicación a nivel institucional, es por esta razón que la propuesta generadora de cambio en Colombia a nivel jurídico y social es convertir la cultura de la resolución en algo cotidiano por medio de la institucionalización como materia.

Esto es posible gracias a la catedra de la paz que se encuentra en la ley 1732 del 2014 y el decreto reglamentario 1038 del 2015, proponen

b) **Educación para la paz:** se entiende como la apropiación de conocimientos y competencias ciudadanas para la convivencia pacífica, la participación democrática, la construcción de equidad, el respeto por la pluralidad, los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario

Decreto reglamentario 1038 del 2015 articulo 2 Objetivos

Usando de este literal b. la convivencia pacífica, construcción de equidad y el respeto por la pluralidad es por esto que son precisamente los fundamentos del proyecto “mediación escolar”, para no cambiar o crear un proceso nuevo, la propuesta que se planteo es usar esta normativa con el fin de crear una materia/ catedra.

En la ley 115 de 1994 en su artículo 14 literal d. nos habla que la enseñanza obligatoria en los establecimientos oficiales o privados de educación preescolar, básica y media estará “*La educación para la justicia, la paz, la democracia, la solidaridad, la confraternidad, el cooperativismo y, en general, la formación en los valores humanos*”;

Usando estas características se puede dar solución a la problemática del conflicto escolar, enseñando como materia la función de la mediación como MASC a los jóvenes de temprana edad.

Para que esto pueda ser viable se debe estipular a nivel Colombia una sola forma de ver la mediación y un solo modelo de aplicación para evitar malentendidos entre instituciones, teniendo en cuenta que la información se debe manejar conforme a la edad, por cada etapa se debe enseñar de manera concreta e ir evolucionando conforme crece el estudiante.

El artículo 77 de la ley 115 de 1994 reconoce la autonomía de las instituciones educativas para organizar las áreas fundamentales de conocimientos definidas para cada nivel, introducir asignaturas optativas dentro de las áreas establecidas en la ley, adaptar algunas áreas a las necesidades y características regionales, adoptar métodos de enseñanza dentro de los límites fijados por la ley y el proyecto educativo institucional, todo esto vigilado por el Ministerio de Educación en el amparo del artículo 148 de la presente ley.

Es decir que cada asignatura nueva debe tener:

1. Política y planeación (procesos curriculares, lineamientos, indicadores de logros, fomentar innovaciones, ajuste fiscal, pedagogía, promover la investigación, elaboración del registro único nacional de docentes estatales entre otras)
2. De inspección y vigilancia (velar por el cumplimiento de la ley, asesorar y apoyar los procesos curriculares pedagógicos, evaluar la prestación del servicio, criterios de evaluación, cumplir lo establecido por el Escalafón Nacional Docente y por el Estatuto Docente, de acuerdo con lo establecido en la presente ley.)
3. Administración (dirigir actividad administrativa, coordinar con las secretarías de educación, entre otras)
4. Normativas (está enfocada a los docentes y su forma de tratar los temas de evaluación)

Creando un entorno en pro de la educación y complementándolo con el conocimiento adecuado para la solución de conflictos se genera una cultura de

conciliación, donde se cambia la sociedad desde las etapas tempranas evitando así la escalada de los conflictos. Teniendo las normativas que nos dicen cómo tratar el tema de los MASC, solo falta enseñarlo a toda la población colombiana por medio de la educación desde la etapa preescolar hasta la profesional, de nada sirve tener el conocimiento si cuando se va a intentar conciliar en etapas judiciales queda resentimiento por no obtener todo lo adquirido.

Es por esta razón que si se enseñasen en etapas tempranas no habría la necesidad de un desgaste judicial ya que se entendería surtida la etapa de conciliación si se da a entender que a nivel Colombia se maneja este tema, se da a entender que no es un proceso de meses si no de años para que su aplicación sé de para que llegue completamente a su culminación el proyecto planteado.

Estas reglamentaciones demuestran el compromiso de Colombia para evitar la escalada del conflicto, es por ello que el presente artículo de investigación pretende mostrar al lector la transformación que puede generar la mediación en etapas tempranas para ello se explicará algunos conceptos que giran en torno a la mediación.

2. Mediación

Antes de desarrollar la temática de este artículo se considera importante dar a conocer algunos conceptos básicos iniciemos explicando en que consiste la mediación:

“La mediación es un procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral, que no tiene poder sobre las partes, ayuda a éstas a que en forma cooperativa encuentren el punto de armonía en el conflicto. El Mediador induce a las partes a identificar los puntos de la controversia, a acomodar sus intereses a los de la contraria, a explorar fórmulas de arreglo que trasciendan el nivel de la disputa, a tener del conflicto una visión productiva para ambos” (Álvarez, 2004, pág. 195)

2.1 El objetivo de esta práctica se puede resumir en 7 aspectos que define (Caivano, 1998, pág. 221 y ss), en su obra “Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje”,

Tabla 1: Objetivos en la mediación.



***Fuente: elaboración propia a partir del texto “Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje” (Caivano, 1998, pág. 221 y ss).**

2.2 Las características de la mediación las encontramos en el texto del Manual de mediación (Corte Suprema de Justicia Oficina de Mediación, 2005, págs. 52-54), en su contenido conceptual muestra que la mediación dispone de 8 elementos, en las cuales el mediador debe actuar como un intermediario, mas no como juez, es decir, que esta persona no tiene la potestad de imponer, solo de sugerir la función de este,

es mediar la discusión en pro de llegar a un acuerdo al generar un ambiente adecuado, estos elementos los veremos en el siguiente gráfico:

Tabla 2: Objetivos en la mediación.

Confidencial	<ul style="list-style-type: none"> En este tópico tenemos en cuenta que las personas que utilizan para dirimir sus problemas por medio de la mediación suscriben unos convenios de confidencialidad, por el cual, lo dicho en la audiencia. Es decir que la persona que sirva de mediador no puede ponerse después como testigo de ninguna de las partes, lo que le revelen al mediador tampoco puede divulgarlo, el ideal de esto es que el mediador conozca los dos puntos de vista para poder encaminar y orientar la problemática.
Autocomposición	<ul style="list-style-type: none"> En este punto es el que la mediación acrecienta su simpatía puesto que si se logra llegar a un acuerdo será realizado entre las partes por lo cual el compromiso que salga de estas negociaciones será lo más óptimo, ya que ellos deciden que temas tratar y cómo darle la solución
voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> Este es el punto que resalta la mediación como parte fundamental, ya que es por medio de este camino que se expresan las partes para solucionar un tema que esta generando una problemática, pueden determinar información, revelar u ocultar; llegar a un acuerdo o retirarse sin que con ello se genere un reclamo.
Flexible	<ul style="list-style-type: none"> Se puede adaptar y aplicar a todo tipo de conflicto que se genere de toda clase de individuos, caso contrario a los procesos judiciales que se limita a lo que dicta el código y puede generar el sentimiento de injusticia entre los intervinientes del proceso.
Creativa	<ul style="list-style-type: none"> El mediador junto con las partes trabajan conjuntamente con el fin único de hallar una solución, en este punto no se ciñen a ninguna normativa sino a la voluntad de arreglo entre las partes.
Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> Entre las partes llegan a la solución que los beneficie a los dos
Rápida y Económica	<ul style="list-style-type: none"> La mediación es rápida en comparación a un proceso judicial y su costo es de fácil accesible.
Es informal pero con estructura	<ul style="list-style-type: none"> No cumple con las formalidades de los juicios, sin embargo, sí está estructurada.

***Fuente: elaboración propia a partir del texto “Manual de mediación” (Corte Suprema de Justicia Oficina de Mediación, 2005, págs. 52-54).**

3. Estrategias y técnicas de un mediador

Tomando como punto de partida que las técnicas y estrategias utilizadas por un mediador se han construido desde dos puntos uno por Europa y otro por América, a partir de esto se han realizado distintos tipos de estrategias, con el fin de dar soluciones a los problemas, para dar explicación a este tema es necesario dividirlo en tres puntos para dar a entender mejor estas pedagogías.

- Estrategias
- Recurso del mediador
- Técnicas

3.1 Estrategias.

En este punto trataremos la comunicación asertiva, intervenir el conflicto suave con las personas y duro con el problema, y las formas de llevar el proceso en este punto la cual permite al mediador determinar cómo se debe tocar un tema, abordar a las partes, en caminar el dialogo y sobre todo llevar la discusión.

3.1.1 La comunicación asertiva

En este punto iniciaremos con algo textual de Christopher “problemas innecesarios originados en las emociones intensas, errores de percepción o mala comunicación” (Moore, 1995, págs. 43-86), estos son los problemas que debe evitar como el mediador al comenzar con los diálogos. Es muy importante y el mediador no puede estar cargado hacia ninguna parte dentro del conflicto.

Es por ello que debe ser muy cuidadoso al momento de hablar e interpretar a las partes, explicar cuando haya lugar, y estar pendiente en todo momento del diálogo y las partes en vista que ellos están cargados con una parte emotiva / pasional que puede cambiar el escenario de mediación en uno que busque la aprobación y en el momento de la mediación no se puede permitir ese tipo de cambio porque no solucionarán entre ellos y pondrán al mediador a emitir conceptos y generar consigo una parcialización dentro del conflicto innecesaria.

Aquí es donde el parafraseo, los mensajes en primera persona y la validación del contenido y forma del mensaje toman relevancia.

3.1.2 Las personas

También conocido como partes, en términos más técnicos, para el desarrollo de este artículo tienen el papel principal dentro de la mediación, ya que ellos intentarán llegar a un acuerdo, con el fin de lograr dar solución a los conflictos. Sin embargo, como ya se mencionó anteriormente con esto surge un problema de justicia propia, es decir, que dentro de la mediación las personas intentarán discutir para tener la razón y tener consigo un mejor derecho que la otra persona / parte, lo que comúnmente se conoce como justicia retaliativa.

Para evitar esos malentendidos el mediador debe intervenir, y usar sus habilidades, herramientas y conocimiento encaminando las discusiones cuantas veces lo amerite el diálogo cabe recordar que para llegar a la mediación ambas partes debieron aceptar el diálogo y este puede convertir en un nuevo escenario de conflicto.

3.1.3 El problema

Se genera a partir de los conflictos que se pretende solucionar y para ello se tiene en cuenta la parte de resolución de conflicto de (Acland, 1993, págs. 27-29), la cual nos muestra dos tipos de conflictos,

“El conflicto manifiesto es aquel donde las exigencias que se oponen son conscientes, tales como dos sentimientos contradictorios, o entre un deseo y una exigencia moral.

El conflicto latente se expresa de un modo deformado en el contenido manifiesto y se traduce en la formación de síntomas, trastornos de conducta, perturbaciones de carácter, etc.”

Es por ello por lo que el mediador debe evitar que esto se presente al momento del diálogo y que los temas propuestos logren dar solución benéfica para los dos.

La historia es importante, pero por mirar el retrovisor no podemos dejar de observar el panorámico que tenemos en frente.

3.1.4 El proceso

En esta etapa las personas deben entender que aunque se encuentren inmersos en un conflicto, el diálogo es la solución, es por eso que se debe tener en cuenta el tema de la AGENDA, denominada así en el material guía de “la maestría latinoamericana europea en mediación” y bajo el texto de (Moore, 1995, págs. 43-86), la cual consiste en los pasos que se deben tener para una co-construcción de la solución, para lo cual Moore señala 8 enfoques para seguir en la creación de la agenda.

- 1) Ad hoc
- 2) Agenda simple
- 3) Las diferentes selecciones de puntos
- 4) La jerarquía de acuerdo con la importancia
- 5) Agenda referida a los principios
- 6) El tratamiento
- 7) La agenda de los pasos sucesivos o contingentes
- 8) Los canjes o paquetes.

Sin embargo, no es inmodificable, por el contrario, se puede adaptar el conflicto, el es único, particular e importante, es saber que se pretende abordar, cómo tratarlo, por medio de lluvia de ideas, cambio de roles, parafraseo, preguntas, entre otras.

4. Recursos del mediador

Acá encontramos las habilidades de negociación que posee el mediador al momento de realizar los procesos, pues debe tener la capacidad de escucha y observación, competencias emocionales, habilidades para encontrar anclajes y lenguajes específicos que va a emplear o usar dentro de la audiencia/ citación de conciliación.

4.1 Escucha y observación

En este acápite se muestran las capacidades que debe tener el mediador al momento de realizar las audiencias. En este punto se considera una herramienta (Peña Yáñez, 2014, págs. 12,42-53) de la mediación, el tener que escuchar y saber persuadir sin manipulación cuando el diálogo se encuentre en un punto cíclico, claro que no se debe permitir que esa intervención sea parcializada, pues solo se toma como una intervención necesaria.

4.2 Competencias emocionales

En este punto el mediador debe ser ajeno al conflicto en un sentido emocional es decir que el tema a tratar no le sea de afecto que nuble su juicio (Revista Novedades Educativas N° 286 , 2014) o lo que es lo mismo, tener la fortaleza emocional para abordar el conflicto y facilitar su solución sin que lo afecte en su interior.

4.3 Habilidad para encontrar anclajes

Otro elemento por destacar es que el mediador debe buscar una forma para la interacción con las partes, es decir debe tener en cuenta las creencias, valores, fundamentos o justificaciones para buscar con ello encaminar la resolución del conflicto ya planteado y buscar una solución (Ripol Millet, 2011, págs. 20-34).

5. Técnicas o herramientas

En este punto se crean las condiciones para que las personas puedan acceder a la participación, con el fin de que sirva a la posición propia, conjunta y el reconocimiento de la contraparte en el conflicto, para ello se deben considerar los tipos de actuar o de encaminar la comunicación, haciendo uso del reencuadre, parafraseo, reformulaciones, replanteo, preguntas abiertas, preguntas cerradas y preguntas estratégicas.

5.1 Reencuadre

Es el proceso por el cual el mediador ALIENTA el desarrollo de marcos, significados ya sean nuevos o alternativos con el fin de las partes logren dar a entender (Chimpén López, 2011, págs. 35-45 y 53-56):

- Hechos (la realidad)
- Contextos (dónde y cuándo)
- Personas (legitimación)

Para determinar estos procesos es necesario que el mediador realice un trabajo de conocimiento de las partes, previo a la intervención del conflicto, esto quiere decir, que conozca los antecedentes del mismo, cómo se ha manejado, si han sucedido situaciones similares, es decir, cuál ha sido su historia.

5.2 Parafraseo

Es la herramienta comunicacional al servicio de la escucha y consiste en expresar en segunda persona lo que alguien acaba de exponer, organizado, sintetizado y neutralizado posiciones y emociones.

Con esto buscamos el no legitimar sentimientos, solo nombrarlos, con ello eliminamos términos absolutos como: todo, nada, siempre, nunca, y todo aquello que implique confrontación y/o personificación el problema (Szlapelis, 2011, págs. 8-14).

Es decir, tomar y transformar el mensaje despojándolo de énfasis negativos o absolutistas.

5.3 Objetivos

- Demostrar que el mediador escucha y comprende de qué se trata.
- Reconocer y confirmar las posiciones.
- Reformular lo dicho en lenguaje neutral.
- Hacer oír a la contraria cada relato en boca de un tercero.
- Identificar puntos centrales de un conflicto.

5.4 Reformulaciones

Con esta técnica se da un contexto diferente a las situaciones que presentan las partes, a fin de cambiar su percepción de las situaciones.

- Generalizaciones: Exponer una situación particular en una general
- Particularizaciones: Remarcar la singularidad de la situación que traen las partes (positivamente)
- Connotaciones positivas: Puede ser mediante una reformulación (lenguaje afirmativo) o una serie de preguntas (lenguaje interrogativo) Consiste en posicionar o calificar una persona o situación desde un lugar positivo.

5.5 Replanteo

Consiste en reformular la disputa es decir poner en términos de satisfacción e intereses comunes además posibilita el mutuo reconocimiento de las necesidades del otro, instala en el proceso la dinámica de la cooperación o de la negociación colaborativa (Aranda, 2005, págs. 95-96)⁴.

5.6 Preguntas abiertas

Esta es tal vez la técnica más usada en la mediación ya que constituyen el núcleo de la indagación del mediador, al hacer uso de estas preguntas se logra profundizar más dejando que las partes hablen sin interrupción así mismo permite conocer el orden de prioridades del sujeto, facilitando consigo la comunicación y generando un hilo en la mediación (Peña Yáñez, 2014, pág. 92).

5.7 Preguntas cerradas

Este tipo de preguntas o cuestionamientos son las que se contestan con un dato específico y su uso varía dependiendo de la necesidad del mediador, teniendo en cuenta que pueden obtener información o una confirmación de lo que se mencione en audiencia (Szlapelis, 2011, pág. 12).

5.8 Preguntas estratégicas

Preguntas para establecer líneas de trabajo. Confirman o desestiman hipótesis del mediador

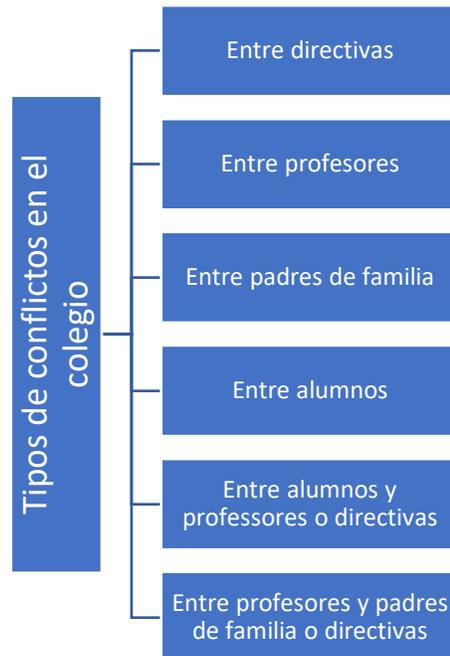
⁴ Este texto hace referencia a otro de Iklé 1964 sin embargo el desarrollo teórico que se usa para resaltar la importancia del uso del replanteo si es tomado del libro.

6. Mediación Escolar

En la realidad de nuestro país se ha estado empleando el sistema de mediación escolar gracias a la Cámara de Comercio de Bogotá, a través del Plan Hermes, que se está aplicando en los colegios distritales, este busca implementar el sistema de la mediación en los jóvenes, con el fin de dirimir los conflictos que se generan en la educación y sus relaciones sociales.

Por otro lado, se han identificado generadores de violencia, como: La etiología de carácter partidista (apetitos, intereses políticos); ancestral, éste lo podemos entender como carácter humano raza, color o cultura; por los procesos de modernización, es decir, el sistema capitalismo crecimientos corrupción, movilidad social, monopolio estado debilidad económica, judicial y administrativa.

Sin embargo, con estos no son los temas por los cuales se discuten en los colegios y para hablar de estos conflictos (Fundación Santillana para Iberoamérica, 2003, págs. 41-52) vemos que en su mayoría se generan por la falta de tolerancia en el aula de clase, es por ello que para la solución de esos problemas en los colegios debe existir medios de liderazgo que giren entorno al dialogo, la mediación y la cultura, siendo consigo generadores de cambio. Para esto se hace necesario definir los tipos de conflictos que se pueden presentar

Tabla 3: Conflictos en los colegios

***Fuente: elaboración propia a partir del texto “La negociación y solución de conflictos: el papel de la escuela” (Fundación Santillana para Iberoamérica, 2003, págs. 41-52)**

El papel que juega la familia a nivel interpersonal es muy importante, ya que son el soporte en el momento de la interacción con otros compañeros a pesar de que no deben interferir al momento de la mediación. (alcaro, 2005, págs. 115-134)

Durante el proceso de mediación se hace necesario escuchar atentamente la versión de los jóvenes en conflicto, haciendo de la o todo tipo de estigmas, el no culpar a los jóvenes sin ser escuchados es importante para la revisión de los conflictos no siempre el bien portado es el que está diciendo la verdad, es por esta razón que es importante escuchar atentamente la versión de los muchachos sin que se les juzgue por su comportamiento frecuente es importante resaltar que no todos los casos siguen los mismos patrones así los actores en el sistema sean los mismos o recurrentes con esto quiero decir que no pueda ser generador de los problemas, sin embargo tampoco pueden estar estigmatizados en una postura.

Para resaltar con una cita de (Carlos, 2006, pág. 130)

“Los valores son los pilares sobre los que se asienta una cosmovisión y a partir de los cuales se dota de sentido y de contenido a las ideas, imágenes y atribuciones, condicionando las percepciones, puntos de vista, opiniones, etc. Pero dada su importancia en la definición de una cosmovisión, profundizaremos en ellos. Los valores son un criterio o las pautas según las cuales valoramos nuestras acciones o las de los otros. Tienen una naturaleza prescriptiva, ya que indican lo que deberíamos o no hacer y se forjan a través de la educación y la experiencia. No se improvisan: han de conocerse y practicarse hasta lograr incorporarlos como hábitos de conducta social cotidiana”

Con esto se pretende implementar un sistema practico para la vida diaria y con la intención de que los jóvenes sean quienes enseñen a los adultos y así mismo ellos enseñen a la comunidad.

Para ello los fundamentos pedagógicos que se están empleando para ello proponen a los alumnos y alumnas una forma de resolver los conflictos y no de evitarlos, ya que la existencia del conflicto es positiva al permitir el desarrollo y evolución personal y social.

“Toda la intervención se basa en dos fundamentos:

- El conflicto no solo existe, sino que es necesario que exista, y de la forma de resolver los conflictos dependerá el desarrollo personal y social de los individuos.
- El entorno escolar es el más adecuado para fomentar una resolución correcta de los conflictos, ya que en él es donde la interrelación entre iguales es mayor y el desarrollo de la resolución de los conflictos, que entre ellos surjan, puede ser guiada por profesionales.” (Sánchez, 2010, págs. 1-5)

Lo más importante para la resolución de conflictos es la convivencia como lo explica (Carlos, 2006, pág. 53)

“La cultura escolar es uno de los elementos más significativos en el desarrollo de un proyecto de mejora de convivencia: con ella nos referimos a las creencias y valores que predominan en una organización y que operan en ella de forma inconsciente o semiconsciente. Nos referimos a los modos compartidos de pensar, sentir y percibir en una organización. Una cultura escolar que promueve una convivencia pacífica se caracteriza por potenciar el compromiso de toda la comunidad escolar con la transformación de los conflictos”

Miguel de Zubiría en su libro (Samper, 2007) hace una reflexión muy interesante frente al suicidio en edades tempranas y dentro de las muchas causas que invoca se encuentra que los jóvenes tienen una imposibilidad, por falta de herramientas en su educación, para tolerar la frustración y la diferencia en un entorno social llámese familia, colegio o convivencia en general. Lo que les causa angustia y lleva a desenlaces fatales como lo puede ser la agresión a compañeros aislamiento y en el peor de los casos acabar con su propia vida.

En Colombia sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflicto (MASC), mencionados en el acápite primero de este artículo, se puede deducir que en Colombia está permitida la mediación como método.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la mediación puede utilizarse ¿Cuál es el efecto positivo que trae en la sociedad? sencillo el utilizar la mediación en tempranas edades apoya a un cambio cultural en pro de la resolución y no de los conflictos, la población de infantes se convierta en agentes de cambio, que de los niños en la escuela pase a sus padres y de ellos a su comunidad este método se encuentra en países como España, Panamá entre otros.

Dentro del entorno escolar adicionalmente, al aplicar esta estrategia se puede lograr un cambio fundamental para la sociedad, si un joven tiene un conflicto con su compañero habiéndole enseñado la mediación es más fácil que se pueda llegar a

un feliz término, empezando a cambiar el concepto de insatisfacción que en Colombia se tiene hacia la justicia.

No obstante, para que esto se pueda llevar a cabo es necesaria la participación del estado al momento de tratar con los jóvenes si bien es cierto es un MASC importante Colombia carece de una información común para tratar este tema es decir no está unificada ni es tratada de la misma manera.

Esta problemática genera una desconcentración de la información y a eso le sumamos la falta de tecnicismos puede traer consigo un agravio en vez de una solución, si bien es cierto en la mediación no necesita un profesional a cargo, si es necesario un conocimiento en cómo se debe manejar los acuerdos que se generen de las audiencias. No obstante, por este desconocimiento pueden llegar a estar fallando los modelos, el manejo y en sí mismo el conflicto puede escalar en vez de resolverse.

Para ello el Estado colombiano debe apropiarse de este proceso para que se maneje un único modelo para la resolución del conflicto por los MASC a nivel escolar y así llevar un control de problemas solucionados versus acuerdos no cumplidos por la institución encargada del control daría una vista más objetiva en la búsqueda de Colombia como sociedad resolutive planteada anteriormente.

Adicionalmente, de los modelos se debería tecnificar esta labor para el rol del mediador que sepa el manejo y estrategias que puedan apoyar el proceso en pro de la solución, ya que manejando un mismo lenguaje se solucionaría gran parte de los conflictos para un manejo adecuado del conflicto.

Y lo más importante de toda esta problemática, llevar un control efectivo para dar guía a los que por alguna razón no se estén cumpliendo y con ello nos evitaremos la escalada del conflicto y los problemas de congestión judicial al enseñar desde pequeños a resolver y no generar.

Mirando el contexto colombiano podemos aplicar otro campo en la mediación escolar para dirimir los conflictos que tienen los estudiantes con los docentes que están en la institución, para lo cual, el código de infancia y adolescencia promueve los derechos de los menores sobre cualquier caso. Sin embargo, cuando son ellos los que cometen faltas no hay claridad al respecto.

Conclusión

Después de la investigación realizada la aplicación en el campo de la mediación en escuela se ha sabido aprovechar. Sin embargo, se han prestado varios obstáculos en su implementación dentro de la información obtenida por varias fuentes, al analizar se concluye que aunque la propuesta que presenta el Plan Hermes y planes complementarios, los vacíos son muchos, que van desde la prevención de los profesores como el escepticismo de los alumnos, ignorando las ventajas que ofrecen la resolución de conflictos de forma pacífica, pero esto se deben romper los esquemas que se habían generado y construir un mejor camino.

Con lo anterior se propone institucionalizar la mediación como materia para la solución de conflictos que se puedan generar y no como método alternativo como lo propone el Plan Hermes, la idea en general sería formalizar un área y que solo haya un modelo para la solución de conflicto y consigo se genere una forma real de ver los casos en que se esté dando solución a alguna problemática.

Al volverse institucional la revisión de la solución se vuelva parte de complementaria para los estudios de casos y lo que permite retroalimentar casos reales en contexto escolar revisando consigo el acuerdo y si se lleva a cabo.

Para lo anterior se necesita dar un buen desarrollo en técnicas de inteligencia emocional, con el fin de desarrollar habilidades sociales, control de emociones, destreza interpersonal y seguridad interior en pro del autocontrol, educación, entre otras (Medina, 2007, págs. 22-26).

No obstante, el complemento de esto es la enseñanza a los estudiantes de este tema, pues no se pueden dar herramientas que ellos no conocen, el complemento como materia es fundamental para dar soluciones tenemos que tener el mismo un mismo idioma un mismo conocimiento, esta necesidad se suple al volverla tema en

un pensum académico para que puedan generarse nuevas prácticas y dar solución a problemas que se generan a partir de la convivencia.

Algo para resaltar en este proceso es el reconocimiento que tiene una persona en el conflicto que se está tratando, es darle a entender a las partes que no solo le afecta a uno de ellos, sino que tiene una bilateralidad, lo importante no es llegar a una solución sino transformar el problema en un diálogo y con ello iniciar el camino en la comunicación.

Este diálogo debe ser fomentado y formado, teniendo las herramientas claves que deben dar solución al problema que los vincula y así mismo tener un seguimiento vital para estos procesos, lo cual implica que no siempre se va a tener todo lo querido, pues se debe ceder para poder ganar algo mancomunadamente.

Así mismo, es muy importante para la consolidación de la figura que el conflicto se aborde de manera similar y mediada en los diferentes escenarios de los jóvenes y niños, es decir, el trabajo de mediación del conflicto no atañe solo a la entidad escolar sino a la familia misma.

La vinculación familiar es importante para el cumplimiento de lo pactado como solución, ya que en casa es la única manera de tener un ambiente controlado en pro de la solución y consigo un paso para una Colombia más resolutiva y menos conflictiva.

Si bien es cierto Colombia ha avanzado positivamente en el tema de violencia escolar, ya que se posee un buen marco normativo para proteger a los niños, niñas jóvenes en su entorno. Escolar entonces ¿Por qué persisten estos conflictos? Esta pregunta es muy sencilla de responder de que nos sirve un método si no está siendo empleado el último reporte oficial que existe de carácter público, y que pertenece a la Cámara de Comercio de Bogotá frente al Plan Hermes y las cifras del año 2011, esto demuestre que el estado encargado a nivel Bogotá la Alcaldía Mayor de Bogotá, no posee ningún estudio referente al acoso escolar de carácter público, sin

embargo, sí posee estudios actualizados de la población escolar y del abandono por parte de los estudiantes sin poner información adicional del porqué está ocurriendo eso.

Es por ello que se debe tener un control de los casos que se “solucionen” por medio de los MASC, para dar apoyo a los estudiantes, teniendo en cuenta que hoy en día los jóvenes cuentan con herramientas, pero no con el conocimiento completo, por esta razón se ve necesario enseñar desde etapas tempranas y al nivel de cada uno como actuar en conflictos, será mucho mejor la solución si se hace parte de nosotros como sociedad, es decir un valor más que enseñar a los jóvenes.

No todos somos iguales, ni pensamos de igual manera, es por esto que, si enseñamos que la convivencia pacífica, construcción de equidad y el respeto por la pluralidad existe podemos generar un ambiente propicio para aprender y no tan restrictivo.

Para frenar la intimidación según una publicación de (Chaux, 2006, pág. 5 y 6) se deben seguir 6 pasos; 1) la intimidación no puede ser aceptable, 2) ni pasividad, ni agresión: asertividad, 3) responsabilidad de los testigos, 4) empatía por las víctimas, 5) amigos y 6) rol de los adultos, cabe destacar que para acabar de raíz con el matoneo, bullying o acoso escolar se hace necesario que haya un compromiso social, donde se haga uso de los Mecanismo Alternativos de Solución de Conflictos.

La implementación de estos valores que pretende el decreto ayudaría a fomentar la etapa resolutoria de cada uno y entender que pueden tener ideas contrarias y no por esto ser enemigos, simplemente son maneras de pensar y expresarse, por el contrario, ayudarse mutuamente para un crecimiento como sociedad.

Lo positivo de la mediación es que las personas puedan plantear una solución acorde a los inconvenientes que se generan en las relaciones escolares, es por esta razón, que enseñar a solucionar los conflictos en etapas tempranas ayudará a la

descongestión judicial, puesto que los casos “sencillos” se pueden solucionar sin necesidad de un litigio desgastante tanto para las partes como para el sistema.

Para ello el plan que se pretende implementar es convertir el sistema actual de mediación escolar en Colombia a un nivel nacional por medio de la educación, es por esta razón que, mediante el uso de la cátedra de la paz ley 1732 del 2014 y el decreto reglamentario 1038 del 2015, ya mencionados, son la clave para incorporar la cultura de la mediación.

Por medio de la ley 115 de 1994 modificada en su artículo 14, literal d, se habla de la enseñanza obligatoria en los establecimientos oficiales o privados en etapas educativas preescolar, básica y media para la justicia, paz, la democracia, la solidaridad, la confraternidad, el cooperativismo y, en general, la formación en los valores humanos.

Tomando la cátedra de la paz y la ley general de educación podemos realizar una cátedra a en los distintos niveles educativos que existen en Colombia, y a través de ésta, se puede enseñar a la juventud el uso de los MASC.

Todo esto con el propósito de crear un entorno en pro de la educación, usando el conocimiento adecuado para dar solución a los conflictos, constituyendo una cultura de conciliación, donde se pretende cambiar la sociedad desde las etapas tempranas evitando así la escalada de los conflictos.

Estas reglamentaciones demuestran el compromiso de Colombia para evitar la escalada del conflicto, es por ello que el presente artículo de investigación pretende mostrar al lector la transformación que puede generar la mediación en etapas tempranas, para ello se explicará algunos conceptos que giran en torno a la mediación.

Es por esto que se debe volver materia y así volverse parte del sistema académico colombiano, para aprovechar su máximo potencial a nivel social y volverse algo común de conocimiento y con ello formar una cultura resolutiva.

Finalmente, es necesario realizar el seguimiento a los procesos y brindar conocimientos para fomentar un trabajo conjunto entre Estado, docentes y estudiantes, trabajando para mejorar la sociedad, las instituciones y todos aquellos que son parte del entorno escolar para lograr avances significativos en la resolución pacífica de los conflictos y el aporte a la transformación de la sociedad, un paso grande para aportar a la paz.

Bibliografía

- Acland, A. F. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Paidós.
- alcaro, M. R. (2005). Mediación familiar: el mediador y los intereses en juego en la mediación. En A. S. Julio Gottheil (coord.), *Mediación : una transformación en la cultura*. Buenos Aires: tecnos.
- Álvarez, E. I. (2004). *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires: AD- HOC S.R.L.
- Aranda, R. M. (2005). *La negociación y mediación en conflictos sociales*. Madrid: Trama editorial.
- Caivano, r. J. (1998). *Mecanismos alternativos para la resolución de conflictos, negociación, conciliación y arbitraje*. Lima: Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación.
- Carlos, T. J. (2006). *Modelo Integrado de Mejora de la Convivencia*. Barcelona: Grao.
- Chaux, E. (12 de Noviembre de 2006). Cómo frenar la intimidación. *Revista Cambio*, 6 y 7. Recuperado el 4 de abril de 2017, de <https://psicologia.uniandes.edu.co/documentos/echaux/revista%20cambio%20matoneo%20en%20las%20aulas.pdf>
- Chimpén López, C. A. (2011). *Mediación: la búsqueda del camino alternativo*. Buenos Aires: Editorial Universidad Adventista del Plata.
- Corte suprema de justicia oficina de mediación. (2005). *Manual de mediación*. Asunción: División de investigación, legislación y publicaciones centro internacional de estudios judiciales.
- Eljach, S. (2011). *Violencia escolar en america latina y el caribe superficie y fondo*. Republica de Panama: Unicef.
- Fundación Santillana para Iberoamérica. (2003). *La negociacion y solucion de conflictos el papel de la escuela*. Bogotá: Fundación Santillana para Iberoamérica.
- Medina, M. e. (2007). *Inteligencia emocional Tomo I*. Bogotá: Ediciones Gamma.
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación. metodos practicos para la resolucion de conflictos*. Barcelona: Granica.
- Peña Yáñez, M. Á. (2014). *El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador*. Madrid: Dykinson.
- Revista Cambio. (12 de Noviembre de 2006). Matoneo en las aulas. *Revista Cambio*, 1-7. Recuperado el 04 de Abril de 2017, de

<https://psicologia.uniandes.edu.co/documentos/echaux/revista%20cambio%20matoneo%20en%20las%20aulas.pdf>

Revista Novedades Educativas N° 286 . (Octubre de 2014). Violencias en contexto. *Novedades Educativas*, 100.

Ripol Millet, A. (2011). *Estrategias de mediación en asuntos familiares*. Madrid: Editorial Reus.

Samper, M. d. (2007). *Psicología de la felicidad*. Bogotá: Fundación Internacional de Pedagogía Conceptual.

Sánchez, J. F. (6 de octubre de 2010). Casos prácticos: Caso de mediación escolar. Formación de mediadores escolares: un proyecto en expansión. *Revista de Mediación Número 6*, 5. Obtenido de ADR, Análisis y Resolución de Conflictos: <https://revistademediacion.com/articulos/caso-de-mediacion-escolar-formacion-de-mediadores-escolares-un-proyecto-en-expansion/>

Szlapelis, D. R. (2011). Herramientas para la comunicación en procesos de mediación. *El Cid Editor*, 40.

Legislación citada

Congreso de Colombia (Julio 4 de 1991) Constitución Política del 1991 Asamblea Nacional Constituyente. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125#>.

Congreso de Colombia (noviembre 08 de 2006) Ley 1098 de 2006 [Diario oficial N. 46446]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22106>.

Congreso de Colombia (marzo 15 de 2013) Ley 1620 de 2013 [Diario oficial N. 48.733]. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1620_2013.html.

Congreso de Colombia (septiembre 11 de 2013) Decreto Reglamentario 1965 de 2013 [Diario oficial N. 48910]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54537>.

Congreso de Colombia (septiembre 1 de 2014) Ley 1732 de Cátedra de Paz de 2014 [Diario oficial N. 43261]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=59313>.

Congreso de Colombia (mayo 25 de 2015) Decreto Reglamentario 1038 de 2015 [Diario oficial N. 49522]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61735>.

Congreso de Colombia (julio 12 de 2012) La Ley 1563 de 2012 [Diario oficial N. 48489]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48366>.

Congreso de Colombia (marzo 21 de 1991) Ley 23 de 1991 [Diario oficial N. 39752]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6546>.

Congreso de Colombia (julio 8 de 1998) Ley 446 de 1998 [Diario oficial N. 43335]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3992>.

Congreso de Colombia (febrero 8 de 1994) Ley 115 de 1994 [Diario oficial N. 41.214]. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf