

Un intento de mediación de conflictos en la

Álvaro Chaustre Avendaño
Educador
Especialista en Derechos Humanos

A partir del año 1995 el Ministerio de Justicia y del Derecho adelantó un programa de información y asesoría sobre mediación en conflictos en colegios públicos y privados de diferentes ciudades colombianas. Como criterio de selección de las instituciones donde se adelantaría el programa se tuvo en cuenta la necesidad de implementar -previo diagnóstico- formas alternativas para resolver los conflictos escolares que usualmente conducen a las vías de hecho o, en el mejor de los casos, a la coordinación de disciplina con sus consecuentes sanciones. En una de las circulares que la dirección general de prevención y conciliación envió a las instituciones interesadas en asumir el proyecto se estipulaba: "Creemos que son justamente los niños quienes se encuentran en el mejor lugar para asumir el papel de mediadores de aquellos conflictos que se presentan entre sus compañeros y al interior de esa comunidad -colegios y escuelas- ya que hacen parte de la misma y por tanto conocen su manera de funcionar."

El Colegio Distrital León de Greiff (J.T.) fue escogido para la implementación de dicho programa luego de que la propuesta elaborada por un grupo de profesores fue aceptada por Minjusticia. Desde 1996, cuando el rector del colegio, el coordinador de disciplina, la orientadora y un grupo de maestros(as) de diferentes disciplinas asistimos a una serie de conferencias y talleres sobre teoría y resolución pacífica de conflictos, se inicia un accidentado camino para hacer posible la permanencia de un equipo de jóvenes, niños y niñas mediadores(as) que de alguna forma contribuyan a generar espacios de diálogo y reflexión sobre la forma como han de asumirse las diferentes problemáticas entre los estudiantes de nuestra institución.

Formar a los alumnos y alumnas que han sido seducidos por la propuesta de mediación ha sido una grata labor en la que nos hemos comprometido junto con la orientadora Gloria Paredes. Desde los primeros meses de 1997 convocamos a aquellos estudiantes a quienes les interesó la propuesta y en quienes observamos una serie de cualidades humanas indispensables para asumir esta delicada tarea: la de servir de mediador(a) entre dos estudiantes que por uno u otro motivo se encuentran en conflicto y desean, voluntariamente, solucionarlo por la vía del diálogo. "Ser mediador es un reto y una gran responsabilidad. Muchas personas tienen características personales que les permite desempeñarse como tales de forma espontánea, sin embargo, los valores, actitudes y habilidades que requiere un mediador pueden ser desarrolladas y fortalecidas por cualquier persona que



tenga la voluntad y el deseo de serlo." (Arcos y Heyck, 1997: 7).

Otra mirada de los conflictos

Inicialmente nuestra actividad se orientó hacia la formación teórica de un grupo de estudiantes de los grados sexto a décimo. A partir de nuestros primeros encuentros surge la inquietud y la necesidad de abordar la temática de los conflictos ya que existía alrededor de la misma la creencia de que la manifestación de éstos en un grupo humano, en una sociedad o en un régimen político, era un hecho puramente negativo y que, por lo tanto, lo mejor sería evitar o desconocer su presencia. "La democracia no consiste en la supresión del conflicto. Por el contrario, el reto es convertirnos en una sociedad madura para el conflicto, es decir, una sociedad capaz de elaborar una concepción positiva de democracia, que no sólo acepta y regula sus contradicciones y diferencias, sino que ve en ellas fuentes insustituibles de riqueza y diversidad. Debemos aprender a apreciar el debate y el conflicto como el territorio de nuestra liberación humana." (Bonilla, 1995: 18)

Entender y asumir el conflicto como una circunstancia que hace parte de nuestras vidas, de la estadia de los chicos en la escuela y de la práctica política en diferentes sociedades fue uno de

los primeros logros de los mediadores. Para ello partimos de la construcción de varias ideas y caracterizaciones acerca de lo que es y representa un conflicto, discutimos sobre la naturaleza de los conflictos, nos preguntamos sobre la repercusión de los conflictos sociales en la familia, en las comunidades, en la escuela y en los individuos y tratamos de mirar la variedad de conflictos que pueden surgir en un grupo humano y la diversidad de formas como las personas los evaden o los enfrentan. "Toda vida social es conflicto, porque es cambio. No hay en la sociedad humana algo estable, porque no hay nada cierto. En el conflicto, por tanto, se halla el núcleo creador de toda sociedad y la oportunidad de la libertad, pero al mismo tiempo el reto para resolver racionalmente y controlar los problemas sociales." (Dahrendorf, 1996: 208). Las expectativas de quienes a estas alturas de nuestros encuentros decidieron continuar con el proyecto se orientaron hacia el cómo mediar y qué tipo de situaciones problemáticas eran susceptibles de mediación.

El entusiasmo de los mediadores por participar en la solución de los pequeños y grandes problemas que se presentan en el "León" desbordó cualquier tipo de pretensión. Se planteó la posibilidad de que los mediadores colaboraran con la disciplina del colegio y se constituyeran en una especie de jueces de paz, se surtió que el manejo

ión escuela

de los recursos económicos podría ser fiscalizado por medio de esta práctica e incluso hubo quienes manifestaron que una vez consolidado el equipo de mediadores éste podía convertirse en un cogobierno escolar. Todas estas inquietudes y propuestas fueron analizadas y discutidas ampliamente con el ánimo de puntualizar cuáles eran las funciones específicas de la mediación y el papel que le correspondería desempeñar a los mediadores.

El mediador o la mediadora empieza a perfilarse entonces como una persona que está en disposición de ayudar a sus compañeros cuando ellos requieran de su colaboración. Es un facilitador del encuentro entre los agentes a quien le corresponde escuchar atentamente y procurar que el diálogo sea sincero y respetuoso. También empiezan a surgir, a partir de constantes reflexiones, los roles que no deben arrogarse: el mediador no es un juez y mucho menos un consejero.

Así las cosas llegamos a un punto en que los chicos abordaron el análisis de las características del mediador propuestas por el Ministerio de Justicia en sus cartillas de mediación escolar. La responsabilidad, la imparcialidad, la disposición de escuchar a los demás, la sensatez, la habilidad para manejar el conflicto en caliente, la honestidad y la capacidad de análisis fueron las virtudes que más llamaron la atención de los mediadores.

En una de las sesiones, Carmen, mediadora que en la actualidad cursa grado once, comentó que no deseaba continuar en el proyecto ya que en esos momentos se encontraba en conflicto con alguna de las compañeras de curso y que, por lo tanto, no tenía las condiciones ni la autoridad moral para seguir dentro del grupo. Esto generó una serie de reflexiones sobre lo que significaba ser una mediadora o un mediador y llegamos, entre otras, a la conclusión de que los mediadores no podían ser solamente un dechado de virtudes y que, como seres humanos, tenían también el derecho de asumir y resolver sus conflictos como cualquier persona.

A la vez que transcurrían los encuentros en donde se articulaba el trabajo en talleres, diálogos, lecturas, proyecciones y conferencias, crecía el interés y compromiso de los mediadores con el programa y las expectativas de la comunidad escolar frente a la mediación y a los mediadores.

¿Es posible mediar conflictos en la escuela?

Mientras desarrollamos el trabajo de fundamentación teórica dirimíamos nuestras diferencias y superábamos nuestros vacíos por medio de la constante discusión, lo que permitió establecer, al interior del grupo, una cierta coherencia —no uniformidad— ideológica. Nuestras limitaciones se hicieron evidentes en el momento en que inicia-

mos los ejercicios simulados de mediación de conflictos ya que empezamos a notar ciertas carencias en el manejo de situaciones problemáticas concretas. Para tratar de suplirlas reelaboramos un "listado de técnicas de mediación" y las pusimos repetidamente en práctica con la intención de afinar las cualidades de los mediadores. Somos conscientes de que en el momento en que la Mediación se practique plenamente en nuestro colegio se presentarán una serie de dificultades que los mediadores deberán enfrentar y que, a su vez, servirán para fortalecer la capacidad del grupo.

Luego de dos años de trabajo consecutivo, en medio de las dificultades propias de una propuesta que pretende cuestionar y renovar las prácticas dentro de la comunidad escolar, nos preparamos para graduar y presentar en ceremonia pública a un grupo de estudiantes que, a partir de ese instante, estarán en disposición de escuchar y atender las inquietudes y las problemáticas de sus compañeros.

Llevar a la práctica un proyecto de mediación para solucionar pacíficamente los conflictos que se presentan entre los estudiantes es el reto que debemos afrontar quienes estamos convencidos de su importancia, no sólo por el compromiso que hemos adquirido con nosotros mismos y con la comunidad, sino por los frecuentes obstáculos que se presentan cotidianamente. La poca valoración y reconocimiento del proyecto evidenciada en hechos como el desinterés por asignarle un espacio físico adecuado, la indiferencia y apatía por parte de algunos adultos, son entre otras algunas de las dificultades que hemos tenido que afrontar.

Consideramos que la mediación es una propuesta valiosa para prácticas en un país que, como Colombia, se encuentra sumergido en las profundidades de la violencia, los desencuentros y la ausencia del diálogo. A la escuela le es urgente hoy pensar y debatir sobre los beneficios que el ejercicio de la conciliación y de la convivencia humana generarían en las comunidades educativas, para ello se requiere de una frecuente reflexión que conduzca a establecer prioridades en cuanto a su quehacer y el de los maestros de acuerdo con las necesidades contextuales. No podemos seguir insistiendo exclusivamente en la instrucción académica y tecnológica mientras en nuestro país los conflictos se resuelven por medio de las agresiones, los asesinatos, las desapariciones forzadas y la guerra.

En la localidad 19 (Ciudad Bolívar) y en muchas otras localidades de Santa Fe de Bogotá las prácticas mediadoras aportarían valiosas experiencias para la solución pacífica de conflictos. Convencidos de la viabilidad de esta opción educativa nos resistimos a abandonarla, contamos con la riqueza humana del grupo de estudiantes mediadores y esto no impulsa a seguir trabajando y luchando porque se vivencie en nuestra cotidianidad escolar esta hermosa propuesta.



ARCOS, María Teresa y HEYCK, Paulina. 1997. *Mediación Escolar, Santa Fe de Bogotá, Ministerio de Justicia y del Derecho* (1997), 74 pág.

BONILLA, Guido. GÓMEZ, Juan Gabriel y UPRIMNY, Rodrigo. 1995. *Conflicto y Justicia, Santa Fe de Bogotá, PNR, PNUD e Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán* (1995), 48 pág.

DAHRENDORF, Raül. 1966. *Las funciones de los conflictos sociales, Madrid, Tecnos* (1966).

Agenda

Homenaje a Raúl Gómez Jattín

La Casa de Poesía Silva acaba de publicar el número 11 de la revista Casa de Poesía Silva. Lleva una sección de conferencias, lecturas de poemas y presentaciones de libros hechos en el auditorio de ese centro cultural durante 1997.

La entrega revela una actividad bastante animada de la Casa en la divulgación y estudio de la poesía.

Servicios de la Casa de Poesía Silva

Auditorio para la presentación permanente de libros, lectura de poemas, conferencias y mesas redondas. Visitas guiadas a grupos escolares, universitarios y personas de la tercera edad, el servicio es gratuito y se debe pedir cita previa. Librería: venta de libros, revistas, camisetas, postales, folletos y carteles especializados. Videoteca, memoria visual de los poetas, los videos se alquilan a centros docentes y culturales de todo el país y se prestan gratuitamente a entidades oficiales que los soliciten. Poesía a la carta: si se quiere hacer un regalo el usuario puede solicitar la impresión de los poemas que desee, los cuales se entregan en pocos minutos y a precios módicos.

Biblioteca

La Casa cuenta con más de 7 mil volúmenes de poesía, ensayo, historia y biografía y crítica. Hay también libros de consulta infantil. *Fonoteca HICK* está dotada de 2.500 horas de grabación, con voces de poetas y conferencias sobre el tema. La entrada es libre y hay material especial para niños.

Archivo gráfico

Conformado desde los inicios de la Casa, cualquier interesado pueden adquirir reproducciones.

Talleres

Organiza talleres de poesía para profesores de literatura, niños, jóvenes y público en general. Trabajan durante tres meses al año, dos horas semanales. Es necesario inscribirse.

Informes

Casa de Poesía Silva
Calle 14 No. 3-41
Tels. 286 5710 - 286 5514 Fax 2817184
Santa Fe de Bogotá