Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

LA VIOLENCIA ESCOLAR Y LA PROVENCIÓN DEL CONFLICTO

THE VIOLENCE IN SCHOOL AND THE PROVENTION OF THE CONFLICT

Norka Arellano[1]
Universidad Rafael María Baralt
loginoware@cantv.net

RESUMEN
La escuela debe fomentar una educación para la paz, formando un ciudadano autónomo y con valores cívicos, que asuma el compromiso, la responsabilidad y el derecho que tiene de vivir en una sociedad sin odios, divisiones ni violencia. En función de lo cual se pretende a través del presente articulo discernir en relación a aspectos como Violencia, Provención del Conflicto, Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en la escuela, basado en los aportes teóricos de: Lederach (1998), Cascon (2002), Arellano (2004), Barbeito y Caireta (2004) y otros, buscando así contribuir con la formación del docente en provención del conflicto, lo cual le permitirá dilucidar como la violencia transforma el acontecer educativo, y a partir de ello fijar posición y participar, en los cambios y transformaciones requeridos.
Palabras Clave: Conflicto, Violencia, Provención del Conflicto.

ABSTRACT
The school must foment education based on Peace and for Peace, forming an independent citizen with civic values, who can assume the commitment, the responsibility and the right that one has to live in a society without hatreds, divisions nor violence. The main object of this article is to try to discern in aspects like Violence, Conflict Provention, and Alternative Methods of High School Conflict Resolution all of them based on theorical contributions of: Lederach (1998), Cascon (2002), Arellano (2004), Barbeito and Caireta (2004) among others, looking to contribute in Teacher's development in the Conflict Provention's area which will let teachers to explain how violence can transform educative facts, and starting off it take a decision and at the same time participate in all the changes and transformations required.
Key Words: Conflict, Violence, Provention of the Conflict

DOI:http://doi.org/10.5281/zenodo.5009250

[1] Doctora en Ciencias de la Educación, Profesora Titular de la Universidad Rafael María Baralt, Venezuela.

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

INTRODUCCIÓN

La sociedad actual esta marcada por hechos de violencia, de los cuales dan cuenta diversas investigaciones, los medios de comunicación e inclusive vivencias de tipo personal. Esta situación genera en la población una conmoción y una sensación de desesperanza, ante la aparente incapacidad de poder convivir en paz. El panorama se agrava cuando se observa un sistema educativo con estructuras estereotipadas, que parece petrificado para dar respuestas a este fenómeno, y para formar ciudadanos que dialoguen y trabajen en escenarios enmarcados en una cultura de paz, que piensen y actúen considerando la vida en común y el bienestar colectivo.

Pensamos que es momento de realizar cambios dirigidos a la formación de un ciudadano con valores cívicos, como el de autonomía, solidaridad y equidad, que asuma el compromiso de participar activamente para transformar las diversas situaciones conflictivas que se le presenten, que tenga como principio resolver los conflictos a través de acuerdos y no de la violencia, que asuma el compromiso de participar activamente en la construcción de una sociedad basada en principios democráticos, donde cada uno comparta la responsabilidad y el derecho que se tiene de vivir en un planeta sin odios, divisiones ni violencia.

Creemos que los docentes deben adquirir competencias que les facilite el aprender principalmente a escuchar, que manejen como herramienta la negociación y la mediación de los conflictos, y que en el aula de clase, trabajen para enseñar a pensar y actuar teniendo presente los derechos de los demás; sostenemos que esta puede ser una forma de intervenir, participar y tener la capacidad para resolver las diferencias que puedan presentarse en el contexto escolar

Considerando lo planteado, se analizará en este artículo la violencia desde una de sus posibles causas: la escuela, no sólo como reproductora de esta sino ante todo, como espacio que permite el análisis de alternativas y la

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

búsqueda de soluciones a tal problemática. En tal sentido, y siguiendo a Fernández (1999) se puede afirmar que la violencia en el joven es multicausal, pero no se puede seguir culpando a los " otros" de ser los únicos causantes de ella. Una mirada hacia el interior de los centros educativos, su funcionamiento, su organización y sus prácticas educativas puede ayudar a comprender y a controlar este fenómeno, desarrollando en los docentes y jóvenes competencias para aprender a convivir en una cultura enmarcada en la paz.

Es función de lo cual se hace necesario desarrollar programas de formación docente, para abordar de una forma más humanizada las discrepancias y las diferencias, que existen en una sociedad plural, solo así existirán mayores posibilidades de canalizar la agresividad y resolver los conflictos de forma positiva y con una relación ganar – ganar.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Situación Actual de la Violencia Escolar en Instituciones Educativas:

La violencia se manifiesta en todos los ámbitos sociales, culturales, económicos y políticos; pero en el aspecto social la violencia se observa como una expresión generalizada que da cuenta de un vacío a ser atendido para poder vivir en paz, y los docentes son una pieza principal para introducir cambios. Considerando lo señalado, Fernández (op cit), plantea que la escuela como lugar y agente socializador debe tomar conciencia de que es lo que el alumno que asiste a sus aulas está aprendiendo, contra lo que se pretende que aprenda, debe asumir la responsabilidad por la cuota de violencia que el joven está manifestando hoy, tanto al interior del centro como en la sociedad general, y comprometerse en cambiar aquellas estructuras, organizaciones o prácticas educativas, que puedan estimular la violencia en el joven.

Es por ello que la formación del docente debe ser permanente y continua, respondiendo así a las necesidades de los sujetos que participan en el hecho educativo; siendo necesario desarrollar competencias no solo en el

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

conocer, si no en el ser y el convivir, para que puedan en el consenso y en el respeto al disenso aceptar al otro como diferente y portador de derechos.

La formación de los docentes en el área de educación para la paz, métodos antiviolencia y/o métodos de resolución pacifica de conflictos, es urgentemente necesaria en las instituciones donde continuamente se están registran hechos de violencia. Hacen referencia Arellano (2004), Arellano, Nava y otros (2006), como se observa de manera preocupante que los adolescentes de ambos sexos, han sido seducidos, extasiados y embaucados en el fenómeno de la violencia el cual impera en la actualidad en instituciones educativas de media y diversificada, y de la cual da fe tanto la prensa local como la colectividad.

Plantea Arellano (op cit):

> ...en la formación del educando, no se está desarrollando capacidades, habilidades y competencias a través del manejo de estrategias, que permitan abordar los conflictos, cuando son sólo contradicciones e inicios de antagonismos, incidiendo esto en la formación de ciudadanos con carencias en la capacidad de análisis, tanto de su actuación como ser social como de su contexto. Podría sostenerse que al no desarrollar esta competencia, al estudiante se le está limitando su capacidad de discernimiento, para distinguir a partir del conocimiento, la verdad o falsedad de hechos, procesos y opiniones, no pudiendo así trascender la apariencia de los fenómenos; por ende esto limita la emisión de juicios reflexivos y el análisis de los fenómenos sociales en que se encuentran inmersos los jóvenes estudiantes. (p.204)

Ante la situación descrita, es necesario considerar la existencia de una enorme cantidad de niños y jóvenes en situación de riesgo, los cuales no manejan herramientas, ni están sensibilizados para romper con ese círculo vicioso que les hace reproducir la violencia que los victimiza. Violencia que no solo se ejerce físicamente, cara a cara, sino también a través de estructuras económicas y sociales que marginan al ser humano, que lo degradan cuando

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

se les niega la posibilidad de obtener una calidad de vida, que inducen al individuo a dar respuestas que confrontan, producto de una socialización donde no se les ha enseñado a ejercer la ciudadanía, a vivir considerando los intereses de todos como parte del vivir juntos.

Es prioritario cambiar la existencia de una escuela en la cual los alumnos no tienen palabra propia, en donde todo se organiza sin la participación del estudiantado, donde la práctica educativa es autoritaria, propia de una organización jerárquica y vertical, donde no se promueve la participación y la toma de decisiones consensuada; donde las autoridades escolares poseen la verdad y siempre tienen la razón; donde la posesión de esta verdad es prerrogativa de quienes ostentan el poder; donde se abusa de este poder conferido institucionalmente, y donde se practica una educación conductista, impidiendo, de forma violenta, la construcción del conocimiento, la oportunidad de crear y de convivir. Es esta práctica educativa, caldo de cultivo para la violencia escolar, tan lamentablemente común en los países latinoamericanos y entre ellos Venezuela.

Ya es tiempo de aceptar que la violencia esta en las aulas, lo cual queda demostrado por diversas investigaciones en el área, entre las cuales se desataca la investigación “Comunicación en la Provención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional” donde Arellano (2004:203) plantea:

> En correspondencia con el objetivo: *indagar las manifestaciones del conflicto escolar en las instituciones educativas objeto de estudio,* se concluye, que existen manifestaciones de violencia escolar como: agresión física a docentes por parte de alumnos, disputas entre alumnos que culminan en enfrentamientos físicos, agresión verbal a docentes, agresión a docentes a través de escritos (graffitis, periódicos, anónimos), hechos de violencia con deterioro de bienes materiales de los docentes, deterioro de la infraestructura y mobiliario; siendo estos hechos de violencia resueltos de manera punitiva a través de levantamiento de actas y suspensiones de clases. Lo cual permite afirmar que en las

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

instituciones objeto de estudio se atacan los conflictos de una manera adversarial.

Ante la situación descrita es necesario buscar formas de resolver los conflictos, lo cual ya está contemplado en la Constitución Bolivariana de Venezuela quien le otorgó rango constitucional a los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MARC), cuando en su artículo 258, dictamina: "La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos". Este marco legal faculta a las instituciones educativas a diseñar, implementar y desarrollar proyectos para el manejo del conflicto escolar, en la búsqueda de un individuo defensor de una pluralidad de valores y de opciones morales, con un pensamiento abierto plural y democrático, capaz de construir una sociedad donde sea posible vivir en paz, en libertad y en la que el respeto a todos sea la nota dominante.

Hoy día los docentes deben estar conscientes de la realidad que vive la escuela, donde se manifiestan, como en el resto de la sociedad, hechos de violencia, haciéndose necesario asumir el reto de enarbolar como proyecto escolar: la provención del conflicto. En función de lo cual es preciso manejar teóricamente lo relativo a la violencia, conflicto y la provención del conflicto

La Violencia:

Cuando se habla de violencia debe verse desde dos perspectivas pero que están íntimamente relacionadas, la violencia directa, que tiene un carácter personal, cara a cara, donde se utiliza la fuerza física o la palabra, como medio para resolver frustraciones y diferencias, mostrándose de diversas maneras: a nivel corporal, psicológico o moral, también se expresa contra objetos y ambiente. Barbeito y Caireta (2004:9), la definen como: "la actitud o el comportamiento que constituye una violación o una privación al ser humano de una cosa que le es esencial como persona (integridad física, psíquica o moral, derechos, libertades)".

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

Otros autores Rodríguez, Palomero y otros (2001), coinciden en afirmar que la violencia se da de manera indirecta o estructural y por ende incorporada al sistema económico-social, manifestándose en injusticias sociales, como es el caso de la existencia de una diferencia abismal en la distribución del ingreso, acompañada de marginalidad, analfabetismo, carencia de servicios médicos asistenciales, y dificultad de ascenso socio económico, en altos porcentajes de la población.

Lo planteado permite vincular los efectos de la violencia con el hecho de impedir el desarrollo de las potencialidades del ser humano. En relación a lo cual Lederach (1998:98), señala:

> la violencia, … es preciso enfocarla como la 'causa' de la diferencia entre lo que las personas podrían ser, pero no son: entre lo actual y lo potencial, en cuanto a lo que se refiere a la realización de una vida mínimamente humana. Por ello tenemos que enfocar la violencia y por consiguiente el tema de la paz en términos de "autorrealización', la liberación del individuo de todo lo que le impide gozar de los elementos de la vida...

En función de lo expuesto la violencia no solo puede entenderse como el hecho físico de agresión, sino como todo aquello que impida el desarrollo físico, moral, síquico de un hombre hacia su autorrealización, es por esto que la escuela debe cultivar y trabajar en la consolidación de valores, virtudes, conocimientos y hábitos necesarios para la preparación de un ciudadano autónomo, entendido este como el ser capaz de tomar libremente decisiones, capaz de compartir, solidarizarse, colaborar comprometerse y organizarse sin dejarse someter por coacciones, en la búsqueda de una sociedad donde todos podamos vivir en paz.

El Conflicto:

El conflicto se presenta desde un nivel micro (personas, familia, escuela) hasta el nivel macro (sociedades, estados), y es que éste genéricamente, se refiere a cualquier diferendo o desacuerdo, que se manifiesta en cualquier

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

momento y/o situación; para su expresión se requiere de dos partes relacionadas (ya sea individuos, grupos, comunidades o estados-nación), divididas por causa de intereses u objetivos percibidos como incompatibles.

En función de lo anterior, podría considerarse la definición de Ferrigni, Guerón y Guerón (1973:32) quienes señalan como conflicto "una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen en el curso de acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses". La vigencia de esta definición, se mantiene, dado que no puede negarse que la incompatibilidad entre conductas, percepciones objetivos, generan expresiones y/o acciones como respuesta a esos intereses divergentes. Actualmente son numerosos los autores que concuerdan con lo planteado por Ferrigni, Guerón y Guerón, entre ellos Torrego, (2000), y Morollón, (2001).

Los citados autores también conciben el conflicto como desacuerdo en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición o incompatibilidad de intereses, posiciones, necesidades, deseos y/o valores en pugna.

El conflicto así estimado se concibe como una situación donde se manifiesta una divergencia de necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos incompatibles o que al menos son percibidos así por las partes involucradas, conllevando esto a que sus pretensiones, deseos e intereses, no puedan lograrse simultáneamente, generándose manifestaciones con diversos grados de intensidad. Ante estas manifestaciones distintas, lo relevante en todo caso es que las acciones para lograr los objetivos derivadas de los intereses divergentes, sean canalizadas a través del uso de métodos que permitan el logro de acuerdos aceptables y positivos para las partes.

En el mismo marco de ideas, Suárez (1996) y el ministerio de educación argentino a través de su programa nacional de mediación (2000) coinciden en

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

señalar al conflicto como procesos complejos e interacciónales que se co-construyen recíprocamente entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos grandes o pequeños. El conflicto como fase de un proceso nace, crece, se desarrolla, es decir se transforma pudiendo desaparecer y/o disolverse, o permanecer relativamente estacionario de no resolverse, también puede crecer llevando a niveles mayores de confrontación a las partes.

Cuando se introduce la noción de proceso, tiene como base concebir el conflicto no como un momento puntual, ni estático sino como dinámico y controversial. Su dinamismo viene dado por la confrontación (económicas, ideológicas, sociales, valores), de dos o más partes, que al no resolver las diferencias potencian el proceso, incidiendo en él diversos elementos: malentendidos desconfianza, incomunicaciones, temores, y otros.

En un momento dado, de no llegarse a acuerdos mutuamente satisfactorios, estallará en lo que se denomina la crisis, la cual suele tener una manifestación violenta, que generará toda una actividad en si misma. Sin embargo, puede no ser la crisis el fin último del proceso, este pudiese quedar relativamente estacionario.

Así como el conflicto se considera como un proceso que puede llevar bastante tiempo, su resolución también hay que verla como tal y no como una acción concreta que acabará con todos los problemas. Se trata también de un proceso que debe ponerse en marcha cuanto antes y para el cual los sujetos deben estar preparados y convencidos de buscar soluciones a través de métodos no violentos, dado que un conflicto no resuelto cuanto más tiempo pase, más difícil será encontrarle solución, acentuándose la irritación, ansiedad, y tensión en las partes.

Provención del Conflicto:

El perfil del educando a formar debe estar enmarcado en el de una persona con capacidad para adaptarse a grandes cambios; autónomo, con espíritu cooperativo, defensor de una pluralidad de valores y de opciones

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

morales y con un pensamiento no lineal sino dialéctico, "in crescendo" y en constante transformación, capaz de comprender la diversidad y complejidad de un mundo que no tiene soluciones fáciles ni causas únicas. Sólo formando ciudadanos de este tipo, podría irse construyendo una sociedad plural y democrática en la que sea posible vivir en paz, en libertad y en la que el respeto a todos sea internalizado como una forma de vida. Por eso es necesario educar para la paz y no para la violencia.

La provención está relacionada fundamentalmente con educar para conseguir ese perfil requerido, desarrollando capacidades, habilidades y competencias a través del manejo de estrategias que permitan abordar los conflictos, cuando son sólo contradicciones e inicios de antagonismos, buscando una relación ganar – ganar.

Lo cual queda avalado por la definición propuesta por Bulton (1990) que designa como provención del conflicto, la manera de afrontar la aparición de estos sin gestionar su represión, sino mediante la solución de las causas que los generan como son la injusticia social, la provisión de las necesidades básicas de las personas, el ejercicio de la democracia real, entre otros. Enmarcado en este mismo contexto el diccionario especializado de conflictología (2000) lo define como el desarrollo de habilidades y actitudes para resolver los conflictos en sus primeros estadios.

El reto que plantea lo expuesto se encuadra en la necesidad de aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad, es decir encontrar las causas que lo originan, implicando esto que tanto docentes como el alumnado deben poseer herramientas y utilizar estrategias que les ayuden a conocer, pudiendo así enfrentar y resolver los conflictos en los cuales se ven inmersos cotidianamente.

Cascon (op cit), distingue como forma de abordar un conflicto la provención, indicando que los conflictos no se pueden ni es bueno prevenirlos,

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

señalando que prevenir tiene el sentido de evitar; en cambio, provenir requiere desarrollar capacidades, habilidades y estrategias para abordar los conflictos en sus inicios.

En este marco, Cañedo (2003) plantea que la provención, como base de la negociación, mediación o gestión en la resolución no violenta de los conflictos, permite la construcción de grupos con ambientes adecuados que favorecen el conocimiento, la afirmación y la confianza necesarios para desarrollar una comunicación efectiva y eficiente que, a su vez, favorece la cooperación y la negociación en cualquier conflicto.

En tal sentido, es muy importante que el docente realice el esfuerzo necesario, con los medios y recursos disponibles, para formar a los alumnos desde la diversidad, incentivando el respeto y la consolidación de valores; así se contribuiría a mitigar, reducir y hasta eliminar las bases de muchos conflictos que se producen en el marco educativo. Para su consecución es necesario y conveniente construir la relación, donde se considere más al otro, partiendo de la necesidad básica de todo ser humano de ser aceptado, integrado, respetado, en cuanto a sus valores, identidad y diversidad.

Es importante recalcar la imposibilidad de cualquier iniciativa educativa para eliminar los conflictos, por naturaleza, dado que forman parte de todo proceso donde interaccione el ser humano. Pero las escuelas pueden ayudar a los jóvenes a aprender a elegir entre diferentes maneras de reaccionar ante un conflicto; desarrollando en ellos habilidades de resolución de problemas, permitiéndoles así considerar el conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio creativo. Ante todo, pueden aprender a utilizar esas habilidades con los conflictos que forman parte de sus vidas cotidianas en la escuela.

Entonces se puede reflexionar acerca de cómo esta aproximación a la resolución de problemas podría aplicarse a los conflictos que se generan a nivel de la sociedad y que los jóvenes, cómo constructores del futuro deberán

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

afrontar. Hacer estos cambios y aceptar el reto no es tarea fácil, si se parte del hecho de la existencia de muchos adolescentes educados en situaciones de conflicto violento real o probable, en el marco de sus familias y comunidades, han vivido con ansiedad, temor, sensación de desesperanza ante el futuro y sentimiento de impotencia, ante unas fuerzas más allá de su control; para estos adolescentes, aprender a resolver conflictos, de manera asertiva y creativa, puede formar parte de un proceso de crecimiento personal, aunado a un sentimiento de capacidad y seguridad.

El cambio para los docentes tampoco es tarea fácil, enmarcados y formados profesionalmente dentro de un conductismo que castra la iniciativa, creatividad y libertad. Pero es tiempo de trasformaciones y la escuela venezolana, con todos los cambios que se están generando en su sistema educativo ha comenzado a dar los pasos para su transformación definitiva.

Lo expuesto permite afirmar que la educación como factor constructor de una sociedad más justa, menos violenta, más participativa, con mejores posibilidades de crecimiento, debe dirigir el proceso en y para la provención del conflicto, lo cual supone en primera instancia descubrir las bases del poder tanto propio como ajeno, aprender a entender que si bien tengo derechos, también tengo deberes y que el otro también es sujeto de derechos. Es decir formar un ciudadano que hace de la convivencia un principio para su vida en sociedad.

En este sentido, la provención a nivel educativo va a significar poner en marcha un proceso que cree las bases para enfrentar cualquier disputa o divergencia en el momento en que se produzca, mejorando las relaciones entre los sujetos del proceso educativo, partiendo de la necesidad de conocerse con detenimiento, tanto docentes como alumnos, dándole significado a las experiencias personales, estando conscientes de las limitaciones y potencialidades.

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

Métodos Alternos de Resolución de Conflictos: Según se trate de un país u otro, la denominación y las características que definen específicamente a cada modalidad de tratamiento y resolución de conflictos es doctrinaria y, a veces, legalmente diferente. En este caso se considerará como MARC al género de los métodos, medios y modalidades de resolución de conflictos, contiendas y disputas, los cuales tienen un basamento esencialmente democrático, centrándose en el otorgamiento de espacios donde sean las mismas partes quienes discutan los temas que les atañen y quienes decidan que solución darles.

Entre estos métodos, medios y modalidades se pueden identificar y caracterizar principalmente como tales la Mediación y la Negociación.

La Negociación, ha sido considerada como una interacción o intercambio entre distintas partes que tienen como objetivo obtener algo de las otras a cambio de también ceder algo, tienen como finalidad resolver alguna diferencia mediante un acuerdo. En toda negociación las partes tienen que tener muy claros sus objetivos y el margen dentro del cual pueden realizar concesiones y llegar a un acuerdo. Siendo importante que exista una correlación de fuerzas lo más equilibradas posibles.

En términos generales y como una definición básica de negociación, siguiendo los planteamientos de Diez (2000) se puede decir que, ésta es un proceso de comunicación entre personas para tomar una decisión respecto a un tema o cuestión que los involucra.

La negociación se entiende como proceso, dado que en cada negociación hay secuencias encadenadas unas con otras, generalmente no estructuradas no lineales, responde más bien, a una dinámica circular holística, construida por la interacción de los negociadores, los cuales se influyen mutuamente y a la vez reciben influencias externas, generando cambios en cada uno de ellos en

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

la medida e que avanzan en el proceso, el cual va transformándose en su dinámica.

En este proceso la comunicación y las relaciones de poder son esenciales y más aún cuando se tratan de resolver conflictos en las instituciones educativas, al respecto Martínez, Gómez, y Codutti (2000) señalan como una de las causas principales de los conflictos, la falta o la falla en la comunicación, las cuestiones personales y las cuestiones de poder. La negociación puede aportar en el ámbito educativo un marco en el que se puedan compatibilizar los intereses en competencia con los pares o en colaboración a través de la comunicación, buscando obtener un acuerdo, evitando acudir a la fuerza o la escalada del conflicto. En función de lo cual citan:

> Cuando se produce un conflicto, ya sea entre docentes, padres, alumnos, la primera actitud tiende a ser la de hablar del tema, en un sentido lato podríamos decir que "negociamos". Negociar es una actividad habitual en nuestras vidas, ante un conflicto la primera actitud debería ser la de hablar con la otra parte intentando resolverlo. Pero: ¿Qué es la negociación? La negociación implica que las partes asumen control de sus disputas sin la intervención de un tercero (p.3)

En correspondencia a lo anterior, Fisher, Ury y Patton, plantean que la negociación es un medio básico para lograr lo que queremos del otro, donde se hace necesaria una comunicación de doble vía que permita llegar a acuerdos, compartir intereses tanto comunes como divergentes, permitiéndose así un ganar – ganar, donde se logra la satisfacción mutua. Según, Martínez, Gómez, y Codutti (op cit), este ganar-ganar negociando, corresponde a un modelo colaborativo, el cual busca lograr que las partes inviertan todas sus habilidades y medios para poder obtener en conjunto beneficios que no alcanzarían por sí solos, siendo importante la confianza entre las partes y los compromisos mutuos en llegar a acuerdos

En este mismo orden de ideas, Buznego (2002) manifiesta, que las buenas relaciones personales se basan en la disposición positiva, para afrontar

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

los problemas surgidos en el devenir cotidiano, en lograr los objetivos sin enzarzarse en descalificaciones y en la capacidad de resolver conflictos cuando no ha sido posible evitar su surgimiento.

En efecto el modelo ganar – ganar, esta vinculado a que todos ganen en una negociación en la búsqueda de resolver un conflicto, siendo el recomendado para ser utilizado en la escuela. Cualquier negociación para resolver conflictos escolares no puede tener como resultado perdedores, sino debe ser generadora de aprendizajes consolidadores en valores, principios, manteniendo las interrelaciones dentro de un clima escolar propicio para el aprendizaje, lo cual no implica la renuncia de aspectos fundamentales en la vida de una comunidad educativa.

Este modelo tiene sus bases en la cooperación y en la medida de la importancia de los objetivos, más necesaria será la colaboración y el ceder en algunas parcelas para así todos poder ganar, sin duda es valida la aseveración de Cascon quien afirma

> Aprender que con quien tenemos un conflicto no tiene por que ser nuestro enemigo y que la mejor alternativa puede ser no competir con él, sino colaborar juntos para resolverlo de la manera más satisfactoria para ambos. El gran reto es empezar a hacer ver a las partes que cooperar es mejor, ya no sólo desde el punto de vista ético, sino también desde el punto de vista de la eficacia (p.4).

La Mediación: Fundamentalmente puede considerarse como un sistema de negociación asistida, donde un tercero imparcial actúa como favorecedor y conductor de la comunicación, persiguiendo como propósito la búsqueda de suficientes puntos de encuentro, que permitan llegar a un acuerdo.

El mediador en la institución escolar debe excluir la confrontación adversarial, guiando el proceso a través de la persuasión en la búsqueda de soluciones, a través del análisis de alternativas y practicando la escucha activa en un ambiente donde predomine la empatía, siendo la meta el acuerdo entre

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

las partes y el cumplimiento de éste; procurando que los jóvenes aprendan en estos espacios a, dirimir, escuchar y tomar decisiones; considerándose fundamentar el hecho de que las partes comprometidas en el conflicto demuestren la voluntad de querer comenzar a negociar.

Algunos de estos aspectos se sintetizan en la definición dada por Folberg y Taylor, citados por Carulla (2001):

> La mediación es el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades (p. 2).

En la búsqueda de esas opciones para la solución al problema, los interesados deben asumir su protagonismo y controlar por sí mismos el proceso, cuyo desarrollo debe ser rápido e informal; igualmente el acuerdo al que se arribe debe ser gestionado y elaborado por los sujetos inmersos en el conflicto, es decir las partes conservan el control de la controversia, sin delegar el poder de la toma de decisiones en el mediador, por esta misma razón, cualquier resultado alcanzado tendrá origen en la voluntad de los sujetos intervinientes.

Entre los principios que guían el proceso de Mediación, se nombran los siguientes: Autodeterminación de las partes, Confidencialidad del Procedimiento, Imparcialidad del Mediador, Celeridad en el proceso, Competencia Técnica del Mediador. Y entre las características que deben poseer los mediadores se nombran: la flexibilidad, el autocontrol, la apertura a las ideas y no tener resistencia al cambio, igualmente debe ser capaz de estimular, guiar y escuchar a las partes. Se necesita, además de una adecuada capacitación, aptitud y actitud psicológica, experiencia de vida y una gran dosis de paciencia, entre otras cualidades.

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

Uno de los aspectos resaltantes en el proceso de mediación es conseguir que los participantes se centren en sus intereses en lugar de sus posiciones, por lo tanto la actuación del mediador se dirige a evitar posturas intransigentes, las cuales puedan paralizar la negociación, debiendo poner para ello especial énfasis en las necesidades e intereses de las partes. Igualmente es responsabilidad del mediador velar porque el proceso se realice dentro de los parámetros de respeto por las ideas ajenas, así como el trabajo cooperativo y la tolerancia. El mediador si no logra que el acto se mantenga dentro del tono adecuado o si se percata de que no existe o se perdió la intención de llegar a una solución, puede suspender el proceso para después retomarlo a través de un proceso de replanteo.

En el caso de la mediación en la escuela Calcaterra (2003) señala:

> La tarea del Mediador Escolar consiste en introducir cambios, salir del "campo de batalla" y sentarse en una mesa con el fin de lograr acuerdos. La función del Mediador Escolar es facilitar en sus pares el diálogo, evitando generar malos entendidos, aclarando los problemas y ayudando a buscar soluciones aceptables para ambas partes. Así, tanto docentes como alumnos se aproximan a una nueva forma de relación que los aleja del autoritarismo. La formación en técnicas alternativas de resolución de conflictos, que reciben los docentes y los alumnos, no limita su aplicación al ámbito escolar, si no que es extensiva también al familiar y social. (p. 4).

En concordancia con esto, Blanco (2000) plantea, que en la escuela al solucionarse el conflicto con acuerdos y compromisos de las partes se podrían alcanzar cambios, entre los que se mencionan (a) Mejorar el ambiente en el aula al disminuir la tensión y hostilidad. (b) Desarrollar el pensamiento crítico y habilidades para la solución de problemas. (c) Mejorar las relaciones entre alumno y maestro. (d) Incrementar la participación de los alumnos y desarrollar las habilidades de liderazgo. (e) Resolver disputas menores entre iguales que interfieran en el proceso educativo. (f) Favorecer el incremento de la autoestima. (g) Facilitar la comunicación y mejorar los vínculos. (h) Construir un sentido más fuerte de cooperación entre la comunidad y la escuela.

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

Es decir serían los resultados de erigir un nuevo hombre, que posea una actitud constructiva frente al conflicto, con competencias que les facilite manejar de manera efectiva este y que ante ambientes donde prevalezca la violencia la enfrenten con las herramientas del dialogo y la negociación, que sean capaces de analizar, discutir, reflexionar, sobre los conflictos y la mejor manera de resolverlos.

El Acuerdo de Mediación en la Escuela:

El acuerdo se entiende como la evidencia formal de acto concluido por las partes, donde éstas producto del acto de mediación llegan a un convenimiento que debe ser respetado. En la escuela igualmente los acuerdos y compromisos alcanzados en el proceso de mediación, deben quedar asentados de manera escrita, debiendo revisarse periódicamente, y si es necesario reestructurarlo, debe hacerse. Es importante destacar que el respeto y el cumplimiento de los acuerdos, debe enmarcarse dentro de la concepción de autodisciplina y no como una manera de ejercer el control. Dentro de este marco es importante revisar los planteamientos de Fernández (op cit) quien señala:

> La disciplina parte de una toma de conciencia de la necesidad de la norma, no se impone desde fuera, se construye colaborativamente en comunidad y se asume como principios y valores que cada uno interioriza para autocontrolar su conducta. El objetivo es desarrollar la autodirección personal y el autocontrol, no imponer reglas y obtener sumisión. Lo último genera violencia, porque hiere, frustra, porque es violencia en sí y se convierte en un modelaje para los alumnos. El maltrato del alumno en las escuelas procede normalmente, no de profesores o adultos desquiciados mentalmente, sino de concepciones equivocadas del ejercicio de la disciplina. La generación de la autodisciplina (facilitada por el profesor y construida como compromiso grupal) permite crecer y favorece la autoestima del alumno y profesor.

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

Para llegar al acuerdo de solución de tipo ganar - ganar, es necesario en primera instancia que cada una de las partes planteen sus necesidades e intereses, busquen y analicen con el mediador las opciones que satisfaciendo los intereses de las partes permitan resolver sus necesidades, y con base a esto se pasa a la elección de una propuesta y a la escritura del acuerdo. En el texto del acuerdo de mediación es recomendable incluir:

- La fecha de comienzo de la mediación y la fecha de la firma del acuerdo o convenimiento.
- Indicación de los nombres de las partes, alumnos y sus representantes si los hubiera
- El nombre del mediador, el cual al aceptar su nombramiento se compromete, a dedicar el tiempo suficiente para permitir que la mediación se realice con prontitud y eficacia, a ser neutral, imparcial e independiente. Deberá respetar el carácter confidencial, no pudiendo divulgar, la información suministrada.
- En la descripción de la naturaleza de la controversia, debe figurar un resumen de los antecedentes, su estado actual y la mención del compromiso de las partes de llegar acuerdos siguiendo un proceso colaborativo.
- La propuesta acordada y el acuerdo de cumplirlo
- Las firmas de todas las partes involucradas, que participaron en el proceso así como la del Mediador.
- Al acuerdo final se le hará seguimiento, lo cual quedará asentado.

El docente en el proceso de mediación, le corresponde generar un clima de confianza y una empatía, para lo cual debe utilizar la escucha activa como una manera de oír y entender la “historia” contada por cada una de las partes, igualmente debe emplear “el parafraseo” y el “resumen” acompañados de preguntas para asegurarse que ha entendido al igual que las partes lo expresado. En el proceso de seguimiento, dedicará tiempo para desarrollar en los alumnos el valor de autonomía, cultivar el dialogo como una manera de

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

escuchar y ser escuchado, el actuar con responsabilidad, incentivando el cumpliendo de los deberes a través del asumir compromisos.

CONSIDERACIONES FINALES:

Es un hecho que la violencia está en las escuelas y que tiene dos vertientes una estructural que se manifiesta en la exclusión de la población de niños y adolescentes de un proceso educativo que brinde una calidad de vida, y una violencia directa que se manifiesta en la destrucción de las instalaciones, educativas, de los bienes del docente, alumnos y comunidad, además de las confrontaciones cara a cara entre los educandos y entre docente – alumno.

Por otra parte, se puede afirmar que la función del docente no esta modelando el carácter social del educando para formarlo como un ciudadano que practique los valores de convivencia y que ejerza su autonomía con respeto por el otro, incidiendo esto en la generación de una violencia directa, que como se ha planteado, esta presente en las instituciones educativas y en su contexto. Pudiéndose concluir que existe la urgente necesidad de transformar al docente y al alumno, en la búsqueda de una escuela donde éste aprenda desde la interrelación, a resolver las discrepancias a través del dialogo, donde el respeto al discenso sea parte de la cotidianidad, que se tenga como meta aprender a vivir juntos. Se necesita una escuela, que eduque para la paz, que no forme alumnos ni sumisos ni violentos, sino que su función sea la de formar individuos, arraigados a los principios democráticos y comprometidos como fundamento de vida en una cultura de paz.

El docente debe dejar atrás la escuela tradicional y comprometerse con los cambios, desprendiéndose de su poder para trasladarlo hacia sus alumnos en la búsqueda de una autodisciplina que les permita desarrollar la autonomía. En función de lo cual debe iniciar una formación en métodos de resolución de conflicto, que le permita escuchar y no solo oír. Debe también, facilitar desde el aula los medios y los recursos que le permitan provenir el conflicto.

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

El análisis realizado y los resultados de investigaciones consultadas, otorgan el suficiente soporte para aseverar que es prioritario en la escuela venezolana marcada por la violencia, que se forme al hombre como un ser reflexivo que sepa definir las causas de los problemas y proponga caminos de solución a través del consenso y de una búsqueda intencional, metódica y autónoma.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Arellano N (2004) Comunicación en la Provención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional. Tesis Doctoral. Cabimas Venezuela.

Arellano N, Nava N y otros (2006), La Formación de los Docentes en la Prevención y Manejo de la Violencia. Trabajo no Publicado. Universidad Experimental Rafael María Baralt. Cabimas. Venezuela

Barbeito C y Caireta M Introducción de conceptos: paz, violencia, conflicto (2005) Cuadernos de Educación Para La Paz. Universidad Autónoma de Barcelona. España Disponible: http://www.pangea.org/unescopau/img/programas/educacion/publicacion002e.pdf (Consulta: Enero 2006)

Bracho, C. (2004) Disciplina: Sancionaran a los Estudiantes Violentas. Disponible en: http://www.panodi.com/05viernes/1347438.html

Burton, J. (1990) Conflict: Resolution and Provention, Virginia, Center for Conflict Analysis and Resolution, George Mason University, The Macmillan Press.

Buznego, R. (2002) Resolución de Conflictos. Disponible en: http://www.revistafusion.com/numantes.htm (Consultado 2003, Julio 4)

Blanco, M (2000) Los Conflictos en la Escuela ¿Cómo Resolverlos? Disponible: http://www.adolescentesxlavida.com.ar. (Consulta, 2002, Febrero 10)

Calcaterra R. (2003) Mediación en el Ámbito Educativo. Fundamentos e Ideas para su Implementación. Revista Jurídica del Colegio de Abogados de San Isidro, Provincia de Buenos Aires Argentina

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

Carulla, P. (2001) La Mediación: una Alternativa eficaz para Resolver Conflictos Empresariales. Disponible en: http//www.revistainterforum.com/ español/artículos/052702.negocioshtm. (Consultado 2003:Julio 4)

Cañedo T. (2003) Maestria en educacion Disponible: http://posgrado.uaa.mx/ centros/sociales/maeeduc.htm

Cascón, P (2000) Educar en y para el Conflicto Disponible en http://www.unesco.org/youth/Spanish/edconflicto.pdf (consulta 2003. Julio 11)
Castells, M. (1998). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Madrid: Alianza Editorial.

Codutti y Martínez (Julio, 2000) Ponencia La Negociación y la Mediación en la Formación Docente. II congreso Internacional de Educación: Debates y Utopías", Buenos Aires

Díaz – Barriga y Hernández R. Estrategias Docentes para un aprendizaje Significativo. una interpretación constructivista. (2001) 2da Edición Mc Graw Hill. Mexico.

Diccionario Conflictología. Disponible en: http://www.dicciobibliografia.com/ Diccionario/Search.asp

Diez, F. (2000) El arte de Negociar Disponible en: http://www.ndipartidos. org/pdf/Manual2002/mgp2002_negociacion.pdf (Consultado 2003, Julio7)

Ferrigni, Y, Guerón. C, y Guerón, E. (1973), Hipótesis para el estudio de una política exterior, *Estudio de Caracas* (Vol. VIII, tomo II), Caracas, UCV.

Fernandez, A. (1999) La violencia de los jóvenes y la escuela. Revista Ciencias de Educación. Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas"

Fernández, M. (2000). Las Habilidades Sociales del Educador: Un Recurso Clave en la Relación de Ayuda. Trabajo presentado en las IV. Jornadas Universidad Autónoma de Madrid

Lederach, J (1998). Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas Gernika, Vizcaya, España. Gernika Gogoratuz/Centro de Investigacion por la Paz

Maggi, L (2000) La Mediación Escolar entre Pares. Revista la Obra Santa Fe. Rosario Argentina

Martínez, D (2000) Los Conflictos en las Instituciones Educativas. Tesis de Maestría no publicada. Universidad de Buenos Aires. Argentina

Dep. Legal: ppx 200502zu1935 / ISSN: 1856-1594 / Directorio LATINDEX: 14.510 / Directorio REVENCYT: RVO004
Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB
Directorio CLASE / Directorio REDALyC

Morollon, M. (2001). Una panorámica sobre la convivencia en los centros. Cuadernos de Pedagogía. Editorial CIISPRAXIS, S.A. Barcelona. España

Torrego, J. (2000). Manual para la Formación de Mediadores: Mediación de conflictos en instituciones educativas. Narcea Editores. Madrid España.

Rajadell, N (2002) La importancia de las estrategias docentes para la resolución de conflictos en el aula. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 5(3).
Disponible:
http://www.aufop.org/publica/reifp/articulo.asp?pid=210&docid=1016 (consulta: Febrero 2006)

Ramírez, S. Herrera y F. Mateos, F. (2002) Formación Inicial del Profesorado en Prevención y Tratamiento de la Violencia. Universidad de Granada Disponible en: Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 5(4).

Rodríguez, M y Palomero. J (2001) Violencia en las Aulas. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado No. 41. Disponible en: http.//www.aufop.org/publica/reifp/02 y 5n2.asp (Consulta: 2003, Mayo 23)

Suárez, M. (1996) Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas. Ediciones Paidós, Buenos Aires.