



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Resolución de conflictos y educación

Consideraciones para la formación y la práctica en mediación

Silvia Vecchi

ADVERTIMENT. La consulta d'aquesta tesi queda condicionada a l'acceptació de les següents condicions d'ús: La difusió d'aquesta tesi per mitjà del servei TDX (www.tdx.cat) i a través del Dipòsit Digital de la UB (diposit.ub.edu) ha estat autoritzada pels titulars dels drets de propietat intel·lectual únicament per a usos privats emmarcats en activitats d'investigació i docència. No s'autoritza la seva reproducció amb finalitats de lucre ni la seva difusió i posada a disposició des d'un lloc aliè al servei TDX ni al Dipòsit Digital de la UB. No s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a TDX o al Dipòsit Digital de la UB (framing). Aquesta reserva de drets afecta tant al resum de presentació de la tesi com als seus continguts. En la utilització o cita de parts de la tesi és obligat indicar el nom de la persona autora.

ADVERTENCIA. La consulta de esta tesis queda condicionada a la aceptación de las siguientes condiciones de uso: La difusión de esta tesis por medio del servicio TDR (www.tdx.cat) y a través del Repositorio Digital de la UB (diposit.ub.edu) ha sido autorizada por los titulares de los derechos de propiedad intelectual únicamente para usos privados enmarcados en actividades de investigación y docencia. No se autoriza su reproducción con finalidades de lucro ni su difusión y puesta a disposición desde un sitio ajeno al servicio TDR o al Repositorio Digital de la UB. No se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a TDR o al Repositorio Digital de la UB (framing). Esta reserva de derechos afecta tanto al resumen de presentación de la tesis como a sus contenidos. En la utilización o cita de partes de la tesis es obligado indicar el nombre de la persona autora.

WARNING. On having consulted this thesis you're accepting the following use conditions: Spreading this thesis by the TDX (www.tdx.cat) service and by the UB Digital Repository (diposit.ub.edu) has been authorized by the titular of the intellectual property rights only for private uses placed in investigation and teaching activities. Reproduction with lucrative aims is not authorized nor its spreading and availability from a site foreign to the TDX service or to the UB Digital Repository. Introducing its content in a window or frame foreign to the TDX service or to the UB Digital Repository is not authorized (framing). Those rights affect to the presentation summary of the thesis as well as to its contents. In the using or citation of parts of the thesis it's obliged to indicate the name of the author.



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS **Y EDUCACIÓN**

**CONSIDERACIONES PARA LA
FORMACIÓN Y LA PRÁCTICA EN MEDIACIÓN**

Tesis Doctoral

Silvia Vecchi

Director: Conrad Vilanou

Facultad de Educación

Doctorado Educación y Sociedad

Universidad de Barcelona

Barcelona 2015

*A MIS GRANDES AMORES EN LA VIDA, MI COMPAÑERO Y MIS HIJOS
Gus, Dami, Valentín, Sabina, Candela*

*A MIS PADRES Y HERMANA
Oscar, Sofía, Mechi*

Agradezco a aquellos que han estado y están a mi lado en los distintos recorridos de este camino.

A cada uno de mis amigos, maestros, compañeros, equipos, mediadores y alumnos con los que disfrutamos cada encuentro.

GRACIAS A TODOS POR SUS ENSEÑANZAS Y SU AMOR.

*MI RECONOCIMIENTO ESPECIAL AL DIRECTOR CONRAD VILANOU
POR SU PERMANENTE ESTÍMULO Y DIÁLOGO FORTALECEDOR.
GRACIAS UNIVERSIDAD DE BARCELONA*

*“Los hombres no se hacen en el silencio, sino en la palabra,
en el trabajo, en la acción, en la reflexión”*

Freire (1975)

RESUMEN

La presente Tesis denominada “Resolución de Conflictos y Educación” se centra particularmente en el análisis de la Mediación como una práctica de gestión dialógica y diálogos productivos en el campo de la Resolución de los Conflictos, y analiza las implicancias que se observan en el pasaje de su educación al desempeño de la práctica profesional de los mediadores. Ante este desafío, surgen una serie de preguntas, entre las que se encuentran: cómo surgen históricamente los programas de formación en Mediación en Argentina en el campo de la Resolución Alternativa de Conflictos, qué perspectivas epistemológicas y pedagógicas tienen, cuál es su pertinencia, qué resultados han sido obtenidos, qué metodologías y acciones permitirían optimizar tanto la educación, como la práctica y el desempeño en la Mediación. Las prácticas de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), su capacitación, servicios y programas para la gestión de los conflictos sociales han ido expandiéndose y hoy se perfilan en un campo específico con denominación propia en distintos países. La optimización de los programas de capacitación en Mediación como atractivo de la RAC y sus diseños curriculares, así como sus aplicaciones pedagógicas y sus articulaciones con las competencias profesionales son algunos de los principales aspectos abordados en esta investigación. Como proceso de gestión de conflictos y como método efectivo en la resolución positiva y pacífica de controversias interpersonales, se plantean cuestiones respecto de los procesos de enseñanza y aprendizaje en la capacitación en Mediación que proponen procesos reflexivos, a diferencia de aquellos que son sólo los instructivos. Tomando como foco las situaciones de aprendizaje, su estudio y su análisis, se pretende contribuir a la reflexividad crítica de instituciones responsables de capacitaciones, de formadores y de formados en Mediación. En este sentido, a partir de los resultados obtenidos en distintos espacios académicos investigados, se identifican contradicciones, falencias, desvíos y/o riesgos que se han registrado en los últimos diez años en los programas de capacitación en Mediación en Argentina y que se replican en programas de Latinoamérica. De esta manera, el objetivo se enfoca en repensar la

experiencia en comunidades de práctica de mediadores y espacios de capacitación con propósito de establecer espacios reflexivos y dialógicos en universidades y organizaciones formadoras de mediadores. Finalmente, como corolario, se elaboran una serie de propuestas y recomendaciones para promover el fortalecimiento de una definición de Formación en el campo RAC y específicamente en Mediación que tienda a garantizar el ejercicio óptimo de los Mediadores en el tratamiento de los conflictos y la búsqueda de soluciones pacíficas en consonancia con los propósitos de las políticas públicas que abarcan los programas de acceso a Justicia de las instituciones formadoras en Mediación en este contexto y que han impactado en las instituciones y organismos formadores en general.

ASPECTOS INTRODUCTORIOS

Presentación y propósitos

El trabajo de investigación que presento en esta Tesis denominado “Resolución de Conflictos y Educación - Consideraciones para la Formación y la Práctica en Mediación” se centra particularmente en el análisis de la Mediación como una práctica de gestión dialógica en el campo de la Resolución de los Conflictos y desde allí reflexiona sobre distintas consideraciones y posibles relaciones entre la capacitación y la práctica de la Mediación.

De esta manera, el propósito fundamental de esta investigación es analizar el pasaje desde la capacitación al desempeño de la práctica profesional de los mediadores, enfocándome en analizar el estado del arte de la Mediación y repensar la optimización de los programas, actividades y metodologías de capacitación en mediación en articulación con las competencias profesionales requeridas.

A través de la experiencia en comunidades de práctica de mediadores y espacios de capacitación y tomando como foco las situaciones de aprendizaje, su estudio y su análisis en relación a la práctica con el propósito de promover otros nuevos espacios reflexivos y dialógicos ,dentro de las capacitaciones en universidades y organizaciones formadoras de mediadores, se pretenderá contribuir a la reflexividad crítica de instituciones responsables de capacitaciones, y de formadores y formados en Mediación.

En este sentido, a partir de los resultados obtenidos en distintos espacios académicos investigados y dentro de servicios y programas se relevarán e identificarán logros, avances, contradicciones, desvíos y/o riesgos que se han registrado en los últimos diez años en los programas de Mediación en Argentina y que se replican en programas de Latinoamérica.

Considerándolo como proceso de gestión de conflictos y como método efectivo en la resolución positiva y pacífica de controversias interpersonales, se plantean cuestiones respecto de los procesos de enseñanza y aprendizaje en la capacitación en Mediación para permitir otros procesos reflexivos, a diferencia de aquellos que son sólo los instructivos.

En consonancia con los propósitos de las políticas públicas que abarcan los programas de acceso a Justicia, se propondrán también, en esta investigación, diseños de experiencias desarrollados en instituciones formadoras en Mediación que han impactado positivamente en algunas de ellas y podrían motivar a las instituciones y organismos formadores en general.

Siendo la pacificación en la conflictividad social el rumbo que sostiene mi desarrollo en estos 20 años deseo que esta investigación permita contribuir y promueva acciones para el fortalecimiento de una formación integral en el campo RAC y específicamente en Mediación que tienda a garantizar el ejercicio óptimo de los Mediadores en el tratamiento de los conflictos y la búsqueda de soluciones pacíficas tal como se lo puede reconocer en el análisis de sus prácticas con una meta educativa.

ALGUNAS CONCLUSIONES

Todo diálogo tiene siempre un proyecto, una cualidad anticipatoria y siempre es incompleto, queda abierto (Bajtín, 1982)

La Mediación es percibida como un fenómeno social en expansión en distintos ámbitos, y especialmente con respecto a políticas públicas implementadas en el acceso a justicia en la Argentina. El crecimiento de la Mediación asimismo durante las últimas dos décadas adquiere cada vez más relevancia social.

A lo largo de esta Tesis, algunos recorridos e investigaciones han mostrado, la dificultad que pueden tener ciertos programas para considerar las múltiples dimensiones interdependientes que los afectan.

En el campo y en la práctica, en la formación y en el análisis de la práctica, el planteo de la formación de la Mediación en la acción, se traduciría en una forma permanente de producción de conocimiento al igual que los desarrollos disciplinares mismos.

La pregunta clave que emerge y que esta doctoranda sostiene es ¿qué debería incorporar la capacitación en Mediación para facilitar el conocimiento que se pretende aplicar en su desempeño profesional?

La acción reflexiva aparece como una forma de mirar para conocer, reconocer, producir conocimiento, formar y formarse, proceso indeterminado y complejo del que sostenemos se requiere su exploración para considerar la articulación capacitación práctica.

Es importante recuperar el valor del diálogo en Mediación y reformular el contexto relacional en el que el conflicto se da.

El diálogo como metateoría promueve el intercambio entre diversas personas, es diferente al lenguaje y contiene una multiplicidad de voces que le otorgan profundidad y sentido.

Atiende a las condiciones del contexto y el momento en que sucede, es resultado de una relación recíproca entre los participantes que se involucran que

devienen co-autores y sostienen una comprensión activa para negociar decisiones y soluciones conjuntas.

Desde una temática que produce tensiones en relación al cambio de paradigmas es importante preguntarse “que se espera dentro de la formación de los mediadores y que entendemos en los espacios de capacitación y de práctica que debiera ocurrir”.

Los diálogos trabajan con una lógica de la posibilidad, de lo emergente, que expande la creación de valor a límites insospechados. Se trata de una creación dialógica con estructuras cognitivas y constructivas aptas para organizar nuevos significados, relaciones y prácticas.

Participar en un diálogo requiere poder escuchar y expresarse, apreciar, identificar recursos, promover innovaciones, reconocer momentos sutiles y novedosos, aprender reflexivamente; estar atento a la complejidad con un foco en el propósito y el flujo de la conversación; aprender a observar y participar en interacciones dialógicas. Proponemos una perspectiva del lenguaje constructor social como coordinación de acción, acción conjunta, y colaboración en distintos niveles de prácticas tanto formativas como instrumentales.

Un encuentro de Mediación torna visibles múltiples variables que cada situación puede infinitamente significar y es inevitable, en su análisis la dependencia contextual del mediador, de los mediados y del contexto generado con el proceso.

La revisión en conjunto de los planes y programas de estudio de las instituciones educativas ha sido de gran interés para analizar y comprender en qué estado de desarrollo se encuentra el proceso de implementación de la Mediación como práctica dialógica pacífica de resolución de conflictos en un contexto institucional particular en la Argentina.

Metodológicamente se necesita trabajar con instrumentos y herramientas que permitan perturbar minuciosamente las dinámicas de decisión que siguen la lógica del más experto – donde el supuesto saber coloniza- o las lógicas de poder que imprimen el valor de decisión de la jerarquía o la de quien puede conseguir más recursos (Vecchi y Greco, 2000).

Para una práctica responsable en Mediación , la capacidad reflexiva deberá acompañar las acciones dejando a un lado la atribución de significado en sus intervenciones .

Existe una perspectiva sociocultural en situaciones de aprendizaje, posible de ser desarrollada en currículos y espacios de capacitación en Mediación, desde los enfoques del “Aprendizaje Servicio” y las “Comunidades de Práctica”.

Esta propuesta se realiza en la búsqueda de entender que la realidad educativa en prácticas sociales deberá mostrar en sus programas tanto como en su acción, no sólo los contenidos a desarrollar sino el modo en que se organizarán las situaciones de aprendizaje, elemento clave de dichos procesos, mostrando diferencias en el tipo de conocimiento y en las dinámicas que construyen. Tomando como foco las situaciones de aprendizaje, se contribuirá a la reflexividad crítica de instituciones responsables de capacitaciones, formadores y formados en Mediación.

A su vez, rescatar el valor de la evaluación corrobora y recomienda de manera exhaustiva que la evaluación en tanto acción intencional se conforma en un proceso que enfatiza ponderar variables y aspectos de lo que evalúa durante su marcha y no como un recuento último de resultados.

En el contexto de la Mediación, se presenta, muchas veces dentro de lo investigado, además del quiebre de la experiencia, la distancia entre la metodología y la práctica, lo cual trae consecuencias para la práctica y la investigación que se expresan, por ejemplo históricamente en la orientación asimétrica entre los programas académicos de formación, de investigación y teoría. En la tarea de investigar sobre buenas prácticas de enseñanza–aprendizaje y diseñar capacitaciones de formación de mediadores, se encontraron contradicciones e interrogantes que abarcan y atraviesan tanto la formación de los mediadores como el ejercicio de la práctica.

Puede promover procesos no predictibles o necesariamente conocidos, las posibilidades e interacciones que emergen en el diálogo pueden iniciar o favorecer procesos de auto-organización, y devenir progresivamente en nuevas perspectivas

y prácticas posibles. La interacción de los participantes puede producir innovaciones o conducir a cambios que van más allá de su propio conocimiento.

La habilidad para promover síntesis, recuperar recursos y posibilidades, en la experticia de un mediador permite crear condiciones para innovar y avanzar.

Un buen programa de capacitación, por tanto, debería ayudar a los participantes a analizar sus preguntas en un contexto de problematización que trasciendan al contexto de ayuda y permitan avanzar para diferenciar resoluciones de conflictos y transformación de la conflictividad. De este modo, y siguiendo todo lo planteado queda claro que determinados modelos pedagógicos brindarán más satisfactoriamente que otros la posibilidad de comprender sucesos y problemas en el contexto de las premisas del nuevo paradigma que exige la Mediación.

Toda praxis, todo quehacer o toda profesión conlleva una cantidad de conocimientos tácitos en la acción. El proceso de reflexión sobre la acción tiene como objetivo apropiarse de forma consciente de esos conocimientos, recuperar un saber hacer para ponerlo a disposición y enriquecerse capitalizando la experiencia.

Enfatizamos finalmente la importancia de que las instituciones educativas y formadoras en métodos y abordajes para la Resolución de conflictos incluyan en sus programas posibilidades concretas de operar en y con colectivos sociales en prácticas reflexivas de transformación constructiva para procesos de cambio.

La investigación social no es un monólogo sino un diálogo a través del cual las realidades que estudiamos responderán a nuestras indagaciones, pero lo harán en el marco de los términos con los que hemos formulado nuestras preguntas (Prigogine, 1994).

AVÍS IMPORTANT

El text exclòs de la present selecció ha estat retirat seguint instruccions de l'autora de la tesi, en existir participació d'empreses, existir conveni de confidencialitat o existeix la possibilitat de generar patents

AVISO IMPORTANTE

El texto excluído de la presente selección ha sido retirado siguiendo instrucciones de la autora, al existir participación de empresas, convenio de confidencialidad o la posibilidad de generar patentes.

IMPORTANT NOTICE

The text excluded from the present election has been withdrawn on the instructions of the author, as there is participation of undertakings, confidentiality agreement or the ability to generate patent