

## **Formación De Formadores Y Mediadores Escolares Con Análisis Transaccional**

***Prof. Mabel Claudia López***  
Universidad de Flores

---

### **Abstract**

The United Nations, particularly through UNESCO, UNICEF and WHO, have been dealing with school violence. In Argentina, in the recent years proactive and preventive programs have been generated, including School Mediation, where students act as mediators at the onset of problems that generate violence, with previous preparation with specialized teachers to fulfill that role. On this basis we presented a pilot program to achieve the handling of specific techniques for student trainers of school mediators, about Effective Communication applying the following instruments of Transactional Analysis: Personality model (PAN: Parent-Adult-Child), behavior signs, transactions, strokes, existential positions and emotions. All this allows the recognition of non-conscious behaviors and settlement of change goals for a better school coexistence.

---

**Keywords:** School Mediation, Transactional Analysis, Effective Communication

---

### **Resumen**

Las Naciones Unidas, sobre todo a través de la UNESCO, UNICEF y OMS, se han ocupado de la violencia escolar. En Argentina en los últimos años se han generado programas y proyectos proactivos y preventivos. Entre ellos, existe un programa de Mediación Escolar donde los alumnos actúan como mediadores ante la aparición de problemas que generan violencia, previa preparación con docentes especializados que los instruyen para cumplir ese rol. Sobre esta base presentamos una experiencia piloto para lograr que los alumnos formadores de mediadores escolares manejen las técnicas de Comunicación Efectiva aplicando los siguientes instrumentos del Análisis Transaccional: Esquema de la Personalidad (PAN: Padre-Adulto-Niño), Signos de Conducta, Transacciones, Caricias, Posición Existencial y Emociones; pudiendo así conocer las propias conductas y fijar objetivos de cambio para una mejor convivencia escolar.

---

**Palabras claves:** Mediación Escolar, Análisis Transaccional, Comunicación Efectiva.

### **Introducción**

- Tomar conciencia de la propia conducta, tanto verbal como no verbal, y sus correspondientes signos, y lograr un grado de control consciente e inconsciente sobre las conductas del entorno, permitirá evaluar/monitorear las respuestas (*feedback*) a las mismas;
- Conocer los principios de la Comunicación Efectiva, incorporándolos para su empleo en forma automática y diaria;
- Optimizar el manejo actual de las “Caricias”;
- Conocer la Posición Existencial propia y de los demás, así como la relación entre ambas y mantenerse en la Posición Realista, aun en condiciones de estrés intenso;
- Detectar y vivenciar las Cinco Emociones Auténticas (Alegría, Afecto, Miedo, Rabia y Tristeza), expresarlas verbal y físicamente en forma socialmente adecuadas, controlar su expresión cuando la situación lo requiera (sentirlas, expresarlas), reemplazar las emociones sustitutivas (“rebusques”) por las auténticas subyacentes.

Esta experiencia fue realizada con dieciocho alumnos Formadores de Mediadores Escolares de 6° año de secundario, cuyas edades oscilan entre diecisiete y dieciocho años. Contamos con la presencia de nueve padres y los faltantes participaron desde sus hogares.

La finalidad del trabajo fue lograr el autoconocimiento a través de los Instrumentos del Análisis Transaccional en los Alumnos Formadores de Mediadores, para promover métodos que acrecienten la calidad de vida e introducir a los participantes en nuevas formas de comunicación. Fue realizada a través de un Aula Taller con técnicas vivenciales y diversos métodos prácticos. Se utilizaron el Libro de Actas, encuesta de alumnos y padres, y cuestionario de habilidades sociales y resolución de conflictos.

### **Un poco de historia, antecedentes y organismos**

En Estados Unidos hace más de quince años se está implementando la mediación en muchas de sus escuelas elementales y medias. Justamente, por ser pioneros y remontarse a ese país la historia de la mediación en las escuelas, le dedicaremos un párrafo especial. A saber:

- Siempre pensando en cómo hacer para disminuir la ola de violencia escolar, ya desde principios de la década de 1960 diversos grupos de personas - algunos de ellos religiosos- se interesaron por transmitir lo importante que resultaría entrenar a los niños y jóvenes en las distintas habilidades y técnicas de resolución pacífica de disputas escolares. Convengamos que una serie de docentes “con muy buenas intenciones” trabajaron desde sus puestos en tal

sentido, pero estos esfuerzos carecieron de una estructura adecuada y, poco tiempo después, cayeron en desuso.

Recién dos décadas después, la Asociación de Educadores para la Responsabilidad Social comenzó a organizar estas inquietudes, que se cristalizarían en 1984, en los Estados Unidos, con la creación de una segunda asociación de trascendencia internacional: la Academia Nacional para Mediadores en Educación (NAME). Su principal soporte se basaba en la experiencia misma de aquellos que ya se habían animado a dar sus primeros pasos en los diversos programas de mediación ensayados en sus respectivas escuelas. Los resultados arrojados en las mismas fueron determinantes: “la mediación mejora la comunicación y reduce el conflicto escolar”.

Hoy, varios años después, las estadísticas y los hechos ratifican la veracidad de aquellas afirmaciones: las escuelas que “más paz” tienen son las que han implementado algún programa -ya hay más de 300 variantes- de este tipo.

Los organismos dedicados al tema también se han multiplicado, aunque, lamentablemente, no tanto como el incremento de la violencia, la agresión, la intolerancia y la incomunicación en el mundo; inclusive dentro del pequeño mundo de la escuela, que -por supuesto- no queda exento.

- Costa Rica tomó la iniciativa de sancionar una ley que incorpora de manera obligatoria los contenidos relacionados con la resolución pacífica de controversias a las diferentes currículas escolares.
- Francia y Canadá, entre otros, se han destacado por la implementación de una serie de programas de convivencia social tendientes a la formación y entrenamiento, tanto de los estudiantes como de los docentes.
- En toda Latinoamérica se han practicado y se practican varias experiencias piloto. Casi todas resultaron exitosas, pero la mayoría, con la salvedad de honrosas excepciones, de transitoria duración.
- Argentina hace vanguardia entre los países de América del Sur. Prueba de ello resultan los programas de mediación que comenzaron a aplicarse al promediar la década del 90 y que aún continúan vigentes.
- La Ciudad de Buenos Aires con su masivo programa para escuelas públicas y los múltiples proyectos - reconocidos internacionalmente- que se pusieron en marcha en varios colegios (públicos y privados, laicos y religiosos) de la provincia homónima, son muestras documentadas, perdurables y eficientes de la tarea realizada a favor de la paz escolar. En tal sentido, merece mencionarse la “Experiencia de La Reja” por haber sido reconocida como el *primer proyecto latinoamericano en mediación escolar* por diversos organismos internacionales como *The Community Board Program* de San Francisco (U.S.A.) y *Peace Education Foundation* con sede en Miami. Esta experiencia de convivencia escolar con mediación global y de pares se implementó -bajo la conducción de este mismo autor Veiga, Rubén- a partir

de 1994 en una pequeña comunidad del conurbano bonaerense denominada “La Reja”. Otro tanto ameritan los denodados esfuerzos del interior que, desde Resistencia hasta Bariloche, se encargaron de recorrer diferentes caminos pero con los mismos puntos de llegada: reducir el conflicto, mejorar la comunicación y favorecer la convivencia escolar.

### **Legislación local: soportes a nivel nacional, provincial y municipal**

A nivel nacional, rige desde el 20 de agosto de 1997 la resolución 62/97 del Consejo Federal de Cultura y Educación: “Criterios básicos para el desarrollo de normas de convivencia en las instituciones escolares”, en donde se recomienda expresamente a la mediación como alternativa de resolución de los conflictos escolares.

Dentro de las jurisdicciones provinciales, valen destacar la Ley chaqueña N° 4711/2000, “Plan provincial de mediación escolar”, no solo por su vanguardismo sino también por su contundente apuesta a esta herramienta favorecedora de la buena convivencia escolar; y la Ley N° 6937/02 de la provincia de Mendoza, “Ley para la No Violencia escolar”, que incorpora el concepto de mediación entre pares. Las provincias de San Juan y del Chubut, por su parte, han emprendido caminos legislativos semejantes.

En el ámbito municipal, se difundió el proyecto del concejal cordobés Hugo Caparrós, pronto convertido en la ordenanza 9801/97 del Honorable Consejo Deliberante de la ciudad de Córdoba: “Implementación de la mediación escolar en las escuelas municipales de la ciudad de Córdoba” aunque, lamentablemente, el presupuesto de la comuna no acompañó las expectativas generadas, tanto por su iniciador (Caparrós), como por las nobles intenciones del proyecto mismo.

Después de la última reforma constitucional, la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sancionó la Ley N° 223: “Sistema escolar de convivencia” reglamentado a través del Decreto 1400/01, desde donde se alienta la implementación de estas nuevas formas de resolución de disputas escolares.

### **Antecedentes en la provincia de Buenos Aires, Partido de Almirante Brown, Instituto Amancio Alcorta**

- Talleres de mediación para 1108 alumnos dictados desde 2005, con 140 alumnos formados como mediadores.
- En el año 2014 se realizó una experiencia piloto de Formador de Formadores de Alumnos Mediadores.
- Resultados: No se registran situaciones de violencia que requieran mediaciones desde el 2009.

- Resultados: Durante los años 2013-2014 se realizaron 5 mediaciones para la implementación de nuevas habilidades y para ampliar la difusión del proyecto.
- Resultados: Durante los años 2014-2015 se realizaron 3 mediaciones y gran cantidad de asesorías que facilitaron la comunicación.

#### **E.E.S N° 16**

- Desde el año 2013 se implementó el taller de comunicación y metas de vida, basados en el modelo de Áreas y Roles Fundamentales del Dr. Roberto Kertész.
- En el año 2015 se realizó una charla a cargo de los Formadores de Mediadores.

#### **E.E.S N° 17**

- Durante el año 2013 se implementó el taller de comunicación y metas de vida, basados en el modelo de Áreas y Roles Fundamentales del Dr. Roberto Kertész.

#### **Objetivos**

- Lograr el autoconocimiento a través de los Instrumentos del Análisis Transaccional en los Alumnos Formadores de Mediadores;
- Promover métodos para acrecentar la calidad de vida;
- Facilitar el cumplimiento de objetivos activando estados del Yo;
- Incorporar habilidades sociales al repertorio de conductas;
- Iniciar contactos sociales cordiales para evitar situaciones de conflictos y violencia;
- Conocer el concepto de Asertividad y su utilidad social;
- Conocer el concepto de Autoestima (Autovaloración).

#### **Materiales y métodos**

- Dieciocho alumnos de entre diecisiete y dieciocho años que cursan el 6° año del Nivel Secundario del año lectivo 2014;
- Dieciocho padres de Alumnos Formadores de Mediadores Escolares;
- Doce ex alumnos Formadores de Formadores Universitarios;
- Instituto Amancio Alcorta. Burzaco. Partido de Almirante Brown. Provincia de Buenos Aires. Argentina.

#### **Métodos**

La metodología que se aplica es la de Aula Taller. Esto es fundamentalmente práctico y se desarrolla a través de *role playing*, juegos, ejercicios, observaciones, experiencias, encuestas cualitativas y cuestionarios

cuantitativos. El fundamento teórico, así como el material bibliográfico, será entregado a los Alumnos Formadores de Mediadores Escolares a medida que transcurre el Taller y como consecuencia de lo experimentado previamente.

**En la metodología para la resolución de conflictos escolares se incluyen:**

**Habilidades Emocionales:**

- Identificación y designación de sentimientos.
- Expresión de sentimientos.
- Evaluación de la intensidad de los sentimientos.
- Dominio de impulsos.
- Reducción del estrés.
- Conocimiento de la diferencia entre sentimientos y acciones.

**Habilidades Cognitivas:**

- Conversación personal: conducción de un “diálogo interior” como una forma de enfrentarse a un tema o desafío, o para reforzar la propia conducta.
- Lectura e interpretación de señales sociales, por ejemplo: reconocimiento de influencias sociales sobre la conducta y verse uno mismo en la perspectiva de la comunidad más grande.
- Empleo de pasos para solución de problemas y toma de decisiones, por ejemplo: dominar impulsos, fijar metas, identificar acciones alternativas, anticipar consecuencias.
- Comprensión de la perspectiva de los demás.
- Comprensión de normas de conducta (cuál es una conducta aceptable y cuál no).
- Actitud positiva hacia la vida.
- Conciencia de uno mismo, por ejemplo: desarrollos realistas con respecto a uno mismo.

**Habilidades de Conducta:**

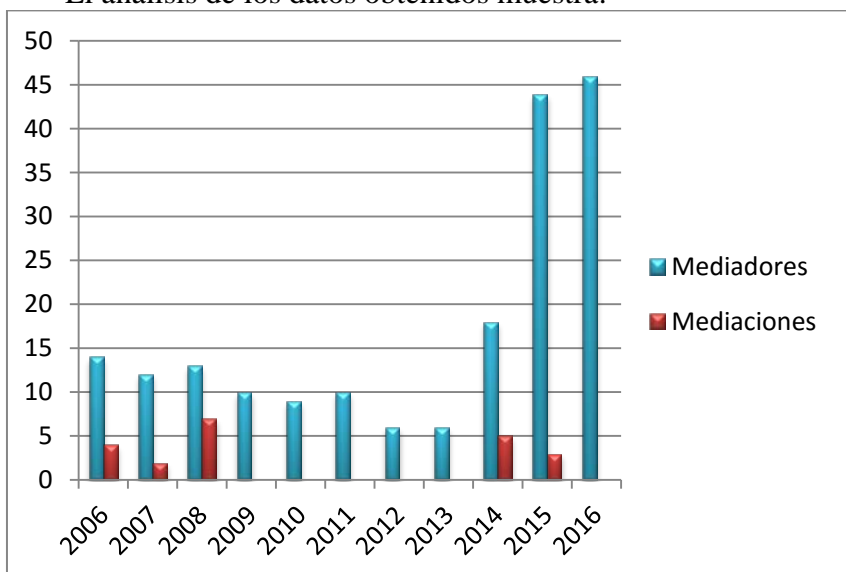
- No Verbales: comunicarse a través del contacto visual, de la expresividad facial, del tono de voz, de los gestos, etc.
- Verbales: hacer pedidos claros, responder eficazmente a la crítica, resistirse a las influencias negativas, escuchar a los demás, participar en grupos positivos de pares.

**FUENTE:** Consorcio W.T. Grant sobre la promoción de Competencias Sociales.

## Resultados

### Libro de Actas de Mediación Escolar

El análisis de los datos obtenidos muestra:



Al comparar el año 2013 con el 2014 hubo un incremento del 200% en la cantidad de alumnos mediadores voluntarios. Esto fue consecuencia de la implementación del Diagrama de Áreas de Conducta y Roles Fundamentales personalizados para realizar sus metas de vida en estado deseado.

Se manifiesta una tendencia creciente para el 2015 de inscriptos como Mediadores Voluntarios, debido a la implementación de instrumentos de análisis transaccional. Durante el 2015 se realizó el taller con 80 alumnos, de los cuales 46 se inscribieron voluntariamente como mediadores.

Se observa que en el 2014 hubo 5 mediaciones, y durante el 2015 se realizaron 3 mediaciones, siendo las principales causas la murmuración, generalización y omisión.

#### **Durante el 2014 se implementó el taller de Formador de Formadores:**

- Campaña de divulgación del proyecto.
- Formación de formadores de mediadores.
- Charlas de mediadores a alumnos de quinto año.
- Evaluaciones realizadas por mediadores a alumnos de quinto año.
- Asesoramiento individual de comunicación efectiva.
- Charla informativa a cargo de la Dra. Analía Luchelli, Abogada y Lic. en Politología.
- Se trabajó con el gabinete psicopedagógico.

- Taller integrativo de padres y alumnos mediadores.

De 128 alumnos que cursan actualmente quinto año de la Secundaria, se inscribieron voluntariamente en el taller de mediación para la segunda etapa a realizar en el año 2015, el total de 44.

### **Durante el 2015**

- Se realizó un encuentro en el IPPEM con el científico Dr. Roberto Kertész.
- Se trabajó con el gabinete psicopedagógico.
- Se realizó el Taller de Formación en los Instrumentos de Análisis Transaccional a Ex Alumnos Formadores.
- Divulgación del proyecto en toda la Institución Amancio Alcorta y la Escuela Pública E.E.S. N°16 de Longchamps, partido de Almirante Brown, Buenos Aires.
- Talleres de Formación realizados por Ex alumnos a Formadores.
- Asesoramiento a Mediadores y Formadores.
- Los Formadores recibieron una membresía de la Asociación Iberoamericana de Análisis Transaccional (A.N.T.A.L).
- Participación en el programa radial PSI.

### **Encuestas**

Al finalizar el Taller, al cual concurrieron los dieciocho alumnos Formadores de Mediadores y nueve padres de dichos alumnos, los padres fueron encuestados en forma online, donde se les entregó una encuesta de tres preguntas a cada nivel.

#### **Encuesta a los alumnos**

1. ¿Para qué le sirven estos instrumentos del Análisis Transaccional?
2. ¿Cómo o en qué situaciones los aplicarían?
3. ¿Desearía seguir participando en futuros talleres?

#### **De acuerdo a los resultados obtenidos en dicha encuesta se observa:**

- Pregunta 1: El 100% respondió que los instrumentos aprendidos son útiles para el autoconocimiento y para la comunicación efectiva.
- Pregunta 2: El 57% respondió que lo aplicaría en su familia y con amigos y el 43% lo extendería además a otras personas.
- Pregunta 3: El 100% respondió afirmativamente.

#### **Encuesta a los padres**

1. ¿Le agradó que su hijo realizara el taller de Formadores de Mediadores Escolares? Fundamente.



2. ¿Para que le sirvió a su hijo ser alumno mediador y participar de este proyecto institucional?
3. ¿Qué temas propondría para futuros talleres?

**En esta encuesta los resultados son los siguientes:**

- Pregunta 1: El 100% respondió que gracias a la participación de sus hijos en los talleres mencionados mejoraron la comunicación con los mismos.
- Pregunta 2: El 50% respondió que sus hijos aprendieron a tomar decisiones acertadas; un 25% que mejoraron las relaciones con los demás y otro 25% que hacen planes para el futuro.
- Pregunta 3: Propusieron los siguientes temas:
  - Talleres integrados con técnicas de comunicación padres e hijos.
  - Talleres de resolución de conflictos para padres Mediadores
    - . Bullying y discriminación;
    - . Tolerancia y comprensión;
    - . Sexualidad;
    - . Libertad responsable.

**Expectativas**

Nuestras expectativas sobre el taller realizado fueron ampliamente satisfechas, debido a la concurrencia del 100% de los Alumnos Formadores de Mediadores y el 50% de los padres de esos alumnos, y el otro 50% participó en encuestas online en forma solícita, cumpliéndose así el trípode Educativo Docente- Familia-Estudiantes.

Hubo en el taller fluidez en la participación de los concurrentes, en un ambiente de conocimiento, cordialidad y alegría.

**Cuestionario “Grado de resolución de conflictos escolares”. Enfoque Multimodal**

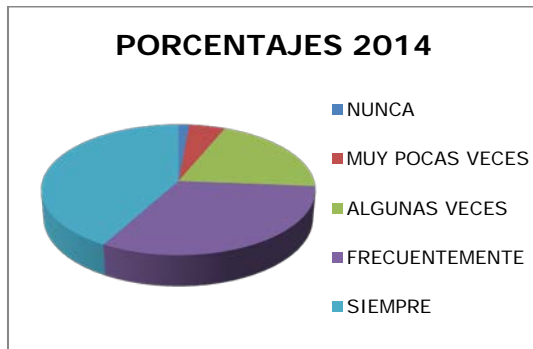
Cuestionarios tomados a los dieciocho Alumnos Formadores de Mediadores.

Respuestas y Porcentajes.

Para medir cómo bajar la carga agresiva, se realizó el cuestionario “Grado de resolución de conflictos escolares”. Enfoque Multimodal. Se tomó una muestra en 5º año del ciclo lectivo 2013, y luego se volvió a tomar dicha muestra, al mismo grupo, en 6º año del ciclo lectivo 2014, obteniendo los siguientes resultados:

<b>RESPUESTAS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>NUNCA</b>	15	6
<b>MUY POCAS VECES</b>	62	20
<b>ALGUNAS VECES</b>	110	83
<b>FRECUENTEMENTE</b>	106	132
<b>SIEMPRE</b>	119	174

<b>PORCENTAJES</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>NUNCA</b>	3,62%	1,44%
<b>MUY POCAS VECES</b>	14,97%	4,83%
<b>ALGUNAS VECES</b>	26,57%	20,04%
<b>FRECUENTEMENTE</b>	25,60%	31,88%
<b>SIEMPRE</b>	28,74%	42,02%



**Cuestionario: ¿Cómo están mis habilidades sociales?**

También se aplicó el cuestionario “¿Cómo están mis habilidades sociales?” con 25 sugerencias para tener amigos e influenciar a los compañeros. Se realizó una primera muestra antes del taller de “Formadores de Mediadores”, y otra luego de dos meses de finalizado el mismo. Los resultados fueron los siguientes:

<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	<b>OCTUBRE</b>		<b>DICIEMBRE</b>	
<b>NUNCA</b>	11	2,64%	2	0,46%
<b>A VECES</b>	169	39,12%	163	37,73%
<b>FRECUENTEMENTE</b>	245	56,71%	267	61,8%



**Conclusiones de los resultados de los siguientes cuestionarios:  
“Cuestionario de grado de resolución de conflictos escolares”. Enfoque Multimodal:**

Se realizó una primera toma a dieciocho Alumnos Formadores de Mediadores Escolares, que cursaban el 5° año de educación secundaria en el año 2013, y una segunda muestra en el mismo grupo cuando cursaba el 6° año del ciclo lectivo 2014. Hemos podido comprobar que los conflictos escolares habían disminuido de manera notable, como se puede apreciar en la tabla de porcentajes. Esto fue debido a los talleres realizados sobre “Mediación Escolar y Análisis Transaccional para Alumnos Formadores de Mediadores”.

**“Cuestionario de habilidades sociales”**

Se realizó la primera toma a alumnos de 6° año en el mes de octubre del ciclo lectivo 2014, y la segunda toma en diciembre del mismo año, por lo cual hemos llegado a la conclusión de que, debido a los talleres ya mencionados, los Alumnos Formadores de Mediadores Escolares han desarrollado la escucha activa, detectando los intereses del interlocutor, invitándolo a sentirse importante, con una actitud amable, motivándolos para que puedan hablar y explayarse, liderando mediante preguntas que inducen a que los conflictos parezcan fáciles de enmendar.

## **Conclusión**

De acuerdo al Trabajo realizado, hemos llegado a la siguiente conclusión:

Ante la falta de conocimiento de técnicas de comunicación aumentan los conflictos escolares y, cuanto mayor sea el conocimiento y aplicación de instrumentos de Análisis Transaccional entre pares, también es mayor la Comunicación Efectiva, pues entre ellos se interpretan con más afinidad los problemas de esta etapa, que cuando intervienen los adultos. De esta forma, se evita el aumento de la carga emocional agresiva de los alumnos.

## **Plan a futuro**

- Asesoría a instituciones educativas primarias y secundarias.
- Taller integrado para padres y alumnos mediadores.
- El taller de mediación se implementará: las primeras cuatro etapas en cuarto año y la quinta etapa en quinto año de las escuelas secundarias.
- Formar un equipo de egresados como Supervisores de Mediadores.
- Talleres para formar alumnos mediadores de distintos niveles en forma voluntaria.
- Talleres abiertos a la comunidad dirigidos por el Equipo de Formadores de ex alumnos universitarios.
- Edición y redacción de un libro sobre Formadores de Mediadores con Análisis Transaccional.

## **References:**

- Gamboia de Vitelleschi, S. (2013). *Trabajo Social y Comunicacional. Juegos y dinámicas desformalizadoras para grupos*. (1º ed.). Buenos Aires: Bonum.
- Goleman, D. (2009). *La inteligencia emocional. Por qué puede ser más importante que el coeficiente intelectual*. Barcelona, España: Zeta.
- James, J. (2011). *La Biblia del lenguaje corporal*. (1º ed.). Buenos Aires: Paidós.
- Kalina, E. y Grynberg, H. (1985). *Hablando con padres de adolescentes*. Buenos Aires: IPPEM.
- Kertész, R., Atalaya, C., Kertész, A. *Análisis transaccional integrado*. (3ª ed.). Buenos Aires: IPPEM.
- Kertész, R. (2004). *Análisis transaccional en vivo*. Buenos Aires: IPPEM.
- Kertész, R., Kertész, A. (1994). *Plan de vida*. Buenos Aires: IPPEM.
- Kertész, R. (2010). *El placer de aprender*. (2ª ed.). Buenos Aires: Editorial de la Universidad de Flores.
- Schujman, A. (2011). *Generación Ni Ni. Jóvenes sin proyectos que Ni estudian, Ni trabajan*. Buenos Aires: Lumen.

Veiga, Ruben. (2008). *La mediación en el ámbito escolar: ¿Método RAC o Método REC?*.

[http://www.mediate.com/articles/ruben\\_veiga1.cfm](http://www.mediate.com/articles/ruben_veiga1.cfm)