

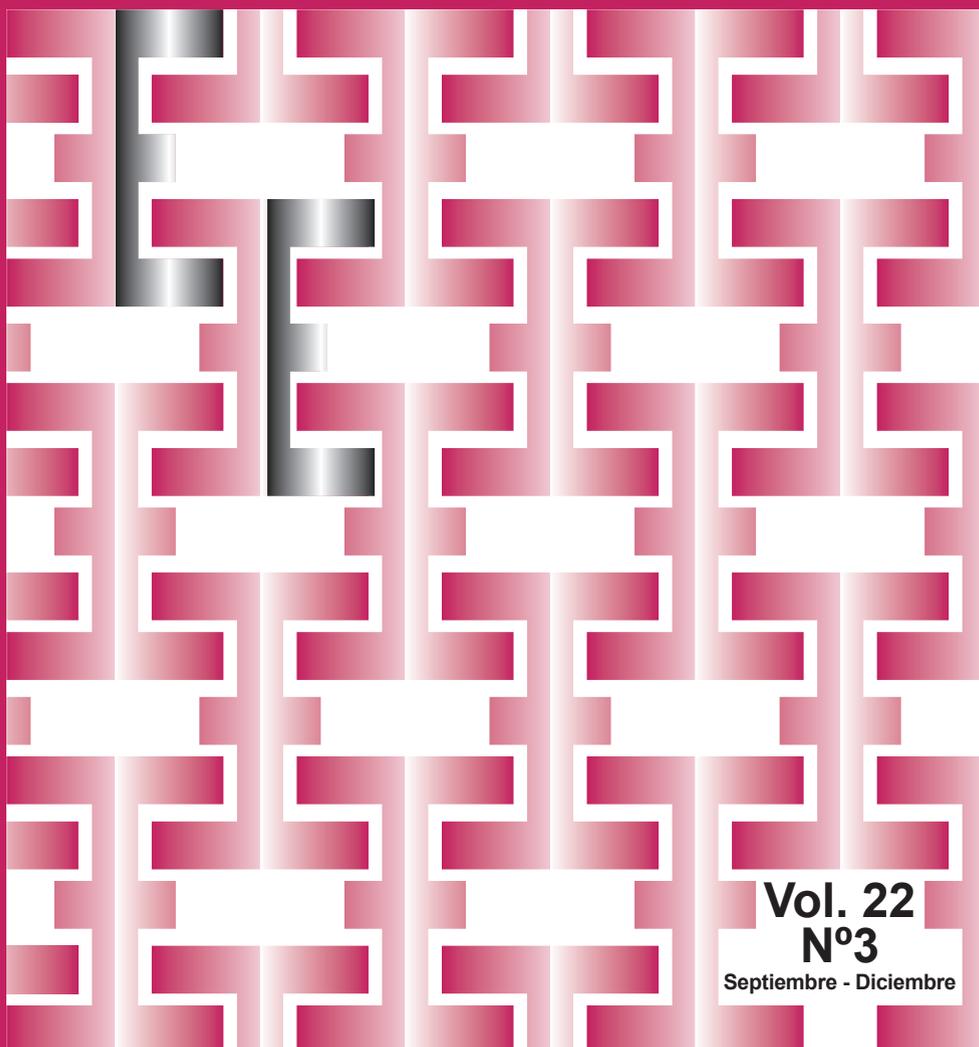
Revista Especializada en Educación

ppi 201502ZU4648

Esta publicación científica en
formato digital es continuidad de
la revista impresa
ISSN: 0798-1171
Depósito legal: pp 197402ZU34

Encuentro Educativo

Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación
Centro de Documentación e Investigación Pedagógica



Vol. 22
Nº3

Septiembre - Diciembre

Maracaibo - Venezuela

Encuentro Educativo

Vol. 22 (3) Septiembre - Diciembre 2015: 323-340

La mediación en el marco de los procesos de investigación

Nerylena Inciarte Romero

Doctora en Ciencias Humanas. Magíster en Gerencia de Proyectos de Investigación y Desarrollo (URBE, 2001). Licenciada en Educación Docente-investigadora de Educación Media y Superior. Proyectos CONDES. Miembro del Programa de Estímulo a la Innovación e Investigación (Nivel B). E-mail: ninciarter@gmail.com

María Elvira Fernández de Caraballo

Doctora en Educación. Miembro del personal académico de la UNESR, adscrita al Núcleo Postgrado Caracas, Departamento Investigación. Coordinadora de la Línea de Investigación Aprendizaje Organizacional y los Procesos Educativos. E-mail: merycaraballo@intercable.net.ve

Odris González

Doctora en Ciencias Humanas. Licda. en Educación, Mención: Ciencias Pedagógicas. Área Orientación, Magíster en Orientación Educativa. Docente. Profesora Titular de LUZ. PEII, Nivel B. E-mail: odgonzal@hotmail.com

Resumen

Este estudio de tipo documental se plantea los siguientes objetivos: identificar los fundamentos teóricos-conceptuales y metodológicos que sustentan el proceso de mediación y conceptualizar la mediación en el marco de los procesos de investigación. Se apoyó en Teorías de Acción Humana, Mediación, Investigación y Competencias. Resultados: la mediación se encuentra inmersa en los procesos de investigación; orienta procesos, innovación, aprendizaje, valores, dialogo, conocimiento, desaprendizaje, democracia y meta reflexión. Integra individuos y grupos en comunicación horizontal, cooperativa y estratégica; promueve transferencia de conocimiento; actúa como controlador social que descubre, explica, crítica y favorece la transformación de la realidad. Aplica herramientas básicas de indagación y solución de incongruencias. Entre las Competencias del mediador están: aplica técnicas e instrumentos de investigación; comunica, es asertivo, comprensivo, flexible, inquieto, cooperador, reflexiona sobre la acción; presenta a los actores diferentes alternativas para que desarrollen aprendizajes propios.

Palabras Claves: mediación; competencias; procesos de investigación.

Recibido: 8-12-2014 ~ Aceptado: 13-05-2015

Mediation in the framework of the process of research

Abstract

This documentary study of the following objectives: identify the theoretical-conceptual and methodological foundations that support the mediation process and conceptualize mediation within the framework of the research process. He leaned on Theories of Human Action, Mediation, Research and Competence. Results: mediation is immersed in the research process; oriented processes, innovation, learning, values, dialogue, knowledge, unlearning, democracy and meta reflection. Integra individuals and groups in horizontal, cooperative and strategic communication; promotes knowledge transfer; acts as a social driver who discovers he explains, critical and promotes the transformation of reality. Applies basic tools of inquiry and dispute inaccuracies. Among the Powers of the mediator are: applied research techniques and instruments; communicates, is assertive, comprehensive, flexible, restless, cooperative, reflects on the action; features actors alternatives to develop own learning.

Keywords: mediation; competitions; processes research.

Introducción

Este artículo se propone presentar un estudio profundo y sistemático de una revisión documental acerca de algunos referentes teóricos existentes sobre la mediación, los elementos que conforman sus factores estructurales y metodológicos y desde allí construir aproximaciones o fundamentos teóricos debidamente articulados en relación con los procesos de investigación.

Para ello se recopiló y se analizó toda la información posible acerca de la mediación en el marco de los procesos de investigación para establecer un cuerpo de bases teóricas que permita orientar la formación de los investigadores en

relación a su desempeño con el objetivo de conceptualizar los fundamentos teóricos conceptuales y metodológicos, así como las competencias en mediación que deben desarrollar los docentes investigadores.

Por tal motivo, esta investigación pretende contribuir de manera significativa con algunas aproximaciones teóricas acerca del conocimiento sobre la mediación y su integración al proceso de investigación. Con ello, se busca evitar la proliferación de significados contradictorios y el hecho de asociarla a cualquier forma de intervención social, mercantil, política u otros que no están consideradas dentro de este tema tan particular.

Se aspira también favorecer con el desarrollo de una cultura sobre la mediación en los procesos de investigación que facilite el crecimiento de los individuos y los grupos que conforman equipos de investigación, adquiriendo las competencias más favorables para el desarrollo de los procesos de investigación, contribuyendo de manera directa para que los procesos de investigación y desarrollo sean eficaz y eficiente en el país.

Así mismo, pretende estimular la conformación de nuevos grupos de investigación sobre esta temática y/o la reorganización de los ya existentes, con base en el aporte que este estudio pueda hacer, así como investigaciones innovadoras en el ámbito de la mediación e investigación que ayuden a mejorar la calidad de vida de los individuos.

Al mismo tiempo, podrá ayudar de manera significativa al proceso de investigación seguido por los investigadores de cualquier institución u organización para inhibir los factores que inciden negativamente y contribuir al mejoramiento de las acciones de investigación a través de las competencias que deben poseer los investigadores para su desempeño eficaz y eficiente, y a su vez minimizar los factores que dificultan o entorpecen el aprendizaje organizacional e individual y potenciar sus fortalezas y oportunidades.

Para finalizar contribuiría de manera fundamental al desarrollo de los

procesos de investigación ejecutados por los investigadores que forman parte de la Línea de Investigación “Tecnología Educativa y Currículo” perteneciente al Doctorado de Ciencias Humanas de la Universidad del Zulia.

Objetivos

De lo anteriormente expuesto, la investigación que se plantea lleva implícita los siguientes objetivos:

1. Identificar los fundamentos teóricos-conceptuales y metodológicos que sustentan el proceso de mediación.
2. Conceptualizar la mediación en el marco de los procesos de investigación.

Fundamentación teórica

1.- La Mediación

El termino mediación no data de hace muchos años, Calcaterra señala que el comienzo de este palabra se inicia en “la primavera italiana de 1989 marcando el comienzo de un proceso de investigación acerca de un método de Resolución de Conflictos, la Mediación, cuyos desarrollos vieron la luz en Barcelona, España, a comienzos del año 2002, con la formulación del modelo estratégico” (Tomado de la página <http://www.mediadoresdechile.cl/archivos>).

Sin embargo, otros autores como Cardetti (1999) señala que el término mediación “tiene sus orígenes de la cultura occidental, encontramos que

la mediación ya existía en la Grecia clásica”.

Aun cuando se tiene claro cuando y como fue su origen, lo cierto es que hasta ahora, el concepto de mediación ha sido poco trabajado en el ámbito educativo y especialmente su relación en el área de los procesos de investigación. No obstante, existe un estado del arte bastante significativo para iniciar y sustentar cualquier indagación relacionada con este término.

Por lo tanto, se puede obtener de la literatura existente el concepto de mediador (a) la denominación con la que identificamos a aquellas personas dedicadas a prestar ayuda en la búsqueda de solución o alivio a los conflictos originados por problemas de la comunicación y entre personas distanciadas o enfrentadas.

Es importante destacar que la mediación debe entenderse como un conocimiento y un procedimiento elaborado, enraizado en el conocimiento del ser humano y en la experiencia de la vida de relación. Por tanto si una técnica o un método de investigación carecen de los conocimientos que le permiten comprender lo que está sucediendo, difícilmente podrá llegar a desarrollar, desde la ignorancia o la superficialidad, una labor responsable y eficaz.

Dentro de las diferentes acepciones que han venido desarrollando el término mediación se hace necesario resaltar su significado específico para evitar la proliferación de significados contradictorios y el hecho de asociarla

a cualquier forma de intervención social, mercantil, política u otros.

Según Vinyamata (2003) la mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procura que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recompensar la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actué preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás.

De este concepto se desprende que el mediador no asume el protagonismo, el cual corresponde a las personas en conflicto, igualmente el mediador no juzga, no sanciona las actitudes y los comportamientos de las partes; procura, que estas puedan encontrar por sí mismas soluciones adaptadas a sus conveniencias y expectativas a través del mejoramiento de la comunicación. El mediador no pretende dar solución al conflicto ni que su intervención se confunda a la de un terapeuta orientador, docente, investigador, aunque en muchas ocasiones, los mencionados actores incorporen a sus funciones las del mediador, por tanto la mediación tal como lo plantea Cascón (2000), debería estar incluida dentro de un programa de educación en el conflicto, donde el objetivo fundamental fuera educar y proporcionar las herramientas necesarias para que todo el mundo pudiera ser capaz de resolver conflictos por sí mismo.

Torrego (2000), plantea que la mediación, es un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Este autor les confiere a la mediación las características de ser un método alternativo, ya que se considera diferente a los canales convencionales de resolución de conflictos, es creativo, porque, promueve la búsqueda de soluciones que satisfacen las necesidades de las partes y no se restringe a leyes.

Para Valentinelli citado por Vinyamata, (2003) coincide con las definiciones anteriores, considerándola un proceso no adversarial, pacífico y cooperativo, en el que el tercero neutral, el mediador, ayudan a la personas que participan a encontrar una solución que les resulte satisfactoria. El mediador ofrece la ayuda aplicando estrategias de comunicación para que las partes puedan concretar acuerdos que satisfagan los intereses de todos los involucrados. Para este autor la mediación presenta las siguientes características: es una negociación asistida, es un acto voluntario, es un proceso que tiende al acuerdo, se basa en el principio ganar-ganar, el mediador utiliza una estructura y técnica específica para alcanzar los objetivos del proceso.

Por tanto la mediación no es un arbitraje, ni negociación, ni resolución de conflictos; esta posee una identidad propia, una definición precisa. Dentro

de la mediación en variadas ocasiones se hace necesaria la intervención de terapias, técnicas negociadoras o de arbitraje con la finalidad de simplificar su procedimiento en determinadas situaciones o solventar dificultades que la mediación por sí sola no puede acometer.

Otros autores como Festinger (1957) citado por Serrano (1996) manifiesta que la mediación funciona tanto como un integrador cognitivo y como un controlador social que explica/justifica la naturaleza del cambio social (razón de liberación vs. Ideología). (Tomado de la página: <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n1/serrano.html>)

La mediación es un operador lógico que surge o se usa cuando se presenta una disonancia: "... un estado de incomodidad o tensión producido por la concurrencia de dos elementos cognitivos, igualmente aceptados por el sujeto, que lleva a los sujetos afectados a realizar algún esfuerzo por restablecer la consonancia" (Martín Serrano, 1977).

Para Six (1997) la mediación es, un método, una herramienta pedagógica. Ésta tiene, pues, como finalidad modificar permanentemente las estructuras intelectuales favoreciendo los aprendizajes y desarrollando las funciones cognitivas.

Este autor considera que la mediación:

Aparece hoy como una de las posibles claves de la vida de los hombres en sociedad, como una de las

herramientas susceptibles de favorecer la integración de los marginados y de ayudar a los individuos y a los grupos a asegurar una verdadera comunicación. La mediación sería, en efecto, un medio de acercar los puntos de vista, de remover las certidumbres y disipar los malentendidos.

Diez y Tapia (1999) consideran que “la magia de la mediación consiste en ayudar a la gente a cambiar sus percepciones acerca del problema que las aflige. Y modificar la percepción del problema significa poder mirarlo desde otro lugar”.

Para Schvarstein (1998) “la metodología de la mediación se fundamenta en reconocer que las partes son quienes más saben acerca de las causas de su disputa. Sobre la base de ello, la técnica de la mediación es ampliamente participativa, y el rol del mediador/a consiste básicamente en asistir a las partes en el proceso de construcción de una solución mutuamente satisfactoria.

Este autor considera a la mediación desde tres aspectos: desde el punto de vista ontológico, la mediación es una técnica al servicio de la administración de justicia y haya su esencia en la igualdad de las partes ante la ley. En tanto convocante del protagonismo de las partes, es una técnica que tiene un componente autogestivo. Y Epistemológicamente, muchos de los enfoques acerca de la mediación se basan en una perspectiva constructivista. Esto significa que no se

le otorga a la disputa, ni a sus causas, el carácter de hecho objetivo y verificable, sino que, antes bien, se la concibe como una construcción de cada parte, revestida sin ninguna duda de un alto grado de subjetividad.

Para él la mediación es una tecnología social que posee un altísimo potencial educativo. Quienes pasan por el proceso no sólo tienen la oportunidad de resolver sus disputas, sino que también aprenden a ponderar mejor sus propias necesidades y las de los demás, mejoran su comunicación con los otros e incorporan reglas básicas de convivencia social. Este autor considera a la mediación como portadora de valores: se exalta el consenso, la solidaridad, el compromiso y la participación.

Para Sánchez Ruiz (1994) citado por Colina (2001):

El concepto de mediación posee una “dualidad complementaria”. Por una parte, alude a un factor de determinación interviniente en un proceso y, por la otra, a una acción o conjunto de acciones, más o menos consciente por parte de los sujetos. Para casi todos los autores la mediación implica simultáneamente determinación estructural y la acción intencional de los sujetos. La mediación connotará también, entonces, “intervención” y/o “intermediación”.

Fernández y Magro citado por Picón y otros (2005) definen la mediación desde diferentes ámbitos: instruccional, comunitario, de las relaciones

interpersonales y gerenciales. En el ámbito Instruccional, la mediación abre un espacio de relaciones interactivas entre actores (docente – docente, docente – estudiante, estudiante – estudiante, docente – padre o representante) que facilita el proceso de aprendizaje en sus fases de planificación, desarrollo y evaluación. Así mismo promueve la reflexión y la meta reflexión sobre estas actividades y sobre sus consecuencias, con el propósito de lograr un mejoramiento permanente de la acción educativa de las escuelas.

La mediación en el entorno social inmediato a la escuela, promueve la interacción y la participación sistemática de los padres, representantes y líderes comunitarios, en la solución de problemas de la escuela o facilitando los procesos de aprendizaje.

La mediación interpersonal ayuda a resolver conflictos (rumores, intolerancias y confrontaciones), facilitando el diálogo y la construcción conjunta de alternativas válidas para los actores involucrados en los mismos. Permite igualmente aprender a ponderar las necesidades propias y las de los demás, mejorar la comunicación e incorporar normas básicas de convivencia social.

2.- Tipos de Mediación

Para realizar un proceso de mediación es muy importante el contexto o escenario en el que se vaya a realizar, ya que se tiene que tomar

en cuenta la dimensión del escenario sociocultural, organizacional e histórico de cada uno de los actores que forman parte del proceso así como el tipo de mediación a utilizar. La autora Fainholc (2003) señala que se puede pensar en diferentes niveles de análisis respecto de las mediaciones:

- a) **La mediación cultural:** compuesta por bienes materiales y simbólicos, – entre ellos, el fundamental es el lenguaje, enriquecido histórica y contemporáneamente por otros lenguajes-, regulan la interacción con el ambiente y entre los sujeto. Posee un efecto recursivo y multidireccional porque toda acción mediada pertenece a una cultura que modifica al mismo tiempo al sujeto y al ambiente. Piénsese en la evolución y transformación de las técnicas y luego la rigorización científica del saber tecnológico.
- b) **La mediación comunicacional:** todo proceso y soporte tecnológico es y se constituye en un sistema de representación simbólica compartida por otros a través del tiempo, por lo cual se produce algún intercambio comunicacional. Para ello se necesita no sólo de un soporte para presentar y distribuir información sino que se comunique algún propósito en común o que posea alguna función para el conjunto.

La comunicación es un proceso social que se sustenta en la interrelación

dialógica entre personas, o sea es un proceso mediado, *interactivo, situado y local*, rasgos que sostienen a los posteriores aprendizajes que se desarrollen y que robustecen los mecanismos cognitivos de las funciones superiores del pensamiento de los sujetos.

- c) **La mediación semiológica:** los medios tienen un lenguaje propio o un sistema de símbolos específico, o sea “un conjunto de elementos que representan en alguna forma específica campos de referencia y que se interrelacionan de acuerdo a ciertas reglas sintácticas o convenciones”. (Salomón, 1979 citado por Fainholc (2003). La función que cumplen los sistemas simbólicos de los medios es ofrecer distintas modalidades de codificación de los mensajes para también vehiculizarlos o distribuirlos por medio de los artefactos. Los sistemas simbólicos se constituyen en el atributo diferencial intrínseco de cada medio, que, a la vez, modulan las representaciones cognitivas, según escenarios y actores con las que se interactúa.
- d) **La mediación tecnológica:** el medio es un artefacto compuesto por hardware y software, pero para que bien funcione necesita del “mindware”, o sea el conjunto de habilidades y competencias que articula el sujeto para operar con los dos anteriores. Implica la existencia

de competencias complejas respaldadas en el desarrollo “cultura tecnológica” concebido como la capacidad de captar y aprovechar las oportunidades para transformar la realidad.

Sin embargo, Piloneta (2000) presenta otro tipo de clasificación sobre los tipos de mediación como: mediación cognitiva y mediación meta cognitiva.

- a) **Mediación Cognitiva:** fundamentalmente se refiere a la adquisición de herramientas cognitivas necesarias para resolver problemas en el campo de las disciplinas académicas. Insisten en que la mejor forma de desarrollar conocimiento significativo es fusionar los conceptos con los procedimientos y sus aplicaciones. Los desarrollos actuales de tipo cognitivo enfatizan este tipo de unión entre concepto, procedimiento y transferencia o aplicación, como base de la adquisición del conocimiento teórico.
- b) **Mediación Meta cognitiva:** Esta referida a la adquisición de herramientas de tipo semiótico de autorregulación por parte de los niños y las personas en formación. Se trata de auto planificación, seguimiento, corrección y evaluación. Este tipo de mediación es la que permite el desarrollo de procesos denominados metacognitivos. Este tipo de

mediación tiene su fundamento en la comunicabilidad interpersonal ya que el lenguaje es la vía más expedita y natural para el manejo de los comportamientos infantiles y adultos.

Otro autor como Vygotski (1980), citado por Vallejo y otros (1999), desarrollo el concepto de la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) como la distancia entre:

... “el nivel de desarrollo real del niño tal y como puede ser determinado a partir de la resolución independiente de problemas” y el nivel más elevado de desarrollo potencial y tal como es determinado por la resolución de problemas bajo la guía del adulto o en colaboración con iguales más capaces”.

4.- El Proceso de Mediación:

Los procesos de mediación son concretos y están bien definidos. En la aplicación, en el arte de aplicarla se encuentra el secreto de un buen mediador. Conviene tener claro los límites de la mediación, con ella no pueden resolverse todos los conflictos, existen algunos que no son mediables y se hace necesario recurrir a otros sistemas que pueden contribuir a solventar el conflicto. La mediación no solo tiene el papel de resolver conflictos sino que también puede contribuir a su prevención.

Vinyamata (2003), plantea la siguiente propuesta para llevar a cabo la mediación:

Para el inicio:

- Toma de contacto directo o indirecto con la persona o personas interesadas en la intervención de un mediador. Conviene dejar claro de qué trata la mediación, así como de sus límites.
- Preparación de la sesión de mediación, se recomienda espacios abiertos, neutrales, rodeados por la naturaleza o entornos relajantes.
- Presentación, explicar con detalle en qué consiste la mediación, la actitud y función imparcial del mediador y los límites de la mediación.
- Cerciorarse de que las personas están de acuerdo con los planteamientos, que desean hacer uso de la mediación y que aceptan al mediador.

Para la sesión de desarrollo:

- Solicitar a las partes que expliquen desde su punto de vista, la razón por la cual solicitan al mediador.
- Resumir ambos puntos de vista y descubrir los puntos en común, así como aquellos aspectos positivos que contribuyen a definir la necesidad de un mediador.
- Solicitar a las partes que expliquen las soluciones desde su perspectiva.

5.- Competencias en Mediación

5.1.- Conceptualización de Competencia

Según León (2001) la competencia es un aprendizaje complejo que integra conocimientos, habilidades, aptitudes, valores y actitudes, es decir, las competencias deben ser entendidas como un instrumento integrador de saberes: conceptual (mundo del saber), procedimental u operativo (mundo del hacer) y el axiológico, ontológico y actitudinal (mundo del ser) y del convivir (vivir en comunidad).

Otro autor como Pinto (1999) entiende por competencia a la capacidad para actuar con eficiencia, eficacia y satisfacción sobre algún aspecto de la realidad personal, social, natural o simbólica. Cada competencia viene a ser un aprendizaje complejo que integra habilidades, aptitudes y conocimientos básicos. Las mismas se desarrollan a través de experiencias de aprendizaje en cuyo campo de conocimiento se integran tres tipos de saberes: conceptual (SABER), procedimental (SABER HACER), y actitudinal (SER).

En ese sentido de Gonczí y Athanasou (1996) definen de manera concreta a las competencias como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño o en situaciones diversas donde se combinan conocimiento, actitudes, valores y habilidades con las tareas que se tiene que desempeñar en situaciones determinadas.

Para Pérez (2002) la competencia es la capacidad del hombre de ejecutar un trabajo con certeza y alto indicador de eficiencia al conjugar la intersección de sus conocimientos, la comprensión de su labor, entorno, organización y las condiciones de personalidad e inclinaciones personales.

Este mismo autor concluye luego de sus planteamientos con la definición de competencia como un:

“Fenómeno humano síquico-conductual, o sea, un fenómeno con muchos aspectos internos y con un aspecto de acción idónea, en el cual confluye todo lo interno y que completa el fenómeno permitiendo por ello mismo, denominarlo competencia. El aspecto externo que es la ejecución de una acción, ejecución realizada con experticia, es lo definitorio de la competencia sea factual, comunicacional o social”.

Entonces, se puede considerar las competencias según la mayoría de estos autores, como todas aquellas habilidades, capacidades, aptitudes, actitudes y destrezas que un individuo aprende para desarrolla con responsabilidad el desempeño productivo de una actividad o trabajo. Donde se concibe a los cuatro saberes: conceptual (SABER), procedimental (SABER HACER), y actitudinal (SER) como fundamentales para la formación integral y holística del ser humano.

5.2.- Características y Competencias del Mediador

Hasta hace un tiempo se pensaba, que lo más importante era la profesionalización de los docentes, su enseñanza, lo que ellos decían, hacían y pensaban. Hoy día el docente-investigador debe romper con esa idea, salir de ese error y admitir que lo más importante es el aprender de los estudiantes, lo que estos descubren, lo que hacen, piensan, dicen, proyectan y organizan, con la ayuda, orientación y mediación del docente.

De hecho, una nueva concepción más amplia de la educación debería llevar a cada persona a descubrir, indagar, despertar e incrementar sus posibilidades creativas, actualizando así el tesoro escondido en cada uno, la realización de la persona; que toda ella aprenda a ser, conocer, hacer y convivir. (Delors, 1996)

Por lo tanto, el docente-investigador es la pieza clave de todo el sistema educativo. Las instituciones educativas han de verse como lugares democráticos dedicados a potenciar, de diversas formas, a la persona y a la sociedad. En este sentido, se encuentran distintos repertorios de cualidades indispensables para el docente:

- Competencia pedagógica
- Madurez y estabilidad emocional
- Conocimiento de las materias administradas
- Comprensión de los procesos de aprendizaje

- Preocupación y respeto hacia las personas
- Capacidad de adaptación al equipo docente
- Toma de conciencia de la institución y su marco social
- Espíritu abierto y dinámico

El docente-investigador, debe ser un mediador, por lo tanto se le exigen actitudes de empatía, de permanente interacción, de valorización de todos los aspectos inherentes a su praxis docente y de las acciones humanas.

Picón y otros (2005) “a partir de investigaciones realizadas en diferentes instituciones educativas de la región y del país, lograron identificar un conjunto de competencias, actitudes y rasgos personales en un mediador”. En el plano actitudinal, el mediador presenta rasgos de una personalidad equilibrada, posee una alta dosis de paciencia, compañerismo, buen humor, constancia, prudencia, optimismo. Igualmente se muestra responsable, dinámico, integrador, creador, flexible, objetivo, orientador. Una persona que cree en la gente, potenciador de los cambios, en organizaciones educativas, con una actitud favorable hacia la indagación teórica y empírica.

Las competencias que mejor identifican a un mediador educativo se relacionan entre otras, con su capacidad para observar los procesos que se desarrollan en su contexto educativo, comunicar sus ideas en forma clara y precisa, habilidad para escuchar a los demás, brindar orientación

constructivista, motorizar la energía social y la armonía grupal, coordinar y asesorar procesos organizacionales (gerenciales, instruccionales y comunitarios) tomar decisiones compartidas, planificar y analizar cambios.

Otras competencias se refieren al conocimiento de la realidad donde se actúa como mediador, la capacidad para promover el trabajo en equipo, el establecimiento compartido de normas de funcionamiento, el manejo de un lenguaje ajustado al contexto donde actúa, asertividad al momento definir la intencionalidad y los objetivos de una acción, capacidad de síntesis, habilidad para seleccionar, elaborar y aplicar instrumentos propicios del diálogo y la reflexión, tener visión prospectiva, experto en la conducción de grupos hacia el logro de objetivos y metas, ser un líder transformacional y un negociador social natural.

Metodología

Este artículo corresponde a una investigación de tipo documental ya que a través de un procedimiento sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de la información en torno al conocimiento generado sobre la mediación y los procesos de investigación.

Para la recopilación y generación de la información se seleccionaron y analizaron aquellos documentos o bibliografía especializada referentes

a las teorías relacionada con el tema objeto de estudio. Se utilizó la técnica de análisis documental para obtener información y registrar los datos sobre los elementos de la Mediación y los Procesos de Investigación en una matriz de análisis con cada uno de los autores que se analizaron para determinar el concepto de mediación en los procesos de investigación. Para el análisis e integración de la información se utilizó la Triangulación, la cual se refiere:

“A la búsqueda de la consistencia de los hallazgos encontrados por diferentes observadores, instrumentos de observación, métodos de observación, tiempos, lugares y situaciones de investigación. La triangulación involucra métodos de réplica e incluye las prácticas seguidas usualmente para estimar la validez y confiabilidad de los hallazgos de la investigación”. (Chadwick y otros; 1984).

El principio básico que subyace a la idea de la triangulación “es el de reunir observaciones e informes sobre una misma situación (o sobre algunos aspectos de la misma) efectuados sobre diversos ángulos o perspectivas, para compararlos y contrastarlos”. (Elliott, 1993). Al comparar los datos obtenidos con respecto a las categorías designadas para esta investigación, se señalaron los aspectos en los que difieren, coinciden y se oponen en la teoría, con la finalidad de ofrecer una mayor confiabilidad de los resultados.

Resultados

Luego de la revisión teórica efectuada y el meta-análisis producto de la reflexión, el concepto de investigación aparece desde hace algún tiempo como una de las posibles claves de la vida de los hombres en sociedad, como una de los procesos susceptibles de favorecer la integración de los individuos y los grupos al asegurar una verdadera comunicación y desarrollo. La investigación sería, en efecto, un medio para disipar la incertidumbre y provocar la innovación. Es considerada como una tecnología social que posee un altísimo potencial transformador

La investigación se puede catalogar como una herramienta pedagógica, ya que tiene como finalidad modificar permanentemente las estructuras intelectuales favoreciendo los aprendizajes y desarrollando las funciones cognitivas. También es considerada como un proceso de negociación colaborativa en donde las partes interesadas buscan el beneficio mutuo. La investigación es un proceso pacífico, flexible, cooperativo, de alianzas estratégicas, transferencias de conocimiento, cooperación e innovación, entre otros.

En virtud de lo antes expuesto los procesos de investigación generan cambios en la sociedad al incorporar nuevos conocimientos, producto de la aplicación y utilización de herramientas investigativas; que intentan resolver las disonancias que se producen en la interacción del hombre con el contexto

y/o ambiente. Ya que estos procesos de indagación actúan como un controlador social que descubre, explica, justifica, critica, media, y transforma la realidad.

De igual manera, el proceso de investigación también es considerado como un conjunto de acciones culturalmente determinadas y contextualizadas que se lleva a cabo en cooperación con otros de manera sistemática y coherente donde la mediación juega un papel importante ya que en toda interacción humana la comunicación (característica intrínseca de la mediación) entre las partes (investigadores, contextos, entre otros) que integran el estudio debe ser horizontal, que permita una buena relación, y si surgieran conflictos o desacuerdos entre los investigadores, resolver o mitigar el conflicto o mejorar las relaciones a través de una buena comunicación. Los conflictos que se generan de manera natural en los individuos que interactúan constantemente en el proceso de investigación podrán ser superados con reflexiones permanentes que permitan el crecimiento constante de los individuos.

Para Martín Serrano (1977) los procesos de investigación al igual que los procesos de mediación son susceptibles de un análisis lógico. En consecuencia, cabe recuperar en el marco de una metodología de la mediación aquellas técnicas de investigación que se fundan en la investigación lógica; y dentro de ellas, especialmente las que se ocupan del análisis de los códigos.

El mismo autor señala, que el proceso de investigación comparte algunos de los principios o valores que se establecen en la mediación como: * Principio de respeto a la auto-determinación de las personas. * Principio de la imparcialidad. * Principio de la confidencialidad. * Principio de la competencia, entre otros.

Cuando se inicia un proceso de investigación no solamente se está generando teorías seguras que resuelvan los problemas de la gente, sino se está generando espacios de apertura a la reflexión en los que podamos reunirnos con nuestras emociones. De compartir con los pares en el proceso de investigación no solo el hecho de producir conocimiento sino también el de generar amistad, solidaridad, respeto, compromiso con tu compañero y darle prioridad al ser.

Sobre la base de las ideas expuesta intentaremos conceptualizar la mediación en los procesos de investigación, partiendo que las dos acepciones están estrechamente relacionadas, la mediación se considera una dimensión que se encuentra inmersa en los procesos de investigación y que a su vez presenta unos principios, aplica procesos, promueve la innovación, el aprendizaje desarrollando las funciones cognitivas y el desaprendizaje, promueve la democracia y espacios de encuentro para la reflexión y la meta reflexión.

Favorece la integración de los individuos y los grupos a través de una

verdadera comunicación horizontal, busca la transformación, es un proceso pacífico, cooperativo, de alianzas estratégicas, promueve la transferencias de conocimiento, cooperación y es de carácter práctico, que actúan como un controlador social que descubre, explica, critica, transforma la realidad y maneja el pensamiento estratégico. Promueve valores como justifica, amistad, solidaridad, respeto, compromiso con tu compañero, respeto a la auto-determinación de las personas, a la imparcialidad, a la confidencialidad y la competencia, entre otros”.

Así mismo utiliza y aplica herramientas o procesos básicos de investigación para la indagación y la posterior solución de las incongruencias que se generan en cualquier grupo de investigación.

Es importante señalar que la mediación es fundamental en los procesos de investigación para obtener unos resultados óptimos que contribuyan a la solución y transformación de la realidad que se considere un problema en la sociedad que es el fin de todo proceso de investigación.

En relación al proceso metodológico, al considerar la mediación como un método o herramienta que se utiliza en la interacción entre individuos, grupos y organización manejando instrumentos que permiten cambios con la finalidad de modificar las estructuras intelectuales favoreciendo los aprendizajes y desarrollando las funciones cognitivas

en los individuos. Esa interacción permite identificar procesos que pueden conducir a la creación de nuevas teorías y tecnologías para favorecer el desarrollo de la sociedad.

Schvarstein (1998) considera que:

La mediación es una tecnología social que posee un altísimo potencial educativo. Quienes pasan por el proceso no sólo tienen la oportunidad de resolver sus disputas, sino que también aprenden a ponderar mejor sus propias necesidades y las de los demás, mejoran su comunicación con los otros e incorporan reglas básicas de convivencia social.

Con respecto a las competencias en mediación que deben desarrollar o poseer los investigadores y asumiendo la concepción de competencias la cual son todas aquellas habilidades, capacidades, aptitudes, actitudes y destrezas que un individuo aprende para desarrollar con responsabilidad el desempeño productivo de una actividad o trabajo. Donde se concibe a los cuatro saberes: conceptual (SABER), procedimental (SABER HACER), y actitudinal (SER) como fundamentales para la formación integral y holística del ser humano. Se llega a algunas competencias que más adelante se profundizará en ellas, estas son las siguientes:

- Experto en las áreas en la cual se desarrolla.
- Aplica diferentes técnicas e instrumentos de investigación y

evaluación basados en enfoques emergentes.

- Comunica sus conocimientos.
- Emplea un lenguaje apropiado al nivel intelectual de sus estudiantes.
- Es empático, asertivo, comprensivo, flexible, ético.
- Proporciona consejos útiles y valederos para sus pares para solucionar o evitar conflictos.
- Sabe canalizar las inquietudes, intereses, necesidades de sus pares.
- Respeta la diversidad.
- Reflexiona sobre su propia acción y la de otros.
- Escucha la voz silenciosa de la reflexión y las distintas voces de los otros.
- Presenta a los investigadores diferentes alternativas (estrategias), para que estos desarrollen sus propios aprendizajes.
- Comunica a través de diferentes vías y recursos la información útil para las áreas de investigación.
- Despierta el interés por las áreas relacionadas con la investigación, despertando la curiosidad, la indagación constante, la creatividad en sus alumnos.
- Conoce diferentes técnicas e instrumentos para desarrollar los procesos de investigación.
- Emplea diferentes técnicas e instrumentos que le permitan evaluar el desarrollo de las investigaciones (monitoreo).

- Promueve el trabajo en equipo, comenzando por comunicarle a sus pares que él es un miembro del grupo (comunidades de aprendizaje) que está dispuesto a aprender de ellos.
- Planea actividades (tales como simulaciones) donde los investigadores aplican la teoría de las áreas mencionadas y logren aprendizajes significativos.
- Crear un clima de confianza, compromiso, amistad, libertad, solidaridad, equidad, respeto.
- Trabajar con distintos medios instruccionales, incluyendo las tecnologías de la información y la comunicación para favorecer las múltiples inteligencias de sus compañeros y la organización.
- Valora el trabajo individual y del equipo. Trabajar en equipo
- Promueve actividades que propicien la autoevaluación, coevaluación y la heteroevaluación.
- Mantiene un dialogo igualitario.
- Innova a través de sus investigaciones.
- Eficiente y efectivo en el trabajo de equipos interdisciplinarios y transdisciplinarios.
- Asimila rápidamente nueva información.
- Se actualiza permanentemente.
- Aprende y reaprende. Aprende de los conflictos o dificultades.
- Aprender a ver los altos niveles de exigencia como oportunidades.
- Identifica dificultades y desarrollar estrategias de solución de manera creativa.
- Profundiza en los métodos, técnicas y estrategias propios de los procesos investigativos.
- Forma para la autogestión del conocimiento.
- Acepta los cambios y apertura a nuevas experiencias.
- Prioriza y organizar el tiempo.
- Detecta cuando surge o se presenta una disonancia en el proceso.
- Media entre las partes en conflicto.
- Es congruente entre lo que se dice y lo que realmente hace.
- Maneja el proceso de mediación.
- Emplea un lenguaje científico.
- Aplica los principios técnicos de la investigación.
- Domina diferentes teorías, modelos y enfoques propios de la investigación.

Consideraciones finales

- 1.- Los elementos que componen la mediación y su metodología se observan claramente en la estructura de los procesos de investigación.
- 2.- La mediación se concibe dentro de la investigación como un proceso abierto, flexible y que a su vez presenta unos principios, aplica procesos, promueve la innovación, el aprendizaje, desarrollando las funciones

cognitivas y el desaprendizaje, promueve la democracia y espacios de encuentro para la reflexión y la meta reflexión. Favorece la integración de los individuos y los grupos a través de una verdadera comunicación horizontal, es un proceso pacífico, cooperativo, de alianzas estratégicas, promueve la transferencias de conocimiento, cooperación y es de carácter práctico, porque actúa como un controlador social que descubre, explica, critica, transforma la realidad y maneja el pensamiento estratégico. Promueve valores como justifica, amistad, solidaridad, respeto, compromiso con el otro, respeto, entre otros.

- 3.- La mediación utiliza y aplica herramientas o procesos básicos de investigación para la indagación y la posterior solución de las incongruencias que se generan en cualquier grupo de investigación.
- 4.- La mediación es considerada una tecnología social que favorece los procesos de investigación para beneficiar el desarrollo de las organizaciones.
- 5.- Se determinaron, hasta el momento, una serie de competencias o atributos deseables para todo investigador, y que contribuirán al desarrollo eficaz y eficiente de los procesos de investigación emprendidos por los investigadores.

Referencias

- CALCATERRA, R. A. **El Modelo Estratégico de Mediación. Supuestos y Fundamentos.** Revista La Trama. Interdisciplinaria de Mediación y Resolución de Conflictos. Disponible: <http://www.mediadoresdechile.cl>
- CARDETTI, O. (1999). **Ética y Mediación. II Conferencia Nacional y I Latinoamericana Interdisciplinaria de Mediación Rosario, Argentina~ 5 y 6 de noviembre de 1999.** Disponible: <http://www.elagrimentos.net/elearning/lecturas/eticaymediacion.pdf>
- CASCON, P. (2000). **La Mediación.** Cuaderno de Pedagogía. No. 287.
- CHADWICK, B. Y et al. (1984). **Social Science Research Methods.** New Jersey. Prentice Hall Inc.
- COLINA, C. (2001). **El Paradigma Incompleto de las Mediaciones.** En Anuario ININCO. Investigaciones de la Comunicación No. 13, Vol. 1, Caracas.
- DELORS, J. (1996). **La Educación encierra un tesoro.** España. Ediciones UNESCO.
- DIEZ, F. y TAPAI, G. (1999) **Herramientas para Trabajar en Mediación.** Argentina: Paidós.
- ELLIOT, J. (1993). **El Cambio Educativo desde la Investigación – acción.** Ediciones Morata, S.L. Madrid.
- FAINHOLC, B. (2003). **El Concepto**

- de Mediación en la Tecnología Educativa Aprobada y Crítica.** Disponible: <http://dewey.uab.es/pmarques/EVTE/fainholc3.doc>.
- GONCZI Y ATHANASOU (1996). **Instrumentación de la Educación Basada en Competencias. Perspectiva de la Teoría y Práctica en Australia.** Limusa.
- LEÓN, M (2001). **La Integración Escuela-empresa: un Enfoque Teórico y Metodológico. Pedagogía 2001.** Curso 29. IPLAC. La Habana.
- MARTÍN SERRANO, M. (1977). **La Mediación Social.** Colección Manifiesto. Serie Comunicación. Editor Akal. Madrid.
- PÉREZ, A., L. (2002) **Sistema integral de Gestión Humana.** Documento en Línea. Disponible: <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/sigha.htm#compe>
- PICÓN, G. y otros (2005). **Cuando La Universidad Va A La Escuela. (LUVE).** Caracas: UNERS, UPEL y LUZ.
- PILONIETA, G. (2000). Dos Tipos de Mediación. Bogotá – Colombia. Disponible: <http://www.cisne.org>
- PINTO, L. (1999) **Currículo por competencias. Necesidad de una nueva Escuela.** Revista Tarea, N.43, Marzo 1999.
- SCHVARSTEIN, L. (1998). **Diseño de un Programa de Mediación Escolar.** Ensayos y Experiencias. Mediación Escolar. Aportes e Interrogantes. Compendio. Ediciones Novedades Educativas. Sumario No. 24. Buenos Aires-Argentina.
- SERRANO, R. (1996). **La Teoría de la Mediación Social. El Caso de los Teléfonos de México.** Revista en línea: Razón y Palabra. Número 1. Año 1. Enero-febrero. Disponible: <http://www.razonypalabra.org.mx/antiguos/n1/serrano.html>
- SIX, J.F. (1997) **Dinámica de la Mediación.** Barcelona. Paidós.
- TORREGO, J. (Coord.) (2000). **Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores.** Madrid: Nancea.
- VALLEJO, A. y otros. (1999). **Aplicación de un Procedimiento Basado en la Zona de Desarrollo Próximo en la Evaluación de Dos Grupos de Niños en Tareas Matemáticas.** En: REVISTA DE EDUCACIÓN “NUEVA ÉPOCA”. No. 9. Disponible: <http://www.jalisco.gob.mx/srias/educacion/09/9almava.html>
- VINYAMATA, C. E. (2003). **Aprender Mediación.** Barcelona. Paidós



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

ENCUENTRO EDUCACIONAL

AÑO 22, Vol. 3

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada en diciembre de 2015, por el **Fondo Editorial Serbiluz, Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela***

www.luz.edu.ve
www.serbi.luz.edu.ve
produccioncientifica.luz.edu.ve