

2022

# LA MEDIACIÓN EDUCATIVA COMO ESTRATEGIA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR

El diálogo como herramienta

Ministerio de  
Educación, Cultura,  
Ciencia y Tecnología



GOBIERNO DE  
**SALTA**



**Gobernador**

Dr. Gustavo Sáenz

**Vicegobernador**

Dr. Antonio Oscar Marocco

**Ministro de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología**

Dr. Matías Antonio Cánepa

**Secretaria de Gestión Educativa**

Lic. Adriana Saravia Navamuel

**Secretaria de Planeamiento Educativo  
y Desarrollo Profesional Docente**

Prof. Analía Guardo Gallardo

**Subsecretaria de Desarrollo Curricular  
e Innovación Pedagógica**

Prof. Mariel Díaz Ruiz





# LA MEDIACION EDUCATIVA COMO ESTRATEGIA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR

## El diálogo como herramienta

**Esp. Gabriela Ibáñez**

*Coordinación Desarrollo Curricular*

**Prof. Andrea Gabriela Céspedes**

*Dpto. Proyectos Especiales*

**Dr. Gonzalo Portela**

*Redacción*



## INDICE

|   |         |
|---|---------|
| Presentación  | Pág. 5  |
| Marco legal   | Pág. 5  |
| Mediación como alternativa de resolución de conflicto | Pág. 7  |
| Conflicto   | Pág. 8  |
| Modelos de mediación                                  | Pág. 11 |
| Recursos útiles                                       | Pág. 15 |
| Para seguir pensando la mediación en lo escolar...    | Pág. 15 |
| Actividades para el aula                              | Pág. 19 |
| Recursero   | Pag. 22 |
| Bibliografía  | Pag. 23 |



## PRESENTACIÓN

**E**l presente trabajo tiene como propósito focalizar la mediación en el ámbito escolar con carácter pedagógico y con andamiaje en la enseñanza, orientado a la formación de los estudiantes para la vida en democracia, en el marco de la educación para la paz, en los derechos humanos y en la construcción de competencias sociales y comunicativas como solidaridad, tolerancia, compromiso, diálogo, aceptación de la diversidad, la no discriminación y cooperación.

En este sentido, se proponen ejes y/o temáticas para analizar y reflexionar sobre las distintas formas de soluciones de resolución posible de conflictos en la institución educativa desde su función socializadora y formativa.

La mediación es un proceso, que, como alternativa de resolución de conflicto, pretende la solución pacífica y definitiva de las controversias suscitadas entre dos o más partes a través del diálogo y el respeto mutuo, asumiendo cada parte un rol activo dentro de la construcción de la solución.

## MARCO LEGAL

Este documento, encuentra sustento en la normativa vigente de orden nacional y provincial.

En el Art. 11° de Ley de Educación Nacional 26.206, se mencionan entre sus objetivos;

- Garantizar una educación integral que desarrolle todas las dimensiones de la persona y habilite tanto para el desempeño social y laboral, como para el acceso a estudios superiores.
- Brindar formación ciudadana comprometida con los valores éticos y democráticos de participación, libertad, solidaridad, resolución pacífica de conflictos, respeto a los derechos humanos, responsabilidad, honestidad, valoración, y preservación del patrimonio natural y cultural.
- Asegurar condiciones de igualdad, respetando las diferencias entre las personas, sin admitir discriminación de género, ni de ningún otro tipo.
- Asegurar la participación democrática de docentes, familias, y estudiantes, en las instituciones educativas de todos los niveles.

Mientras que, entre los objetivos de la Educación Secundaria, en su Art. N°30, se destacan:

**Inc. a).** Brindar una formación ética que permita a los/as estudiantes desempeñarse como sujetos conscientes de sus derechos y obligaciones, que practican el pluralismo, la cooperación y la solidaridad, que respetan los derechos humanos, rechazan todo tipo de discriminación, se preparan para el ejercicio de la ciudadanía democrática y preservan el patrimonio natural y cultural.



**b).** Formar sujetos responsables, que sean capaces de utilizar el conocimiento como herramienta para comprender y transformar constructivamente su entorno social, económico, ambiental y cultural, y de situarse como participantes activos/as en un mundo en permanente cambio.

Por su parte, la Ley de Educación Provincial N° 7546, en su art. 6, establece: "la educación brindará las oportunidades necesarias para desarrollar y fortalecer la formación integral de las personas a lo largo de toda la vida y promover en cada alumno la capacidad de definir su proyecto de vida, basado en los valores de libertad, paz, solidaridad, igualdad, espiritualidad, respeto a la diversidad, justicia, responsabilidad y bien común."

Asimismo, la ley 26.892, sancionada en el año 2013, establece las bases para la promoción, intervención institucional y la investigación y recopilación de experiencias sobre la convivencia, así como sobre el abordaje de la conflictividad social en las instituciones educativas de todos los niveles y modalidades del sistema educativo nacional.

Son principios orientadores de esta ley, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, ley de Educación Nacional. Como así, la resolución no violenta de conflictos, la utilización del diálogo como metodología para la identificación y resolución de los problemas de convivencia.

**Art. N° 3 inc. c).** Promover la elaboración o revisión de las normas de las jurisdicciones sobre convivencia en las instituciones educativas, estableciendo así las bases para que estas últimas elaboraren sus propios acuerdos de convivencia y conformen órganos e instancias de participación de los diferentes actores de la comunidad educativa.

**Inc. e).** impulsar estrategias y acciones que fortalezcan a las instituciones educativas y sus equipos docentes, para la prevención y abordaje de situaciones de violencia en las mismas.

Dentro del Capítulo II en relación a la promoción de la convivencia en las instituciones educativas

**Art. N° 4 inc. a):** lineamientos: que se orienten las acciones de los integrantes de la comunidad educativa hacia el respeto por la vida, los derechos y responsabilidades de cada persona, la resolución no violenta de los conflictos, el respeto y la aceptación de las diferencias.

Capítulo III *Fortalecimiento de las prácticas institucionales ante la conflictividad social en las instituciones educativas.*

**Art. N° 8:**

**Inc. a).** promover junto con los equipos jurisdiccionales el desarrollo de estrategias y acciones para fortalecer a las instituciones educativas y los equipos docentes y de supervisión, brindándoles herramientas y capacitación para la prevención y el abordaje de situaciones de violencia en las instituciones educativas; y debe impulsar la consolidación de espacios de orientación y reflexión acerca de la conflictividad social.



- d). promover el fortalecimiento de los equipos especializados de las jurisdicciones para el acompañamiento a la comunidad educativa ante la prevención y abordaje de situaciones de violencia en la institución escolar.

## LA MEDIACION COMO ALTERNATIVA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

El término conflicto suele tener connotaciones negativas, comúnmente se lo suele relacionar con peleas, guerras, problemas etc. En el ámbito educativo, frecuentemente, suelen escalar hasta afectar la vida institucional, aunque hayan empezado como conflictos estrictamente personales o por cuestiones ajenas a las funciones específicas de la educación. Nadie está exento de verse envuelto en un conflicto por malos entendidos, erróneas interpretaciones o posibles desplazamientos.

Si hacemos un análisis de esta histórica connotación negativa, nos daremos cuenta que, en realidad, el conflicto no es malo, es necesario, existieron, existen y existirán siempre, son una realidad, no podemos vivir sin ellos, el simple hecho de que el hombre sea naturalmente un ser social convierte al conflicto en algo natural inherente al hombre, en todo caso, lo malo es la manera de interpretarlo, resolverlo y las consecuencias que ello genera en las personas.

Siguiendo esta línea, la mediación se muestra como una estrategia que interviene en el conflicto al mismo tiempo que lo previene, forma en cualidades personales e interpersonales y mejora el entorno. Supone la aplicación de técnicas de resolución de conflictos con adaptaciones necesarias al contexto, conflicto y sujetos participes. Los objetivos que persigue esta innovadora estrategia son:

- Resolver problemas o disputas entre iguales que están relacionados en el proceso de educación.
- Eliminar la violencia que, generalmente, suelen ocasionar los conflictos.
- Aprovechar la conversión de los problemas en soluciones constructivas para el aprendizaje y la obtención de nuevas herramientas en la resolución de conflictos.
- Aumentar la participación e involucración de los alumnos en el proceso de la educación.
- Desarrollar habilidades en la solución de problemas y pensamiento crítico.
- Resignificar la comunicación para la vida cotidiana.
- Promover relaciones más horizontales entre los diferentes miembros de la comunidad educativa (alumnos, profesores, padres y personal no docente).
- Ofrecer a los docentes ejes y/o núcleos de análisis para trabajar las actitudes, valores y normas.
- Construir un sentimiento más fuerte de cooperación en la institución escolar.
- Fomentar el respeto hacia la diversidad de personas.
- Reducir la tensión y hostilidad en las aulas.

Tomar al conflicto como una oportunidad de progreso y no como una carga negativa, la predisposición de los sujetos ante el mismo será distinta, sin embargo, ¿cómo interpretamos al conflicto? existe una teoría del conflicto por cada modelo de mediación, la idea no es abordar todas y cada una de ellas, pero si procurar que el lector cambie su perspectiva, interpretación y predisposición sobre el conflicto.

Enunciamos ciertos núcleos de análisis, que permiten situar al conflicto y a la mediación en la institución educativa:

## CONFLICTO



### ¿HAY CONFLICTO?

En algunos espacios, suele ser común escuchar: “en mi familia no hay conflictos...”, “en mi trabajo no hay conflictos...” en mi curso no hay conflictos...”o “yo no tengo problema con los alumnos...” tales frases, en realidad, responden a un error conceptual sobre el conflicto, ya que solemos confundirlo con las disputas, y utilizar ambos términos como sinónimos, cuando en realidad no lo son: las disputas son abiertas y públicas, mientras que el conflicto no tiene por qué ser público, sino que, generalmente, es privado, oculto. Entonces, ¿hay conflicto? Sí, siempre hay conflictos pero no necesariamente disputas, inclusive, muchas veces, en el ámbito escolar, alumnos o profesores no se expresan por miedo a represarías, lo cual provoca comentarios, grupos marginales, bandos etc.

### NATURALIZEMOS EL CONFLICTO

El primer paso es naturalizar el conflicto, considerarlo como parte de la vida institucional, personal, familiar y social, esto traerá las siguientes consecuencias:

- 1) Cambio en la predisposición de las partes: naturalizarlo implica aceptar que se está atravesando un problema propio de la convivencia, dejara de ser una tragedia.
- 2) Si acepto el conflicto y cambio mi predisposición aceptare reflexionar y ahondar u análisis,



mirare para adentro, ¿Por qué estoy acá?, ¿Qué hice para estar acá? ¿lo que quiero se relaciona con lo que hice? ¿reaccione bien? Etc.

- 3) Autoevaluarme implica asumir responsabilidades en el conflicto, pasaremos de buscar un culpable a la co- responsabilidad

Algunos docentes afirman

*“tengo que hacer todo porque los otros no hacen nada”*

Otros dicen

*“Nosotros no hacemos nada porque ellos siempre hacen todo”*

## ANALISIS DEL CONFLICTO

Podemos definir al conflicto como una “crisis en la interacción humana” provocados por objetivos aparentemente incompatibles, que pueden estar manifiestos o no (conflicto latente).

En necesario aclarar que la reacción o conducta que despliegan las partes ante el no son el “conflicto” son sus consecuencias, las cuales, tienen una relación directa con la manera en la que sobrellevamos el conflicto.

Para analizar a fondo el conflicto debemos distinguir entre:

- Interés: son las causas que provocan la elección de una determinada decisión
- Posiciones: son las decisiones que se adoptan.

**Ejemplo:** en un establecimiento se plantea un conflicto por una agresión ejecutada por una/un estudiante a otra/o, la primera reacción de los padres de la estudiante o del estudiante agredida/o es que se expulse al agresor (posición) en pos de la seguridad de su hija/o (interés). Ante esta situación, algunos pensarían “...fulanita/o quiere que expulsen a mengano...” ¿es correcta esa interpretación?

Separar los intereses de las posiciones nos permitirá buscar una solución compatible con los intereses, pero con otra posición. Tengamos en cuenta que, frente a posiciones contrapropuestas, no necesariamente existen intereses contrapuestos, por el contrario, muchas veces son compatibles.

**Ejemplo:** si hay una sola naranja y una/ un hermana/o manifiesta quererla pero no expresa su intención de hacer jugo con ella; y la /el otra/o hermana/o manifiesta quererla, pero no se expide sobre su deseo de utilizar la cascara para hacer una torta, tenemos posiciones enfrentadas, pero intereses compatibles, el problema no está en la naranja o en los antojos de los hermanos, está en la mala comunicación entre ellos.

Este simple ejemplo, a mayor escala, ocurre a diario en nuestra sociedad, en todos los ámbitos, no solo el escolar,



## ¿Quiénes son los actores principales y secundarios?

Muchas veces las posibles soluciones de conflictos se ven frustradas por que no participan en el proceso todas las partes involucradas, esto genera suposiciones, malos entendidos, soluciones imposibles de ser realizadas, etc.

En este punto, también hay que analizar si el conflicto es interpersonal (ej. directora - bibliotecaria) intergrupala (cuerpo docentes - directivos). Cuando en una mediación intervienen muchos actores es muy difícil llegar a una conciliación, por el contrario, suelen aparecer distintos bandos enfrentados y grupos diferentes, ante estas situaciones resulta aconsejable dividir las mediaciones en pequeños grupos de esta manera será más fácil poder descifrar las posiciones e intereses de cada parte.

## El poder en el conflicto

Siempre existe una relación de poder, sino esta manifiesta debemos interpretarla, esta relación de poder no siempre coincide con la relación formal de subordinación laboral (ej. directivo - profesor), por el contrario, el poder en mediación se refiere a la posición que ocupa cada parte en el conflicto; ante una misma situación una persona puede percibirse como agredido o agresor, ofendido u ofensor, fuerte o débil, etc. siempre hay alguien que se percibe inferior, aunque muestre lo contrario.

## Valoración del conflicto.

¿Qué valor tiene el conflicto para las partes? Las naturales diferencias que existen entre las distintas personas provocan que para algunos una situación determinada sea una tragedia y para otros no, en el ámbito educativo basta ver las distintas formas que tienen los distintos alumnos de reaccionar ante una mala calificación para darnos cuenta las diferentes maneras de tomar o valorar una misma situación. Esto provoca que, a veces una de las partes no sepa que está involucrada en un conflicto, y, por lo tanto, no tenga conciencia de su existencia, o que ambas partes no sepan que hay un conflicto, o ambas partes creen que hay conflicto pero no es así, o hay un conflicto latente previsto por las partes o no, etc. son muchas las situaciones que pueden darse; percatarse y adelantarse a que “explote la bomba” forma parte de la mediación, ya que nos permitirá diagramar una estrategia efectiva y preventiva, minimizando las consecuencias negativas que se puedan llegar a generar, cabe reiterar que las reacciones de los protagonistas ante el conflicto no forman parte de la esencia del conflicto.

## Determinación de la relación Conflictiva

*Ejemplo: En una escuela se plantea un conflicto entre docentes sobre la distribución de tareas para la preparación de un acto, los docentes titulares realizan la distribución haciendo valer su titularidad y carrera dentro de la escuela, los docentes suplentes incumplen lo dicho por los titulares.*



¿Sería correcto considerar que la disputa se realiza por la distribución de tareas? ¿O el conflicto es más profundo que la disputa que se plantea?, a la hora de mediar debemos determinar a donde está centrada la relación conflictiva, un análisis simple nos diría que el problema está en la distribución de tareas, posibles soluciones a ello sería hacer un sorteo o pedirle a un tercero que se encargue del tema, un análisis más profundo traería como respuesta que el tema no se encuentra en el acto, sino en la dinámica de poder, en un mal clima de trabajo, en discriminación y autoritarismo, un sorteo o designación de un tercero no pondría fin al conflicto, sino que dejaría la ventana abierta para que este se transforme en una futura disputa que friccione más los vínculos y escale a empeorar el clima laboral y la vida institucional empeore el clima laboral e institucional.

## MODELOS DE MEDIACIÓN

Existen distintos modelos de mediación, cada uno con sus propias estrategias y objetivos, en tal sentido tenemos el modelo tradicional (Harvard), el transformativo (Bush y Folger), el circular narrativo (Sara Cobb) y la mediación resiliente.

En el ámbito educativo se suele recomendar el modelo transformativo de mediación combinado la mediación resiliente.

### MODELO TRADICIONAL (HARVARD)

Esta escuela limita la mediación a una negociación asistida por un tercero, en donde el conflicto es un obstáculo a superar, un problema a resolver. La mediación es eficaz solo cuando hay un acuerdo, independientemente si existe un crecimiento personal en las partes.. Durante el proceso la mediación es lineal, se centra en un ida y vuelta, en una comunicación bilateral efectiva y tiende a desactivar las emociones negativas de los participantes.

### MODELO CIRCULAR NARRATIVO

Sara Cobb define a la mediación como un proceso de conversación organizado por un tercero, en donde las historias se desestabilizan y se organizan de otra manera tendiente a la reconstrucción de las relaciones entre las partes. En otras palabras, es un proceso de narración de historias. Se trabaja con la narrativa en 2 niveles:

- 1) Para analizar el conflicto: los conflictos son una función de las historias que se relatan, se crean víctimas y victimarios, personajes, etc.
- 2) Para formar una nueva historia: se intenta crear una historia con una mejor forma de historiarse a sí mismo y de ser historiado por otros.

El rol del mediador es dirigir el proceso de desestabilización de una vieja historia para la creación de una nueva. En este sentido, el mediador busca deslegitimar las viejas narrativas, modificar sus guiones y características de los personajes, reencuadrar los roles y atribuir intenciones positivas



## MODELO TRANSFORMATIVO

Bush y J. Folger llaman a su mediación “transformadora” por qué busca transformar las relaciones, promoviendo la revalorización y el reconocimiento de las personas, la suma de ambas nos lleva al tan anhelado crecimiento moral.

A diferencia de otras teorías, el modelo transformativo dirige su lupa a las relaciones y no al conflicto, claro está, que este último tampoco le es indiferente, por el contrario, para esta escuela, el conflicto es visualizado como un desafío a la capacidad de superación de las personas que implica un esfuerzo tendiente a lograr el mejoramiento personal y con relación al otro.

En este sentido, la mediación tiene como objetivo hacer que los protagonistas reconozcan como verdaderas las vivencias, debilidades, aciertos y sentimientos del otro independientemente si hay acuerdo o no, puede ser que la finalidad de las partes sea llegar al acuerdo, pero el mediador lo que busca es el “empowerment”, es decir, encontrar elementos en el relato que permitan reformular positivamente las acciones y lograr, con ello, el fortalecimiento del YO y, al mismo tiempo, el reconocimiento del otro (empatía). Ante una problemática, sobre todo la escolar, como mediadores, tenemos que partir desde la idea que los sujetos no solo se conocen, sino que existe un vínculo, generalmente tenso y maltratado, ante ello, resulta necesario trabajar sobre la introspección, revalorización propia y sobre el reconocimiento del otro, en este punto, el control de las emociones del mediador juega un papel fundamental, remarcar un error en una persona afectada, que está a la defensiva suele generar una reacción contra quien está remarcando el error, de darse este supuesto, el control emocional nos sirve para buscar la mejor forma de responder a esa reacción sin que ello genere una nueva reacción defensiva.

Siguiendo esta línea, y en forma general podemos decir que, además de los objetivos generales de la mediación; los propósitos de la mediación transformadora son:

- 1) Promover habilidades sociales para resolver los conflictos en forma pacífica, convirtiendo nuestra capacidad para afrontarlos en habilidades. Fomentar la habilidad para pensar en abstracto, reflexiva y flexiblemente y la habilidad de planificación.
- 2) Fomentar expectativas para el fortalecimiento de los vínculos: mejorando el sistema de comunicación interpersonal, y reconociendo las emociones que atraviesan los conflictos. Demostrar empatía. Tener sentido del humor y creatividad para fortalecer los vínculos. Generar una buena interrelación.
- 3) Mirar al futuro desde una perspectiva positiva y de superación: la visión de futuro da permiso a la posibilidad y a la esperanza.
- 4) Favorecer el desarrollo de la autonomía y fortalezas de los sujetos
- 5) Afrontar la adversidad, aprender de ella, superarla y salir fortalecido, es decir aprender de la adversidad.

El rol del mediador transformador debe estar orientado a:

- Facilitar el paso de la discusión dialéctica al pensamiento creativo- alternativo
- Aliviar la carga emocional
- Estimular la salida de posiciones rígidas para atravesar las adversidades
- Invitar al cambio de roles



## MODELO TRANSFORMATIVO Y RESILIENTE

La mediación se torna exitosa cuando los sujetos pueden afrontar con éxito la adversidad, el mediador resiliente no busca cambiar los hechos; sino que los enfrenta en su versión más cruda y pretende cambiarle su sentido negativo a positivo, transformando lo destructivo en constructivo; conflicto y cambio son las dos caras de la misma moneda, el cambio es la versión positiva del conflicto, es el conflicto superado y desarrollado.

Es decir, que para la resiliencia el conflicto se refiere a:

- Quien tiene que cambiar
- Que tiene que cambiar

*El objetivo, entonces, es ayudar a los protagonistas de un conflicto que atraviesan una situación adversa a pensar de una manera flexible y tolerante con las emociones que esta situación despierta. Dicho de otro modo, ayudarlo a pensar, a comunicarse y a buscar una solución.*

Tal y como se dijo previamente, el modelo transformador es uno de los tantos modelos de mediación que existe, cada uno de ellos tiene sus propias estrategias, metodologías, puntos de partidas y de llegada, no obstante, en forma general, los siguientes principios son comunes a todos los enfoques:

1. Separar a la persona, del personaje y del problema, implica no definir el problema como un atributo de la persona, no es lo mismo decir “mentiroso” que “estas diciendo una mentira”
2. No asumir posiciones propias ni hacer deducciones

Dar participación a los sujetos en la construcción de una solución “nadie trabaja motivado en la solución de un problema cuando no tuvo participación en el diseño de tal solución”

3. No hacer juicios, no reducir las alternativas; hay que ampliar el abanico de opciones
4. Escucha activa.

*Todo el proceso de construcción de una resolución dialogada debe estar configurado por esos 5 principios; el desinterés, hacer juicios de valor, no separar a la persona del problema etc. no solo provocarán no poder descifrar los intereses, sino que además, “harán leña del árbol caído”*

Sin perjuicio de las ventajas que ofrece cada modelo de mediación, en el ámbito educativo se suele recomendar el modelo transformativo de mediación combinado la mediación resiliente ya que estos modelos apuntan a un crecimiento personal independientemente del acuerdo, enfrentando el conflicto en su forma más cruda, lo cual resulta compatible con el carácter formador y socializador de las instituciones educativas.

En cuanto a los recursos a utilizarse, en forma general, y sin perjuicio de los específicos de cada modelo de mediación, podemos valernos de:

**Parfraseo:** reformular lo que dice una de las partes utilizando palabras más conciliadoras, de esta forma la parte que lo dijo se sentirá escuchada y la parte receptora recibirá un mensaje más amigable. (Ej. “estoy



furiosa con esta señora (directora), me persigue, siempre observa mis clases y mis planificaciones” = “lo que Ud. dice es que se siente mal por las observaciones de clases y las planificaciones, ¿esto es así?”) El parafraseo ofrece las siguientes ventajas:

- 1) El mediador ratifica la comprensión del problema
- 2) Permite que una parte escuche de boca de otro el problema
- 3) Implica la oportunidad para escuchar de otro el reflejo de lo que se está solicitando, tengamos en cuenta que muchas veces el fervor de las discusiones provoca que ni si quiera los sujetos entiendan lo que reclaman.

### Mensajes en primera persona

Sin duda las palabras influyen sobre las percepciones, muchos conflictos escalan por que las partes no saben expresarse adecuadamente y recurren al ataque y, como respuesta lógica, se genera una defensa. La manera de presentar las peticiones son trascendentales en la prevención de conflictos y en el procedimiento de resolución de los mismos.

Ej.

*“Sos un desordenado, cuando te fuiste dejaste los materiales tirados por todos los rincones”*

*“cuando llegue al salón y vi las cosas fuera de lugar (situación) me sentí mal (sentimiento) porque para mí el orden es importante y necesitaría que las cosas queden acomodadas en sus lugares (necesidad)”*

Dominio de las emociones: es esencial el reconocimiento de la emoción y el rol que ella ocupa en la resolución de conflictos, los pasos para manejar las emociones son:

- Explicitar las emociones y reconocerlas como legítimas
- Permitir que las partes desarrollen sus argumentos íntegramente
- No reaccionar negativamente frente a estallidos emocionales
- Tomar conciencia de que el enojo es una opción y no una consecuencia (cada uno elige enojarse o no)
- Verificar los supuestos racionales sobre los que se construye la ira
- Diferenciar acción de emoción
- Evitar golpes bajos
- Mantener clara la conciencia de los objetivos
- Elegir el mejor momento y lugar para expresar emociones



## RECURSOS UTILES

- Preguntas circulares para recaudar información
- Ponerse en los zapatos del otro: hacer referencia a la empatía
- “Salir al balcón” una visión panorámica permite controlar las emociones y conservar la calma
- Utilizar criterios objetivos
- Responder con connotaciones positivas, evitar el “no”
- Replanteo del problema desde otra perspectiva
- Escuchar para entender, no para responder
- Generar y desarrollar confianza
- Hablar solo cuando hay un propósito firme
- Promover reconocimientos de un sujeto al otro
- Resumir condensar puntos esenciales de los relatos de las partes
- Aprovechar las oportunidades: si las partes interactúan en vías de una solución dialogada, no interrumpir mantenerse al margen y acompañar, si es necesario.
- Remplazar “¿por qué?” por “¿para que?”, la primera tiende a ir hacia el pasado y a la justificación de las acciones.

## PARA SEGUIR PENSANDO LA MEDIACIÓN EN LO ESCOLAR...

Sin duda alguna, la mediación implica la construcción de un camino que nos conduce en forma directa hacia una convivencia sana, en donde las personas, lejos de negar la existencia de los conflictos, los enfrentan buscando una solución conjunta que implique un crecimiento individual, grupal y social.

No obstante, y sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, tengamos presente que no todo es mediable, no todo es negociable y no todo está condicionado por opiniones o interpretaciones; por el contrario, cuando una persona vulnera el derecho a la propiedad, o integridad física, psíquica o sexual de otra persona, difícilmente sea productivo y/o ajustado a derecho que la víctima y el victimario se sienten a hablar en una mesa, por el contrario ante dichas situaciones resulta pertinente aplicar los protocolos correspondientes y salvaguardar los derechos de las partes intervinientes.



## ACTIVIDADES SUGERIDAS PARA EL AULA, NIVEL SECUNDARIO

### 1.- “Crónicas del Ángel Gris” de Alejandro Dolina

Me empujaron a la salida de la escuela. Hubo gritos, insultos y amontonamiento, quede frente a frente con Carlos.

- ¿Qué empujas?

Se formó una rueda. Alguien grito:

- pégale...!!!!

Tito, sujeto temido, me dijo:

- Dale ¿o le tenes miedo?

Entonces le acomode una piña y ahora ya sé que soy un cobarde

*Conversar en grupo: ¿cómo pudo haber continuado esta situación al día siguiente? ¿Qué hicieron los distintos personajes? ¿Por qué el narrador concluye diciendo “y ahora ya sé que soy un cobarde”?*

*Redactar una breve continuación del conflicto y darle un final*

### 2.- Leer la siguiente historieta, luego responde las siguientes preguntas

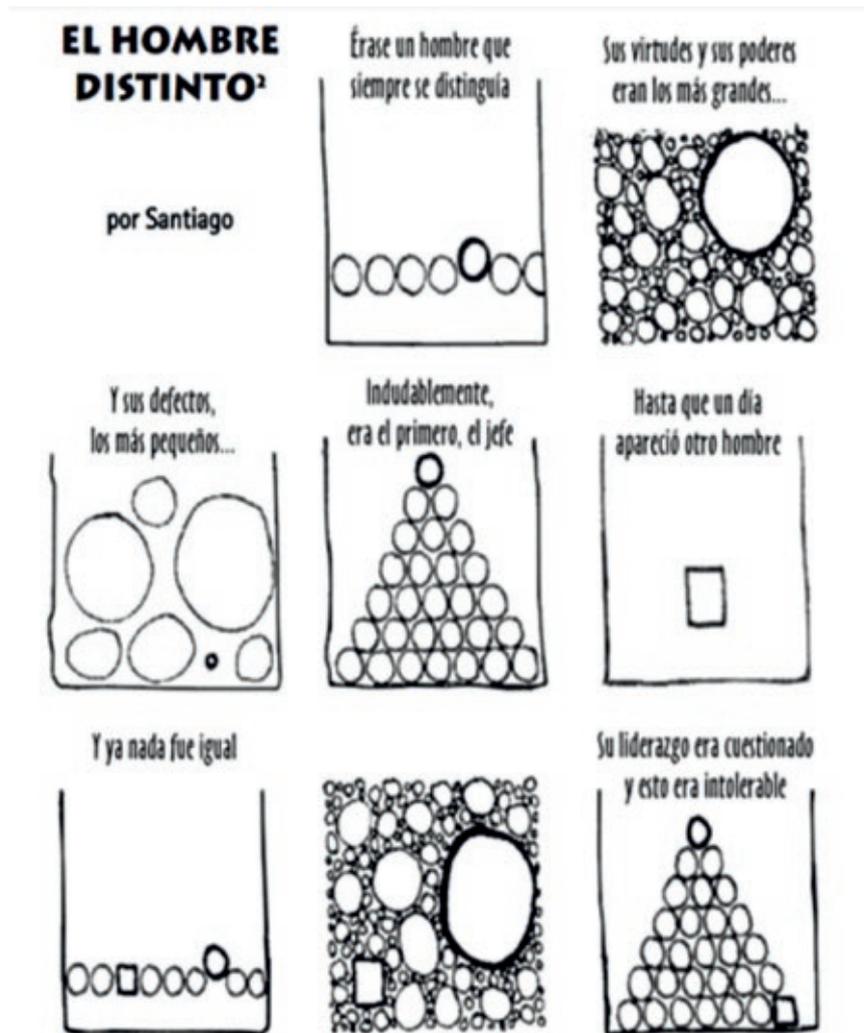
¿Cuál es la causa principal del conflicto?

¿Qué tipo de conflicto es? ¿Puede pertenecer a dos categorías (en forma simultánea, sucesiva)? ¿Por qué?

- intrapersonal (de una persona en su interioridad)
- interpersonal (entre dos o más personas consideradas individualmente)
- intragrupal (entre subgrupos dentro de un grupo)
- intergrupala (entre grupos)

¿La forma de resolverlo es absolutamente satisfactoria para una de las partes? ¿Por qué?

¿Por qué razones o motivos el resto del grupo no se opone (y, en este caso, adhiere activamente) a ese modo de resolver la situación?



**3.- A continuación, encontrarán el relato de una situación y tres finales posibles. Cada uno de ellos refleja un modo distinto de afrontar un conflicto, ¿Cuál son las diferencias entre las distintas formas de afrontar el conflicto? ¿Cuál crees que es la mejor? ¿Por qué?**

Ana y María son amigas desde hace mucho tiempo. Salen juntas, se cuentan sus cosas, se prestan ropa... Ana le prestó a María, unas semanas atrás, dos de sus revistas de historietas. Hace un par de días, María le prestó a Ana una cadenita de fantasía y, no sabe cómo, Florencia la rompió. Ayer Ana le pidió a María las revistas porque su hermano mayor quería usar algunas de las historietas para un trabajo de Literatura. Esta mañana, María le trajo una de las revistas y le dijo que no encontraba la otra.

M: Hola!! Te traje una de las revistas. La otra... no la encuentro

A: - Ahh.. pero... bueno...

M: ¿Vamos a andar en bici esta tarde?

A: - Mmhh... no, tengo cosas que hacer.

M: - ¿Te pasa algo?

A: - No, nada.



### **Final 2**

M: -*Hola!! Te traje una de las revistas. La otra... no la encuentro.*

A: - *¿Qué, perdiste una sola? ¿Y si es la que mi hermano necesita? Claro... no perdés la cabeza porque la tenés pegada al cuerpo! No se te puede prestar nada.. y además, creo que me estás mintiendo; seguro que la revista te la quedaste vos.*

M: - *¿Quién te crees que sos para decirme mentirosa? ¡Vos rompiste mi cadenita y te quedaste tan tranquila Sos una descuidada. Sólo te impartan tus cosas! Soy yo la que no te presta nada más de ahora en adelante.*

A: - *¡No quiero seguir hablando con vos!*

M: - *¡Qué suerte, porque yo no quiero ni verte la cara!*

### **Final 3**

M: - *¡Hola! Te traje una de las revistas. La otra... no la encuentro.*

A: - *¡Uyyy! ¿Y si es la que mi hermano necesita? ¿Qué te pasó?*

M: - *Me las llevé a la plaza el otro día y las estuve leyendo. Creí que había guardado las dos, pero cuando en casa me fijé sólo tenía esta...*

A: - *La verdad que me preocupa, no quiero tener una historia con mi hermano... Y además eran mis revistas favoritas..*

M: - *Bueno, ya sé lo que sentís. Algo así me paso a mi con lo de la cadenita...*

A: - *Parece que no somos muy cuidadosas, ¿no?*

M:- *Quizás no deberíamos prestarnos más cosa...*

A: - *No, hay que cuidarlas mejor... y devolverlas en seguida y... ¿Cómo puedo hacer con mi hermano?*

M: - *Mmh, mira, mi primo tiene todas las revistas que salieron en esa colección. Quizás le puedo pedir esa y se la presto a tu hermano para que haga el trabajo, que fotocopie las historietas que necesite usar*

A - *O podríamos ir a un puesto de revistas viejas y ver si la conseguimos. A lo mejor es más barato que fotocopiar.*

M: - *Bueno, vayamos esta tarde. Después, si querés, podemos ir a andar en bici.*

A: - *Está bien*

**4.- A continuación, se presenta el comienzo de dos diálogos posibles para una misma situación. Lee lo que dice Silvia, luego trata de ponerte en el lugar de Marcela y escriba su probable respuesta en cada una de las situaciones:**

**Silvia:** - *Cállate la boca!! ¡Siempre interrumpís con pavadas! ¡Sos una desubicada ¿A quién le importa tu opinión?*

**Marcela:**

**Silvia:** - *Mira, Marcela, yo me siento incomoda cuando vos agregas cosas antes de que yo termine de hablar porque no puedo explicar bien mi opinión. Quisiera que esperes a que yo termine para dar la tuya.*

**Marcela:**



5.- Ver el siguiente video sobre Mediación escolar y analizarlo según el material teórico visto: <https://youtu.be/ZmSFmlhrqjc>

---

6.- Cuando tratamos de aclarar algún problema o resolver un conflicto con otra persona, es más probable que escuche lo que queremos decirle si hablamos de nosotros, en primera persona, en lugar de culparla, acusarla, etc, porque:

---

- ✓ podemos equivocarnos: quizás tenga motivos, intenciones o interpretaciones distintas de las que nosotros estamos suponiendo.
- ✓ cuando acusamos o atribuimos a alguien ciertas intenciones, motivos, sentimientos, etc. desagradables, tratará de defenderse de la acusación en lugar de escuchar lo que queremos decirle (y lo mismo haríamos nosotros).

Escribir un ejemplo de una situación que normalmente te cause enojo, trata de pensar como comunicarías tu enojo a la otra persona hablando de vos, en primera persona. Tus respuestas deberían incluir:

- tu sentimiento o estado de ánimo
- el comportamiento concreto de la otra persona
- la razón o el motivo (que consecuencia tiene para vos su comportamiento)
- lo que necesitas o quisieras que haga para resolver esa cuestión.

7.- Explicar en qué consiste el parafraseo (reproducir lo dicho por otro exponiendo los principales hechos y/o ideas y, cuando lo hay, tratando de reflejar el sentimiento o emoción expresada. Está relacionado con la escucha activa ya que al parafrasear lo que el otro expuso estamos tratando de verificar que hemos comprendido bien lo que hemos escuchado) y, en lo posible, ver el siguiente video <https://youtu.be/Qc88ep0Zm5o>

---

Luego, reunidos en círculos de 6-8 Integrantes, leer la siguiente situación: Martín estaba yendo a casa de un amigo cuando, al dar vuelta la esquina vio a dos chicos de su edad que estaban empujando e insultando a otro de menos edad. Se acercó y les dijo que no lo molestaran más. Los chicos lo encararon y le dijeron que mejor no se metiera o se iba a arrepentir. Martín sabe que si se va, es probable que terminen lastimando al más chico. Pero si se queda y lo defiende, puede terminar muy mal golpeado él mismo.

Deberán pensar en forma individual sobre la situación y explicar al resto del grupo qué debería hacer el protagonista y por qué. Hablará uno por vez, sin ser interrumpido, comenzando por cualquier ubicación. A continuación, el compañero ubicado a su derecha, antes de exponer su opinión, deberá parafrasear lo que dijo el compañero anterior. Este debe, a su vez, aceptar o corregir el parafraseo escuchado. Continúan del mismo modo hasta dar toda la vuelta, quien intervino primero cierra la actividad parafraseando al último de los compañeros que opinó. Luego de dar a conocer la consigna y previo a comenzar a desarrollar la actividad, pedir a uno o dos estudiantes que parafraseen lo dicho por usted al dar la consigna de trabajo para asegurar que todos han comprendido el concepto de parafraseo y la actividad en cuestión.



Durante la actividad Recorra los diferentes grupos para verificar que están practicando adecuadamente el parafraseo. Puede suceder que, ante la dificultad de resolver el dilema, se embarquen en una conversación colectiva sobre otras posibles soluciones; aclare entonces que deben ajustarse a decidir qué debe hacer Martín: seguir de largo o quedarse.

Por último, coordinar la puesta en común relevando los comentarios sobre cómo resultó la actividad: ¿Fue fácil o difícil? ¿Por qué? ¿Estaban todos de acuerdo sobre lo que debería hacer Martín? Si en algún grupo no fue así, ¿qué sintieron los que debieron parafrasear una opinión con la que no estaban de acuerdo?, ¿pudieron lograrlo? ¿Hay algún otro comentario que quieran hacer sobre esta experiencia?, etc.

### **8.- Conversar con las y los estudiantes sobre la importancia y utilidad de las preguntas para:**

- Obtener información sobre la situación
- Conocer los intereses, necesidades, expectativas del otro
- Comprender cuáles son los sentimientos o emociones y cómo están influyendo en la situación a continuación

Explicar que una clasificación básica de las preguntas las divide en abiertas y cerradas. Las primeras son aquellas que no requieren una respuesta predeterminada y son útiles, entonces, para ampliar la información, explorar intereses y necesidades, sentimientos, etc. Por ejemplo: ¿cómo fue que sacaste esa conclusión? Las segundas presentan pocas opciones de respuesta y están condicionadas por la propia pregunta. Se utilizan principalmente para confirmar datos o aclarar información ya proporcionada. Por ejemplo: ¿Qué día ocurrió eso?

Luego, pedir a los y las estudiantes que, en grupo, completen cada pregunta con por lo menos diez finales y una respuesta para uno de ellos:

- ¿Podrías decir más acerca de...?
- ¿Cómo creés vos que...?
- ¿Qué sucedió cuando...?

**9.- Leer a los estudiantes el cuento “El elefante y los ciegos”, originario de la India. Comentarlo tomando como eje el deterioro de la comunicación y la posibilidad de comprender a partir de informaciones incompletas, luego pregúntele ¿como creen que se relaciona esto con los conflictos?**

## **LOS CIEGOS Y EL ELEFANTE**

Hace más de mil años, en un pueblo de Kenya, vivían seis hombres ciegos que pasaban las horas compitiendo entre ellos para ver quién era de todos el más sabio. Un día, se enteraron que el rey estaba llegando al pueblo, montado en un elefante. Nunca habían conocido un elefante. ¡¡Un elefante!! ¿Cómo sería? Decidieron salir a encontrarlo. Tan pronto como los primeros pájaros insinuaron su canto, los seis ciegos tomaron al joven Dookiram como guía, y puestos en fila con las manos a los hombros de quien les prece-



día, emprendieron la marcha. No habían andado mucho cuando encontraron la comitiva del rey, encabezada por el elefante. El primero de todos, el más decidido, se abalanzó sobre el elefante y chocó de frente con el costado del animal. El segundo de los ciegos, que avanzó con las manos extendidas ante él, tocó dos objetos muy largos y puntiagudos, que se curvaban por encima de su cabeza. Eran los colmillos del elefante. El tercer ciego empezó a acercarse al elefante por delante. El animal se giró hacia él y le envolvió la cintura con su trompa. El ciego notó su forma alargada y estrecha, y cómo se movía a voluntad. El cuarto sabio se acercó por detrás y recibió un suave golpe con la cola del animal. El sabio acarició la cola de arriba abajo con las manos, notando cada una de las arrugas y los pelos que la cubrían. El quinto de los sabios se acercó al elefante y, al alzar su mano para buscarlo, sus dedos encontraron la oreja del animal. Finalmente el sexto sabio se encaminó hacia el animal y casi chocó con una de sus patas. La agarró con fuerza y la abrazó para calcular su tamaño. Volvieron al pueblo y, sentados bajo una palmera, comenzaron una discusión sobre la verdadera forma del elefante, cada uno de ellos absolutamente seguro de lo que había experimentado por sí mismo. -¡Oh, hermanos míos! –exclamó el primer sabio- yo os digo que el elefante es exactamente como una pared de barro secada al sol. -¡De ninguna manera! –replicó el segundo- ¡Yo os digo que la forma de este animal es exactamente como la de una lanza...sin duda, ésa es!  
-Escuchad queridos hermanos –intervino el tercero-, un elefante es más bien como... como una larga serpiente. -¡No, no! ¡Ya lo tengo! – dijo el cuarto sabio lleno de alegría- Yo os diré cual es la verdadera forma del elefante: es muy, muy parecido a una vieja cuerda. -Ninguno de vosotros está en lo correcto. El elefante es más bien como un gran abanico plano – sentenció el quinto sabio y cedió su turno al último de ellos para que expusiera su opinión. -¡Hermanos! Yo lo toqué y lo examiné con mis propias manos y os aseguro que el elefante tiene la misma forma que el tronco de una gran palmera. Como la discusión se hacía cada vez más acalorada, decidieron llamar al joven Dookiram, que los había guiado, exponerle sus opiniones y preguntarle a su vez la suya, ya que él había podido ver al elefante. -Bueno... mmmh, todos tienen razón. Y ninguno la tiene. Lo que ustedes describieron... todo eso junto es un elefante.

**10.- Realizar una breve reflexión relacionando el contenido visto con la siguiente imagen.**





## RECURSERO

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Tienen la palabra</b>                | Videos con mensajes de estudiantes de nivel secundario y de nivel superior sobre participación estudiantil   | <a href="https://www.educ.ar/recursos/151950/tienen-la-palabra?-from=150936&amp;from=152479">https://www.educ.ar/recursos/151950/tienen-la-palabra?-from=150936&amp;from=152479</a>                             |
| <b>Convocatoria juvenudes y derecho</b> | Te acercamos los trabajos realizados por chicos y chicas como vos para la convocatoria: juventudes y derechos. Encontrarán diferentes materiales que hablan sobre identidad, ambiente y desarrollo sustentable, democracia y soberanía, participación juvenil, educación e igualdad, memoria y derecho humanos e información y comunicación. | <a href="https://www.educ.ar/recursos/155216/cierre-de-convocatoria-juventudes-y-derechos-tu-voz-y-tus-pa">https://www.educ.ar/recursos/155216/cierre-de-convocatoria-juventudes-y-derechos-tu-voz-y-tus-pa</a> |
| <b>Somos iguales y diferentes</b>       | Libro electrónico realizado por el Ministerio de Educación y el INADI, sobre todas las posibilidades de pensar la diversidad y cómo eso contribuye a que la sociedad sea más inclusiva.  | <a href="https://www.educ.ar/recursos/125084/somos-iguales-y-diferentes">https://www.educ.ar/recursos/125084/somos-iguales-y-diferentes</a>   |
| <b>Mejor hablar de ciertas cosas</b>    | Serie de Canal Encuentro con testimonios de jóvenes y especialistas sobre participación, violencia en las escuelas, discriminación, bullying, entre otras temáticas.   | <a href="http://encuentro.gob.ar/programas/serie/8013/178">http://encuentro.gob.ar/programas/serie/8013/178</a>   |
| <b>Normas de convivencia en el aula</b> | Secuencia didáctica orientada a reflexionar sobre la convivencia en las escuelas.  | <a href="https://www.educ.ar/recursos/14457/normas-de-convivencia-en-el-aula">https://www.educ.ar/recursos/14457/normas-de-convivencia-en-el-aula</a>   |
| <b>Igual de diferentes</b>              | La experiencia de las escuelas Raggio - CABA- en relación con la problemática de la discriminación. Serie producida por el INADI, junto a Canal Encuentro.   | <a href="http://encuentro.gob.ar/programas/serie/8465/5362?temporada=1">http://encuentro.gob.ar/programas/serie/8465/5362?temporada=1</a>   |



## BIBLIOGRAFÍA

- Graciela Curuchelar (2.017) *“Modelos de mediación”*. La Plata – Fundación Editora Notarial
- Daniel Martínez Zampa (2.008) *“Mediación Educativa y Resolución de Conflictos”* - CABA. Novedades Educativas.