

UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Sede Regional Rosario

TESIS DE GRADO DE LA CARRERA DE ABOGACÍA

2007

Tutor: Dra. Gerbaudo Silvina.

Alumno: Pereiro Gabriela Fabiana.

Tema: “La mediación escolar un camino hacia la resolución pacífica de conflictos en las Instituciones Educativas”.

Fecha de presentación: 28 de septiembre 2007.-

*A mis padres por el gran apoyo brindado, a la Dra. Silvina Gerbaudo por su paciencia y dedicación, a mi amiga la Dra. Stella Bohé, y a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado durante esta etapa de mi vida.*

## **Diseño de Investigación del Proyecto de Trabajo Final**

### 1- Área:

Medios alternativos de resolución de conflictos.

### 2- Título:

“La mediación escolar, una instancia de diálogo en el sistema educativo”.

### 3- Tema:

La mediación escolar un camino hacia resolución pacífica de conflictos en las Instituciones Educativas

### 4- Problema:

¿Por qué es necesaria la incorporación de la Mediación escolar como sistema de resolución de conflictos escolares en la Ley de Educación que deberá sancionar la Provincia de Santa Fe?

### 5- Marco Teórico:

Corbo Zabatel<sup>i</sup> presenta un análisis crítico del contexto social y político al intentar institucionalizar la mediación escolar, como riesgo dice que reduce la participación responsable de los actores dentro de la escuela.

Ramón Alzate Sáez de Heredia<sup>ii</sup> destaca que la mediación escolar centra su atención en la resolución de conflictos hallando alternativas creativas y mantiene la relación además de prevenir la violencia.

Cecilia Ramos Mejías<sup>iii</sup> presenta la mediación escolar a través del currículo y la secuencia conceptual a través de actividades en el aula.

David y Roger Jhonson<sup>iv</sup> describen una síntesis para enseñar a los alumnos a ser pacificadores para esto destacan la mediación entre pares manejando en forma constructiva el conflicto.

Los diferentes autores sostienen que el conflicto es parte de nuestra vida y que debemos resolverlo a través de estrategias creativas e innovadoras, tratando de mantener la relación con aquel que piensa diferente y alcanzar acuerdos que favorezcan los intereses de todos, para esto es necesario legitimar estrategias no adversariales con la que puedan contar los actores del sistema educativo durante el desarrollo del proceso enseñanza – aprendizaje.

## 6.- Objetivos

### 6-1.-Objetivos generales.

Incorporar la mediación escolar en Santa Fe como sistema de resolución de conflictos dentro de las Instituciones educativas.

### 6-2.-Objetivos específicos

6.2. a.- Ante la ausencia de normativa no adversarial, proporcionar mecanismos para la resolución pacífica de conflictos escolares.

6.2. b.- Formular una norma en la Ley Provincial de Educación que permita el acceso a la solución de conflictos escolares a través de la mediación.

## 7- Hipótesis:

Es necesaria la incorporación de la mediación educativa en la Provincia de Santa Fe porque otorga las estrategias necesarias a fin de de crear un nuevo sistema en la resolución de conflictos escolares.

### 7- 1- Puntos a defender de tesis.

7.1.a.- No existe reglamentación en la Provincia de Santa Fe sobre mediación escolar.

7.1.b.- Existen conflictos dentro de las instituciones educativas que requieren soluciones rápidas, económicas, que atiendan la relación de las partes y que sea legitimada por las mismas en su solución.

## **Capítulo I**

### **LA MEDIACIÓN**

SUMARIO: 1. Nociones preliminares. 2. El nacimiento de la mediación y su desarrollo en las sociedades 2. a. Antecedentes históricos. 3. Conceptos y definiciones. 4. Experiencia comparada en países de América Latina. 5. ¿Por qué de la mediación?. 6. Caracteres importantes. 6.1. Principio de la autocomposición. 6.2. Principio de la autonomía de las partes para lograr su propio acuerdo. 6.3. El poder del mediador. 7. La profesión del mediador y su profesión de origen. 8. Etapas del proceso de mediación. 9. Cualidades esenciales de la mediación. 10. Modelos. 11. Conclusión.

## **1.- Nociones preliminares**

Es posible reconocer varios modos de enfrentar las tensiones. Hay casos en que las protestas y beligerancias se refrenan o desvían con modos drásticos y violentos, sin que ello logre evitar que las hostilidades continúen y que incluso se desencadenen nuevos conflictos. En otros, los conflictos son llevados al ámbito judicial, con la esperanza de encontrar una solución por medio de un juicio. Casi todas las disciplinas nacen a partir de otras áreas limítrofes del conocimiento y realizan ese recorrido hasta alcanzar la autonomía. Es probable que la mediación se encamine a ello, o por lo menos pareciera que dicha independencia está surgiendo. De todos modos, para guardar coherencia con el paradigma de la complejidad y la integración, se dice que la labor teórica de fijar límites es siempre precaria y se ve superada por la dinámica de la realidad. Nos encontramos ante movimientos tendientes a la constitución de una disciplina, que se va conformando con saberes que originariamente pertenecieron a otras. Sólo desde el paradigma de la complejidad es posible saldar este tema: la complejidad del sujeto humano no puede ser explicada por una sola de las disciplinas actuales, es preciso recurrir a múltiples saberes para dar cuenta de la conflictiva humana y del actual malestar en la cultura. La interdisciplina, apunta a la aplicación de los elementos de una disciplina a otra: la herramienta, el sistema de pensamiento que perteneciendo a una auxilia a otra. Es una interacción de conocimientos, destrezas, procesos y conceptos de diferentes campos del conocimiento para ampliar la comprensión, la resolución de problemas y el desarrollo cognitivo. Se puede afirmar que cada caso es un universo nuevo, desconocido, y por ello desde el inicio es atractivo, tentador pues la curiosidad es un gran móvil para la mediación. La escena que arma el conflicto es la puerta de entrada a un mundo al cual nunca podríamos acceder de otro modo. Allí encontramos sujetos que poseen historias de vida y relaciones vinculares de vieja data, situaciones repetidas muchas veces, que cargan con ideales y aspiraciones fracasadas, con temores, ansiedades y renovadas esperanzas, que han urdido un nudo dramático que no pueden desanudar, que pertenecen a distintos segmentos sociales y culturales, a veces muy diferentes a los nuestros, y que en muchas ocasiones representan prototipos de nuestra cultura ciudadana.

En la Argentina, la institucionalización de la mediación como una práctica vinculada con la justicia le ha dado una impronta particular. No es así en todos los países del mundo; por ejemplo, en Italia se la relaciona con el espacio psicoterapéutico<sup>v</sup>.

La necesidad de conformar un cuerpo teórico y procedimientos específicos, así como la de delimitar un campo de trabajo y sus fronteras. Un caso también es un desafío a nuestros propios supuestos teóricos. Un modo de constatarlos, de ponerlos a prueba. Es la oportunidad de mirarnos a nosotros mismos ejercitando lo aprendido, poniendo en acto aquello que enseñamos. Un caso tiene un doble valor: intrínseco, en tanto situación única e irreproducible, y a la vez es valioso en tanto conforma un universal y es parte de un todo. Es elocuente la siguiente definición de caso: “Una acepción habitual, sobre todo en la medicina, ubica al caso como la presentación singular de algo general, designando así a cada una de las manifestaciones individuales de una enfermedad. Por esta vía el caso toma rápidamente el valor del paradigma que ejemplifica lo que formula el enunciado general... El caso sería entonces la presentación singular de la enfermedad, el lugar donde la generalidad toma cuerpo”.<sup>vi</sup> El mediador trabaja con el malestar y padecimiento de los seres humanos. Al igual que en el psicoanálisis y la psicología, la cura (la búsqueda de soluciones desde la mediación) se va a dar a través de la palabra de los propios protagonistas. El dispositivo de la mediación otorga la palabra a los sujetos que padecen y el mediador escucha, desde una posición neutral, sus relatos (verdades que en tanto sujetos se constituyen en verdades subjetivas) para evaluar (éste es el saber del mediador) si podrán diseñar estrategias consensuadas y conseguir aquello que dicen necesitar y acompañarlos en ese proceso sosteniendo su conflicto.

Es necesario partir de la concepción que entiende a la mediación como un instituto que aporta una transformación cultural, en el sentido de colaborar con la modificación de una concepción litigiosa como forma de abordar las diferencias entre los individuos, promoviendo en los ciudadanos una actitud activa ante la búsqueda de soluciones de sus conflictos. Dicha concepción se enrola en la idea de “fomentar la participación cívica como un modo de incrementar el bienestar social, concebido éste no como una categoría abstracta sino como el resultado del bienestar individual de cada uno de los miembros de la comunidad.”<sup>vii</sup>

En este sentido Eduardo Corbo Zabatel<sup>viii</sup> sostiene que la mediación es un modo de gestión de la vida social, y no sólo un procedimiento de resolución de conflictos. El mismo autor ubica la institucionalización de la mediación en un contexto de hegemonía del pensamiento único que alentó el individualismo y la búsqueda de satisfacciones propias, al margen del otro. Asimismo, sostiene que la vida social requiere articular lo propio con lo del otro, que el surgimiento de prácticas sociales



diversas responde a la emergencia de necesidades sociales distintas y que la sociedad civil intenta responder a urgencias desatendidas por un Estado mínimo e ineficiente. La ineficiencia del Estado unida a la desconfianza entre los actores sociales explica el avance de prácticas sociales que ponen el acento en la restitución de vínculos comunicacionales por la vía del reconocimiento del otro como condición. Si algo valioso podemos decir de la mediación, es que restituye a un sujeto que el discurso jurídico, al igual que algunos otros discursos borran. La naturaleza de la mediación tiene como condición la inclusión del sujeto y junto a ella, la de la intersubjetividad, por fuera de la cual no hay manera posible de vida colectiva medianamente armónica. Es en el terreno común de las representaciones, siempre problemático, siempre complejo, que se plantea un desafío ético y cognitivo por efecto de la asunción de la palabra con todas las implicancias que tal acto tiene<sup>ix</sup>.

## **2.-El nacimiento de la mediación y su desarrollo en las sociedades**

### **2. a.- Antecedentes históricos**

Mucho se ha hablado de los métodos alternativos de resolución de conflictos, y se puede afirmar que la reina es la mediación. Pues bien, se entiende que es una de las mejores formas que tiene el ser humano, de resolver todas aquellas situaciones de crisis que dificultan su vida de relación, logrando con ello la paz interior, que lleva consigo un mejoramiento de la propia vida y repercute positivamente en la sociedad. Es por esta razón que se sostiene que este método ayuda al mejoramiento de la paz social y contribuye a arreglar los conflictos en forma pacífica. Concretamente, nuestro país ha legislado la mediación, y lo ha hecho en forma obligatoria, que, en principio, no condice, con la naturaleza jurídica de la institución, que es absolutamente voluntaria; pero no es así, porque aquélla se mantiene incólume con la facultad de las partes de no someterse a mediación, y ésta era la única posibilidad de promover la forma no adversarial de resolver conflictos, que no es la manera habitual en que en nuestra sociedad se resolvían los conflictos, hasta entonces.

En las antiguas civilizaciones era moneda corriente esta forma de resolución de conflictos. Cuando en los pueblos nómades o en las tribus, llamaban al más viejo del clan, no era ni más ni menos que para que mediara o resolviera de acuerdo con la experiencia de los años vividos en la contienda, llamando a las partes a la reflexión.

Desde la organización básica primitiva familiar, y las órdenes tribales, a la autoridad del señor feudal, hay una franca evolución para tratar de convivir sin graves perturbaciones.

Así, en la antigua China trataban de resolver todas sus desavenencias, fueren del orden que fueren, a través de la utilización de la persuasión moral y del acuerdo. Así lo define Confucio. Este filósofo hablaba de un orden natural, no debía interrumpirse, ni romper este equilibrio natural. Este notable pensador chino vislumbraba lo que nosotros hoy en día llamamos la paz social, razón por la cual La mediación se continúa aplicando hoy en día, a través de la Institución de los Comités Populares de Conciliación.

También en el Japón la forma de resolver los conflictos pacíficamente se ha impuesto desde épocas inmemoriales, cuando el líder de las poblaciones, que generalmente coincidía con la persona más vieja del lugar, era llamado para dirimir las controversias. Muchos observadores sociales han destacado que en el Japón, justamente por la utilización masiva de resolución de métodos no adversariales para sus conflictos, existen muchos más floristas que abogados, aun hoy en día, pues la utilización de estos métodos alternativos es la forma natural de resolver sus contiendas.

En algunas partes del África se reúnen en Asambleas o Juntas de Vecinos y han utilizado este método para resolver sus contiendas personales durante siglos. Cualquier persona que tiene un problema con otro puede convocar a la asamblea de vecinos, con presencia de la persona más destacada de la ciudad, o de la autoridad. Parece que ésta es la forma de resolver los conflictos que ha dado óptimos resultados por dos motivos: primero, por ser la forma natural que ellos conocen y es la que prefieren; segundo, porque le esquivan a que un tercero o juez les aplique una sanción, pues como existe una cadena de parentesco, generalmente, entre los habitantes de una villa o pueblo, este sistema actúa también como un entretejido de contención social, con componentes afectivos, por los lazos familiares que los unen, y esto es muy importante.

No debemos olvidarnos de la importancia que tuvo la Iglesia en la resolución de conflictos entre sus miembros: el ministro, el rabino o el párroco intervenían como mediadores, y en especial en los conflictos de orden familiar. En el mismo orden de ideas el Apóstol Pablo sugiere que nombren personas de la colectividad para conciliar

sus diferencias, y en el Evangelio de San Mateo leemos: “Benditos los pacificadores porque ellos serán llamados hijos de Dios.”<sup>x</sup>

Así, en el transcurso de la historia encontramos también el ejemplo del Beth Ding Judío, grupo de rabinos constituido en Consejo, que resolvía las contiendas de mercaderes, gitanos, etcétera.

Los distintos grupos humanos se han organizado de formas variadas, para resolver las contiendas entre sus miembros, y evitar así recurrir a terceros, que impusieran sus criterios. Estos métodos hicieron posible organizarse y resolver las disputas sin perder su independencia.

En siglos más recientes, en EE.UU., los distintos grupos étnicos, por razones de hambre, guerra, etc., se organizaban en diferentes maneras, que les permitían resolver sus conflictos, utilizando los principios y concepciones que los caracterizaban o diferenciaban de los demás grupos, sin intervención de terceros extraños, que no conocían su idiosincrasia, sus valores, sus forma de vivenciar la propia realidad. Así, la Chinese Benevolent Association que a través de la mediación resolvía sus conflictos. Otro ejemplo en aquel país es el de los grupos judíos, con su propio fuero de mediación, el Jewish Conciliation Board.

Asimismo, la Iglesia católica, creó en EEUU una institución llamada Christian Conciliation Services, que contaba con cursos de capacitación para mediadores eclesiásticos.

Así llegamos al Tribunal de Aguas de Valencia, que fue un prestigioso organismo que logró, gracias a la celeridad, inmediación, facilidad, imponerse para resolver los pleitos entre los comuneros. Actuaba prácticamente en todas las resoluciones de conflictos que se producían en las aguas de Vega de Valencia. Funcionaba llamativamente en plena en la puerta del ala central de la Catedral de Valencia. Se reunían todos los jueves para realizar sus audiencias que, por supuesto, eran públicas. De esta ceremonia hace una pintoresca descripción el autor Víctor Fairen Guillén, en su libro “El proceso antenal”, obra: “El Tribunal de Aguas de Valencia”.<sup>xi</sup> Comienza la audiencia bajo la tutela de un presidente, que tiene el tratamiento de quien interroga y dirige las preguntas y el debate, a integrantes del Tribunal. Este Tribunal

funciona gracias a la confianza pública y a la autoridad moral que el mismo Tribunal intrínsecamente tiene. Este autor toma este antecedente como el antecedente inmediato de la mediación de nuestros días.

A mediados del siglo XX, en la década del setenta, en Estados Unidos nació la mediación como una estrategia encaminada a la resolución de conflictos. Debido al logro de los objetivos propuestos, en el ámbito legal de algunos estados, como el de California, se instituyó la mediación (con excepción del fuero penal) como una instancia obligatoria, previa al juicio.

Las distintas reclamaciones efectuadas por los americanos, que por su idiosincrasia litigan mucho más que en otros lugares del mundo, han producido un encarecimiento de los tribunales, provocando demoras monstruosas, y demás problemas producidos por los altos costos judiciales. Esta situación descrita los ha hecho agudizar el ingenio y los ha obligado a pensar en la aplicación masiva de los métodos alternativos de resolución de conflictos, que desde hace prácticamente tres décadas cada día crecen más.

Así se crearon varias instituciones tanto para la formación de mediadores y árbitros, como para el estudio de la aplicación de las técnicas. No es tampoco casualidad que todos nuestros primeros mediadores hayan contado con la formación en el país del norte, para obtener sus conocimientos sobre la utilización de los métodos y técnicas.

Tenemos, por ejemplo, a la American Arbitration Asociación (A.A.A), que capacitó a muchos de nuestros mediadores, con el objeto de adiestrarlos en la aplicación de las técnicas aprendidas. Asimismo, existen varias instituciones para la resolución de los conflictos por métodos alternativos, y muchas de ellas se especializan en Mediación Familiar, Empresarial, Educacional, de la Vecindad, etc. La cuestión es sustituir a los tribunales tradicionales, por estos métodos, más rápidos, expeditivos, económicos, y donde las partes son las que elaboran sus propuestas.

Así, en 1968, se creó un importante primer grupo de Mediación Ambiental y Recursos Naturales, actualmente denominado Accord Associates, para tratar justamente es tos temas específicos.

### **3.- Conceptos y definiciones**

Se han dado muchas definiciones respecto de la mediación, y es difícil adscribir a una sin la sensación de estar dejando fuera elementos de importancia. No obstante, una definición podría ser la siguiente: la mediación es un dispositivo de abordaje de los conflictos, que promueve la búsqueda de soluciones consensuadas y contribuye a maximizar los beneficios potenciales de los mismos. Para ello los participantes son asistidos por un tercero imparcial, que no juzga ni valora, y que brinda el encuadre, marca las pautas del procedimiento, y realiza las intervenciones conducentes a que las partes identifiquen y jerarquicen sus intereses, exploren su posicionamiento en el conflicto, y tomen decisiones informadas acerca de cómo resolverlo. Esta concepción da por supuesta una definición previa, la de conflicto. Las disciplinas definen de distintas maneras el conflicto. Podemos agregar que éstas fragmentan la realidad, y podrán hacerse distintos abordajes según sea la disciplina que lo trate. Cada una definirá y recortará el conflicto acorde con las necesidades disciplinarias. Un sociólogo se ocupa de los conflictos que ocurren en el campo social, pero si los conflictos sociales que se analizan ocurrieron en el pasado, su análisis corresponderá a los historiadores; así como en los conflictos que se dan en el seno de una familia pueden tener competencia disciplinas tan disímiles como el derecho, la medicina y el psicoanálisis.

La mediación como explica Lederach (1996), es “una técnica muy amplia, que consiste en la intervención de un tercero (un individuo o un equipo) que facilita el logro de acuerdos en torno a un conflicto”<sup>xii</sup>. La mediación, va a tratar de resolver los conflictos con la intervención de una tercera parte, es un método preciso y, a la vez, complejo, que trata de favorecer la construcción de la cultura de paz, basándose en la llamada racionalidad comunicativa; la intervención de un tercero se sostiene en primer lugar porque ésta se centra en favorecer la comunicación y no sobre las relaciones de poder. Y en segundo lugar, porque el mediador tiene como objetivo crear o recrear un círculo de comunicación entre las personas para establecer o restablecer lazos sociales. Es decir, favorecer la autonomía de las personas y hacerlas protagonistas de su propio destino. Distintos autores definieron el significado del término mediación de la siguiente manera:

Rozemblum, S. La mediación es una negociación llevada a cabo con la ayuda de una tercera parte llamada mediador/a, que no es un árbitro ni un juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto<sup>xiii</sup>.

Uranga, M. La mediación es una extensión de la negociación. El mediador o el equipo mediador representa a una tercera parte neutral que facilita el proceso de negociación. Es una técnica más productiva, en general, que la negociación no mediada, aunque deja a las partes la responsabilidad de definir el conflicto y de acordar una solución<sup>xiv</sup>.

Boqué, M. En el momento en que dos personas o grupos que experimentan una situación conflictiva deciden sentarse a hablar de ella en presencia de otra persona (que no emitirá ningún juicio ni decidirá por ellos), se crea un escenario único e irrepetible de descubrimiento y creación conjunta de valores y significados que antes no existían o eran desconocidos. La mediación es arte y ciencia al mismo tiempo, en tanto integra componentes creativos y herramientas para hacerlos aflorar, siempre dentro de un cultivo eminentemente ético en donde son abolidas las jerarquías y la comunicación pasa a ser horizontal.<sup>xv</sup>

Según la una orientación transformadora de la mediación, Folger y Jones sostienen que los conflictos que surgen de las preocupaciones, las insatisfacciones, las tensiones interpersonales o relacionales sustantivas de la gente pueden verse no como problemas, sino como "oportunidades para el crecimiento y la transformación humana"<sup>xvi</sup>. Así entendido, la participación de los sujetos en la mediación de sus conflictos les permite fortalecer la propia capacidad para luchar contra las adversidades y también considerar y comprender a los otros, cuya posición es diferente de la propia. Cabe agregar que para esta concepción transformadora lo fundamental no es exclusivamente la resolución de los problemas, sino la transformación de los sujetos involucrados para que dejen de ser seres temerosos, a la defensiva y egocéntricos y se conviertan en confiados, abiertos y solícitos. Los resultados, por consiguiente, de cualquier mediación, serán mejores según la excelencia de la comunicación entre las partes, la calidad de la exploración y búsqueda de soluciones, la implicación equilibrada de las partes en el proceso mediador, la consideración equitativa de las necesidades y sentimientos de cada cual y la bondad del aprendizaje previo de las partes en los procesos de negociación razonada (yo gano - tú ganas).

Para Schvarstein, la mediación en su sentido literal, es una técnica para la conducción de las disputas que "invita a creer en el protagonismo, el respeto, la confianza y la solidaridad [...]; invita a creer en el desarrollo de las relaciones con nuestros semejantes [...], y analógicamente se constituye en la invocación a una mayor participación de todos en la construcción de una sociedad más justa. Pero, para lograr que algo improbable suceda es necesario actuar sobre el entorno [...] en contextos rígidos, autoritarios, cerrados, opacos en cuanto a información e intenciones, donde priman las interacciones estratégicas destinadas a sacar ventajas respecto de los demás, es imposible pensar en la construcción de historias vinculares alternativas sin antes generar las condiciones para que el contexto pueda narrarse a sí mismo, de manera también alternativa"<sup>xvii</sup>. Este autor sostiene que la metodología de la mediación se fundamenta en reconocer que las partes son quienes más saben acerca de las causas de su disputa y de sus posibles resoluciones. Sobre esta base, la técnica de la mediación es ampliamente participativa, y el rol del mediador consiste básicamente en asistir a las partes en el proceso de construcción de una solución mutuamente satisfactoria.

A través de los conceptos enunciados puedo aseverar entre otras cosas que la mediación instauro el protagonismo de los actores directos de los conflictos, otorgando la posibilidad de encontrar autónomamente las soluciones más satisfactorias para las partes y; viene a crear un nuevo e innovador espacio de gestión de los conflictos, un espacio intermedio, que redefine las relaciones de las partes involucradas; constituye una forma, entre otras, de intervención en un conflicto, que se rige por los siguientes criterios:

- a) La búsqueda de una solución al conflicto se realiza con la presencia de una tercera persona, que no ejerce ningún poder (independiente e imparcial) y que actúa como facilitador de la comunicación, de modo que se restablezcan los vínculos entre las partes, a través de una metodología precisa.
- b) El proceso mediador se basa en las prácticas comunicativas y en la negociación colaboradora o razonada, exigiéndose al mediador una posición neutral, al menos en las cuestiones fácticas.

Son las partes involucradas directamente en el conflicto las que se obligan a encontrar una solución pacífica a sus diferencias, renunciando, por tanto, a un arbitraje o a la imposición de una solución externa. De acuerdo con estos criterios la mediación se basa en los siguientes principios:

- a- Las soluciones tomadas por los actores en un conflicto son mejores que las aportadas por una autoridad externa, ya sea a través de un arbitraje o a través del cumplimiento de una norma.
- b- Los acuerdos tomados son mejor respetados si las personas están directamente implicadas en el proceso de producción de los mismos.
- c- Un acuerdo es tanto más duradero y efectivo cuanto más se han tenido en cuenta las necesidades, intereses, emociones y opiniones de las personas implicadas directamente en el conflicto.
- d- Un acuerdo es más justo en la medida en que las partes se ha comprometido más, poniendo en juego su esfuerzo y su capacidad creativa para buscar soluciones negociadas.

Entonces puedo decir que la mediación, es entendida como un dispositivo que tiende a favorecer conductas autónomas, a actuar según reglas consensuadas y a restituir a los sujetos el control del proceso de conducción de sus disputas, permitiéndoles apropiarse de los efectos de sus acciones. En la cual se puede resaltar: la creencia de que las personas son capaces de solucionar sus conflictos, la promoción de conductas activas y responsables de los sujetos, la presencia y participación voluntaria de las partes involucradas. La inclusión de una tercera parte, denominada mediador que actúa para ayudar a las otras dos partes a alcanzar un acuerdo y la libertad de las partes para desistir del proceso, si no están conformes con el proceso de mediación, o para desestimar lo propuesto si no acuerdan con lo propuesto.



#### **4.- Experiencia comparada en países de América Latina**

La selección ha sido quizás algo arbitraria, en cuanto he tenido en cuenta aquellos países que son más afines a nuestra idiosincrasia y en aquellos que, sin serlo, han perfeccionado ciertos aspectos o profundizado áreas que aún permanecen postergadas en nuestro medio.

##### **a.- Bolivia**

Existen centros de conciliación integrados por vecinos relevantes, comerciantes y todos aquellos que tengan capacidad y formación para mediar; los que están controlados por el Estado y desarrollan su actividad en el seno de las comunidades. A pesar de no estar reglada, ni legislada, la mediación, en forma natural y empírica, se utiliza para resolver las contiendas vecinales.

La tradición de la comunidad aimará, que es en general la de la mayor parte de las comunidades autóctonas de Bolivia, ha utilizado desde siempre el recurso del tercero más reconocido de la tribu o del grupo para encontrar solución a los conflictos. Es, entonces, el brujo, el cacique, el jefe, el padrino, las juntas de vecinos, quienes prestan este servicio de acercamiento de las partes. Generalmente no lo hacen, ni en la actualidad, profesionales del derecho, sino los facilitadores, líderes de la comunidad, que son los líderes naturales, que más acercamiento tienen con la gente del pueblo.

Desde hace algunos años, sin embargo, se está trabajando desde el Ministerio de Justicia y las Facultades de Derecho para poder sembrar, organizar y legislar estas nuevas alternativas.

La única legislación existente en relación con los métodos alternativos de resolución de conflictos, en Bolivia, es la Ley de Arbitraje y Conciliación N 1770, que se sancionó el 10 de marzo de 1997. Previamente a la sanción de esta ley, se utilizaba la mediación en forma natural y empírica, buscando al mediador entre las personas más destacadas de la comunidad.

**b.- Brasil**

En este país el ADR más utilizado es la conciliación, reglada en dos instancias, la prejudicial y la judicial.

1. La prejudicial está orientada para resolver las pequeñas causas de tipo fundamentalmente patrimonial, utilizándose, en principio, la conciliación, y si ésta fracasara, se impone el arbitraje.
2. La judicial se practica en los tribunales de justicia ordinaria. Tiene como premisa fundamental los principios de oralidad, informalidad, confidencialidad y economía procesal, y se tiende a lograr la conciliación. Se aplica siempre en caso de que no superen los veinte (20) salarios mínimos.

La Ley de Arbitraje, que lleva el número 9307, data del 23 de septiembre de 1996. No se encuentra legislada la mediación.

**c.- Colombia**

Se contempló como ley 23 del año 1991, la ley de Descongestión de Tribunales, reglamentando algunos métodos alternativos de resolución de conflictos. Se crean Centros de Mediación, controlados por el Ministerio de Justicia de ese país, que funcionan en dependencias barriales, Cámaras de comercio locales, las Facultades de Derecho, etcétera. Se crea un organismo de supervisión y se reglamentan los requisitos mínimos que debe reunir el mediador, como la formación, capacitación y otros.

El trámite, al igual que nuestra ley, tiene principios fundamentales como la confidencialidad, pero la asistencia letrada no es obligatoria. La requirente llena un formulario en el centro al que asista, dentro de los dos días se nombra un mediador, que fija la fecha de audiencia y cita al requerido, realizándose la audiencia para lograr acuerdo.

En este país, en 1989 se modificó el Código Procesal, y en todos los campos del derecho hay conciliación previa obligatoria.

Posteriormente, se dictó la Ley N 383, de fecha 7 de octubre de 1997; y la más reciente, una novísima legislación sancionada el 7 de julio de 1998, la ley 446, denominada Ley de Descongestión de la Justicia Colombiana, se divide en seis partes. La tercera de ellas, titulada Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, posee algunas características que nos interesan comentar.

Es importante destacar que en esta ley se hace referencia a la conciliación, aunque, en verdad, su definición no muestra diferencias con la mediación, tal como la entendemos en la Argentina.

La ley efectúa dos grandes divisiones: la conciliación ordinaria y la contencioso administrativa. Resulta original, para nuestro medio, la segunda de ellas, toda vez que se autoriza expresamente a conciliar a las personas jurídicas de derecho público, quedando exceptuadas los asuntos que versen sobre conflictos de carácter tributario.

En cuanto a la conciliación ordinaria, ella puede ser judicial o extrajudicial. La extrajudicial será institucional, cuando se realice en los Centros de Conciliación; administrativa, cuando se realice ante autoridades administrativas, en cumplimiento de sus funciones conciliatorias; y en equidad, cuando se realice ante conciliadores en equidad.

Es interesante observar las consecuencias que la ley otorga a la incomparecencia a la segunda audiencia de conciliación, sin justificar la inasistencia. En tal supuesto la ausencia del citante o del citado podrá considerarse como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos.

Idéntica presunción obra contra el demandado ante la Jurisdicción Laboral, en la que se aplica también la conciliación y, en este caso, como requisito de procedibilidad, para acudir ante la jurisdicción en asuntos laborales.

La conciliación prevista por la normativa en análisis admite su utilización para diversidad de materias: civil, comercial, agrario, familiar, laboral, contencioso-administrativo y, como pocas, penal. Es decir, que se trata de una legislación avanzada.

Eso sí, a pesar de que la ley admite Centros de Conciliación privados, exige que en todos los casos en que se entiendan conflictos de carácter familiar o laboral, los respectivos conciliadores deberán acreditar capacitación especializada en la materia en la que van a actuar como conciliadores.

Para llevar a cabo la conciliación de equidad, los conciliadores serán nominados por la autoridad judicial, con la colaboración de la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho, la que también prestará asesoría técnica y operativa a los conciliadores en equidad; no es necesario ser abogado para desarrollar esa actividad. El título segundo de la misma ley se refiere al arbitraje y al trámite prearbitral, estableciendo el procedimiento a seguir en ambos casos.

#### **d.- Costa Rica**

No existe una práctica demasiado acentuada de la mediación, su legislación también es muy reciente. Cuenta con la Ley de Promoción de la Paz Social N° 7727, del 26 de noviembre de 1997, para regular procedimientos de conciliación, mediación y arbitraje.

#### **e.- Chile**

De los métodos alternativos de resolución de conflictos, el más utilizado en este país es el arbitraje, que es forzoso para los asuntos comerciales y voluntario para todos los demás asuntos.

El arbitraje institucional depende de la Cámara de Comercio, dependiendo de ésta todos los arbitrajes mercantiles.

Existen también los jueces vecinales que resuelven los conflictos no judiciales utilizando el método de la mediación. La mediación que realizan, si culmina en acuerdo, debe cerrarse con una escritura pública en la que se vuelca el convenio.

Existen centros de mediación piloto, cuyos temas son esencialmente vecinales y familiares, que se desarrollan en el ámbito de la Corte de Justicia. La difusión de la mediación es aún incipiente.

#### **f.-Ecuador**

En este país, tanto la nueva Constitución publicada el 18 de junio de 1996, como la Ley RO/145, de fecha 4 de septiembre de 1997, se refieren a la materia; pues la segunda es la ley vigente que trata del Arbitraje y Mediación, y consta de 64 artículos. La mayor parte de su articulado ha sido dedicado al arbitraje, el que se distingue como arbitraje administrado o independiente, identificándose al primero con el que se desarrolla con sujeción a las disposiciones legales y al segundo, con la forma que pacten las partes. Serán ellas también quienes decidan si el árbitro actuará de acuerdo con equidad o a derecho. Si no existiere tal acuerdo, el fallo será en equidad.

Un dato interesante es que dentro del procedimiento del arbitraje, se contempla la realización de una audiencia de mediación una vez contestada la demanda o reconvencción, en su caso.

En el segundo título de la ley que comentamos se define la mediación como el “procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto”<sup>xviii</sup>.

La mediación podrá solicitarse a los Centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados. El sometimiento a ella es absolutamente voluntario, pudiendo originarse en: un convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación; la solicitud de las partes o alguna de ellas, y derivación judicial, siempre que las partes lo acepten. En esta ley, al igual que en la de Colombia, se prevé que las personas jurídicas públicas (el Estado o las instituciones del sector público) pueden someterse a mediación. El acta de mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada, y se ejecutará del mismo modo que las sentencias, requiriendo un procedimiento especial en los casos de alimentos y menores. Es de interés la disposición que prevé que por la sola firma del mediador, se presume

que el documento y las firmas contenidas en éste son auténticos. Es decir, que le da el carácter de instrumento público a acta rubricada por el mediador.

Los centros de mediación previstos por la ley son los autorizados a habilitar a los mediadores independientes. Estos centros podrán ser organizados por los gobiernos locales (municipales o provinciales), las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro o por organizaciones comunitarias en general. Si bien, como en todos los casos analizados, se impone el carácter confidencial de la mediación, se admite que las partes, de común acuerdo, renuncien a ella.

Atendiendo las características específicas de la composición social del país, la ley con templa por separado la mediación comunitaria, reconociendo a las comunidades indígenas y negras, las organizaciones barriales y comunitarias a establecer centros de mediación para sus miembros, aun con carácter gratuito. A su vez, la ley contiene normas expresas sobre la formación y organización de los centros de mediación, de terminando en forma clara que aquellas instituciones que desarrollen actividades de capacitación de mediadores deberán contar con el aval académico de una institución universitaria.

## **5.- ¿Por qué de la mediación?**

El hombre ha tratado de controlar y resolver sus propios conflictos y su paradójica incapacidad que aparece generalmente de un estado de estrés, por el que cambia su accionar, encarando conductas inadecuadas para la resolución del conflicto. Ello tiene su razón, principalmente, en la incapacidad para resolverlos y en la desconfianza en las instituciones encargadas de brindar esas soluciones, cuyo desprestigio aumenta en la misma proporción que se produce el crecimiento de la cultura. Es que nuestra incapacidad cultural para la resolución de los conflictos proviene de su ausencia en nuestra educación y subsiste tanto para nosotros, que vivimos con esa limitación, como para los individuos que desempeñan esta actividad específica dentro de las instituciones encargadas de resolver los conflictos, y así unos y otros vemos como, generalmente, es el tiempo que, a través del olvido, pone fin a ciertas antinomias o pugnas, pasando a ser el más sabio solucionado de conflictos.

Es conveniente tener presente cuál ha de ser el rol del mediador como tercero neutral, de qué herramientas dispondrá para conocer el conflicto y analizar sus causas, qué elementos utilizará para evaluar el comportamiento y la lógica de las partes en conflicto y cómo podrá implementar un ellas un cambio de postura y de idioma para llegar todos a hablar en el mismo lenguaje de proyecto donde pueden hallarse las soluciones. Para ello es importante comprender la situación y los distintos enfoques con que cada parte la ve desde un distinto ángulo desde el cual formula una descripción distinta e inconciliable con la de su contraparte, agregando a ello también esa visión puede resultar insuficiente o limitada por su propio enfoque, por una limitación cultural que agrega un nuevo factor de incompreensión. La situación conflictiva brinda, entonces, versiones deformadas y, por qué no, también conclusiones desviadas, incluso, de la propia lógica de cada una de las partes. La postura del mediador enfocará, entonces, el conocimiento de la situación con objetividad y neutralidad; descartará aquello que no deba hacerse en la ocasión, sea por las partes o por el conflicto en sí, y, paralelamente, analizará los pasos potencialmente posibles y sus eventuales efectos; tomará en cuenta la compatibilidad emocional o anímica de las partes y él mismo ante el conflicto; la disposición para receptar un proyecto nuevo y el desafío de una idea diferente o una provocación; todo ello, en un marco de control y conciencia que le permita conocer y revisar la tarea propia y de las partes en conflicto. La actuación del mediador, entonces, ha de tener un aspecto subjetivo sobre la puesta en práctica de su propia formación, para abordar el conflicto con un contenido didáctico para las partes, que han de comprender lo que decidan aceptar; y una acción objetiva y concreta que ponga de relieve la ecuanimidad y eficacia de las soluciones caracterizando su actuación como tercero.

Como rasgos distintivos se puede afirmar que la mediación es un procedimiento que logra mantener la relación de las partes en los casos que las partes decidan terminar con el problema pero no con la relación, además conservando el control sobre el resultado del conflicto, y manteniendo la responsabilidad por el estado del mismo; es confidencial manteniendo la privacidad en todo momento sobre lo que se diga durante las sesiones, permitiendo a cada parte la necesidad de desahogo causada por la situación conflictiva, es en relación al proceso judicial una alternativa más rápida, flexible y económica.

Respecto del rol del mediador; este debe tener una participación activa (pero respetuosa, sin imposiciones), ayudando a cada parte a asumir la responsabilidad del

proceso y la toma de decisiones. Para llegar a ser plenamente objetivo, neutral y entender a todas las partes, es necesario pasar por un momento profundamente subjetivo, poniéndose el mediador en el lugar de cada parte. Después de entender los sentimientos de cada uno, el mediador puede ser neutral e imparcial sin estar a favor o en contra de alguna de las partes.

## **6.- Caracteres importantes**

La mediación constituye un procedimiento de resolución de disputas flexible y no vinculante, en el cual un tercero neutral, el mediador facilita las negociaciones entre las partes para ayudarlas a llegar a un acuerdo. Se configura con un sello propio que consiste en expandir las tradicionales discusiones para lograr una avenencia y ampliar las opciones de resolución, a menudo más allá de los puntos jurídicos involucrados en la controversia<sup>xix</sup>. No obstante que la palabra mediación se ha utilizado para describir un conjunto de prácticas diseñadas con el objeto de ayudar a quienes se encuentran en controversia, en general se la utiliza como término técnico, para definir un proceso en el cual un tercero imparcial ayuda a las partes a comunicarse y a realizar elecciones voluntarias e informadas, en un esfuerzo por resolver su conflicto.<sup>xx</sup> Un proceso con el nombre mediación deben reunir ciertas características definitorias que se denominan núcleo, las mismas son las siguientes:

### **6.1.- Principio de la autocomposición.**

Cuando existe autocomposición<sup>xxi</sup> son las propias partes quienes dictan la solución al conflicto. Ningún tercero toma ni impone una decisión; a lo sumo, se valen de un tercero que actúa como facilitador de la comunicación, quien no ostenta poder decisorio. Su misión es conducir la audiencia de modo que puedan ponerse de manifiesto las verdaderas necesidades e intereses de las partes por encima de las posiciones esgrimidas, para que éstas encuentren una respuesta que la favorezca a ambas.

La actividad conciliatoria, aunque sea efectuada por un tercero, nunca constituye ni debe constituir heterocomposición, la cual tiene lugar en ausencia de acuerdo logrado por una auténtica autodeterminación de voluntades no coercionadas.



En relación a los conflictos escolares este principio es muy importante porque, son los propios protagonistas quienes a través de una serie de normas claras, intentan resolverlo de manera pacífica adquiriendo en forma paulatina las habilidades y estrategias necesarias para la vida en sociedad. Por lo tanto el aprendizaje y la práctica de las prácticas para el desarrollo personal de los individuos cumplen con el objetivo de paliar el miedo como sentimiento primario de todos los seres humanos y que actúa como camino directo hacia la escalada del conflicto. Cuando las personas se reconocen como tal y expresan los sentimientos de una manera adecuada se sienten seguras y confiadas por lo tanto la comunicación es precisa, congruente y se toman las diferencias como parte de la vida.

Quienes pasan por el proceso de mediación no solo tienen la oportunidad de resolver sus disputas sino también aprenden a reconocer mejor sus propias necesidades y las de los demás, mejoran su comunicación con los otros e incorporan reglas básicas de convivencia social.

La convivencia prolongada en el ámbito escolar unida a la intensidad afectiva de los vínculos que se establece; estimulan una trama de relaciones sociales más solidarias que la de otras organizaciones sociales. El paso por la mediación posibilita a las partes un aprendizaje informal, la adquisición de sus competencias a edad temprana favorece el desarrollo del alumno y contribuye a una mejora de nuestra sociedad.

## **6. 2.-Principio de la autonomía de las partes para lograr su propio acuerdo.**

En el procedimiento<sup>xxii</sup> de mediación, el mediador como tercero neutral actúa con iniciativa suficiente para instar y facilitar la discusión pero sin indicar cual debe ser el resultado. Es un sistema informal aunque estructurado, mediante el cual el mediador ayuda a los contendientes a llegar a un acuerdo mutuamente aceptable. Justamente el mediador es un intermediario; no es un juez que decide, ni un abogado que aconseja o patrocina a las partes ni un terapeuta que las cura. Su función es acercar a las partes pero lo hace en un ambiente adecuado, con un procedimiento de múltiples pasos, utilizando sus habilidades expresamente adquiridas a estos efectos, rompiendo el hielo entre los contendientes, sacándolos de sus rígidas posiciones, abriéndolos a soluciones creativas.

Si el tercero que interviene ejerce coerción sobre una o ambas partes para que lleguen a un acuerdo el procedimiento no puede ser llamado mediación, además, tal coerción interfiere con el derecho de cada uno a la determinación, valor que sustenta y debe sustentar la profesión. El mediador utiliza técnicas y habilidades escucha a las partes, las interroga, despeja el problema, crea opciones e intenta lograr que los contendientes lleguen a su propia solución. Hace que las partes descubran cuál es verdaderamente el tema en debate, entiendan la diferencia entre lo que quieren y lo que necesitan, se hagan cargo de los requerimientos y necesidades de la contraria, y consideren las opciones con realismo. El mediador motiva sin manipular e insta a lograr un arreglo sin coaccionar.

### **6.3.- El poder del mediador.**

La relación de poder en la mediación es menos clara y por ello más peligrosa para el cliente. El contrato implícito en la mediación presupone que el profesional asistirá a los partes a resolver sus problemas específicos de acuerdo a los propios términos de las mismas.

El mediador debe entonces despojarse de algo del poder que se le atribuye, definiendo el campo en que está dispuesto y es capaz de ejercer su cometido: debe controlar el proceso, pero las partes deben ser dueñas del contenido y del resultado. Por ello, corresponde a este profesional reafirmar el poder respecto del procedimiento, mientras deniega el poder en relación al contenido. El mediador tiene poder, lo quiera o no. Puede limitar su poder al limitar la utilización del mismo.<sup>xxiii</sup>

El mediador no es neutral en cuanto al procedimiento<sup>xxiv</sup> que debe dirigir, y en ello está incluida, la cuestión del equilibrio de poder entre las partes, que muchas veces no depende solamente de factores personales, emocionales, de dependencia, etcétera, sino del conocimiento de datos de la realidad, realidad de la otra parte que oculta un elemento o realidad objetiva y externa. Cuando una parte conoce todo de algo y la otra casi nada, el acuerdo será desequilibrado, sea este dato económico, social o legal. La decisión que tomen las partes a modo de acuerdo debe ser informada. Si el mediador advierte que una parte está aprovechando la ignorancia o desconocimiento de la otra, su intervención dista de aquella en que el mediador piensa que obtendría un acuerdo mejor;

es decir, no puede compararse el desequilibrio de poder con el caso en que, por el saber de su profesión, si él fuera la parte estaría en condiciones de hacer otro acuerdo diferente. Mas, aun así, su intervención debe ser la de aspirar a reequilibrar a través de hacer que las partes obtengan la información faltante, no la de asesorar él mismo. Su intervención deberá ser siempre de procedimiento, no de contenido.

## **7.- La profesión de mediador y su profesión de origen**

En el cuerpo de una profesión existen habilidades, capacidades, técnicas y competencia en cuanto a una línea de trabajo específica. Con el transcurso del tiempo y el cambio de usos sociales varia el criterio de diferenciación de las diversas profesiones; el campo de la mediación brega por convertirse en una profesión unificada, con un cuerpo definido de conocimiento, habilidades y estándares propios, que emergió y se desarrolló a partir de raíces multidisciplinarias; estas raíces enriquecieron la profesión pero también consiguieron confundir su sentido de identidad<sup>xxv</sup> y en el modo del mediador de encarar su profesión juega un rol importante el conocimiento propio como tal, pero también hay elementos que variarán según su profesión de origen.

El Derecho está constituido por un conjunto de leyes, preceptos y reglas a los que están sometidos los hombres en su vida social, de acuerdo al cual existen facultades de hacer o exigir lo que esas normas establecen a favor de cada uno. Si el mediador es abogado, serán su entendimiento e interpretación de la ley y el Derecho y su concreta aplicación los que le dictarán posibles conductas a realizar con los participantes en el acuerdo.

Así, la sociología analiza los fenómenos sociales y las interconexiones entre los hechos, individualizando las leyes que los gobiernan. Si el mediador es sociólogo, será su sabiduría sobre la organización de la sociedad y la convivencia humana la que le permitirá contribuir al acuerdo con datos y eventuales vaticinios sobre elementos de cultura, educación, clases, grupos, trabajo., religión, medios de comunicación, moda u otros que puedan constituir factores diversos en uno u otro sentido para el porvenir de las partes, y su juicio puede considerar que el modo de ver de las partes es inconveniente conforme a estos conocimientos.

La economía estudia sistemáticamente las relaciones sociales relativas a la organización de la producción y distribución de los bienes y recursos, a la explicación de las causas de las que depende el bienestar material de los seres humanos, al gasto y ahorro de dinero, tiempo trabajo, a la planificación y transformación de las estructuras productivas y de las formas de consumo o para atender a diversas necesidades, o a la administración de los bienes públicos y privados o domésticos. Si el mediador es economista, su aporte puede consistir en aplicar tal análisis con un juicio de interpretación y valoración personal de ciertos factores económicos.

Ello acontece también respecto de otras áreas profesionales y, en definitiva, el mediador estará tentado a plasmar su óptica en el acuerdo y a obtener el para él un mejor acuerdo, según su oficio.

En general, en todas las personas que se dedican a la tarea de formación, sean formadores de mediadores o en cualquier otra disciplina, debe manifestarse una fuerte tendencia a relacionarse con los demás en forma dialogal y un interés por compartir sus conocimientos con el otro. Los que reciben formación como mediadores, son profesionales oriundos de diferentes profesiones; la formación de mediadores es, en general, una formación de postgrado; realidad ésta que está exigiendo un nivel académico elevado. Para la tarea docente será necesario poseer formación pedagógica imprescindible y una correcta capacidad docente. Es decir, que el formador en mediación debería ser un docente, con todos los atributos que esa calidad implica. Sin embargo, eso no basta, será necesario sumar a tal cualidad una especialización afin con aquello que se pretende transmitir a los educandos; es ideal que sea mediador; para poder comprender qué ayuda puede acercarle a aquél desde su especialidad.

El docente o formador por vocación se complace en la interrelación con los educandos y encuentra en el intercambio con ellos el motivo central de su enriquecimiento personal. Es aquel que se plenifica enseñando, que encuentra su realización plena cuando advierte que el aprendizaje se realiza; el que su regocija cuando ve que la semilla que plantó está germinando. El buen docente aprovecha el mismo acto de la formación, el instante en que los futuros mediadores se van introduciendo en un nuevo campo de aprendizaje, ajeno a sus profesiones de origen, para descubrir hacia dónde y en qué medida debe instrumentar estrategias didácticas que

permitan descubrir cuáles son los fundamentos filosóficos y científicos de las acciones que se realizan en una experiencia de mediación.

La mediación es en sí un proceso educativo, por ello la del mediador es también una tarea docente, y en esto descubrimos que el ejercicio de la mediación difiere del ejercicio de otras profesiones, el mediador, una vez que aprendió y adquirió las habilidades, ayuda a comunicarse. Esa ayuda que brinda a los mediados se traduce para ellos en un modelo de comunicación que, si está correctamente dirigido, les servirá para situaciones futuras. En este sentido, el mediador debe tener dotes de docente: actitud dialogal, paciencia, claridad de conceptos y capacidad para hacerse entender. El docente preocupado por su tarea está atento al descubrimiento que van realizando los educandos y goza con su aprendizaje. Al mismo tiempo, perfecciona su propia formación: podemos hablar quizá de un coaprendizaje, aunque desde lugares diferentes. Resulta fundamental valorar cuál es la formación de origen de cada futuro mediador, pues el proceso de aprendizaje podría fallar si no tenemos cuenta al sujeto de la formación, si los grupos son interdisciplinarios, se trabaja en el aula con la riqueza de ese intercambio; sino la experiencia la brinda sólo el docente; estas realidades necesitan encontrar un docente ágil, dúctil y seguro de los objetivos propuestos y de sus propios saberes.

## **8.- Etapas del proceso**

En el proceso de mediación se destacan los siguientes pasos: Contacto y contrato, sesión conjunta inicial, sesiones privadas o caucus. Confidencialidad. Acuerdo.

### **8. a.- Contacto y contrato:**

Aceptación y firma del Convenio de Confidencialidad. Las partes reciben el acuerdo y lo firman; si tienen dudas respecto de lo que van a firmar, el mediador sugerirá a las partes llevar el convenio de confidencialidad para consultar y firmarlo a la sesión siguiente.

Consta de las siguientes etapas; derivación. Primera entrevista con las partes. Contacto emocional con las partes, intentando el mediador mostrar que es una persona confiable. Descripción del proceso de mediación: consigna de mediación.

Feedback de comprensión de las partes: Antes de proseguir, el mediador solicitará feedback a las partes, para garantizar que hayan comprendido la consigna.

### **8. b.- Sesión conjunta inicial**

a- Las partes ventilan sus emociones: cada uno cuenta su versión o perspectiva de los hechos. El mediador da únicamente feedback emocional preguntando qué siente a cada una.

b- Cada parte dice lo que espera de la mediación, que sería un buen resultado para cada uno. Además el mediador puede: Parafrasear: repetir lo dicho lo más cercanamente posible, sin cambiar el sentido; y re-enmarcar: poner ambas situaciones bajo un título que las contenga. El mediador busca entender: Qué sería una buena solución para cada parte, qué espera cada uno de la mediación. Las necesidades de cada parte: la lista que cubre los deseos que cada parte busca satisfacer.

c- El mediador tratará que las partes se escuchen unas a otras: mejorar los canales de comunicación. Intervalo del mediador para pensar y evaluar.

d- Se repasan las cuestiones: ¿Qué sabemos? ¿Es la mediación lo adecuado para este caso? ¿Qué necesitamos saber? ¿Qué dificulta la solución? ¿Qué podemos sugerir? ¿Cómo podemos ayudar? Se decide a qué parte ver primero en sesión privada o caucus si se considera que este es necesario.

### **8. c.- Iniciación de sesiones privadas o caucus.**

1.- El mediador busca; averiguar que es importante para cada uno tratando de esclarecer e intercambiar información en privado y de identificar los intereses de las partes. Hace preguntas que merezcan respuestas de contenido (que no puedan ser respondidas por si o por no).

- 2.- Muestra que entiende lo que sienten las partes, es decir, empatía.
- 3.- Traduce y clarifica (para asegurar y mostrar que entiende).
- 4.- Chequea las posiciones, expectativas y lo expresado: (ejemplo: “Si entiendo... lo que le gustaría que pase es.....”)
- 5.- Pregunta a las partes qué de lo hablado quieren que sea guardado de modo confidencial.
- 6.- Repasa y clarifica lo que se lleva a la entrevista conjunta.

Los intervalos del mediador entre las sesiones:

- 1) Revisa la información.
- 2) Desarrolla futuras opciones. (Busca entender que funcionó y que puede ser mejorado.) El mediador honra la confidencialidad, nunca comenta con otros lo dicho por la partes.

#### **8. d.- Sesiones siguientes (conjuntas)**

- a. El propósito es buscar acercar a las partes hacia un acuerdo:
- b. A través de lluvia de ideas.
- c. Análisis de las opciones posibles de usar.
- d. Considerar opciones posibles para el acuerdo.
- e. Rol del mediador: es más activo que al comienzo. Transmite la información útil (cuida la confidencialidad). Usa cuestiones hipotéticas para comunicar posibles acuerdos. (“¿Qué pasaría si....?” “¿Sería posible que...?”) .Pregunta cuestiones a las partes acerca de lo que desean. El mediador entre las sesiones: revé áreas de acuerdo y

desacuerdo. Se pueden diseñar estrategias: de estar cerca de la solución, diseña el borrador del acuerdo.

Luego en la sesión conjunta; clarifica el acuerdo. Si quedaran cuestiones sin acordar: a-explica lo no acordado, b.-establece un acuerdo parcial y clarifica las cuestiones en disputa que han quedado sin resolver. Si es necesario, trabaja detalles de la implementación del acuerdo. Entrega una copia del acuerdo a las partes para que lo revisen. Trabaja sobre la comunicación y las relaciones futuras, chequeando si a causa del conflicto han quedado dolores emocionales u ofensas que merecen ser enunciadas, disculpas mutuas, etcétera.

### **8. e.- Última reunión conjunta**

El mediador:

- 1) Puede redactar el acuerdo o participar en su redacción.
- 2) Se asegura de que las partes entiendan todo el acuerdo y que comprendan a qué se comprometen.
- 3) Las partes firman el acuerdo.
- 4) El mediador trabaja con las partes para ver si incorporaron nuevas repuestas pacíficas frente a situaciones similares del futuro. Las partes deberían tener respuestas pacíficas a la pregunta: ¿qué haría de diferente en un futuro ante una situación similar?
- 5) Cada parte se lleva una copia, una queda en poder del mediador y otra, para ser guardada en la escuela.
- 6) Se decide qué hacer con los registros, notas y apuntes tomados, si los va a destruir el mediador, cómo y cuándo. Si lo dicho fuera considerado confidencial por las partes, y quisieran destruirlo al finalizar la mediación, el mediador debe satisfacer el pedido de las partes.



Resumiendo a veces se puede realizar la mediación en una sola sesión. El caucus es opcional; lo importante es captar la esencia de cada etapa. En la primera etapa se debe establecer contacto y contrato, donde el mediador explica el proceso. Tanto el mediador como el proceso deben ser aceptados por las partes; luego éstas deben ventilar sus emociones y explicar sus expectativas acerca de lo que sería un buen resultado para ellas. El mediador tratará que las partes se escuchen y entiendan y luego trabajará sobre intereses y prioridades. Cuando ambas partes han esclarecido las cuestiones en juego y comprenden lo que necesitan, el mediador podrá pasar a hacer lluvia de ideas para crear opciones que lleven a la solución del acuerdo. El rol del mediador es más activo al ayudar a tamizar las opciones y poder elegir las mejores para ambas partes y que luego serán incluidas en el acuerdo. El mediador ayudará a las partes a analizar y comprender el estado de la comunicación y las relaciones evaluando la necesidad o no de una disculpa mutua. Se redactará el acuerdo y, antes de cerrar el proceso, el mediador trabajará con las partes la incorporación de las nuevas respuestas pacíficas en cada caso que la situación que generó el conflicto se repitiese.

## **9.- Cualidades esenciales de la mediación**

Al referirme a este aspecto quiero destacar como condiciones muy importantes en este proceso, las siguientes: voluntariedad, consentimiento informado, autodeterminación, imparcialidad y neutralidad, confidencialidad. Sobre cada una de ellas realizaré un comentario a fin de tratar de entender que significan y que importancia tienen en este trabajo

- a. Voluntariedad: Se refiere al derecho de las partes a participar libremente de un proceso y llegar a un acuerdo mediante el proceso de la mediación. Cualquiera de las partes tiene derecho a retirarse de la mediación en cualquier momento. No importa la razón por la cual comenzaron la mediación; al comienzo y durante todo el proceso debe quedar claro que pueden seguir o retirarse, y que si se quedan es por su voluntad y deseo.
- b. Consentimiento informado: Se refiere a que las partes deben entender el proceso, su desarrollo, comprender si les es favorable acordar y, si acuerdan, qué compromiso están asumiendo, y que significa cada palabra del acuerdo. Las partes deben tener en claro que sucede si acuerdan o no, el contenido de lo que acuerdan, o por qué no les conviene

acordar. A esta situación la denominamos consentimiento informado, es decir, las partes están informadas acerca de lo que están consintiendo.

c. Autodeterminación: Es el principio que reconoce que las partes de una disputa tienen el poder y el derecho de definir sus cuestiones, de decidir de elegir la solución y acordar si lo quieren. Ajeno a que todos los integrantes de la escuela estén bajo la normativa de la institución, dentro de la sesión de mediación las partes no están obligadas a acordar; tienen el poder de decidir acerca de cómo definir sus cuestiones, haciendo la salvedad de que no pueden tomar una decisión que estén en contra de la reglamentación de la escuela. Queda prohibido acordar algo ilegal o llegar a un acuerdo que sea a expensas del otro o de terceros.

d. Imparcialidad y Neutralidad: Se refiere al derecho de las partes a un proceso de mediación que les sirva de un modo justo y equitativo, y a que los mediadores no sean prejuiciosos o favorezcan de palabra o acción a cualquiera de las partes. El mediador debe estar libre de favoritismos hacia alguna de las partes y no puede estar involucrado en el conflicto de modo directo o indirecto. Si tuviera algún tipo de interés en el resultado, debería abstenerse de actuar como mediador.

Este concepto en mediación, hace referencia a cosas muy distintas entre ellas: no tomar partido o asumir una posición propia en la disputa de los participantes, no involucrarse afectiva o personalmente, ser equidistante y ecuánime en el trato con las partes, ser percibido como neutral en el sentido de no establecer alianzas con ninguno de los interesados.

En términos generales, se sostiene que: el mediador no someterá a su propio juicio moral la conducta ni las pretensiones de los disputantes, así como tampoco las propuestas de solución que surjan de los relatos. Dará lugar al sistema valorativo y cognitivo de los disputantes. Se abstendrá de poner en juego sus afectos, simpatías y antipatías, que lo comprometan en el enfrentamiento. Pondrá en suspenso su universo valorativo y afectivo. Evitará el establecimiento de alianzas con las partes y se abstendrá de caer en las propuestas de parcialidad a que eventualmente las partes lo induzcan.

Para J. Folger y T. Jones sostienen que “La influencia del mediador es inevitable en virtud de lo que sabemos sobre la naturaleza fundamental de cualquier interacción humana: no podemos formar parte de una interacción sin contribuir a darle forma, moverla y dirigirla continuamente”<sup>xxvi</sup>. El Lugar del tercero del mediador<sup>xxvii</sup> hay que construirlo y para ello es preciso tener presente variables que pueden conducir a la destitución del mismo, la constitución del lugar de tercero es condición de posibilidad de la mediación y de no constituirse, también puede ser el obstáculo para el despliegue del proceso. Porque el mediador es la única garantía para concretar en la práctica, para hacer realidad las características estructurales de la mediación para que: las partes mantengan el control de las negociaciones y de la disputa; los participantes no deleguen su poder de decisión en un tercero; autocompongan su conflicto; el acuerdo sea reflejo de la voluntad y la singularidad de las personas en conflicto, o sea, que acuerden en su ley; y el acuerdo tenga mayores probabilidades de cumplimiento, por que fue una decisión personal la que generó la obligación.

e- Confidencialidad: Todo lo hablado en las sesiones de mediación es confidencial. Lo que se diga en sesiones separadas o caucus también es confidencial. Al final de cada caucus, el/ la mediador/ a preguntará a cada parte qué quiere que quede confidencial. Lo dicho en la sesión de mediación no debe ser repetido fuera de ella ni por el mediador ni por las partes. El/ La mediador/ a debe tener claro que la confidencialidad es una protección cuyos límites son la existencia de peligros reales como planear suicidarse o matar, drogarse, etc. En tales casos, el/ la mediador/ a debe informar a las autoridades para que se brinde la protección adecuada a la situación.

f- Información a las partes: Se deberá explicar a las partes para que entiendan: qué pasará con las notas que se toman (su destrucción, cuándo y cómo), qué de lo tratado queda en el acuerdo, si se firmase, duración de las entrevistas, la posibilidad de reuniones conjuntas y separadas (o caucus) por pedido del mediador o de las partes. Casos de excepción a la Confidencialidad en mediación. Rol del mediador: al explicar, se debe aclarar que el mediador no está a favor ni en contra de ninguna parte.

g- Creación de un clima de confianza: El mediador debe estar concentrado en el diálogo con las partes (remitir a escucha activa). Debe ser respetuoso siempre y tratar de seguir el pensamiento de las partes, mostrándoles que las entiende (dando feedback). Es importante mantener contacto visual, expresión facial, movimientos de la cabeza y el

cuerpo que demuestren interés y concentración, y construir confianza con el/ la mediador/ a y la mediación.

h- Manejo del silencio: El silencio respetuoso es el que permite al que habla seguir el hilo de sus pensamientos. El mediador puede utilizar el silencio para: organizar sus pensamientos, incluyendo lo escuchado, recordar información. Por otro lado, es un proceso lento: prevenir peleas, excluye la posibilidad de violencia, el diálogo debe guiar el proceso. Si el mediador percibe que una o ambas partes están incomodas con el silencio, debe hablar. El mediador debe mantener la comunicación abierta, debe respetar el derecho de las partes a expresarse.

## **10.- Modelos.**

A lo largo de la historia de la humanidad se han efectuado interesantes aportes que pueden ser reconstruidos desde varias perspectivas: derecho, política, teología, literatura; ya que la manera en que la gente maneja sus diferencias y la intervención de una tercera parte en el asunto es algo tan viejo como el mundo. Pero fundamentalmente aludiré a las contribuciones realizadas, durante las últimas décadas, desde la sociología, la psicología social, la antropología<sup>xxviii</sup>, las ciencias de la comunicación, la lingüística, entre otras.

Los tres patrones que reconstruyen las tendencias en este tema, cada cual nutrido por raíces teóricas multidisciplinarias y que son los más seguidos por los mediadores para posicionarse en su rol profesional al realizar sus intervenciones como terceros, regulando el conflicto y asistiendo en una disputa son: Harvard; narrativo, y transformativo.

A comienzos de los '90, se identificaban otros modelos como: Modelo del control por el mediador; modelo intervencionista; modelo del control por los disputantes; modelo del desarrollo relacional

Es importante destacar que cada uno encierra valores teóricos y prácticos que los mediadores actualizados en la materia no deberían desconocer, como tampoco pensar que solamente sirve uno de ellos. Es más, los mediadores avezados construyen su propio modelo, siendo que la mayor parte de las veces resulta de la combinación y

adaptación de aquéllos. Los modelos poseen características propias que lo distinguen de los otros dos y no obstante compartir la idea de que la mediación es un procedimiento voluntario, difieren en gran medida en cuanto al cimiento teórico y axiológico de su fundamentación, a la metodología

### **a.- El modelo de la Universidad de Harvard**

El enfoque que utiliza es considerar a la mediación como negociación colaborativa facilitada<sup>xxix</sup>. En general, y salvo casos especiales, colaborar o cooperar se torna difícil para las partes en conflicto, quienes repiten conductas y actitudes competitivas, evasivas y hasta acomodaticias, antes que colaborativas.

Aparece, en consecuencia, la necesidad del mediador, tercero que, cuando está debidamente entrenado en técnicas de negociación colaborativa basada en los intereses, puede intervenir durante todo el procedimiento para generar una conducta de cooperación entre las partes<sup>xxx</sup>; éste procura, en general, el mayor grado de satisfacción de los intereses y necesidades de todas las partes involucradas en un conflicto.

Se debe señalar que los conceptos que se utilizan en el ámbito de la negociación son aplicables al trabajo del mediador, cuya tarea insiste en hacer de facilitador de la comunicación y la negociación entre las partes en. Esto quiere decir que el mediador tratará de ayudar a que los involucrados en una disputa se conviertan en negociadores reflexivos y razonables, y puedan intercambiar datos e ideas sobre la base de sus intereses, comunicándose sin interferencias.

Los intereses son, finalmente, las preocupaciones de las personas. O sea todos aquellos aspectos que les importan e involucran, no sólo cuantitativos, monetarios, materiales y prácticos, sino también cuestiones de imagen, prestigio, temores, expectativas, seguridad, valores, creencias, tradiciones, reconocimiento, pertenencia, bienestar y control, entre otros, y que subyacen, generalmente, debajo de las posturas o posiciones de cada parte.

Una vez identificados los intereses, se podrá ir confeccionando una lista decreciente, de más a menos importante, con fin de explorar cual es la relación de esos intereses con las posiciones adoptadas, induciendo a cada uno a mirar desde afuera el

problema y a reflexionar sobre él como si fuera de otro. Probablemente, las partes advertirán que las posiciones expuestas al inicio no expresan adecuadamente la defensa de sus intereses más vitales, o que han puesto demasiada energía en reclamar por intereses que están en niveles inferiores de importancia

El mediador intentará también que entiendan y puedan evaluar correctamente los intereses de la contraria. La técnica más usual es inducirlos a ponerse en los zapatos del otro y desde esa perspectiva; hacer una lista de sus intereses, los que serán confrontados con los filtros de la realidad tanto como los personales, para quedar finalmente registrados en el acuerdo. En la búsqueda de acuerdos que sean satisfactorios para las partes está centrada, en gran medida, la actividad del mediador.

Es tarea del mediador ayudar a las partes a que salgan de sus posiciones asumidas en el proceso del conflicto y que las han llevado a estar en disputa. No decimos que las posiciones sean malas, sino que en el momento de la mediación han resultado no ser operativas. Cuando las partes se desempantan, gracias a la tarea desarrollada por el mediador, pueden ver el problema desde otro ángulo, encontrar una solución (para él), y terminar con la disputa, aun en casos en los cuales el proceso conflictivo continúa.

Se afirma que resolver significa finalizar, terminar, concluir, entonces la mediación puede ser vista, además, como un método de disolución de disputas, dado que el lograr un acuerdo que finiquite una disputa es sólo uno de los objetivos, pero no el único. El protagonismo de las partes es otra de las metas y, esencialmente, es lo que la diferencia de otras formas de conducir las disputas, como el juicio, en el cual también se finiquita la disputa, pero en la mayoría de los casos sin el protagonismo de las partes.

Por lo tanto, dentro de este modelo el conflicto es considerado como una traba u obstáculo para la satisfacción de los intereses y necesidades de las partes, y el tratamiento que se le da por medio de la mediación es: hacer trabajar colaborativamente a las partes para que encuentren los modos de satisfacerlos.

## **b.- El modelo narrativo**

Este modelo es una variante del anterior. Postula, sin desatender la búsqueda del acuerdo, un gran énfasis en la comunicación. El mediador, para poder manejar el conflicto, al que considera fundamentalmente como una “narración de historias conflictivas”<sup>xxxix</sup>, deberá acceder al relato del conflicto que cada parte efectúa. Vale decir que el conflicto es traído a la mediación como una “historia del conflicto”<sup>xxxixii</sup>, en la que cada parte tiene su versión. El conflicto es verbalizado.

La mediación es tomada como un acto comunicacional, es una modalidad especial de efectuar y llevar adelante una conversación hacia un acuerdo. A este modelo de mediación también se lo conoce como “circular-narrativo”<sup>xxxixiii</sup>, ya que considera que el conflicto tiene varias causas generadoras que se “retroalimentan continuamente”<sup>xxxixiv</sup>. Con el concepto de circularidad se busca pensar el problema no ya en términos de hechos, acciones aisladas o cosas, sino como relaciones y por ello las partes intervinientes son vistas en una interrelación donde se influyen mutuamente, sea de manera alternada o simultánea.

Al entender la mediación como un proceso conversacional, dentro del cual el mediador trabaja con las historias que las partes les traen, dichas historias poseen estructura también circular que da cuenta de una dinámica circular del conflicto que está en constante retroalimentación y a la que se accede, mayormente, a través de “preguntas circulares”<sup>xxxixv</sup>. La dinámica conflictiva es un círculo y tiene que ver con la forma en que las partes desde cada perspectiva, arman y desarrollan sus argumentos que influyen, y son influidos por los de la otra parte, estructurando pautas de interacción que retroalimentan la relación entre ambas

Queda claro que dentro del relato individual se presentan elementos que refuerzan el propio punto de vista argumentan sobre lo errado de las justificaciones del adversario. O sea que si cada parte llega a la mesa con su libreto, es tarea del mediador conseguir que aparezca uno nuevo, debido a lo cual su participación será muy activa. Para que las partes puedan llegar a un acuerdo deben cambiar sus historias conflictivas por otras más positivas que les permitan salir de sus posiciones.

El mediador debe poner el acento en cambiarles a las partes la narrativa que traían e intervenir en la creación de una nueva historia alternativa generadora de un cambio. No es una tarea sencilla y dependerá del estilo personal del mediador la forma en que se la realice, para que no invada' con su intervención la interacción entre las partes mismas. Parte del método utilizado es cambiar el significado de la historia anterior, vista por cada parte como su verdad y construir con las partes una nueva historia en común.

Para poder llevar a cabo su tarea, un mediador que recurre a este modelo deberá conocer determinadas herramientas comunicacionales: preguntas abiertas, recontextualizar, connotación positiva, entre otras y efectuar primeramente sesiones privadas con cada parte, antes que abrir la mediación en una sesión conjunta, para obtener una historia de cada una de ellas sin el peligro de que el primer relato colonice a los siguientes, al encontrarse directamente unos frente a otros. Su participación es clave para que aquéllas aprendan a comunicarse de nuevo, sobre todo a expresarse e interpretar lo dicho por el otro, bajo una modalidad facilitadora del acuerdo.

### **c.- El modelo transformativo**

Se lo presenta como la antítesis del Modelo de Harvard, en el sentido de que muestran a aquél enfocado exclusivamente en el acuerdo y a éste con una total indiferencia por lograrlo. El objetivo, entonces, no estaría en llegar a un resultado, sino en modificar para mejor la relación entre las partes, de ahí proviene su nombre, ya que se dirige a la transformación personal cuando se alienta promueve el desarrollo de actitudes, valores, habilidades y potencialidades para generar cambios.

Desde la perspectiva de Baruch Bush y Folger<sup>xxxvi</sup> dos de sus más destacados impulsores, este modelo activa el desenvolvimiento de valores morales en la gente, lo que lleva a la obtención de efectos colaterales importantes generadores de una nueva forma de encarar las relaciones humanas que incidiría notablemente, según ellos, en la cantidad y nivel de recurrencia del conflicto social.

El modelo se apoya en la teoría de la transformación que sostiene la posibilidad de transformar el carácter de las personas en disputa por medio de un desarrollo moral y que a su vez incidirá en la sociedad como un todo. Este efecto multiplicador llevará a un



cambio positivo en los individuos, convirtiéndolos de seres defensivos y egoístas en empáticos y considerados, así también la sociedad se tomará una fuerte red de aliados en vez de ser una frágil tregua entre enemigos. Los autores sostienen, en “La promesa de la mediación”<sup>xxxvii</sup>, que se trata de un cambio de paradigma y que es preciso salir de la concepción individualista y pasar a una concepción relacional.

Desde el punto de vista de la mediación transformativa, al conflicto no se lo asume como un problema, sino como una oportunidad para el desarrollo moral, siendo que la mediación es utilizada para transformar a las personas, ayudándolas a luchar con las circunstancias difíciles y a establecer un puente entre las diferencias humanas durante las disputas. La mediación transformativa se vale de dos conceptos fundamentales, que son aplicados en varias técnicas al momento de intervenir los mediadores. Esos principios son el empowerment<sup>xxxviii</sup> y el reconocimiento. Con la puesta en práctica de ambos, se les otorga a las personas un sentido de su propio valor y de su fuerza para manejar los problemas de la vida; simultáneamente, una toma de conciencia por los problemas de los demás y el aumento de la empatía por la situación del otro.

El mediador que interviene siguiendo esta pauta viene a la mediación preparado para presenciar y desarrollar procesos con fuertes intercambios entre las partes, quienes en sus interacciones, también pueden llevar al surgimiento de oportunidades para otorgarse recíprocamente poder y el mutuo reconocimiento. Dentro de este esquema el mediador legitima a cada persona frente a sí misma, empowerment y también tiene al otro, lo que se considera reconocimiento. Luego, ellas, a lo largo del procedimiento, deberán hacer lo mismo para producir un cambio, debiendo el mediador estar atento a las ocasiones en que ocurran tales comportamientos, aprovechándolos y profundizando en ellos.

Dentro de la mediación, los profesionales que adhieren al modelo lo consideran fundamental, no sólo para lograr la resolución de los conflictos, sino y más dedicadamente, al mejoramiento humano, buscando una calidad de vida superior que se traduce en mejorar la convivencia por medio del respeto, la tolerancia, la participación y la responsabilidad en la toma de decisiones.

## **11.- Conclusión**

En el presente capítulo se reflexiona sobre los antecedentes históricos y los modelos de mediación a fin de establecer un lineamiento temporal sobre el origen de la misma, desde la antigüedad hasta la actualidad destacando el avance de sus conceptos fundamentales a través del tiempo. Además se analizaron algunas nociones de mediación donde se destacan la figura del mediador o amigable componedor como tercero neutral, que ayuda a resolver la controversia de dos o varias personas, que con prudencia, buen juicio e imparcialidad, trata de avenir a las partes para evitar su pleito. Destacando que son las partes las que deben resolver y no el mediador. Y si no llegan a un acuerdo pueden dirimir sus diferencias a través de los tribunales.

Esta figura (la mediación) ha tenido un gran desarrollo en algunos países Latinoamericanos como: Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile y Ecuador afines a nuestra idiosincrasia. Cada uno de ellos adecuándola a los perfiles de cada pueblo, perfeccionando ciertos aspectos o profundizando áreas que aún permanecen postergadas en nuestro país.

Al considerar los núcleos fundamentales del procedimiento se enfatizan: los principios de autocomposición, autonomía de las partes y el poder del mediador como ejes importantes, y en cada modelo (negociación colaborativa, narrativo y transformativo) se conserva una dimensión y equilibrio con características propias a fin de llegar a soluciones ágiles y confiables de los problemas que surjan en el trato cotidiano con las personas. Si los educandos participan en una interacción que les enseñe como pensar, y no que pensar, sobre los problemas que son importantes para ellos probablemente serán capaces de implementar mecanismos que permiten expresar y resolver los conflictos de forma pacífica, positiva y eficaz en todos los niveles.

A continuación se examinará aspectos del comportamiento humano que se relacionan con la comunicación tratando de descubrir creativamente las diversas alternativas que pueden facilitar una razonable composición de intereses en una situación conflictiva.

## **Capítulo II**

### **EL CONFLICTO EN EL MARCO DE LA MEDIACION**

**SUMARIO:** 1.- El conflicto en el marco de la mediación.1.1- El conflicto como oportunidad.1.2- Elementos del conflicto. 1.3.- Aspectos a tener en cuenta para resolver los conflictos.1.4.- Otra perspectiva. 2.- Condiciones en los sujetos para mediar. 3.- La comunicación como eje del proceso de mediación. 3.1.- El valor de la comunicación.4. Habilidades de escucha. 5.- Límites a la mediación: situaciones no mediables.6. Síntesis del capítulo.

## 1. - El conflicto en el marco de la mediación.

El conflicto existe desde que el mundo es mundo; es connatural al hombre y a los grupos que integra. Nace con la vida en comunidad, es una parte ineludible en el desarrollo de las sociedades humanas. No es en sí mismo ni positivo ni negativo. Nos afecta a todos y en todos los ámbitos, atraviesa la comunidad y la cultura. Saber cómo mirarlo y comprenderlo puede ser decisivo a la hora de intervenir en él a fin de buscar soluciones, productivas y efectivas. Cuando los conflictos no son resueltos en forma adecuada, se están comprometiendo los proyectos o patrimonios de los individuos, grupos o entidades de una comunidad. De igual manera sucede ante la recurrencia del conflicto que origina una ineficiencia en el uso de recursos, convirtiéndose en un tema de preocupación general e incluso de recursos públicos, sobre todo en situaciones límite, como lo son la lucha social violenta o la guerra.<sup>xxxix</sup>

El conflicto está inmerso en una cultura o subcultura. En opinión de muchos expertos, cultura y comunicación son inseparables<sup>xi</sup>. Podría mejor decirse que la comunicación se da en un contexto cultural. Un enfoque de la cultura como comunicación nos revela que las diferencias culturales influyen en el proceso comunicacional. Existen dimensiones culturales, a veces ocultas, tales como el manejo del tiempo y del espacio personal y social, y la percepción que el hombre tiene de sí, que marcan diferencias culturales<sup>xli</sup> y que pueden producir malentendidos o pseudo conflictos interculturales o transculturales cuando no conflictos reales. A los efectos del estudio de los conflictos y su posibilidad de resolución positiva, el lenguaje no verbal debe ser escuchado e interpretado de la misma manera que lo es la comunicación escrita u oral<sup>xlii</sup>. La cultura determina cómo los individuos perciben el mundo cómo ven las disputas, cómo evalúan y deciden el camino a seguir. Conocer los factores culturales que afectan la interacción entre los individuos o grupos de individuos puede ser clave a la hora de resolver el conflicto o de facilitar su resolución. Además hay diferencias en cómo la gente vive el conflicto. Ello puede estar determinado por distintos factores, tales como la raza, la etnia, la edad, el sexo y la orientación sexual, la religión, en general el grupo cultural.

A lo largo de la vida la pertenencia cultural puede cambiar, ya sea porque los factores han cobrado diferente grado de influencia, o porque se han producido cambios desde el entorno socio- cultural, las actividades o las necesidades e intereses básicos.

Esta noción dinámica de grupo cultural es, a los fines de la resolución de los conflictos, de gran utilidad porque conocer esta particular situación puede incidir en la elección del procedimiento adecuado para su resolución. El amigable componedor podrá así enfrentarse a conflictos en los que las partes comparten la misma visión del mundo, a ellos los llamaremos conflictos de primer tipo; o conflictos en los que las partes tienen visiones del mundo que coinciden sólo parcialmente, estos se denominan conflictos de segundo tipo; también conflictos en los que las partes tienen visiones del mundo sin elementos en común; son de tercer tipo.

Se ha sostenido que en sociedades homogéneas todos los conflictos son del primer tipo, los conflictos del segundo y tercer tipo se dan en sociedades heterogéneas. Ahora bien, en la medida en que las sociedades se integran con diferentes grupos culturales o étnicos se pueden presentar los conflictos del segundo y tercer tip<sup>xliii</sup>. En general, los negociadores y los mediadores manejan con mayor comodidad estrategias, tácticas y herramientas que les permiten operar en los conflictos del primer tipo, y deben capacitarse específicamente para la intervención en conflictos del segundo y tercer tipo. Identificar las características culturales de todas las partes permite trabajar con las diferencias.

En Oriente, la visión china del conflicto está impregnada de una aversión cultural a confrontar directamente. La bondad de una persona se mide en parte por su capacidad para evitar el conflicto y por la capacidad para no herir los sentimientos de los otro<sup>xliv</sup>. Cuando las partes se acercan a una situación potencial de conflicto, o bien se pasa por alto el desacuerdo o se llama a un intermediario para que resuelva la disputa antes de que se intensifique, tal como sucede con los comités de mediación impuestos por el Estado, previo a recurrir a un tribunal. Los mediadores suelen ser elegidos dentro de los miembros más respetados y confiables de la comunidad. Tienen un papel activo en la resolución de la disputa, nadie espera que sean neutrales, generalmente formulan acuerdos equitativos y tratan de persuadir a los disputantes para que los acepten evidenciando cierto grado de control y manipulación sobre la disputa. Al igual que los chinos, los coreanos ven en el conflicto no sólo un problema de comunicación sino de falta de respeto, por ello ponen sumo cuidado en elegir como mediadores a os miembros respetados de la comunidad.<sup>xlv</sup>

Para ciertas culturas el estilo occidental resulta más honesto expresar abiertamente el conflicto y tratar de resolver las disputas. Se suele atribuir a la palabra conflicto un significado y carga emotiva negativa, que denota choque, combate, pelea, batalla o lucha. Ello implica confrontación entre partes que viven esa situación como una crisis y la actitud imperante da lugar a procesos y comportamientos destructivos. El uso común ha extendido su significación para incluir un desacuerdo agudo o una oposición de intereses o ideas. En estos casos se lo asocia a disparidad, a la desavenencia. Y esta diferencia está mal vista en nuestro sistema de creencias. Muchas veces se vive la diferencia como una provocación o directamente como un ataque. Sin lugar a dudas ésta es una visión improductiva del conflicto.

### **1.1.- El conflicto como oportunidad**

Comprender el conflicto es la etapa inicial para la oportunidad de una experiencia positiva. Si bien, como hemos mencionado, muchas sociedades han otorgado al conflicto un sentido negativo, no toda controversia ha de producir un efecto tal. Es necesario reconocer los aspectos positivos presentes en las situaciones de conflicto, en lugar de aceptar y perpetuar los estereotipos negativos que suelen rodearla. Tal, por ejemplo, la perspectiva de un cambio como “fuerza impulsora y motivadora”.<sup>xlvi</sup>

El término chino crisis (weifi) se compone de dos caracteres que significan peligro y oportunidad, ocurriendo al mismo tiempo. En Occidente la palabra crisis tiene su origen griego en el término Krinein, que significa decidir. Las derivaciones de la palabra griega indican que la crisis es a la vez decisión, discernimiento, así como también un punto decisivo durante el que habrá un cambio para mejorar o empeorar<sup>xlvii</sup>. El conflicto implica una crisis, al mismo tiempo que una oportunidad para el cambio y la toma de decisión que le ponga fin.

No resulta sencilla aún la internalización de este aspecto positivo del conflicto, fácilmente quedamos atrapados en sus aspectos negativos. En la mayoría de los casos se asocia con lo nocivo. Los supuestos y creencias con que nos hemos criado y las experiencias de vida son determinantes de esta visión.

Un mundo sin conflictos sería tan inhabitable como uno en el que sólo hubiera conflictos. Cada vez hay más conciencia de que el conflicto no es una enfermedad social, sino un elemento indispensable para la evolución, concebido como un motor de cambio y un generador de energía creativa que puede mejorar las situaciones, una oportunidad para el crecimiento y el enriquecimiento personal. Es aceptable que ciertas formas de conflicto son, en el sentido expuesto, positivas para los participantes y para el sistema social en el que ocurren, y que un nivel moderado de conflicto interpersonal aumenta la motivación y la energía que el conflicto puede alentar la innovación, gracias a que propicia la mayor diversidad de puntos de vista. Además, se reconoce como relevante el hecho de que el conflicto obliga a fundamentar y a sustentar los argumentos en que se apoya una posición.

De acuerdo con el vocabulario vulgar, conflicto significa desacuerdo, desavenencia, lucha, pelea. Sin embargo, no todas las situaciones que se adecuan a esa definición son abordables mediante la mediación. En este sentido, es útil hacer una distinción a los efectos de entender sobre qué aspectos opera la mediación: una desavenencia o una disputa constituye un conflicto interpersonal que se comunica o manifiesta, y un conflicto puede no llegar a ser una desavenencia si no se le comunica a alguien en forma de incompatibilidad percibida o de reclamación.

Si entendemos la idea de que el conflicto es una construcción; una situación es vivida como conflictiva si es significada como tal<sup>xlviii</sup>. El conflicto puede darse entre las instancias del aparato psíquico (intrapsíquico) o plasmarse en la interacción de dos o más sujetos (interpersonales).<sup>xlix</sup> En principio, los conflictos que le competen a la mediación son los interpersonales. Los definimos como “una relación entre partes en la que ambas procuran la obtención de objetivos que pueden ser o son percibidos por alguno de ellos como incompatibles”<sup>1</sup>. Para enriquecer estos conceptos de conflicto manifiesto y latente, según Freud<sup>li</sup>: el primero es aquel donde las exigencias que se oponen son conscientes, tales como dos sentimientos contradictorios, o un deseo y una exigencia moral. El conflicto latente se expresa de un modo deformado en el contenido manifiesto y se traduce en la formación de síntomas, trastornos de conducta, perturbaciones de carácter, entre otras. El psicoanálisis considera al conflicto como constitutivo del ser humano y desde diversos puntos de vista: conflicto entre el deseo y la defensa, entre sistemas o instancias psíquicas, entre pulsiones, edípico, en el que no solamente se enfrentan deseos contrarios, sino que éstos lo hacen con lo prohibido.

Luego, en el campo interpersonal, el conflicto manifiesto es similar a la disputa explícita, una desavenencia. Y asimilamos en cambio la definición de conflicto latente, a la relación interpersonal en la que fuerzas particulares de cada miembro o de la estructura de una relación, entran en tensión y pueden o no precipitarse en una oposición de exigencias contrarias o un choque de fuerzas, que emerjan a través de la desavenencia.

En las últimas tres décadas diversos autores se han ocupado del análisis y caracterización de los conflictos con la perspectiva particular que les marca la disciplina a la que pertenecen<sup>lii</sup>. En la década de los años sesenta se definió el conflicto como una situación de competencia en la que las partes están conscientes de la incompatibilidad de las posiciones y en la que cada una de ellas desea ocupar una posición que es antagónica con los deseos de la otra. Evoca las emociones más profundas y las pasiones más intensas, es una forma de competencia donde las partes que pugnan reconocen tener metas mutuamente incompatibles. Tanto la competencia como el conflicto son formas de lucha. Se visualiza el conflicto como un proceso dinámico<sup>liii</sup> de reacción, en el que los movimientos de la parte A afectan los movimientos subsecuentes de la parte B, que a su vez vuelve a afectar las acciones de la parte A y así sucesivamente. Estos procesos dinámicos son comunes y se aplican a todas las esferas de la interacción humana. Los conflictos tienen su propio ciclo de vida; surgen, existen durante algún tiempo y finalmente desaparecen debido a sus propias cadencias inherentes, sin intervención alguna. No obstante, puede transcurrir un lapso considerable antes de que el conflicto se disuelva por si solo. Así se construyó una teoría dinámica del conflicto.

## **1.2.- Elementos del conflicto**

Analizar los elementos del conflicto conduce a una mejor comprensión del mismo; explorar las creencias y los factores que influyen en su resolución son decisivos para la facilitación del mismo. Un diseño simple y práctico a los fines de analizar los elementos del conflicto estos, es una construcción ideada por el profesor Lederach<sup>liv</sup>, que se compone de un triángulo en cuyos vértices se articulan tres aspectos claves: las personas; el problema; el proceso.

### **1.2.a.- Las Personas**



El conflicto puede darse en un individuo (intrapersonal este no integra la temática de este trabajo), entre dos o más individuos; dentro de un grupo, organización, institución o Nación, o entre dos o más grupos organizaciones, instituciones o Naciones. Un conflicto no se regula constructivamente si las personas conciben la situación como un apuro, en el que hay que defenderse del otro. Si se lo concibe así, no hay más que dos posibles resultados: perder o ganar. Y así, la confrontación se ve desde una perspectiva personal, y no como problemas concretos que hay que resolver. Algunos de estos aspectos mencionados se aplican también a las organizaciones, pero cuando éstas son partes en el conflicto, O cuando éste se da en el marco organizacional, es necesario mirar lo que ha sido llamado la psicología de la organización La dinámica de comunicación, la estructura y funciones de los grupos, el sistema de toma de decisiones y la cultura de la institución son aspectos relevantes.

### **1.2.b.- El problema: motivo del conflicto**

El objetivo de esta mirada no es conocer los detalles de la historia, sino categorizar los problemas. En nuestro esquema el problema se refiere a las diferencias esenciales que separan a las personas, lo que podríamos llamar el conflicto real. El conflicto existe cuando hay acciones que se oponen. Hay conflictos innecesarios, donde no hay asunto de fondo que tienen como componentes: la mala comunicación, los estereotipos, la desinformación y la percepción equivocada del propósito de la parte o de cómo se fue gestando el proceso. Restablecer la comunicación o construir una comunicación más apropiada y clara o, en su caso, aportar información correcta puede ser la forma de hacer desaparecer estos conflictos aparentes. En cambio, la parte genuina de un conflicto se basa en las diferencias esenciales, en cuestiones y puntos concretos de incompatibilidad, como, por ejemplo: los distintos intereses, necesidades y deseos de cada uno, las diferentes opiniones sobre el camino a seguir, el criterio para tomar una decisión, o a quién corresponde qué, a la hora de repartir los recursos o bienes materiales, las diferencias de valores, las cuestiones concretas de dinero, tiempo, tierra, derechos, compensación, entre otras.<sup>lv</sup>

La comprensión del elemento problema dentro de un conflicto se facilita si se lo divide en las siguientes facetas: por un lado, están los asuntos, que son las diferentes áreas que, a primera vista, dan muestra de discrepancias o de incompatibilidades que deberán ser tratadas. Tales asuntos son expresados a través de las posiciones que cada

parte fije son la postura inicial que más comúnmente adoptan las partes e conflicto, definen lo que ellas creen que quieren. Las posiciones pueden ser cuestionadas y confrontadas, no dejan espacio para explorar y resolver problemas, se obtiene lo que se quiere, se concede lo uno quiere o no o no se consigue lo que uno quiere (negociación posicional).

Luego están los intereses, que son el porqué o el para qué, muchas veces ocultos por debajo de las posiciones siendo en definitiva lo que le importa a las personas. Los intereses pueden converger. Avanzar más allá de las posiciones abre el paso a los intereses comunes que pueden ser satisfechos plenamente.

Las necesidades constituyen el contexto amplio dentro del cual existen los intereses. Las necesidades físicas y psicológicas no satisfechas subyacen en muchos casos en los conflictos. Aun cuando no se expresen, su satisfacción puede ser indispensable para la solución de un conflicto. Son lo indispensable, lo básico que hace falta para satisfacer a una persona en cuanto a lo substantivo, lo psicológico y el proceso a seguir para resolver el problema.

La jerarquía de las necesidades elaborada por Maslow<sup>lvi</sup> conocida como la pirámide de Maslow, puede servir como guía al momento de preguntarse qué necesidades personales u organizacionales subyacen en el conflicto expresado.

La imagen gráfica del iceberg sirve para pensar la relación entre el conflicto y la disputa. En la punta del iceberg, la parte que emerge a la superficie, ubicamos la disputa, aquello que es visible, pero sabemos que ésta no tiene por contenido ideativo y afectivo sólo aquello que se presenta a nuestra observación. Entonces, si desagregamos este concepto, podemos hallar en esa categoría elementos diversos entre sí, que funcionan como móviles de la disputa. Éstos incluyen pretensiones de orden material y aspiraciones psicológicas. Entre ellos: anhelos, deseos, expectativas, ideales, principios morales e idiosincrásicos, creencias, experiencias previas, modos de procesamiento de estas experiencias previas, fantasías, temores, representaciones de sí mismo, representaciones del otro de la disputa, representaciones del conflicto, en un contexto de relaciones sociales organizadas en un determinado social-histórico. Es importante imaginar estos elementos no materiales en la forma de un entramado, de una red o de una cadena asociativa. No podemos separar los deseos de las creencias, las

representaciones del otro de las expectativas que tuvo en el pasado y de las que tiene hacia el futuro y el reclamo de la representación que cada sujeto tiene de sí mismo. No es posible soslayar que los conflictos interpersonales no sólo están determinados por quienes los encarnan sino también por el contexto en que los protagonistas se encuentran, es decir una estructura vincular o una trama institucional y por lo social-histórico en que el intercambio se vuelve significativa y conflictiva. El esquema del iceberg permite ilustrar la pequeña visibilidad que tenemos del conflicto al observar la disputa. Pero para una comprensión más acabada debemos agregar que en la disputa se concentran, todos los elementos que englobamos en la categoría de intereses. En realidad, los intereses son las motivaciones que nos impulsan a adoptar una determinado postura en la manifestación del conflicto.

Un conflicto puede afectar distintos ámbitos de la vida de un sujeto. Entonces, si el conflicto repercute en distintos ámbitos de nuestro desenvolvimiento es que existen diferentes aspectos del mismo. Estos aspectos no son compartimentos estancos, sino un interjuego entre todos ellos. No basta con decir que la mediación tiene por objetivo trabajar la desavenencia o disputa interpersonal. Debemos identificar la disputa que las partes desean abordar, pero, paradójicamente, la mayoría de las veces será muy difícil encontrar una salida si solamente operamos con los elementos que la definen desde el conflicto manifiesto, porque éste expresa de un modo deformado el contenido latente.

### **1.2.c.- El proceso**

Con el término proceso se entiende referido al modo en que un conflicto se desarrolla y, sobre todo, a la manera en que la gente trata de resolverlo. En este aspecto del proceso hay que considerar cómo ha sido su desarrollo, la comunicación existente entre las partes y los recaudos para establecer un diálogo constructivo.

Muy a menudo los conflictos sociales hallan su origen en la falta de participación activa y directa de aquellos que son afectados por las decisiones tornadas en miras a solucionar un problema. Aquí entra la faceta de poder y de quién tiene o no posibilidad de tomar decisiones.

Un análisis del proceso siempre toma en cuenta la cuestión del poder y la mutua influencia y dependencia. Podemos señalar varios puntos al respecto: nivel

económico, educativo o social, acceso a los recursos materiales, a las fuentes de información, capacidad de controlar lo que el otro precisa, entre otras cosas.

La igualdad de influencia siempre afecta directamente el proceso y el resultado del conflicto. Por ejemplo, un desequilibrio de poder muy marcado imposibilita una negociación directa como forma de resolver el conflicto, ya que quien tenga muchos recursos a su disposición, pocas veces negociará con quien no esté a su nivel y en caso de hacerlo no diríamos que se está negociando, sino que se está imponiendo el fuerte sobre el débil, precisamente al fijar las condiciones del acuerdo.

En muchos casos, la cuestión no radica en el desequilibrio de poder, sino en que las personas desconocen sus propias bases de poder sobre los demás. Regularmente se recurre a la amenaza como único modo influir en otros, hecho que sólo sirve para aumentar la tensión y empeorar la comunicación.

El proceso ha sido analizado como una cadena cíclica, formada por etapas o fases que no son independientes unas de otras.<sup>lvii</sup> Al reflexionar sobre el enfoque del análisis del conflicto social que realizan Pruitt y Rubin, se advierte que el proceso les ha servido de esquema para las profundas y valiosas reflexiones que han formulado. Dividen el análisis del conflicto social en tres fases: escalada; estancamiento; desescalada.

### **a.-Escalada.**

Escalada significa un movimiento hacia magnitudes mayores de conducta conflictiva, así como desescalada significa un desplazamiento hacia magnitudes menores, A medida que los conflictos escalan se producen transformaciones que aumentan su intensidad. En esta etapa, cada parte trata de prevalecer y de someter a la otra. Se dice que los conflictos escalan cuando ocurre cualquiera de los cambios siguientes.<sup>lviii</sup>

1. Las cuestiones en juego tienden a proliferar (multiplicación o expansión). Por ejemplo, una cuestión de falta de provisión de energía en una comunidad se generaliza a la estructura administrativa en su conjunto.

2. Se pasa de criticar una conducta o acción específica, a enfocarse en las personalidades<sup>lix</sup> (son ustedes partidarios del sindicato o siervos de...)
3. Se pasa de tácticas “ligeras” a tácticas “pesadas”<sup>53</sup> (las promesas son mejores que las amenazas, las amenazas son más livianas que las agresiones físicas).
4. Se produce una transformación en las motivaciones (transición de querer actuar tan bien como se pueda para uno mismo gana, a prevalecer sobre el otro lastimar al otro más que a uno mismo).
5. Hay un aumento del número de personas involucradas (pocos a muchos aliados).

No todos los conflictos escalan. Existen oportunidades para que el conflicto sea tratado productivamente, para beneficio mutuo de las partes, sin la escalada del conflicto. Se dice que las relaciones en las cuales los conflictos no escalan fácilmente son de una estabilidad alta. Involucra una resistencia a la escalada y no al conflicto en su totalidad. La estabilidad suele ser beneficiosa para una relación si es que aparece como resistencia a la escalada pero no lo es cuando es consecuencia de la renuencia a comprometerse en cualquier conflicto. Por otra parte sabemos que los conflictos no continúan escalando por siempre. En algún momento comienzan a disminuir. La escalada se detiene, bien sea porque se llega a un acuerdo, o por la retirada, la inacción o la concesión total de una parte hacia la otra.

### **b.- Estancamiento.**

No todos los conflictos que se tratan con tácticas contenciosas escalan. Muchos se encaminan a su fin por medio de la solución del problema, la retirada, el ceder total o la inacción. Por otro lado, no todos los conflictos que escalan persisten, ni todas las escaladas del conflicto llegan a un punto muerto. Existen amplias posibilidades de que el conflicto sea tratado productivamente para la satisfacción de ambas partes, sin escalada del conflicto.

De no ser así el caso, la gente en una escalada del conflicto puede dañarse sólo hasta un cierto punto y por un cierto tiempo. Después de que cada uno ha descargado sobre el otro toda la maldad, la manipulación y el abuso que uno y otro

puedan reunir, al final de todo llega el punto muerto.<sup>lx</sup> Como su nombre lo sugiere, es el estancamiento del conflicto. Ninguna parte quiere ni puede escalar más el conflicto, aunque ninguna pueda o quiera tomar medidas que eventualmente llevarán al acuerdo.

Han abandonado la intención de vencer al otro, pero se ha perdido la esperanza de conseguir ese objetivo ya sea porque se piensa que los costos de continuar la lucha serán tan grandes que una mayor escalada del conflicto debe evitarse. Se ha llegado a un punto muerto no porque las partes no puedan continuar su lucha competitiva, sino porque no están más dispuestas a hacerlo. Se llega al punto muerto porque las partes detienen el proceso de empujar y de resistir. Las dos partes están parejas en el poder efectivo. La presencia de un tercero puede ser decisiva en esta etapa y ayudar a salir del punto muerto. Es necesario que exista la percepción de desarrollar alternativas integrativas. La presencia de un tercero puede ser decisiva en esta etapa y ayudar no sólo a salir del punto muerto, sino a salvar las apariencias cuidando, además, la imagen de las partes.

### **c.- Desescalada.**

Tanto la desescalada como la escalada del conflicto tienen procesos iguales en distinta dirección. Así, por ejemplo, durante la escalada del conflicto la consecución de metas se torna inflexible, por consiguiente, la flexibilidad en las metas puede ser un factor que integre el proceso de desescalada, algunas maneras (no exclusivas) de reducir el conflicto<sup>lxi</sup> son: Aumentar la individualización, para superar la distorsión de los estereotipos; trabajar sobre la comunicación (escuchar es más importante que hablar); construir el impulso hacia la pacificación, por ejemplo, comenzando con un problema sencillo; crear nuevas finalidades como bases para la cooperación (la creación de metas comunes superpuestas es un factor que contribuye a la desescalada, como puede ser iniciar acciones en conjunto dirigidas a un objetivo externo); mantenerse firmes sobre los fines, pero flexibles con los medios; regla del cambio: hacer las cosas de un modo diferente puede traer beneficios, y buscar acuerdos.

Existen relaciones evidentes entre el clima escolar y las prácticas educativas. Los conflictos tienen un carácter cíclico, con una determinada estructura y una dinámica singular. Según sea la calidad de ambas, los centros estarán más o menos propensos a padecer en mayor o menor grado diversos problemas conflictivos. El origen de un

conflicto puede deberse a diversas causas, como la escasez de recursos, el uso de poder, la posición social o el predominio cultural de los actores; estos entre otros provocarán la escalada de una situación real generadora de acciones conflictivas. Las personas se enfrentan diariamente a múltiples problemas, que han de solucionar a través de su fuerza vital inherente, condicionadas por el contexto o medio en el que se desenvuelven.

Ante todo, es necesaria una buena comprensión del conflicto: actores que participan, proceso que siguen en su evolución, las diferencias esenciales aquí se encuentra la etapa del estancamiento. A veces, se dan conflictos de gran violencia, de duración prolongada y de carácter interno y extensivo, en los que no es fácil llegar a una solución y es la presencia del mediador quien puede ayudar a salir de este punto. Clarificar el origen, la estructura y la magnitud de/problema: establecer quién está involucrado y quién puede influir en el resultado del proceso; concretar los asuntos más importantes a tratar; distinguir y separar los intereses y las necesidades de cada uno.

La desescalada comienza cuando se facilita y mejora la comunicación, creando un ambiente de diálogo para buscar soluciones verdaderas y constructivas.

### **1.3.- Aspectos a tener en cuenta para resolver los conflictos: Intereses, derecho y poder.**

Una disputa comienza cuando una persona, física o jurídica efectúa un reclamo o demanda que surge de algo percibido por ella, como un daño, una necesidad o bien una aspiración y la otra persona reclamada los rechaza<sup>lxii</sup>. Algunas de variables que aparecen en las disputas son:

#### **a.- Intereses**

Son necesidades, deseos, preocupaciones, temores, proyectos, expectativas; representan las cosas que a uno le importan o que anhela y que subyacen en las posiciones de las personas, que es lo tangible lo que expresan y dicen que quieren. La conciliación de tales intereses no es fácil, implica investigar preocupaciones profundas, ideas soluciones creativas y hacer intercambios y concesiones en los casos en que los intereses son opuestos. Muy a menudo, antes de que las partes puedan comenzar

efectivamente el proceso de conciliación de intereses, es probable que necesiten desahogar sus emociones que rara vez están ausentes, siendo causa y efecto en las disputas. Su expresión en conflictos interpersonales, reduce la hostilidad de manera significativa cuando se posibilita liberar enojos y frustraciones. Así pueden legitimarse las emociones, operándose un reconocimiento mutuo entre ellas e, incluso, la aparición de una disculpa sincera puede darse si la emocionalidad es bien manejada, lo que facilita la resolución de las disputas sobre la base de los intereses.

### **b.- Derecho**

En este supuesto se apela al recurso de introducir para la resolución alguna pauta independiente que se percibe como legítima, aceptada o justa y que determinará quién tiene razón. Con el término derecho, se considera a las normas jurídicas en toda su acepción y rango, incluyendo a las normas de comportamiento aceptadas socialmente, como, por ejemplo: el precedente, la reciprocidad, la jerarquía, la igualdad, entre otras. Tales pautas no son siempre claras, precisas, y existen contradicciones. Cuando se quiere llegar a un acuerdo sobre los derechos, donde el resultado definirá quién recibe qué, frecuentemente es difícil y a menudo lleva a que las partes busquen a un tercero para determinar quién tiene razón.

### **c.- Poder**

Se entiende por poder la aptitud de forzar a alguien a hacer algo que de otra manera no haría; implica la imposición de una parte sobre la otra, ya sea real o potencia. Resolver una disputa sobre la base del poder implica que una parte tiene la capacidad de imponerse en toda la extensión de esta palabra (económica, política, entre otros), a la otra o amenazar con hacerlo. Existe una interrelación entre intereses, derechos y poder que se podría representar por medio de círculos concéntricos, donde el círculo interno representa intereses, el intermedio, los derechos y el externo, el poder. La conciliación de los intereses se realiza dentro del contexto de los derechos y el poder de las partes.

## **1.4.- Otra perspectiva**

La construcción del mapa de los intereses o aquello que reflejan es lo que define el problema. El conflicto se define en una relación íntima con la significación



subjetiva que se le asigne a la situación detonante. Esta idea se trasluce en los intereses, dado que es esa significación la que determinará las pretensiones o vías de salida posibles del conflicto. Los intereses indican cómo siente, vive y piensa el conflicto cada una de las partes. Las soluciones tienen que dar respuesta a aquello que fue vivido de un modo perturbador.

Si cada uno asigna una adscripción de sentido único y particular a lo que percibimos, la búsqueda de una respuesta única y verdadera para salir del conflicto es un destino imposible para la mediación, que no asigna razón ni culpa en función de la reconstrucción de los hechos del mundo exterior.

Si partimos de la hipótesis de R Watzlawick<sup>lxiii</sup> la realidad se construye en la comunicación, la realidad conflictiva con la que trabajamos también se moldeó en la comunicación. En este sentido, es pertinente rescatarlo concepción de P. Watzlawick acerca de dos órdenes de realidad. Una, la realidad de primer orden se refiere a las propiedades puramente físicas de los objetos, y en consecuencia objetivamente constatables y que responde al proceder científico objetivo. Otra, la realidad de segundo orden, afecta exclusivamente a la adscripción de sentido a las cosas y al valor de éstas, y en consecuencia a la comunicación. “La realidad de primer orden son aquellos aspectos de la realidad que se refieren al consenso de la percepción y se apoyan en pruebas experimentales, repetibles y por consiguiente verificables”<sup>lxiv</sup>, ese ámbito nada se dice sobre la significación de esas cosas, o sobre el valor que poseen para cada sujeto en particular.

En la realidad de segundo orden resulta, en cambio, absurdo discutir sobre qué es lo verdaderamente real, pues la realidad se construye con elementos subjetivos, concepciones y visiones particulares. Y este es nuestro punto. En la mediación se trabaja básicamente con la concepción que cada uno tiene y no con los hechos objetivamente constatables. Por esto se puede afirmar que la mediación se ubica en el campo de lo subjetivo, lo intersubjetivo y lo social.

La disputa implica que existe una situación de conflicto real o aparente, se define como la manifestación exterior de un conflicto ante la propia parte y/o terceros por la significación que cada sujeto otorgó a la situación planteada, la salida que hallen deberá entrar en una línea de representaciones o significaciones aceptables para cada

sujeto, así como también ser materialmente posible. Por eso, la mediación ofrece una escucha a la múltiples facetas de una controversia a los efectos de identificar aquellos temas pasibles de una solución racional, concreta y conjunta con el otro; alojando la singularidad de cada uno<sup>lxv</sup> entendiendo por ésta la modalidad de interpretación de la realidad, creencias, costumbres y el afecto concomitante.

Es decir el conflicto es parte natural de nuestra vida; no es ni bueno ni malo, simplemente existe. En dosis adecuadas, el conflicto puede ser un estímulo a nuestra creatividad; es la sal de la vida, pues nos permite aprender, crecer, fortalecer las relaciones y mejorar la calidad de vida. El conflicto tiene aspectos positivos y negativos. Los positivos son: posibilita el cambio, brinda un espacio a reclamos que de otro modo no lo tendrían, posibilita el crecimiento y la madurez. Los negativos son: desgasta, puede llevar a escalada, sus residuos pueden afectar las relaciones, puede llevar a no-solución. Sin embargo, se puede decir que el conflicto tiene muy mala prensa. El conflicto es, por un lado, un desacuerdo de ideas, intereses o principios entre personas o grupos (en el momento de conflicto, las partes perciben sus intereses como excluyentes). Por el otro, es un proceso que expresa insatisfacción, desacuerdos o expectativas no cumplidas de cualquier intercambio dentro de una organización.

Algunas creencias más comunes arraigadas en nuestra cultura son las siguientes: “existen emociones negativas y positivas”, “las positivas nos hacen felices y las negativas nos hacen sufrir”<sup>lxvi</sup>. Se puede decir que las emociones son una parte inherente a nuestra estructura humana. Existen para ser sentidas. Sin embargo culturalmente hemos aprendido a juzgarlas en negativas y positivas, sin admitir verdaderamente como nos sentimos. Estos juicios nos llevan a luchar contra las llamadas emociones negativas o negarlas suprimiéndolas. Sin advertir que ellas no mueren, continúan veladas pidiendo expresión de alguna forma

En la escuela cuando trabajamos con el conflicto uno de los temas centrales es el conocimiento, reconocimiento y expresión adecuada de las emociones; es decir me refiero a un pensamiento ligado a una sensación, una energía puesta en movimiento por un pensamiento. Estas son el núcleo del conflicto junto con los pensamientos que le dan origen. Cuando una emoción no se expresa adecuadamente y/o no es sentida, se actúa y pueden convertirse en un problema provocando dolor, pena, miedo, celos, envidia, enojo generando crisis. La escuela debería formar a docentes y alumnos en la toma de

conciencia de sus propios pensamientos como el origen de sus estados emocionales y por lo tanto de sus conductas en donde se manifiesta el conflicto. Esto permitiría tratar en un futuro, abordar los conflictos en la misma fuente donde se originan, haciendo un giro muy importante en el enfoque del problema, permitiendo que la mente pueda dudar de sus propias representaciones, entonces la comunicación se irá haciendo más adecuada y transparente a medida que nuestra conciencia vaya conociendo con mayor certeza esta forma de procesar la información que posee nuestro cerebro.

Respecto de la finalización de un conflicto, hay que diferenciar acuerdo de resolución. El acuerdo se refiere a pautar cambios de conductas para terminar el conflicto; implica pactar las futuras pautas y conductas a seguir; el acuerdo establece quien hace qué cosa y cuando; la resolución del conflicto implica un cambio de actitudes subyacentes, supone dejar de percibir al otro como enemigo.

En la escuela misma se plantea el conflicto cognitivo como un motor y una herramienta imprescindible para lograr el aprendizaje. El conflicto es un proceso dinámico ya que existe una discordia en la cual hay desacuerdo de intereses personales, las acciones de una de las partes afectan las acciones de la otra. Por sí mismo no destruye las relaciones sino que; el desconocimiento de la naturaleza del conflicto, de recursos para resolverlo pacíficamente y por lo tanto la inhabilidad y/o la falta de deseo para tratarlo adecuadamente es lo que desgasta las relaciones.

Las percepciones, pensamientos, valores y sentimientos dictan el significado de las situaciones conflictivas y modelan fuertemente los resultados de las situaciones conflictivas.

La cultura china considera que en el conflicto hay dos aspectos presentes: la crisis y la oportunidad, con una nueva perspectiva se puede afirmar que el conflicto es motor para el cambio, para el desarrollo intelectual, afectivo y moral de las personas.

Considero que el conflicto es bueno en el ámbito educativo porque permite que las personas tomen conciencia de la responsabilidad que les comprende en determinadas realidades por lo tanto lo considero productivo y una oportunidad de crecimiento, desenvolvimiento y resolución de los mismos.

El autor Tomás F. Crum en su libro titulado “La magia del conflicto” afirma: “El conflicto no es ni bueno, ni malo, simplemente es”<sup>lxvii</sup>.

## **2.- Condiciones en los sujetos para mediar**

Reconocidas las nociones de mediación y de conflicto con relación a ésta, cabe preguntarse si todo sujeto en conflicto interpersonal manifiesto con otra, puede transitar una mediación a fin de resolverlo. La experiencia indica que no es así, que aun descartando las limitaciones más obvias, como aquellas que inhiben la capacidad volitiva del sujeto, subsisten una serie de condiciones que deben atenderse. Ello no significa que si éstas no se dan desde el inicio de la mediación, el caso deba ser descartado. De hecho, si así fuera, se limitaría el campo de acción a muy pocas situaciones. El mediador, entonces, podrá utilizar las herramientas que favorezcan la aparición de estas condiciones, pero si ello no sucediera, no habrá mediación posible. En primer lugar, los disputantes deben ser capaces de una asunción del conflicto tal que los impulse a pensar en acciones personales para resolverlo. Involucrarse en el conflicto, pensar la propia participación en él, hacerse cargo, son condiciones necesarias aunque no suficientes para alcanzar una solución. Sin duda, ésta es la tarea más compleja de la mediación y quizás la más específica: ayudar a las partes a salir de la pelea especular para pensar, para centrar el foco de atención en ellas mismas y su implicación en el conflicto. La puesta en juego de la propia necesidad es un modo de subjetivar el conflicto.

Es necesario diferenciar la participación voluntaria en una mediación, de la existencia de una efectiva demanda de resolver el conflicto que los participantes le formulen al mediador. La voluntariedad supone la decisión de asistir a la mediación, y es un elemento vital e indispensable para su desarrollo. Aquí entendemos la voluntariedad como la decisión y el deseo consciente de participar de una negociación con quien se mantiene un conflicto. Sin embargo, eso no basta para transitar el proceso de mediación. Será necesario, además, la formulación de una demanda de resolver el conflicto (eliminar un padecimiento, finalizar un malestar o concluir una situación de tensión, según cada caso en particular) dirigida al mediador; en la que se le atribuya a éste algún saber acerca de la solución. Deseo de solucionar, modificar, resolver, cambiar, que exija a la parte a hacer algo por salir de la situación perturbadora<sup>60</sup>. El solo hecho de que una persona cuente sus problemas no alcanza para constituir una

demanda. La práctica muestra muchas situaciones en que las personas relatan sus problemas, se quejan de ellos, cuentan sus padecimientos alrededor de los mismos, no obstante lo cual, no desean resolverlos o modificarlos. La queja no articula ninguna pregunta sobre el sujeto, no lo involucra.

En el contexto de la mediación la demanda es un pedido. Se presenta como una pregunta cuya respuesta el sujeto no sabe y conlleva la responsabilidad del sujeto. Para que haya demanda tiene que haber otro, dado que es un pedido de presencia de otro, de reconocimiento, de respuesta a aquella pregunta, lo que supone que el sujeto algo no sabe y esto le permite otorgar al tercero que interviene (mediador) un poder (usted sabe sobre esto que yo no sé). Aquí reside el poder del mediador: en la suposición de saber, de saber sobre la solución. Esta es la única fuente de poder del mediador y la única razón por la cual un disputante cuenta, relata, narra su padecimiento, habla de sus intereses, de sus anhelos, deseos y temores, y permite que un tercero penetre en la historia del conflicto y de sus protagonistas. Esta suposición de saber, es también la clave en la invitación a un participante a pensar las cosas desde un distinto punto de vista, a ampliar su mirada sobre el conflicto, a comprender la perspectiva del otro, a imaginar nuevas posibilidades de salidas y a evaluarlas. Esto indica que nunca está de más que un mediador se pregunte: ¿Qué esperan de mí? ¿Qué es lo que pretenden resolver? ¿En qué quieren ser ayudados? La formulación de una demanda es condición indispensable para tornar a una disputa y al conflicto que la sostiene, en el objeto de trabajo de la mediación.

Si no hay demanda, el mediador nada podrá hacer. Sencillamente porque ¿cómo puede ayudar a alguien que no requiere su intervención? El mediador debe o puede contribuir a desplegar esa demanda pero si a pesar de intentarlo esta no emerge, la mediación se convertirá en una labor estéril que, de no ponerle fin, traerá aparejada una mayor frustración que deriva de seguir cargando con el problema con la convicción de haber intentado hacer algo con ello y haber fracasado. La demanda, pues, ha de estar presente desde el inicio o surgir como consecuencia del trabajo del mediador, pero además deberá sostenerse a lo largo del proceso.

Para permitir el despliegue de la demanda, el mediador debe promover la mayor puesta en juego de la subjetividad de los participantes, su protagonismo. Es decir; para que un sujeto concurra a abrir un espacio de mediación debe tener la

percepción de que tiene un problema, reconocer alguna dificultad en su resolución y formular un pedido de ayuda.

Además existe otra condición necesaria no menos importante es la disponibilidad para negociar<sup>lxviii</sup> o sea, aquella predisposición a escuchar al otro, a dar al otro un lugar, a generar un lugar para dos. Todo lo contrario a que exista una sola verdad que suprimo a la otra.

No todos los individuos están dispuestos, capacitados ni interesa dos en esta modalidad de trabajo: buscar una solución que sea beneficiosa para uno mismo sin que necesariamente sea perjudicial para la otra parte. El cambio de tener enfrente un enemigo a tener a alguien necesario para resolver un problema propio, supone una modificación sustancial y es la apuesta más grande de la mediación. En el mejor de los casos se logra ingresar en una dinámica de colaboración, lo que significa destituir al otro del lugar de la rivalidad imaginaria. Por cierto, esto no siempre se consigue<sup>lxix</sup>. La mediación como procedimiento intenta recrear un espacio de conversación como una verdad que habla con diferentes voces, una verdad que exige esfuerzos cooperativos, que supone a la vez un proceso en que los participantes posean las capacidades para acoger en sus razonamientos el peso argumental de otras subjetividades. No intentar sólo afirmar mi propia subjetividad sino también que se puedan recoger múltiples subjetividades en el seno de la misma. Deseo de reconocimiento de los otros es un límite al sí mismo e inaugura el sentimiento de colaborar con otro. Ese deseo lleva implícito advertir que también podemos disentir con el otro<sup>lxx</sup>. Cuando se niega la relación de dependencia, descrita en este sentido que venimos haciéndolo, se busca ser reconocido a través de la imposición o a través de la sumisión.

Por último, aparece como condición necesaria, aunque no suficiente, que las partes posean cierta plasticidad psíquica: la capacidad de tolerar nuevas hipótesis, salir de la certeza de la propia versión o entendimiento o interpretación para entrar en el terreno de la duda, la admisión de la ambivalencia de los sentimientos y de ideas contradictorias, y la posibilidad de abandonar la explicación única. Esta tarea es la más compleja pues se vincula estrechamente con el campo de lo subjetivo, lo intersubjetivo y lo social.

### **3.- La comunicación como eje del proceso de mediación**

### **3.1.-El valor de la Comunicación**

Mucho se habla hoy día sobre la comunicación, hay gran cantidad de bibliografía sobre el tema existiendo un principio que expresa que no es posible no comunicarse tiene que ver con la naturaleza de todo lo que existe: el universo entero es una red vastísima de información, somos parte de ese vastísimo campo en donde está todo interconectado. La especie humana forma parte de esa red. Una manifestación muy cercana de nuestra pertenencia a ese gran campo de información, es nuestra persona misma. Nuestro cuerpo, nuestras células, cada una de ellas está impregnada de información, los neurotransmisores, como su nombre lo indican, informan, llevan y traen continuamente la información que el cerebro les transmite para regular las funciones de los diferentes órganos.

Si estamos de acuerdo en que es imposible no comunicar pues toda la que existe, incluidos nosotros los humanos, somos y pertenecemos a un campo donde la información es inherente a su esencia, cabe preguntarse entonces por qué es tan difícil comunicarse bien, o sea tener una adecuada comunicación y qué significaría que ésta así lo sea.

La palabra comunicación es un término que se deriva del latín *commune* y del subfijo *ie* que significa hacer. Uno de los significados del término comunicar es el de hacer común, es decir la transmisión de información o conocimiento de una persona a otra de la manera más exacta posible.

Sin embargo la mayor parte de los problemas se presentan en la comunicación diaria, y a veces con mensajes aparentemente muy simples. Resumiendo, comunicarse de manera adecuada en este sentido, sería tener conciencia de las diferencias que estoy teniendo entre mis representaciones y las de la otra persona con quien me estoy comunicando, en relación con el tema del que estamos tratando. Esto significa poder aceptar esas diferencias sin juzgarlas como acertadas o equivocadas, ser libre de estar con las emociones que despiertan las diferencias y tener la mente abierta para poder crear algo nuevo entre ambos, o no.

Cuando se analiza un conflicto decimos que es una situación donde la comunicación está distorsionada, es más, algunos afirman que el conflicto es en sí una comunicación distorsionada. Con esto quiero decir que el receptor interpreta el mensaje que el emisor le envía de una manera diferente al significado que él puso como intención en el mensaje y/o viceversa. Se puede afirmar que es propio, inherente a la dificultad para resolver adecuadamente el conflicto, la comunicación distorsionada, o sea combinada en cuanto a la intencionalidad del que la envió y de la interpretación del que la recibió.

La comunicación es un tema central en el proceso de mediación, ya que tanto la confrontación, y la instrumentación del trabajo realizado por las partes junto al mediador con el fin de hacer renacer el vínculo, detener el conflicto y/o resolverlo y hasta el mismo enunciado del acuerdo al que las partes puedan arribar ponen en juego actos comunicativos llevados a cabo mediante la palabra.

Los métodos de resolución de conflictos son procedimientos que intentan recrear un espacio de conversación es decir como una verdad que habla con diferentes voces, una verdad que exige esfuerzos cooperativos con un libre intercambio de ideas. Supone además un proceso en que los participantes posean la capacidad para acoger en sus razonamientos el peso de los argumentos de otras subjetividades; es decir el reconocimiento de los otros como límite a sí mismo con la idea de compartir con otros. Ese deseo lleva implícito que también podemos disentir con el otro. También aparece como condición necesaria la capacidad de las partes para tolerar nuevas hipótesis, salir de la certeza de la propia visión o entendimiento para entrar en el terreno de la duda y de ideas contradictorias y la posibilidad de abandonar la explicación única. Por cierto, los sujetos que participan en una mediación, como los que intervienen en otras situaciones comunicativas, formulan enunciados con determinadas intenciones y particulares objetivos: argumentar, preguntar, responder, objetar, denunciar, informar, acordar. Los sujetos realizan acciones lingüísticas o actos de habla, los cuales expresan determinados significados.

Conviene precisar que los actos de habla se caracterizan por su carácter social, ya que presuponen la existencia y el intercambio lingüístico de dos o más sujetos, quienes intentan provocar modificaciones en los interlocutores. De ahí que la comunicación que se desarrolla en el espacio de mediación posee ciertas características:



El enunciado de ideas, informaciones, opiniones, en los que dicen y los que escuchan. De modo interpersonal y en forma, generalmente, oral y con cierto orden, para evitar la superposición de las voces.

A su vez, la comunicación en el espacio de la mediación responde a una estructura conversacional específica, la cual se diferencia de la conversación natural precisamente porque: persigue de antemano determinados objetivos que le otorgan unidad a ese intercambio; se establece en una circunstancia comunicativa particular; tiene en cuenta determinadas convenciones; se desarrollan en un lugar y un tiempo determinado; transcurre en un particular contexto institucional. De todas formas, más allá de la existencia de las limitaciones o restricciones que imponga la existencia de esa estructura conversacional específica, los sujetos que participan en la mediación (en su carácter de hablantes o enunciadores) no sólo dan cuenta de sus concepciones, creencias e ideas, sino también ponen en evidencia sus vacilaciones, repeticiones, imprecisiones o incoherencias en sus continuas interacciones orales. De ahí que el mediador deberá resolver cómo trabajar con ese intercambio verbal, es decir, deberá tomar decisiones respecto de cómo proceder para registrar lo planteado por las partes en el diálogo y lo enunciado por él en las respectivas intervenciones.

Respecto del papel preponderante que tiene la comunicación en la mediación, Suares (2002) sostiene algo que parece un juego de palabras, aunque en realidad no lo es, ya que "la mediación surge para conducir problemas de comunicación y paradójicamente esta conducción se resuelve en la comunicación"<sup>lxxi</sup>. Considerando el espacio de la mediación como una situación comunicativa específica, caracterizada por la participación de los sujetos involucrados, las circunstancias espacio-temporales en las que se exponen las diferentes posiciones sobre el conflicto, el contexto socio-histórico, entre otras se destacan una serie de elementos conceptuales con el fin de explicitar de qué forma se desarrollan los discursos de las partes en los procesos de mediación es decir se pueden mencionar: escucha activa, hablar de uno mismo, lenguaje corporal, entre otras.

### **3.2.-Técnicas de comunicación**

La mediación al ser una situación comunicativa, adquiere especial relevancia el manejo de ciertas estrategias que permiten: facilitar la adquisición y el procesamiento de

la información; modificar la visión del conflicto que tiene cada una de las partes; reconocer el propio conocimiento, en tanto cada mediador pone en juego su propio pensamiento sobre la planificación, la evaluación y la modificación de las acciones propuestas en el inicio. Existen algunas estrategias, procedimientos o dispositivos que bien elegidos en función del momento y las circunstancias, le permiten al mediador: almacenar información; poner en juego sus experiencias previas; poner a prueba sus hipótesis y su capacidad de inferencia; producir una interpretación de lo que escucha; y colaborar en la elaboración de una nueva historia en común.

Aunque toda estrategia debe elegirse en función del momento, la etapa de desarrollo del proceso y las características particulares, tanto de las partes involucradas como del mediador; es conveniente tener en cuenta que, por ser la mediación una intervención discursiva, existen estrategias que a la hora de llevar adelante un proceso de mediación, resulta absolutamente necesario tener un adecuado dominio de ellas. Algunas de las estrategias disponibles para todo mediador son:

1. El observar: Una de las primeras herramientas de trabajo del mediador es la observación. Se trata de un dispositivo que se pone en marcha a partir de una fina percepción visual de las actitudes y gestos de los sujetos involucrados en el conflicto y de una escucha atenta de lo dicho por cada una de las partes en sus correspondientes narraciones. Cabe precisar que observar es un proceso que permite organizar las percepciones, hecho que implica complejas operaciones de sensibilización, concentración de la atención, comparación y de discernimiento con una intención determinada (Lorenzo; 1997). En la observación tienen especial relevancia las concepciones previas y las representaciones de los mediadores que se ponen en juego ante los hechos observados. El mediador, no solo deberá recurrir al dispositivo de la observación para recolectar datos, sino que también deberá volver a mirar, cerciorarse de lo visto y escuchado, para luego construir información, interpretar y resignificar. Sería conveniente que el mediador reparara en cómo los sujetos involucrados en el conflicto estructuran sus narraciones ya que, al dar a escuchar sus versiones de los hechos, van proyectando de manera simultánea sus propias imágenes y, consecuentemente, van proponiendo una lectura de sí mismos. A su vez, al presentar sus propios puntos de vista y opiniones, de manera más o menos consciente también desarrollan sus ideas y hacen explícitas sus valoraciones de los sucesos, en función del logro de los beneficios personales anhelados. Por cierto, los disputantes construyen

historias rígidas y reacias al cambio, que inevitablemente contienen desenlaces negativos, los que, en algunas circunstancias, son utilizados para generar culpa, justificarse y/o intentar persuadir a quien los escucha. Muchas veces las partes se cierran a interpretaciones alternativas. El mediador tendría que poder identificar cuál de las historias es la que se vuelve dominante y cuál es la que va quedando marginada; también tendría que ser sensible al grado de coherencia de los mensajes, a las incongruencias, a las vacilaciones, repeticiones, elipsis u omisiones, y a los silencios puestos de manifiesto en el relato de las narraciones. El mediador necesitaría no solo poder comparar lo dicho en las narraciones de los hechos, sino muy especialmente poder registrar las diferencias entre uno y otro mensaje; además debería percibir la interrelación de las narraciones, ya que en la interacción discursiva de los sujetos los relatos se desarrollan, se interpelan y se transforman, y también recordar que los relatos nunca se narran fuera de los marcos interpretativos, y que la consolidación del significado de la narración nunca es completa. El mediador debería buscar reestablecer las relaciones de las partes.

2. El preguntar: El formular preguntas constituye una estrategia que, en principio, tiene el propósito de provocar reflexión en las personas, ya sea porque deben escuchar lo que se les pregunta, o porque deben elaborar una respuesta. El preguntar presupone la formulación de una respuesta. A su vez, la respuesta, al centrarse específicamente en la temática indagada, deja a un lado o excluye todas las otras cuestiones que podrían llegar a ser vinculantes. En suma, como sostiene Suares, "el preguntar restringe la definición de la relación"<sup>lxxii</sup>. Pero hablando de restricciones también es importante explicitar que ni todo puede preguntarse, ni todo debe responderse. Son los sujetos los que deberán decidir en cada circunstancia qué preguntar y cómo responder. Se puede utilizar diferentes tipos de preguntas

2. a. Preguntas abiertas o cerradas: Un factor importante en el proceso de mediación es el modo de preguntar. Las preguntas cerradas -es decir, que se contestan con sí o no cierran puertas, mientras que el foco de las preguntas abiertas es la parte, su situación y sus sentimientos. La buena escucha implica para el mediador abrir la puerta para remitir que cada parte se exprese. Las preguntas cerradas se transforman en salidas muertas de la comunicación.

Los buenos mediadores son abridores, se mantienen lejos de las preguntas cuya respuesta es sí o no. Las preguntas abiertas son precedidas muchas veces por cómo, qué o por qué. Algunos ejemplos de preguntas abiertas: ¿Me podrías decir algo sobre su situación? ¿Cómo llego a ese número? ¿Me podría decir algo mas acerca de.....? ¿Qué dijo usted entonces?. Algunos ejemplos de comentarios que ayudan a clarificar los sentimientos de las otras partes: “Comprendo que esto es difícil para usted.” “Usted parece muy sensible respecto de.....” “Lo escuche decir que está.....” “En otras palabras,.....” (Resuma y/ o repita). En el desarrollo de la mediación, el mediador (además de realizar un cuidadoso trabajo de observación) tiene la posibilidad de formular preguntas abiertas, cuando se propone que las partes no puedan responder con un sí o un rotundo no. Por cierto, las preguntas abiertas facilitan la comunicación entre las partes y, en consecuencia, contribuyen a que los sujetos puedan ir abandonando las rígidas posiciones. El mediador formula preguntas como una estrategia a usar para la reflexión del conflicto. Por el contrario, cuando el mediador pretende respuestas escuetas y precisas, puede hacer preguntas cerradas, con la finalidad de que los sujetos involucrados en un conflicto respondan con un "sí" o con un "no", pero teniendo la precaución de que no resulten indagatorias y coercitivas para los destinatarios. Además de estos dos tipos de preguntas, el mediador puede acudir a aquellas que le permitan confirmar o rectificar ciertas hipótesis de trabajo que ha empezado a construir después de haber escuchado el relato de las diferentes narraciones. Se trata de preguntas estratégicas, cuyas respuestas permiten realizar inferencias, enunciar comparaciones, constatar o rectificar hipótesis.

A lo planteado corresponde agregar que, una vez contestada una respuesta estratégica, el mediador puede ir generando un conjunto de preguntas circulares con el fin de ir desarrollando y confirmando sus hipótesis. Respecto de las preguntas circulares, Díez y Tapia sostienen que tienen como fundamento las teorías que "entienden la comunicación no como proceso lineal, sino como un proceso circular, donde los significados dependen de múltiples interacciones, relaciones y causas diferentes"<sup>lxxiii</sup>. En realidad, las preguntas circulares se proponen intentar inducir a los sujetos a que reflexionen sobre los motivos y opiniones sostenidos por los demás y, por consiguiente, apartarlos de la idea de la causalidad lineal.

En concordancia con las características de las diferentes preguntas presentadas, corresponde agregar que, si bien son enunciadas con el objetivo de recibir información,

todas ellas responden a diferentes finalidades. Las preguntas abiertas pueden formularse con la intención de: ampliar la información obtenida; redefinir el conflicto; ayudar a las partes a desbloquearse o salir de las inflexibles posiciones asumidas en un comienzo ante el conflicto; desestabilizar las historias que trae cada disputante; y producir alguna diferencia que contribuya a la modificación de las propias narraciones de los hechos. A su vez, mientras las preguntas cerradas son utilizadas para confirmar informaciones obtenidas anteriormente, las preguntas estratégicas se enuncian para evaluar si es pertinente trabajar en la dirección pensada o si lo conveniente es corregir el rumbo. Por último, las preguntas circulares, que se caracterizan por ser no usuales, tienen por finalidad que los sujetos: piensen en relaciones antes que en posiciones, intereses o necesidades; se hagan preguntas que no se habían hecho; modifiquen la idea que tienen del conflicto; reflexionen desde otros puntos de vista; atribuyan nuevos significados a los hechos narrados; asuman el protagonismo y la responsabilidad por las acciones realizadas, omitidas y/o por realizar en un futuro; logren dejar de ser víctimas y victimarios para pasar a ser coprotagonistas, tanto en la génesis del conflicto como en su posible resolución; tengan la posibilidad de construir una historia alternativa.

3. El repreguntar: Generalmente, cuando el mediador desea obtener más información vuelve a intervenir, reorganizando las preguntas realizadas, de manera tal de poder preguntar lo mismo pero utilizando otras palabras. El mediador vuelve a preguntar cuando las respuestas dadas por las partes no facilitan la comprensión por ser confusas, incongruentes, poco precisas o ambiguas. Por ello, el repreguntar le permite al mediador ordenar y relacionar las ideas de una de las partes con las enunciadas por la otra; solicitarles a las partes la fundamentación de lo dicho y comprender e interpretar lo expresado por los respectivos discursos. A su vez, las respuestas dadas por los disputantes a esas nuevas preguntas le permiten al mediador: fomentar la comunicación; confirmar y/o completar información en la misma proporción que el hablante la produce, ya que mientras el hablante piensa lo próximo que dirá, el mediador aprovecha el mismo espacio vacío y la redundancia para absorber aquello que se dice; mostrar el lugar de la escucha en el proceso de mediación; identificar de qué forma las nuevas emisiones de las partes están relacionadas unas con otras. El repreguntar, así como toda repetición "no sólo une unas partes del discurso a otras partes, sino también une los participantes al discurso y a los participantes entre sí, vinculando a los hablantes individuales en una conversación y en una relación".<sup>lxxiv</sup> El repreguntar, entonces,

constituye una estrategia de la conversación que se consolida como organización discursiva con la colaboración de los interlocutores.

4. El reformular: La reformulación le posibilita al mediador producir un nuevo discurso a partir de las narraciones de las partes. Precisamente, un conector como "es decir..." es el que con frecuencia se utiliza para introducir la reformulación de lo expuesto por otros. De ahí que la reformulación inscriba en su propio discurso la palabra del otro. Para de Gaulmyn<sup>lxxv</sup>, lingüista francesa abocada a la investigación de las interacciones conversacionales, la reformulación, en un sentido amplio, es a la vez "una técnica formal de la conversación, un proceso de organización discursiva y una actividad más o menos compleja de la cual cooperan los interlocutores [...] y está constituida por repeticiones parciales y recuperaciones modificadas que tienen a la vez valor de evocación y valor de invención"<sup>lxxvi</sup>. En efecto, la reformulación da cuenta no solo de la evocación y recuperación explícita de algunas palabras y/o expresiones del enunciado inicial, sino también de la implicación subjetiva del mediador, tanto en la actividad selectiva de la información, en el contenido de su mensaje, como en la organización de su enunciado. A su vez, las reformulaciones pueden ser enunciadas inmediatamente después de lo dicho por uno de los disputantes, o bien luego de varias intervenciones de las partes. De todos modos, al efectuar una reformulación, el mediador espera que los demás adhieran al enunciado de los hechos que él propone. De ahí que la reformulación también se caracterice por la función persuasiva o conativa que ejerce el emisor sobre los receptores. Las técnicas reformulativas son muy variadas y entre ellas figuran:

a. -La paráfrasis: consiste en una ampliación explicativa de lo dicho por los otros con el fin de hacer más claro e inteligible el enunciado inicial. Un ejemplo de paráfrasis lo constituyen las sustituciones sinónimas de ciertos términos o expresiones.

b. -La definición: procura esclarecer de manera traslúcida y precisa el significado de un término, brindando a la vez las explicaciones y delimitaciones del concepto. Un ejemplo de definición es cuando se explica el sentido etimológico de un término para obtener una aclaración.

c. -La corrección: se propone enmendar lo errado o defectuoso de lo expresado, con el fin de lograr una exactitud sobre los hechos. Las correcciones pueden formularse a

partir de lo dicho por otros o a partir de lo dicho por el propio mediador, en ese caso se tratarían de autocorrecciones.

d.- La repetición (de confirmación): La repetición de acontecimientos o de diálogos es una estrategia discursiva relativamente simple, y le permite al mediador profundizar lo dicho por las partes y develar la complejidad de los hechos narrados, dado que en cada repetición se va acumulando nueva información. Cabe agregar que, cuando el mediador repite o pone de relieve algunas oraciones enteras, ciertas frases o palabras, su intervención lingüística puede tener la función de: Obtener o mantener el uso de la palabra. Dar al mensaje una mayor fuerza expresiva. Resaltar una expresión. Persuadir. Relacionar la idea de un hablante con la del otro. Incluir en una interacción a una persona que no escuchó la emisión anterior. Es un recurso que facilita la producción más fluida del habla. Hace posible a los hablantes mantener una conversación con un esfuerzo relativamente menor al encontrar una parte de la emisión ya lista. Así mismo, facilita la comprensión proveyendo un discurso menos denso. Esta redundancia en el discurso hablado "permite al oyente recibir información aproximadamente en la misma proporción que el hablante la produce", "absorber aquello que se dice" y "pensar en lo próximo que va a decir" (Tannen)<sup>lxvii</sup>. Por ello, la repetición enfatiza lo dicho, permite que las ideas se vayan relacionando unas con otras y contribuye a la construcción del sentido del discurso.

d.1. La generalización: es un modo de presentar experiencias particulares o microsociales en otras formuladas en términos de situaciones generales o macrosociales.

d.2. La particularización: es una forma de presentar experiencias generales o macrosociales en otras formuladas en términos de situaciones particulares o microsociales.

5.- El explicar: Cuando el mediador formula una explicación despliega el sentido de una idea o de una noción que se extiende con el fin de facilitar la comprensión, especificando las relaciones que las palabras tienen entre sí. Cuando el mediador se propone entender cómo unos hechos narrados por los sujetos del conflicto están conectados con otros; cuando se pregunta por qué sucedieron las acciones referidas en los relatos; cuando necesita justificar las inferencias que formula sobre los hechos pasados a partir de los rastros que este deja en el presente, o cuando trata de descubrir el

significado de los sucesos, formula juicios con palabras claras para hacerlos más comprensibles. Cabe aclarar que ninguna explicación debería pretender ser absoluta o totalmente acabada. Al explicar, entonces, más que expresar conclusiones el mediador formula estimaciones. Si bien la explicación que brinda un mediador puede ser completa (en el sentido de que no necesita agregados para derivar de ella lo que explica), puede no ser definitiva. En determinadas circunstancias, el mediador se dará cuenta de que algunas de sus explicaciones son imposibles de completar por falta de elementos de prueba.

6.- Resumir: Es una estrategia discursiva con la que el mediador puede realizar una operación de reducción, respetando el sentido fundamental de lo dicho. Implica dos actividades: la de reconocimiento y la de condensación de las ideas principales. Resumir "es producir otro texto que guarde relaciones muy especiales con el texto original, puesto que reproduce brevemente su contenido. Aunque los diferentes hablantes aportan diferentes resúmenes del mismo texto, siempre lo hacen basándose en las mismas reglas generales y convencionales"<sup>lxxviii</sup>. Esas reglas generales son: omitir, seleccionar, generalizar y construir e integrar. Resumir, entonces, es mucho más que identificar las ideas más importantes y disponerlas en orden. Exige organizarlas en forma coherente en un nuevo texto, y debe conservar el significado primigenio. Para poder realizar un resumen, el mediador debe escuchar con atención lo expresado por las partes; eliminar los detalles; reducir a una sola referencia las situaciones repetidas; suprimir las digresiones (por más interesantes que estas puedan ser), y no utilizar expresiones valorativas.

Cumplidas estas condiciones, por lo general, los mediadores enuncian sus resúmenes en distintos momentos del proceso de mediación. Algunos de esos momentos son: Luego de haberse enunciado el conflicto. Después de que cada uno de los litigantes haya manifestado sus expectativas en torno de la mediación en la que están participando. Una vez que las partes hayan expuesto las alternativas para resolver el conflicto en el que están involucradas. Antes de dar por finalizado cada uno de los encuentros de mediación. Mientras que a los mediadores los resúmenes les permiten darse cuenta hasta qué punto lo que ellos han comprendido de las narraciones del conflicto resulta pertinente; a las partes les ponen en evidencia si sus relatos han sido escuchados y comprendidos adecuadamente.



7.- Reencuadrar: La estrategia del reencuadre es mostrar el conflicto de otra manera. Ante la posición de los disputantes, de considerar su propia manera de interpretar el mundo como la más correcta y de entender que el único modo de solucionar los conflictos es el que cada uno de ellos propone, la estrategia del reencuadre propicia un cambio en las palabras, para que la presentación de una idea o de un hecho, los comentarios referidos a una persona o la descripción de un elemento sea más fácil de entender o de aceptar. Bien mirada, la formulación de un reencuadre es semejante al ejercicio de una traducción puesto que el mediador pasa de una forma de lenguaje a otra con la esperanza de que el segundo lenguaje sea más comprensible y, de esa forma, también sea factible avanzar en la mediación. También conviene tener presente que para que el mediador lleve adelante un reencuadre deberá tener una escucha atenta, especialmente con algunas palabras o expresiones que, dichas en el espacio de la mediación, pueden producir heridas en algunas de las partes, o bien pueden favorecer la creación de condiciones de serias resistencias. Según Diez, F y Tapia, G; "... pequeños reencuadres no se traducirán en cambios drásticos, pero si se desarrollan de modo coherente y destacan cuestiones importantes o valiosas para una persona, pueden ser muy efectivos"<sup>lxxix</sup>.

8.- Deliberar: Littlejohn y Domenici definen la deliberación como "una exploración cuidadosa y sistemática de las alternativas de la acción"<sup>lxxx</sup>. Ello implica que para cada tema el mediador tiene que examinar en forma sistemática las opciones existentes. Este trabajo de exploración le permitirá no solo comprender los motivos razonables que cada parte sostiene para inclinarse hacia una opción en particular, sino también le posibilitará poner en claro qué está dispuesto a ceder cada individuo. La deliberación solo puede plantearse si el mediador contribuye a que las opciones sean analizadas una por una en forma sistemática. La deliberación constituye una prueba de realidad que, si tiene éxito, con seguridad las partes moderarán sus posturas, y hasta puede que estén dispuestas a encontrar una solución integrativa. Se destaca que la clave de una buena deliberación es la organización y la formulación de preguntas constructivas. Precisamente, entonces, para que la interacción entre las partes salga del estado de crisis, el mediador tendrá que seleccionar las estrategias discursivas que mejor le permitan un buen manejo de los desacuerdos, discrepancias o contradicciones identificables en los discursos de las partes. Decididamente ello implicará el monitoreo de la interacción comunicativa, es decir, el manejo de la regulación y seguimiento del proceso de comunicación. La recapitulación de la deliberación promueve una reflexión sobre lo hecho y crea las

condiciones para la asunción de un compromiso más profundo y significativo sobre las inquietudes compartidas y deja en claro las discrepancias aún pendientes. En síntesis cuantas más opciones tengan los mediadores para llevar adelante su trabajo, mayores serán las posibilidades de ayudar a las partes en conflicto a destrabarse y avanzar hacia la resolución del conflicto. Del pertinente manejo de la práctica lingüística depende la posibilidad de abrir nuevos espacios de diálogo y cerrar situaciones históricamente problemáticas y estancadas de la conversación de los disputantes. Hay que tener presente que en mediación no hay recetas únicas, ni técnicas que garanticen que con su implementación se logrará la resolución de los conflictos que se están tramitando. Las personas cuentan su historia, formulan relatos desde determinados encuadres personales que definen sus posiciones y modos de ver el problema. Todas esas estrategias son las herramientas con las que cuenta el mediador y que, como resultado de una utilización adecuada, podrán comprender los relatos del conflicto, ayudar a las partes a desestabilizar y modificar los discursos que han construido y, consecuentemente, liberarse de las inflexibles historias en las que están atrapados. La necesidad de reparar en la importancia de la oralidad del lenguaje en el proceso de mediación se funda en el hecho de que toda articulación hablada es dirigida por una persona real a otra/s persona/s real/es, en un momento específico y dentro de un marco real, que siempre incluye mucho más que las meras palabras o simples sonidos. En el espacio de mediación las palabras no surgen solas, sino que forman parte de un presente existencial real, cuya significación el mediador tendrá que ir interpretando. Precisamente, como su herramienta de trabajo es la palabra hablada, el propósito de que el mediador conozca cómo utilizar la lengua oral en los procesos de resolución de conflictos con el fin de poder elegir la forma del lenguaje más apropiada al trabajar en una situación conflictiva particular.

También es importante destacar que por medio de las distintas acciones lingüísticas los mediadores contribuyen a que las partes comprendan que la índole misma de la comunicación es la que configura y determina la realidad del conflicto en el que están involucradas."Por cierto, a partir de las estrategias discursivas – pertinentemente implementadas por los mediadores– los sujetos del conflicto comprenderán mejor sus propias posiciones y las de los otros; reconocerán que están actuando juntos dentro de una relación y un sistema de fuerzas interactuantes y, a la vez, podrán imaginar juntos nuevas pautas de interacción capaces de mejorar la relación".<sup>lxxxii</sup>

#### **4.- Habilidades de escucha no verbales**

Entre el 85% y el 90% de lo que comunicamos no es verbal, por lo tanto, la habilidad de comprender el lenguaje verbal y manejar nuestro propio lenguaje corporal nos va a dar el manejo del 90% de la comunicación durante la mediación.

El mediador debe practicar la habilidad de observar la conducta no verbal e interpretar su sentido a fin de permitir: Tomar conciencia de nuestro lenguaje corporal. Imitar el lenguaje corporal de las partes para estar más sincronizados con ellas; tener feedback acerca del lenguaje corporal propio puede ser muy útil durante la mediación.

La buena comunicación implica coherencia entre lo expresado verbalmente y la postura corporal. Considerando que sin acontecimientos no hay presente y que sin significados los acontecimientos se escapan o diluyen, es posible interpretar que sin relatos no hay posibilidad de acceder ni a las historias narradas sobre los hechos sucedidos ni a sus juicios, intereses, preferencias, pautas y normas de conducta de cada uno de los sujetos involucrados en una situación conflictiva.

En efecto, según Diez y Tapia<sup>lxxxii</sup>, cada una de las personas que participa en una mediación despliega, aunque sea de modo somero y parcial, el mapa del sistema de formación de percepciones, creencias e ideas. En general, en las interacciones con predominio verbal, lo enunciado por las partes es acompañado por entonaciones, gestos, miradas y hasta risas, es decir, por marcadores no verbales o paralingüísticos, que dan cuenta de la relación existente entre los sujetos que acuden a la mediación. Asimismo, otros marcadores no verbales que constituyen un indicio del grado de cercanía y alejamiento entre los sujetos son:

- 1- Las posturas del cuerpo adoptadas por unos y otros.
- 2- El carácter más o menos relajado de las actitudes.
- 3- El modo de articulación de algunas palabras.
- 4- El grado de rapidez o lentitud de lo dicho.
- 5- El encadenamiento de los argumentos, explicaciones y justificaciones.
- 6- El timbre de las voces, etcétera

Lo cierto es que el comportamiento no verbal (que se pone de manifiesto en la postura corporal, los gestos, los movimientos de las extremidades, manos, cabeza, pies,

las expresiones faciales, el parpadeo, la dirección y duración de la mirada) no puede separarse de la comunicación verbal. Es más, en la comunicación oral hay expresiones que no se interpretan si no van acompañadas del gesto o del movimiento correspondiente. Por ejemplo, el uso de los movimientos de la cabeza para indicar sí o no; el gesto de fruncir el entrecejo para connotar enojo o el abrir grande los ojos para indicar sorpresa.

Así entendida, la mediación constituye una práctica de análisis de las narraciones de historias, en la que se describe la relación refleja y en evolución entre el contenido de la historia narrada y el relato o el discurso.

Cada relato, entonces, si bien aparece como una expresión de la subjetividad del narrador, es producto de la interacción discursiva o de la incidencia del conjunto de las otras historias. El tema de la comunicación en el proceso de mediación es muy complejo y que en este capítulo solo se han trabajado algunas de las temáticas que considero importante, quiero destacar dos ideas relevantes, el trabajo del mediador y las posibilidades que brinda a los sujetos el espacio de la mediación.

## **5.- Límites a la mediación: situaciones no mediables.**

En este título aludiere algunos de los límites de las situaciones no mediables. Es necesario realizar una primera distinción por un lado, los límites determinados por cuestiones de fondo del instituto de la mediación y por el otro, aquellos límites determinados por aspectos formales, derivados del modo de implementación del sistema de mediación (características del contexto institucional, normas legales que estipulen modos de aplicación, otros). Con relación a estos últimos, por ejemplo, con la ley 24.573,<sup>lxxxiii</sup> el legislador le dio al sistema de mediación algunas características y limitaciones que no pertenecen al instituto, sino al modo de implementación, exclusivo producto de su decisión. La norma dice, entre otras cosas, que los participantes deben estar acompañados por un abogado como condición para el desarrollo de la mediación, de manera que impone una limitación que no responde al dispositivo de la misma. La prescripción que regula el modo de implementación, cualquiera sea éste, establece límites artificiales al procedimiento. En la misma norma se indican las materias para las cuales no resulta obligatoria la mediación previa al inicio del juicio. Si bien no se

prohíbe la mediación en esos casos, la ley limita, o cuando menos no alienta, la utilización de la mediación para esos conflictos.

La importancia de este tema radica en que una de las responsabilidades éticas del mediador consiste en identificar si el conflicto, que las partes traen a la mediación, puede ser tramitado en su encuadre de trabajo.

a.- Límites que imponen las cuestiones éticas del mediador. Existen una serie de casos que quedarán fuera del universo de lo mediable por los límites éticos que gravitan sobre el mediador, que pueden ponerse en juego desde distintos planos:

Desde la construcción del rol y el lugar del tercero. Este tipo de límites es siempre personal y subjetivo del mediador. Reviste especial importancia en una práctica cuya instrumentación requiere de su protagonismo, existiendo una fuerte dependencia entre su persona y su quehacer. El desempeño del mediador estará determinado por su capacidad para escuchar e interpretar el conflicto que se le presenta<sup>lxxxiv</sup>

Desde el equilibrio del poder entre las partes y la participación igualitaria entre los disputantes. Las organizaciones mundiales de mediadores identifican, entre los parámetros éticos a respetar por éstos, la participación igualitaria (en términos de capacidad de expresión, posibilidad de negociar, participación efectiva en el proceso) y el balance de poder, como requisitos necesarios para el desarrollo de una mediación. El dispositivo presupone a dos sujetos en una posición de cierta igualdad o paridad. Si bien hay intervenciones posibles a realizar por un mediador para equiparar el poder de los participantes, en especial cuando se trata de contar con información que otorga poder en una negociación, sabemos que las fuentes de poder son múltiples, y en ocasiones no es posible generar ese equilibrio deseado. Este último se vuelve fundamental porque dada la prescripción de neutralidad para el mediador, el riesgo es que la mediación (en tanto es un proceso flexible), sirva sólo a los fines del más poderoso y someta a quien tiene menos poder.

b.- Límites dados por la materia u objeto del conflicto: Éste es el único supuesto de no mediabilidad de un caso, en que lo determinante resulta la cuestión sustancial que las partes discuten. En todos los de más supuestos, no es la materia de discusión un obstáculo para la implementación del dispositivo, sino cuestiones atinentes a los sujetos

involucrados (partes y mediador). Aquí consideramos tres situaciones diferentes: los casos en que la negociación entre los disputantes involucra cuestiones de orden público; aquellos en los que resulta inexcusable la jurisdicción de los tribunales; y por último las hipótesis en que se ven afectados los derechos o intereses de terceros no participantes.

c.- Límites dados en función de los participantes: En este aspecto encontramos diversas variantes, algunas de ellas ya analizadas con anterioridad: la falta de subjetivación del conflicto y de disposición a negociar; la ausencia de demanda y deseo de modificar la situación conflictiva; y la falta de plasticidad psíquica que le impide al sujeto atravesar las etapas de análisis y evaluación que supone la mediación. Se considera a continuación, dos tipos de vallas más que se presentan en los mediados:

c.1.- Defectos en el consentimiento. Es decir, aquellos que ponen en cuestión la posibilidad de participar activamente en un proceso de toma de decisiones que requiere capacidad de análisis racional, libertad y discernimiento. Los estándares éticos indican que el consentimiento informado, el acceso a la información y la autonomía de la voluntad, son tres elementos que deben estar presentes en la mediación. Ello no sucede, por ejemplo, cuando existe un estado de necesidad que impide la libre decisión, o cuando nos encontramos con un sujeto cuyas facultades mentales se hallan afectadas temporal o definitivamente, o en las circunstancias en que un sujeto no comprende aquello que se discute, o cuando el participante no posee la información mínima requerida para tomar una decisión consciente.

El posicionamiento subjetivo de los participantes respecto de la resolución de su conflicto. En este caso el posicionamiento subjetivo se entiende como la particular expectativa que un sujeto tiene con relación a cómo resolver el conflicto. Así, por ejemplo, constituye un límite la puesta en juego de un deseo punitivo respecto del otro de la disputa. De igual manera, entran en esta categoría aquellos casos en los que alguna de las partes desea probar la verdad de los hechos. O sentar un precedente legal. Es decir, tanto cuando uno de los involucrados persigue la sanción pública de una conducta como la declaración pública de inocencia, se requiere de ciertas condiciones para las que la mediación no está preparada. La posición de víctima, como la reivindicativa son modalidades bajo las que se presenta la falta de subjetivación del conflicto. Son estereotipos de no tengo responsabilidad, todo es culpa del otro, a veces con el agregado

del deseo de venganza. Ello obstaculiza, o mejor dicho, impide el trabajo en este tipo de dispositivo.

c.2.- Proceso de duelo. Otras circunstancias frecuentes en las cuales un sujeto no está apto para un procedimiento de mediación son aquellas en las que se atraviesa un duelo. Entendemos por duelo la reacción frente a la pérdida del ser amado o de una abstracción que haga las veces de un ideal. Presenta como características un talante dolido, la pérdida de interés por el mundo exterior y la incapacidad para el trabajo productivo, excepto en todo lo que se refiera al recuerdo del ser perdido. Asimismo, pueden considerarse otras dos modalidades de pérdidas y dolor: el abandono y la humillación, entendiendo por el primero la pérdida del recibir el amor de los otros. La humillación se relaciona con “la pérdida del reconocimiento de los otros, es una herida en el amor propio, en la propia imagen”.<sup>lxxxv</sup> Dentro de esta categoría ubicamos también, al proceso psíquico de divorcio<sup>lxxxvi</sup> sea que los sujetos no hayan decidido concluir el vínculo, o que deseen continuarlo, o porque se presente la imposibilidad de romperlo o no se sienten preparados para analizar las situaciones concomitantes que éstas acarrearán.

d.- Límites dados por el vínculo entre los participantes: Existen casos en los cuales la hostilidad, el enfrentamiento y la rivalidad son tan intensos que impiden el trabajo de negociación que propone la mediación. Lejos de querer abonar al mito de la colaboración en el sentido de la reconciliación, entendemos que pueden darse negociaciones competitivas en el seno de una mediación, siempre que los disputantes construyan un interés común que temporariamente prevalezca respecto de la rivalidad que mantienen. Tales los casos en los cuales lo único que los une en un acuerdo es el deseo de terminar con el problema o deshacer el vínculo que los unía. Pero en algunas situaciones, el conflicto se plantea de un modo extremadamente antinómico y refleja una lógica de oposición frontal entre unos y otros, revelando una modalidad vincular que lo torna no mediable. El trabajo que requiere evaluar si un caso es o no es mediable puede ser arduo y extenderse en una buena porción del proceso. En la mayoría de los supuestos aquí planteados no es posible que se detecten los indicadores pertinentes tempranamente, hace falta recorrer algunos tramos del proceso para poder advertirlos con claridad y encontrar el modo de concluir la mediación.

Los conflictos terminan cuando se negocia un acuerdo. El propósito de la negociación es lograr un acuerdo razonable que resulte justo para todas las personas

implicadas. Para negociar con el fin de solucionar el problema es necesario utilizar un procedimiento que consta de seis pasos. Si la persona tiene aptitudes suficientes para emplear el procedimiento, será fácil lograr un acuerdo razonable. A fin de adquirir destreza, es indispensable practicar varias veces el siguiente procedimiento hasta que se vuelva automático.

Para la resolución pacífica y creativa de los conflictos los actores tienen que contar con habilidades, comportamientos y creencias que, desafortunadamente, no todos poseen, pero que se aprenden con el entrenamiento y la práctica en situaciones concretas.

## **6.- Síntesis del capítulo**

Si podemos entender que, la mediación es en sí, un proceso educativo, y en esto descubrimos que el ejercicio de la mediación difiere del ejercicio de otras profesiones, el mediador, una vez que aprendió y adquirió las habilidades, ayuda a comunicarse. La comunicación no sólo transmite información, sino que impone conductas; que generalmente las partes no tienen conciencia real de esto, así como tampoco de sus propias necesidades subyacentes, valores y creencias que son claramente el motor del conflicto. Esa ayuda que brinda a los mediados se traduce para ellos en un modelo de comunicación que, si está correctamente dirigido, les servirá para situaciones futuras.

Es necesario destacar que existen casos que pueden tener una mejor solución si son tratados con mecanismos de resolución alternativa de disputas, partiendo de las necesidades e intereses de las partes. Sin embargo ninguno de estos procesos por sí solo es suficiente para manejar los distintos tipos de disputas que surgen en los diversos ámbitos de nuestra sociedad. Lo que en realidad se necesita es un diseño integrado de normas dentro de un sistema jurídico para el caso concreto o para la organización, con el objetivo de ofrecer a las partes el máximo de posibilidades y de asistencia para que puedan encontrar la mejor manera de resolver sus controversias.



### **Capítulo III**

#### **MEDIACION ESCOLAR**

**SUMARIO:** 1- Mediación Escolar. 2- La mediación en la escuela: ventajas y limitaciones en su implementación. 2.a- Ventajas. 2.b- Limitaciones. 3.- Convivencia escolar. 4. Historia de la Resolución de conflictos en la escuela. 5.- Experiencias en mediación: programas. 5. a) Programas Curriculares. 5. b) Programas de mediación entre compañeros. 5. c) Enfoque del aula pacífica. 6- Mediación escolar en Argentina. 6-1. Capacitación docente. 6.2.- Programa de mediación entre pares. 7. Crear una escuela en la que el conflicto sea positivo. 8.- Conclusiones del capítulo.

## **1.- Mediación Escolar**

La escuela fue pensada durante mucho tiempo como segundo hogar, y ello incidió en la posibilidad de una alianza saludable e históricamente sostenida, hoy en quiebra: la de la familia y la escuela. Alterada la primera por el impacto, de las transformaciones producidas en el plano de los problemas del género, fue transmitiendo a la escuela funciones cada vez más numerosas y complejas, a la vez que le fue retirando el apoyo de forma directamente proporcional. Se puede decir que la familia envía, deposita o arroja a los chicos en las escuelas y, según su estrato social, demanda de aquellas distintas cosas, muchas, tantas que no puede sorprender que la escuela no satisfaga a la familia. Se define de esta forma a un contrato entre las familias y las escuelas, permanentemente denunciado por parte de la comunidad que no ve satisfechas sus expectativas y, por parte de la escuela, por la magnitud de la tarea que se le encomienda.

La escuela como institución esta atravesada por dos funciones sociales contradictorias entre si. Por un lado, es una de las instancias básicas de reproducción social, formadora de los valores y las conductas propias que esta sociedad instituye y necesita para su perpetuación. Desde esta perspectiva, la escuela es un instrumento al servicio de la permanencia del orden social insumido. Su carácter obligatorio, establecido por el estado, es un indicador de esta condición. Por otro lado, cada vez que se piensa en un cambio social profundo, se dice que este debe comenzar necesariamente por la educación. La escuela resulta así ser depositaria de las expectativas de cambio social de los ciudadanos, y adquiere por ello un carácter instituyente que tiende a negar la validez del orden social instituido. No cabe duda de que la escuela esta en crisis, como lo esta la sociedad. La paradoja resulta de la consideración de este doble carácter simultáneo de la escuela, afirmación del orden social instituido por un lado, y crítica de ese mismo orden por la otra potencialmente generadora de una actividad instituyente que lo modifique. La paradoja se resuelve si se considera la naturaleza dialéctica de la relación entre lo instituido y lo instituyente en la escuela. Ella es afirmación y crítica, lugar de status quo y de cambio en un proceso que colabora a la evolución social, instancia de mediatización entre el Estado y los individuos. Es el lugar donde conviven los rasgos del modelo hegemónico de la institución escolar de nuestro tiempo (separación entre el que enseña y el que aprende, entre el conocimiento y la ignorancia, entre el sujeto y el objeto del aprendizaje, entre el pensar y el sentir, procesos de

evaluación concebidos como instancias de control, etc.), con las prácticas que tienen por objeto modificarlos.

La mediación, a su vez, irrumpe en la cultura occidental de los últimos quince años como un intento de sustitución de modos tradicionales de resolución de disputas que ya no funcionan, y como una necesidad de superación de formas de relación social mediatizada y enajenante. En este concepto, la introducción de la mediación se inscribe, para la escuela, más del lado de lo instituyente que de lo instituido. Ello es así, en primer lugar, porque conlleva una modificación en los roles de docentes, no docentes y alumnos, y en las relaciones de poder que entre ellos se establecen. El protagonismo que asignan a los alumnos muchos de los programas de mediación escolar implica, una resignación de poder por parte de las autoridades de la escuela, resignación que debe ponderarse más en términos cualitativos que cuantitativos, y más por sus efectos potenciales que actuales. Estimular a los alumnos a resolver sus propias disputas sin intervención de las autoridades, aun dentro de los límites que fijan los programas de mediación escolar, es reconocer la necesidad de descentrar el rol de los docentes y no docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, es legitimar al saber de los alumnos respecto de sus propias necesidades y es aceptar el valor del aprendizaje entre pares.

Además, la mediación implica una alternativa al modo adversarial, litigante y enajenante con que pretendemos resolver nuestras disputas bajo la tutela del Estado. Es una invitación a transformarnos en sujetos (por oposición a objetos) protagonistas de nuestros conflictos y aspira a generar un cambio profundo en nuestro comportamiento social.

El acceso al saber también implica la dimensión del conflicto, sin el cual no hay posibilidad de apropiación o modificación en el sujeto que aprende. Además, hay un nivel de conflicto que resulta de las interacciones múltiples que distintos actores sostienen desde lugares diferentes, nunca simétricos, en relación con el saber, el poder, los intereses a veces complementarios, y otras, antagónicos. Se trata de sistemas altamente burocratizados, en los que la normativa, muchas veces antigua y de hecho caída en desuso, desalienta la creatividad en la solución del conflicto. La mediación propone un recorrido de compromiso simple pero de cumplimiento difícil: escuchar en lugar de confrontar, hablar en lugar de actuar. De ese núcleo resulta, además, la autonomía conceptual y funcional de la mediación como también todos los demás

atributos que se le pueden asignar. La implementación de la mediación como un sistema formal de resolución de disputas, implica un forzoso trabajo previo, para que los distintos actores de la escuela, mucho antes de poder mediar, puedan hacer una lectura compleja y no lineal de las situaciones de disputa; mucho antes de asumir un compromiso de elevada exigencia como el que plantea la mediación, puedan experimentar la necesidad de revisar sus estrategias de resolución de situaciones de diferendo. La mediación no es una forma de resolver conflicto, como se repite aburridamente; es una forma de gestión de la vida social<sup>lxxxvii</sup> y, por lo tanto, es una transformación cultural. La mediación en nuestra realidad implica la posibilidad de la participación. Si esto es posible, será debido a que se logre introducir en nuestras escuelas, en la medida de la particularidad de cada una de ellas y seguramente en muchas no, un espíritu mediativo que, entre otras cosas, implica una cultura institucional en la escuela, donde el cuestionamiento sincero de las prácticas tradicionales tenga lugar; un espíritu mediativo requiere la incorporación de categorías de pensamiento complejo para entender lo que solemos simplificar; además demanda el aprovechamiento de los microespacios que la institución deja libres para introducir prácticas concretas de las participaciones y de trabajo mediativo, independientemente de la emergencia de conflicto. Además el espíritu mediativo implica reconocer el potencial de aprendizaje social y experiencial insito en la mediación y, consecuentemente, aprovechar las incontables oportunidades que el aula y la escuela nos dan para introducir una mirada distinta de lo mismo, sacándolo de la categoría de aquello que hay que acallar a como dé lugar, para poder pensarlo como oportunidad del crecimiento personal y colectivo. Un espíritu mediativo involucra acuerdos y consensos básicos entre los actores de la escuela, acuerdos que si bien tienen que ver con los procesos y las prácticas escolares, no pueden ser pensados sino en relación con los procesos sociales, con lo cual ya estamos hablando de consensos y acuerdos entre la escuela y la sociedad civil, que deberían reformular su contrato quizás con nuevas partes y, seguramente, con nuevas cláusulas. El espíritu mediativo es el terreno sobre el que podemos sembrar la semilla de la mediación, no es ilusoria expresión de deseos sino que debe ir acompañado de actitudes mediativas, reclama también la revisión del paradigma de culpa excluyente en relación con los sujetos del conflicto y su reemplazo por un paradigma de responsabilidad inclusiva.

Las técnicas mediativas son un recurso valioso para aplicar sistemáticamente en situaciones de conflicto e independientemente de ellas. ¿Podría alguien decir que la

escucha atenta del interlocutor no es una práctica valiosa en cualquier circunstancia? Buscar canales de comunicación adecuados y disminuir las interferencias, ¿no es acaso un recurso importante para los actos de nuestra cotidianidad? La mediación aplicada a la escuela implica, en esta concepción, un movimiento envolvente por el cual todos los actores, de distinta forma. La mediación no puede ser pensada en la escuela como buena para los niños pero innecesaria para los adultos. Se trata, justamente, de renunciar al poder que algunos actores institucionales tienen para tomar decisiones no incluyentes, para, a partir de allí, pensar con el otro. No se trata de que la mediación deba o pueda dar respuesta a las transformaciones sociales no deseables a las que asistimos, ya que la mediación como recurso de gestión de la vida de las instituciones educativas puede incorporarse al conjunto de las prácticas escolares con un saludable impacto sobre algunos ejes claves en la vida de esas instituciones.

La introducción de la mediación demandará voluntad, para repensar conceptos como toma de decisiones, comunicación y participación. Como se organizan políticas institucionales en relación con cualquiera de estos temas, sino que es tomar decisiones, que significa participar, en que consiste el problema de la comunicación. En un segundo paso se podrán analizar las formas que estas prácticas asumen en el interior de cada institución, y además, paso mas complejo todavía, las formas en que personalmente los sujetos empeñados en introducir la mediación deciden, participan o se comunican.

## **2.- La mediación en la escuela: ventajas y limitaciones en su implementación.**

La mediación apunta a acercar a las partes a escucharse, aportando mayor objetividad y reubicando el conflicto respecto de la concepción que cada uno tenía antes de comenzar dicho proceso. Asimismo, coloca a dichas partes como protagonistas y responsables de alcanzar la mejor solución posible al problema que las distancia. No se llegará necesariamente a una solución, pero al menos se habrá hecho el intento y, sobre todo, cada una de las personas tendrá una idea más acabada de cuales son las necesidades propias y del otro, así como cual es la raíz del problema.

La escuela presenta características que le son propias. En ella existen contratos explícitos e implícitos que regulan las relaciones entre los estudiantes. Una de sus características es que dicha organización se basa en las diferencias y en las jerarquías

(Schvarstein, 1996)<sup>lxxxviii</sup> existe un escalafón que ordena y rige las acciones de sus integrantes. En este sentido, la mediación delegaría en los integrantes de un mismo nivel jerárquico la posibilidad de resolver conflictos internos. La sociedad se encuentra abrumada por el exceso de normas, por la rigidez de ritualismos procesales y por la solución impuesta y coactiva de los conflictos. La escuela reproduce estas características a través de mecanismos verticalistas y burocráticos que inhiben la comunicación fluida entre sus miembros. Por ello, cada institución debería construir marcos valorativos claros, previos a la aparición de los problemas puntuales. En todas las instancias se deben priorizar la comunicación, la participación y el consenso en la toma de decisiones. Frente a cada caso o situación particular se requiere de tiempo para conocer y analizar.

## **2.a.- Ventajas.**

La realidad actual presenta un aspecto muy nuevo y sorprendente; la mediación crea la esperanza de poder resolver a través de ella por lo menos algunas de las complicaciones generadas por esta nueva realidad, más poblada, culturalmente cambiante, deshumanizada, individualista, etcétera. El ámbito escolar debería ser el lugar apropiado para la introducción de esta intervención y su aprendizaje, de modo que educar en los valores y las actitudes que promueven la mediación: la solidaridad, el compromiso, la cooperación, el respeto, la creatividad, la perseverancia, la paciencia, la confidencialidad, el diálogo.

Existen algunos pensadores vinculados a la mediación que opinan que su implementación puede ser el origen de algunas transformaciones en la cultura. La legalidad que rige a los grupos sociales es heterónoma y debe ser asumida autónomamente. El gran cambio que traería la mediación, si se instituyera como una práctica habitual, sería la de la instauración de una legalidad consensuada. Aunque la técnica en sí misma no de respuesta a todo y sabiendo que debe ser cuidadosamente contextualizada, puede servir como una gran excusa para ahondar con el conocimiento del mundo emocional de los protagonistas del ámbito escolar.

## **2.b.- Limitaciones**

La escuela como institución educadora viene arrastrando grandes dificultades para la incorporación de cambios que provienen de la cultura y la ciencia. Por lo tanto, para la asunción de esta función requerirá de un acompañamiento especializado y de una adecuación importante a los tiempos escolares. La realidad social en la que vivimos se aleja cada vez más de los valores solidarios y cooperativos; en consecuencia, insistir sobre ellos sin un criterio sostenido coherentemente por todos los protagonistas de la tarea educativa puede anular por completo el esfuerzo realizado. Comenzar a pensar en los conflictos a partir de una técnica para su solución es equivocar sustancialmente el camino. Se debe encuadrar y ubicar el contexto del que estemos hablando antes de empezar a pensar en sus posibles soluciones. La mediación plantea limitaciones respecto abordaje de conflictivas más profundas.

Los conflictos que se suscitan en las escuelas impactan fuertemente en la posibilidad de que los docentes ejerzan su rol adecuadamente y son, para ellos, motivo de preocupación constante. La posibilidad de formarse teóricamente para comprenderlos así como de buscar soluciones colectivas a los obstáculos que se les presentan en las prácticas cotidianas es una vía adecuada para formar profesionales reflexivos. Algunos de los puntos de contacto entre ambas herramientas la técnica de mediación y el método de proyectos son dos abordajes que propician el aprendizaje colectivo. Ambas modalidades se basan en el diálogo como modo de intercambio de experiencias, tratando de arribar al consenso mediante negociaciones que permitan avanzar, ya sea como en la resolución de conflictos como en la planificación, el desarrollo y la evaluación de los aprendizajes. Requieren de la reflexión, el acuerdo y el compromiso con los fundamentos de base de estas herramientas que implican un modo particular de concebir la enseñanza y el aprendizaje y los vínculos interpersonales. Ninguna de las dos técnicas puede dar respuestas a todo. Así como no es necesario que toda la enseñanza se desarrolle a través del método de proyectos, tampoco todo conflicto es posible de ser resuelto a través de la mediación.

Las dos estrategias parten de la consideración y propician la autonomía y la responsabilidad de sus participantes tanto en lo académico como en las relaciones interpersonales. Ambas herramientas favorecen el compromiso con la empresa encarada

y su sostenimiento. Todos los implicados son sus genuinos artífices y constructores, pues las estrategias y temáticas tratadas son significativas para ello.

Formar en mediación debe significar acompañar al futuro mediador en un proceso de búsqueda que le permita, objetivizar su mundo para analizarlo desde afuera y, luego, subjetivizar las situaciones problemáticas ajenas, para comprenderlas mejor.

Es necesario poner en práctica una pedagogía que haga de los conflictos y sus causas el objeto de reflexión de los educandos, poniendo como base de la tarea educativa el diálogo, este ineludiblemente deberá mantener y estimular el mediador con y entre los mediados. Por eso se puede sostener que formar en mediación es formar para la acción, pues se debe tener presente que el mediador debe enfrentar situaciones originales y cambiantes, es decir se debe prepara para abordar un proceso dinámico. Es entonces que además de los contenidos que nos permiten alcanzar esos objetivos es imprescindible determinar a través de que estrategias pedagógicas se podrán alcanzar con mayor fidelidad. El mediador se prepara para favorecer la comunicación entre las personas, esto significa darles a los hombres el lugar de sujetos que le corresponde.

### **3.- Convivencia escolar**

La convivencia en las aulas es un área educativa del máximo interés en la Educación. El contexto de las relaciones con iguales y la amistad es considerado vital para un desarrollo normal y saludable, pues es insustituible en cuanto las oportunidades que proporciona de aprender y ensayar importantes habilidades cognitivas, lingüísticas, y socio emocionales, suponiendo pues un importante motor del desarrollo, en niños, niñas, adolescentes y adultos La escuela, y la vida en el aula en el grupo de iguales ofrecen importantes oportunidades de aprender usos y estrategias hábiles de interacción social que lleven a la aceptación y reconocimiento de los compañeros, compañeras y profesorado. Ser aceptado y tener una buena reputación entre los compañeros supone una precondition para desarrollar ajuste y adaptación escolar y social. Se han descrito importantes perjuicios, que conducen a la inadaptación, para los niños y niñas rechazados por sus iguales, incluso en los primeros grados.

Educar no es otra cosa que socializar y por socialización entendemos todos aquellos procesos que participan en el desarrollo de determinadas capacidades y



habilidades que ayuden a los niños y a las niñas a incorporarse e integrarse en la sociedad de una manera activa y participativa. Esta consideración que puede parecer excesivamente general implica colaborar desde los sistemas educativos en la formación de individuos autónomos, reflexivos, dialogantes y capacitados para participar en la resolución de los problemas y conflictos que les surjan a lo largo de su propia historia. El proceso del conocimiento es un proceso de interrelación, de diálogo y de comunicación entre un sujeto y un objeto. La cuestión es importante porque toda esta concepción interrelacional y comunicativa se va a desplegar en todos los niveles educativos y en todos sus ámbitos de desarrollo. Esta concepción constructivista del conocimiento va a tener su concreción en lo que es una teoría del aprendizaje y también en lo que es una teoría de la sociedad. Planos distintos que confluyen en una formulación educativa.

La teoría constructivista del aprendizaje desarrollada por Piaget<sup>lxxxix</sup> hace explícita la necesidad de partir en los procesos educativos, del mundo de significados de los niños, de su mundo experiencial. Es evidente que todas esas concepciones hablan desde una perspectiva básicamente relacional, comunicativa y progresiva; el desarrollo socio-moral de los individuos queda engarzado en estos supuestos. Tratará de conseguir plantear una conexión importante entre la razón teórica y la razón práctica, entre el mundo del pensamiento y el mundo de la acción, entre la teoría y la práctica. Un curriculum de educación no podrá olvidar la necesaria articulación entre el mundo cognitivo de los niños y su mundo experiencial; ese curriculum tendrá que asentarse sobre la articulación del ámbito del conocimiento, el ámbito de lo afectivo, y el ámbito de la acción

El desarrollo de lo socio-personal y actitudinal es un desarrollo que se realiza alrededor de la construcción y posteriores acuerdos de normas y de valores; normas y valores que funcionan a modo regulativo de las conductas, los comportamientos, la elaboración de proyectos y propósitos que se plasma en el área de Formación Ética y Ciudadana. Esta determinación primera que centra el desarrollo socio-personal en la cuestión de valores, obliga a hacer al menos tres precisiones con respecto al tratamiento del término valor. Una primera precisión es el carácter interdisciplinaria que toma el término; interdisciplinariedad. Un segundo aspecto, no menos importante que el anterior, se refiere a la necesidad de enmarcar el término valor en un planteamiento de la vida social como estructura social; es claro cuando apuesta por el desarrollo de los

valores que son propios de una sociedad en desarrollo y en democracia. Como última precisión, señalar la importancia que pueda tener, en cualquier planteamiento educativo que quiera asentarse sobre supuestos coherentes con lo anterior, el destacar los valores fundamentales que actúan como contextos normativos en el interior de las sociedades democráticas, como pueden ser la Constitución Nacional Argentina o la Declaración de los Derechos del Niño, además de otras normas fundamentales.

Por otro lado, la democracia entendida no sólo como democracia política, sino como forma de vida se asienta básicamente sobre supuestos de comunicación, de diálogo, que facilite el respeto a las diferencias étnicas, físicas y de personalidad, sobre supuestos que hablan de tolerancia, de solidaridad etc. La democracia es un proyecto en cuya construcción participan todos los individuos que entablan un diálogo en el que comprometen los ideales de justicia, igualdad y libertad. El proyecto de la democracia es, por lo tanto, un proyecto de construcción dinámica comprometido en un diálogo permanente que facilite la solución de conflictos que pueden aparecer a lo largo de la vida personal y social de los individuos. El tratamiento de normas y valores, se desarrolla desde macro-conceptos como democracia, derechos humanos, justicia, solidaridad, etc. Son esos macro-conceptos los que dan fundamento y sentido propio a la Formación ética. Este tipo de educación, es construida sobre la convicción de que los hombres son seres libres, que tienen dignidad y que la fuente de normas morales sólo puede ser un consenso en el que los hombres reconozcan recíprocamente sus derechos.

Educar las relaciones interpersonales y la convivencia desde los primeros grados tiene la ventaja de prevenir el desarrollo de problemas que pueden aparecer más tarde, al finalizar la Primaria, o en el polimodal.

El alumnado hábil para las relaciones interpersonales dentro de la clase, en los primeros grados de primaria se reconoce porque: a) es aceptado por los compañeros y compañeras; b) tiene, al menos, un buen amigo o amiga, y c) es un participante activo en las actividades de grupo. Uno de los efectos de las relaciones interpersonales y la amistad, además valor en el desarrollo de niños, niñas y adolescentes, es su contribución al incremento de autoestima y de la percepción de la propia valía<sup>xc</sup>. Los niños y niñas poco aceptados por sus compañeros y compañeras experimentan una baja autoestima<sup>xc</sup>, pueden desarrollar ansiedad social y también depresión<sup>xcii</sup>

Otro beneficio que proporcionan las relaciones con compañeros o compañeras de clase y amigos o amigas es servir de amortiguador frente al sufrimiento por acontecimientos estresantes de la vida. Unas buenas relaciones interpersonales facilitan e influyen positivamente en el aprendizaje académico. Especialmente, en el alumnado con deficiencias de aprendizaje, incrementar su competencia social tiene efectos positivos para recuperar su aprendizaje. Algunos de estos alumnos y alumnas tienen un déficit en competencia social como problema más acuciante, agravado por una situación, en la práctica, de marginación o rechazo dentro de la clase. La mejora de las relaciones con sus compañeros y compañeras y la superación de su situación de aislamiento, tiene un efecto muy positivo sobre su autoestima y sobre su aprendizaje académico. Así, el alumnado con déficit y bajo rendimiento, puede verse beneficiado, en su capacidad de aprender, por unas relaciones interpersonales competentes que les proporcionen amigos y amigas y compañeros y compañeras que le ayuden emocional e instrumentalmente.<sup>xciii</sup>

Además, hablando en general, las relaciones sociales entre compañeros y compañeras de clase ejercen una fuerte influencia sobre el aprendizaje académico, sobre todo en la primaria. A estas edades, la construcción de conocimiento y aprendizajes tienen un menor componente individual y un mayor peso del papel del grupo, ya que muchos conocimientos se construyen de manera compartida. En contextos de colaboración, en los que las relaciones sociales son de amistad y compañerismo, se producen procesos de ayuda y tutela en los que unos compañeros o compañeras más hábiles ayudan a otros menos hábiles, y en los que se persiguen objetivos de rendimiento a alcanzar por el grupo, a través de la cooperación entre sus miembros. Cuando se habla de desarrollo socio-personal se está haciendo referencia, en primer lugar, a todo lo que tiene que ver con el proceso de socialización e individualización de los alumnos; se está hablando de lo nuclear de las acciones educativas; se refiere a los procesos de constitución de las subjetividades y a los posicionamientos de esas subjetividades con respecto a su propia historia en relación a lo social. En definitiva, lo socio-personal habla de identidades, de afectividades, de maneras de relacionarse con el otro, de maneras de plantear y de plantearse la existencia de conflictos y las posibilidades de su resolución. Lo socio-personal habla de uno de los aspectos que hacen al hombre un ser humano: su capacidad comunicativa, su capacidad de relación a través de múltiples lenguajes: simbólicos, artísticos, verbales y no verbales. Esta relación de habilidades expresa muy bien cual es la orientación que debe tomar el

desarrollo socio-personal. Una orientación que viene marcada por el desarrollo de una serie de competencias encaminadas a poner a los niños y a las niñas en situación de abordar su propia historia y la de los demás con un sentido de solidaridad, de corresponsabilidad, de tolerancia y respeto hacia los otros; todo esto no es otra cosa que establecer el desarrollo socio-personal sobre supuestos de valores y de normas en sociedades democráticas.

Este modelo de institución educativa también apela al poder que cada integrante posee de incidir con su conducta en las actitudes de los otros y convoca a la creación de un clima escolar, donde se ponga en práctica, por un lado, la tolerancia, entendida como el respeto o la consideración hacia las opiniones o prácticas de los demás aunque estas sean diferentes de las sostenidas por uno; y, por otro, estimule la confianza en tanto deja una parte de iniciativa al otro y abriga la esperanza de que "el porvenir pueda en parte descansar sobre la acción de otro diferente a uno" (Cornú; 1999)<sup>xciv</sup>. Este tipo de escuela también se caracteriza por el logro de un ambiente de trabajo en colaboración, una comunicación fluida, el aprecio por la diversidad y la expresión positiva de las emociones. Pero, también, esta institución educativa inaugura nuevas formas de subjetividad, ya que, como opina Foucault (1980)<sup>xcv</sup>, todo sujeto es el resultado de la historia y a cada instante es fundado y vuelto a fundar por ella. Por lo tanto, este modelo de escuela que, en los procesos de interacción propicia la participación y la tolerancia, en lugar de la competencia y la dominación, además de propiciar el desarrollo de los sujetos, construye una determinada concepción de la verdad. Es importante manifestar, además, que en este tipo de escuela los sujetos pueden circular en un espacio de mutuos deseos de reconocimiento y de mostrarse menos deseosos de imponerse a través de conductas omnipotentes y autoritarias, o de aceptar la dominación y la sumisión, pues entre el sí mismo de unos y el sí mismo de otros tienen cabida mutuas negociaciones que, como sostiene Pugliese (1999)<sup>xcvi</sup>, no son otra cosa que la capacidad de reconocer la identidad del semejante. A su vez, en esta escuela se promueve el análisis de los conflictos y se los intenta resolver, sustituyendo toda forma de impulsividad e imposición violenta por el uso de la palabra y la utilización del diálogo. En síntesis, es una escuela que por su cultura institucional es posible la escucha respetuosa, los cuestionamientos y la puesta en suspenso de las explicaciones lineales y reduccionistas de las situaciones conflictivas.

#### **4. -Historia de la Resolución de Conflictos en la escuela**

La mediación educativa surge dentro de la comunidad cuáquera de los Estados Unidos, ampliándose así los ya numerosos campos de aplicación de la mediación como alternativa pacífica a la resolución de conflictos. La historia de la Resolución de Conflictos en el ámbito escolar es corta, sus raíces se remontan a no más de tres décadas, aunque la forma en que conocemos hoy este campo es más reciente. Estos programas han ido evolucionando a partir de cuatro fuentes genéricas: la iglesia Cuáquera; los oponentes a la guerra nuclear; Educators for social responsibility (ESR) y los abogados

A principios de la década del '70, el presidente Jimmy Carter impulsó la creación de los primeros centros de justicia vecinal que luego serían conocidos como programas de mediación comunitaria. El objetivo de estos centros era ofrecer una alternativa a los juzgados, que permitiera a los ciudadanos reunirse y solucionar sus disputas. El éxito de estos programas de mediación fue impresionante y se extendió a lo largo de todo Estados Unidos y luego por todo el mundo. A principios de la década del '80 algunos programas de mediación comunitaria intentaron replicar el éxito obtenido en la comunidad en la escuela, enseñando a los estudiantes a media en los conflictos de sus compañeros.

Inicialmente los mediadores enseñaban habilidades de Resolución de Conflictos en los vecindarios. Posteriormente introdujeron programas de mediación entre compañeros de colegios de la ciudad y más tarde currículos de Resolución de Conflictos, también en los centros escolares.

Esta transferencia de la comunidad a la escuela se realizó sobre algunos supuestos como: el conflicto es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los estudiantes. Ya que el conflicto es inevitable, el aprendizaje de las habilidades de resolver conflictos es tan educativo y esencial para el éxito a largo plazo de los jóvenes como el aprendizaje de la geometría y la historia.

En la mayoría de las ocasiones los estudiantes pueden resolver sus conflictos con la ayuda de otros estudiantes, de manera tan adecuada como la ayuda de los adultos

Animar a los estudiantes en disputa a resolver las causas del conflicto que en un momento determinado los enfrenta, de manera colaborativa, es, por lo general, un método más efectivo de prevenir futuros conflictos que administrar castigos por las acciones pasadas. Siguiendo estos principios y adaptándose al progresivo crecimiento y desarrollo del área, se genero un gran número de programas de los cuales se han desarrollado muchos de los programas existentes<sup>xcvii</sup>, son los siguientes:

a.- Children's Creative Response to Conflict Program (Respuesta Creativa de Niños Para los Programas de Conflicto). En primer lugar, habría que mencionar a los cuáqueros que son reconocidos como los primeros en introducir los programas de RC en las escuelas de los estados unidos. Su experiencia comenzó en 1972 en Nueva Cork, en donde ofrecían entrenamiento no violento a los niños. Sus esfuerzos se concretaron en el programa Children's Creative Response to Conflict (CCRC). Los objetivos generales, reformulados con posteridad, son los siguientes: a) desarrollar una comunidad en la que los niños deseen y sean capaces de una comunicación abierta; b) ayudar a los niños a desarrollar una mejor comprensión de la naturaleza de los sentimientos, capacidades y fortalezas humanas; c) ayudar a los niños a compartir sus sentimientos y ser conscientes de sus propias cualidades; d) ayudar a cada niño a desarrollar autoconfianza en sus propias habilidades, y e) a pensar creativamente sobre los problemas y comenzar a prevenir y solucionar los conflictos.

b.- Teaching Students to be Peacemakers Program. (Programa de Instrucción de Estudiantes Pacificadores). Uno de los objetivos fundamentales de este programa es crear una relación positiva entre los estudiantes. Este programa es parte de un enfoque más amplio que usa el contexto cooperativo y la controversia académica para entrenar a todos los estudiantes a negociar sus conflictos y mediar en los conflictos de sus compañeros.

c.- Educators for Social Responsibility (Educadores para Responsabilidad Social). Un grupo de padres y profesores que pretendían prevenir el riesgo de una guerra nuclear a través de la educación fundaron el ESR (Educators for Social Responsibility), que desde entonces han dedicado una parte muy importante de sus esfuerzos a ofrecer y promover el entrenamiento de muchos profesores en las técnicas de resolución de conflictos.

d.- Conflict Resolution Resources for School and Youth (Recursos de Resolución de conflicto para la Escuela y Juventud). Este es el programa más famoso de la Resolución de Conflictos de todo los estados unidos, creado en 1982 por lo que es ahora el Community Board Program de San Francisco. Estos programas van dirigidos a todos los niveles educativos, desde el preescolar, hasta los niveles preuniversitarios; y han servido, además, de modelo para aplicar iniciativas de mediación en la educación superior. Básicamente el Community Board Program ha desarrollado tantos currículos de resolución de conflictos adaptados a las distintas edades, como programas muy detallados de implementación y formación de managers de conflicto en las escuelas. Estos programas consideran las habilidades para manejar los conflictos como una parte esencial de una sociedad democrática.

e.- Conflict Resolution Education Network (Red Educativa de Resolución de Conflictos). Un grupo de educadores, activistas y mediadores comunitarios decidieron juntar sus experiencias respecto de los programas de RC escolares.

f.- Resolving Conflict Creatively Program (RCCP) (Programa de Resolución de Conflictos de forma Creativa). Los objetivos fundamentales del programa incluyen: a) mostrar a los jóvenes alternativas no violentas para enfrentarse a los conflictos; b) enseñar a los niños diferentes habilidades que les permitan llevar a cabo alternativas no violentas a los conflictos reales de sus propias vidas; c) incrementar el entendimiento y valoración de la propia cultura y de las culturas diferentes a las del propio estudiante; d) mostrar a los niños que pueden jugar un gran papel a la hora de crear un mundo mas pacifico (Metis Associates, 1990)

Hay experiencias en el Ulster (donde la universidad del Ulster junto con el Quaker Peace Education Project, ha desarrollado un programa para las escuelas primarias), en Nueva Zelanda (en 1987 se inicio el primer programa en el Hagley High School), Canadá (cuyos primeros proyectos comenzaron en la primavera de 1988 de manera aislada, pero en donde, de un modo sin precedentes, en febrero de 1993, el ministro de educación de Ontario indico que “los estudiantes deberán desear y ser capaces de resolver los conflictos en cooperación y de una manera no violenta”<sup>xxviii</sup> para el final de los grados 3, 6 y 9, equivalentes a nuestros cursos de EGB, y mas recientemente comienza el interés en Polonia, Alemania, Sudáfrica, Argentina, España, etcétera.

## **5.- Experiencias en mediación: programas**

### **5. a.- Programas Curriculares**

Podríamos definir estos programas como un conjunto de actividades instruccionales con metas y objetivos diseñados para producir cambios en el conocimiento, las actitudes y los comportamientos del estudiante relacionados con su comprensión del conflicto, sus actitudes hacia la resolución de los conflictos interpersonales y la habilidad para usar la comunicación y las destrezas de solución de problemas de forma constructiva, que lleva a resultados pacíficos, equitativos y cooperativos.

Un tema que aparece en todos los currículos se refiere a la comprensión del conflicto. Se puede decir que es la parte más teórica del conflicto. Por lo general, se define conflicto como una parte natural de la vida humana y del crecimiento, cuyos resultados pueden ser positivos o negativos. La responsabilidad de que suceda una cosa como la otra no depende tanto del conflicto en si mismo, sino del modo que tenemos que afrontarlo; un manejo constructivo del conflicto puede producir muchos beneficios. “El conflicto [...] evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, es la raíz del cambio personal y social, y ayuda a abastecer las identidades tanto personales como grupales. Asimismo, en un plano mas concreto relacionado con nuestro propósito (la introducción de un currículo de Resolución de Conflictos en el ámbito escolar), el conflicto ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y mas duraderas, a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás” (Alzate)<sup>xcix</sup>. Sin embargo, un tratamiento destructivo del conflicto puede llevar a la incomprensión, el odio, la pérdida de la amistad, la agresión y la violencia.

Otro tema importante es el análisis del proceso constructivo de resolver conflictos. Este tipo de tema tiene aspectos tanto teóricos como prácticos. Algunos de los aspectos teóricos se refiere al análisis de las características del conflicto, tales como el numero de disputantes implicados, los valores que mantienen las partes, la historia del conflicto, etc., que definen su naturaleza, así como la discusión de diferentes formas de resolver conflictos, tales como la discusión, peleas, guerra, negociación, mediación, etc. Los aspectos prácticos del currículo permiten que el estudiante vaya adquiriendo



experiencia y vaya practicando las habilidades de Resolución de Conflictos, tales como la negociación y la mediación.

La mayor parte de los currículos enseña una variedad de habilidades intra e interpersonales. Algunas de las habilidades que se trabajan son el reconocimiento, la expresión y el respeto de las emociones, el control de la impulsividad, el manejo de la ira y el enfado, habilidades para alcanzar perspectivas ante el problema, la escucha activa, comunicación eficaz y las técnicas de solución de problemas. Estas lecciones tienen muchas aplicaciones prácticas, y las experiencias estructuradas a través de juegos de rol y conflictos simulados ofrecidos por el currículo dan a los estudiantes la posibilidad de integrar los aspectos teóricos y prácticos del currículo. Dado que la mediación educativa implica la incorporación de habilidades de comunicación, de interrelación y de negociación, pensamos que la escuela es el lugar primigenio para aprenderlos.

### **5.b.- Programas de mediación entre compañeros**

La mediación entre compañeros es un programa que usa los servicios de un estudiante imparcial no implicado en el conflicto (mediador) para ayudar a los estudiantes que tienen el conflicto (disputantes), para alcanzar una solución pacífica, equitativa y cooperativa, una solución que es lograda por los propios disputantes. Los programas de mediación en las escuelas ofrecen servicios de mediación para resolver las disputas existentes entre estudiantes, entre estudiantes y adultos, y entre adultos. El mediador puede ser un adulto (profesor, director u otro adulto) que, una vez entrenado, ayuda a los estudiantes y adultos a resolver sus disputas: por ejemplo, problemas laborales entre profesores, problemas disciplinarios en colisión con las familias, etc. En un gran número de ocasiones, el papel del mediador lo adopta un estudiante, que ayuda a resolver alguna de las disputas que surgen entre compañeros: por ejemplo, celos, rumores, malos entendidos, acoso, victimización, amenazas, peleas, robos, etc. Y, se puede utilizar estudiantes y adultos (en general profesores), para que conjuntamente actúen como co-mediadores para resolver las disputas que se dan entre estudiantes y profesores: por ejemplo, enfrentamientos en clase, cuestiones acerca de respeto, problemas de comportamiento y otros problemas que dañan la relación profesor estudiante.

### **5.c.- Enfoque del aula pacífica**

El enfoque del aula pacífica es una metodología de aula global que integra la Resolución de Conflictos en el currículo académico central y en las estrategias de manejo y relación de la clase, incluyendo, además, una metodología pedagógica de aprendizaje cooperativo y controversia académica. En general las aulas pacíficas se inician profesor por profesor, y constituyen los ladrillos para la construcción de la escuela pacífica.

En relación con la integración del currículo, esto implica, la enseñanza de las habilidades y los conceptos necesarios para resolver conflicto constructivamente, y la infusión de los principios de Resolución de Conflictos en las áreas académicas centrales.

Los docentes que integran el currículo contribuyen a la creación de aula pacífica creando entornos que apoyan la Resolución de Conflictos y el comportamiento pro social. Kreidler define un aula pacífica como aquella que surge de la sinergia de cinco principios. Cooperación, comunicación, aprecio por la diversidad, expresión positiva de las emociones, y Resolución de Conflictos.

Además los docentes de un aula pacífica usarían habitualmente el aprendizaje cooperativo y la controversia académica. Según Johnson y Johnson<sup>c</sup> los educadores pueden crear un clima cooperativo en sus aulas estructurando la mayor parte de las situaciones de aprendizaje cooperativamente. Los estudiantes trabajan en pequeños grupos para conseguir objetivos de aprendizaje compartidos. Tienen dos responsabilidades: aprender el material asignado y asegurarse que el resto de los miembros del grupo también lo aprenden. En relación a la controversia académica, los profesores pueden usar el conflicto en las lecciones académicas para promover la motivación y un mayor nivel de razonamiento, lo que en definitiva conduce a mejores logros académicos. Además esta experiencia lleva a los estudiantes a experimentar consecuencias positivas del conflicto y, por lo tanto, incrementan las actitudes positivas con respecto al mismo. La controversia académica ocurre cuando se da cierta incompatibilidad entre las ideas, informaciones, conclusiones, teorías y opiniones de los estudiantes y ambas partes buscan un acuerdo. Las controversias se resuelven

discutiendo las ventajas y desventajas de cada discurso. El objetivo de tales discusiones es sintetizar una solución novedosa, a través del proceso creativo de resolver problemas.

La escuela pacífica es un enfoque que integra la resolución de conflictos en el funcionamiento general de la escuela. Diremos que en este enfoque los conceptos y habilidades de resolución de conflictos son aprendidos y usados por todos los miembros de la comunidad escolar. El ambiente de una escuela pacífica incorpora preocupación por los demás, honestidad, cooperación, potenciación de la diversidad, etc. Incluye: ambiente de aprendizaje cooperativo, instrucción directa y práctica de las habilidades y procesos para resolver conflictos, sistemas de gestión del aula y de la escuela no coercitivos y la integración de los conceptos y habilidades de resolución de conflictos en el currículo académico.

Distinguimos dos tipos de aspecto a la hora de poner en marcha las prácticas y principios de la resolución de conflictos en la escuela: a) el aspecto curricular que persigue el aprendizaje o la mejora en la comprensión teórica del conflicto y los procedimientos de gestión del conflicto; b) el aspecto experimental que permite a los estudiantes resolver mejor sus propias disputas permitiéndoles practicar lo que aprenden.

Como consecuencia de ello, entre programas curriculares de resolución de conflicto y lo que algunos denominan programas de resolución de disputas, distinguimos, mediación entre compañeros.

Un programa de RC debería afrontar varios aspectos. “Por una parte, ofrece a todos los participantes una comprensión teórica del conflicto y de los procedimientos para resolverlo, y por otra, la experiencia práctica necesaria para convertirse en adultos flexibles, equilibrados y efectivos” (Alzate)<sup>ci</sup> aunque el enfoque curricular cubre tanto la naturaleza teórica y práctica del conflicto y de la resolución de conflictos, la mayor parte de los autores está de acuerdo en mencionarla negociación y mediación entre compañeros como los dos procesos más significativos que deben integrar la parte experiencial de los programas. En general, consideramos que los programas curriculares y los programas de mediación entre compañeros están muy relacionados, y que su combinación es uno de los métodos más poderosos para ayudar a los estudiantes a resolver sus problemas interpersonales de manera productiva.

El fin último de los distintos intentos de enseñanza de las habilidades de resolución de conflictos es ayudar a la escuela a transformar sus culturas haciendo que incluyan la búsqueda de soluciones pacíficas y cooperativas de los conflictos y disputas, solución de problemas en grupo, toma de decisiones compartidas, valoración de la diversidad, desarrollo del sentido de la comunidad, etc. Tanto los programas curriculares como los de mediación son pasos importantes en la consecución de estos objetivos.

Si los niños de muy corta edad participan en una interacción como pensar, y no que pensar, sobre los problemas que son importantes para ellos, probablemente serán capaces de pensar acerca de los problemas importantes para ellos cuando alcancen la pubertad, la adolescencia, incluso, las etapas posteriores de la vida. Lo ideal es entrenar a todos los alumnos en el currículo de manera tal que puedan disponer de las habilidades aprendidas para manejar por si mismos la mayor parte de sus conflicto interpersonales. Cuando no sean capaces de hacerlo por si solos, pueden recurrir a terceros, como los compañeros mediadores o los adultos especializados en la mediación, para que intervengan y los ayuden a resolver el problema. Los alumnos aprenden a manejar mejor los conflictos, sin pelear, insultarse, quejarse a un adulto o simplemente abandonar la disputa.

Los alumnos enfrentan los conflictos con mayor confianza e independencia. Asumen con más responsabilidad sus problemas más personales y se vuelven menos dependientes de los adultos para resolverlos. Los docentes dedican menos tiempo a controlar la disciplina y más tiempo a la enseñanza. Nuestras creencias acerca del conflicto provienen de los mensajes que recibimos de nuestros padres, de los maestros, de los medios de comunicación y de nuestras experiencias personales. Esas creencias influyen en nuestra manera de reaccionar cuando se produce un conflicto. La respuesta es lo que hacemos cuando se produce un conflicto y normalmente se basa en nuestras creencias acerca del conflicto. ¿Qué hace usted en una situación de conflicto? ¿Puede agregar algunas respuestas a las que acabamos de sugerir? Todo lo que hagamos en una situación de conflicto (nuestra respuesta) tendrá consecuencias. Estas pueden ser positivas o negativas. Si uno grita o finge que no pasa nada, puede herir sentimientos o agravar el problema. Ésas son consecuencias negativas. Si, en cambio, logramos ponernos de acuerdo y hablamos del problema sin gritar ni agredir, esa actitud puede

generar sentimientos positivos hacia nosotros mismos y hacia la otra persona y conducir a la solución del problema. Esas son consecuencias positivas.

## **6.- Mediación escolar en Argentina**

La mediación escolar en la Argentina se está desarrollando en dos grandes áreas: la capacitación en docentes y las experiencias en escuelas.

En su mayor parte, las instituciones dedicadas a capacitar en Resolución Alternativas de Disputas (RAD) presentan la mediación escolar como una especialización posterior a los cursos de formación básica. Los capacitados suelen haber adquirido su experiencia en la mediación judicial, aunque no todos han implementado programas escolares. En las experiencias en escuelas nos encontramos con equipos de trabajo más claramente interdisciplinarios, conformados por abogados mediadores y profesionales del campo de la educación, psicopedagogos, docentes, licenciados en ciencias de la educación, psicólogos educacionales, etcétera.

Las diferencias entre quienes actúan en el campo de la mediación escolar parecen estar más centradas en el modo de abordar los proyectos escolares, la inserción en los currículos de los temas atinentes a la resolución de conflictos y el lugar de los docentes en este específico proceso de enseñanza-aprendizaje, que en las definiciones y los contenidos referidos a negociación y mediación.

### **6.1.- Capacitación docente:**

La difusión y capacitación dirigidas a maestros, profesores, tutores, preceptores, directivos, orientadores y profesionales del área de la educación se está desplegando de dos modos diferentes.

El maestro tiene un lugar de privilegio en la construcción de procesos democráticos con su quehacer diario en el aula. Procesos democráticos entendidos como dispositivos que reconozcan la expresión pacífica del conflicto, que lo tomen tempranamente, que permitan la participación de los involucrados, que se sostengan en el diálogo y propicien un ámbito colaborativo. Sin autoridad en quien transmite algún saber no hay proceso de aprendizaje que pueda llevarse a cabo. Por lo tanto, si el

docente puede llevar conflictos pacíficamente y así lo hace en las situaciones cotidianas de conflicto e el aula, empleando procedimientos colaborativos, legitima el ejercicio de su autoridad como una práctica democrática. Esto atribuye al proceso de enseñanza-aprendizaje. Los objetivos de dichos profesionales, son:

Promover un cambio de actitud en el docente y una instancia de reflexión sobre la propia tarea, sus modos de abordar conflictos y sus formas de comunicación, sean estas verbales, gestuales o corporales. Enseñar la cooperación como valor y como práctica cotidiana de trabajo a los adultos, para quien es habitual la realización de tareas colaborativas, como resultado del proceso de socialización, pero no como una metodología sistemática de trabajo. Es importante diferenciar competitividad, subordinación y colaboración. La cooperación como modo permanente de trabajo por parte de los docentes supone una transmisión a los niños que imitan y aprenden de los comportamientos de los adultos.

Desarrollar herramientas en los docentes para abordar los conflictos de sus alumnos, ayudándolos a comprender las razones por las que se encuentran peleando, las necesidades que posee cada uno y alentarlos a pensar en salidas mutuamente beneficiosas. Es decir que el docente puede instrumentar respuestas eficaces en la construcción de la convivencia, sin ubicarse exclusivamente en el lugar de identificar al responsable y aplicar castigos disciplinarios, dado que los conflictos representan para quienes los atraviesan grandes oportunidades de aprendizaje.

Cada grupo o institución dedicada a la capacitación ha conformado sus propios programas. Sin embargo, todos incluyen como contenidos comunes el conflicto, su naturaleza y causas, modo de abordaje y resolución; el valor positivo del conflicto; los conflictos escolares; estilos de gestión; prevención de la violencia; la comunicación, sus problemas, percepciones, supuestos y prejuicios; la comunicación en un contexto institucional; el esquema de la negociación colaborativa; la mediación, sus características y etapas procesales; las herramientas del mediador; conflictos mediables y no mediables; disciplina, convivencia y mediación; implementación de programas en las escuelas: mediación entre pares e incorporación temática en el currículo. Entre los temas centrales que atañen a la mediación dentro de la escuela; la mediación es portadora de valores: exalta el consenso, la solidaridad, el compromiso y la participación, la responsabilidad y el protagonismo en la toma de decisiones, y en este

sentido su inserción en el ámbito escolar es congruente con la función educativa prescrita por la ley federal de educación. Entre estos valores podemos nombrar: vida, libertad, justicia, verdad, paz, solidaridad, tolerancia, igualdad. Una de las formas de educar en valores es a través de la selección de los contenidos. Y la otra es a través de las actitudes de los docentes y los gestos institucionales.

Si consideramos la mediación como un conjunto de conceptos que presuponen valores éticos, una propuesta para el desarrollo de habilidades y un procedimiento para resolver disputas, se la deberá incluir dentro del marco escolar en los objetivos de los temas transversales, sean estos temáticos o metodológicos. Todos aquellos que desempeñan tareas educativas están incidiendo en la transmisión axiológica de la escuela y, simultáneamente, son atravesados por las marcas de la institución. Ningún actor queda ajeno. ¿Cómo podría entonces pensarse en insertar la mediación en la escuela sin atender a la capacitación de quienes tienen a su cargo la inmensa tarea de educar? A continuación presentaré algunas experiencias desarrolladas en nuestro país.

En la localidad de La Reja, partido de Moreno, provincia de Buenos Aires, el doctor Rubén Veiga, rector del colegio secundario “Bartolomé Mitre”, puso en funcionamiento un Proyecto Institucional de Convivencia, a partir de 1994, que incluye la propuesta de mediación escolar integral<sup>cii</sup>. Se trata de una escuela inaugurada hace pocos años atrás, privada y de doble jornada. Sus estudiantes, mayoritariamente varones (entre un 70 y 80 %), presentaban una fuerte tendencia a dirimir sus controversias a través de la violencia física y verbal. La cantidad de alumnos es reducida y la conformación social es primordialmente de clase media. Para la construcción del proyecto de convivencia se realizaron reuniones con representantes de cada uno de los sectores institucionales: directivos, docentes, alumnos y padres, que dieron como resultado anteproyectos que se pusieron a consideración de plenarios con cada sector mencionado. Para el diseño de las normas que regirían el funcionamiento de la vida institucional se apeló al compromiso y a los valores morales de los protagonistas. El resultado final fue la creación de un comité de convivencia integrado por el rector un representante de cada uno de los tres años superiores, que son simultáneamente los media- dores estudiantiles, representantes de los tutores, preceptores y administrativos, y la psicopedagoga de la institución.

Dicho comité tiene por función atender todas las situaciones de conflicto que se generan, y toma noticia de ellas a través de un libro de quejas, en el que son expuestas. Poseen dos formas de intervención: la primera es la derivación a mediación y la segunda la instancia evaluadora.

En el primer caso, el comité recomienda el proceso de mediación y designa un mediador para intervenir, que regularmente es mayor en edad que los disputantes. El proceso se desarrolla en una sala designada a tal fin y en horarios libres de clase (almuerzo, recreos). Este mecanismo es el preferido por el comité para dirimir los conflictos interpersonales. Los temas más recurrentes que plantean los alumnos son: agresiones verbales, burlas y actos o dichos que implican discriminación entre ellos. Al iniciar la labor se capacitó a los alumnos de tercer año para desempeñarse como mediadores estudiantiles.

Se implementa la instancia evaluadora en los casos en que no se arriba a un acuerdo en mediación, cuando éste no es cumplido, cuando se presentan conflictos recurrentes o en situaciones graves entre un docente y un alumno. En esas ocasiones, se utilizan sanciones no convencionales, en las que predomina una estrecha relación temática entre la falta y la sanción.

Los cuatro años que lleva en marcha el proyecto permiten que todos los alumnos estén familiarizados con los conceptos de Resolución de Conflictos y con la mediación como procedimiento. Los protagonistas manifiestan que el primer tiempo se caracterizó por un exceso de formalismo en el procedimiento, mientras que más tarde se tomó una práctica cotidiana y habitual para todos los actores institucionales. En todos los ciclos lectivos se enseñan los contenidos específicos en Formación Cívica y en Lengua y Literatura, materia, esta última, en la cual se realizan actividades de aplicación de estos contenidos a textos literarios.

En este proyecto, los mediadores son elegidos por sus compañeros exclusivamente, y en ocasiones ha habido reelecciones, los designados suelen poseer rasgos de liderazgo entre sus pares, en particular, encarnan los ideales de justicia del grupo. Tanto es así que el hecho de que los mismos alumnos-mediadores estén incluidos en el comité y participen de la decisión de implementar la instancia evaluadora en los



casos correspondientes, no genera obstáculos ni resistencias por parte de sus compañeros cuando éstos se desempeñan como mediadores.

También se realizan mediaciones cruzadas, es decir, aquellas que tienen como participantes a un alumno y un profesor. Esto fue posible luego de vencer resistencias por parte de los docentes. Se proponen en casos en los que no ha habido faltas graves. Se las considera una oportunidad de contacto personalizado o individual entre el alumno y el profesor. Estos casos se trabajan con dos mediadores: un alumno y un docente. Los resultados son satisfactorios para los participantes. Hay que tener en cuenta que los docentes tienen estabilidad y concentran muchas horas de trabajo en la escuela, lo que favorece su compromiso con el ideario institucional.

El funcionamiento sostenido del proyecto indica que las disputas no se han erradicado, pero se ha reducido su cantidad y grado de violencia en comparación con la etapa anterior a la creación del Proyecto de Convivencia.

## **6.2.-Programa de mediación entre pares**

La Asociación Respuesta, durante 1998, ha puesto en funcionamiento dos experiencias de mediación entre pares en escuelas medias de distintas características. El programa está pensado para los conflictos entre los estudiantes, en el cual la mediación no excluye la responsabilidad que a cada uno de ellos le cabe por sus acciones en el marco institucional. Este proceso corre paralelo con las normas disciplinarias, no las reemplaza. El equipo de trabajo emplea la denominación Mediación educativa, porque considera que su función en la escuela es educar y no formar profesionales de la mediación.

Una de las escuelas es media, privada, con un alumnado de altos recursos económicos, de la ciudad de Buenos Aires. La institución incluyó este programa dentro del Proyecto de Convivencia institucional que ella misma generó. Su plantel directivo participó en un taller sobre la temática. El proyecto se centró en los alumnos de tercer año, por lo cual, en primer lugar, sus tutores recibieron una capacitación de treinta (30) horas en la Resolución de Conflictos. Posteriormente, se trabajó en el aula con los alumnos designados durante veinte horas-cátedra, en horarios de clase móviles a los efectos de no suspender siempre la misma materia. La tarea estuvo a cargo de los

consultores externos sin la integración de los profesores titulares de esas horas. El curso tuvo como ejes principales: la comunicación, la percepción, la negociación, el procedimiento de mediación, el pensamiento lateral y la creatividad, y principios del debate. El criterio de selección para los aspirantes a mediadores estudiantiles fue la voluntad y el interés. El entrenamiento para ellos fue realizado en un horario fijo, sin suspensión de clase para el grupo. Está previsto que medien en los problemas de sus compañeros y de estudiantes de años inferiores. La escuela designó un lugar especial para llevar a cabo las mediaciones. También se utilizó una reunión informativa con los padres de estos alumnos.

La segunda experiencia es realizada en una escuela pública, con población heterogénea en cuanto a recursos económicos, y cuenta con el total apoyo de los directivos. La labor se inició en una jornada de trabajo institucional dedicada a la convivencia, a la que concurrió el plantel docente en su conjunto y todo el alumnado, donde se desplegaron conceptos de comunicación y negociación. La segunda tarea fue capacitar a los tutores de tercer año, ya que éste era el año elegido para el proyecto de mediación entre pares, y luego realizaron de manera conjunta; consultores externos y tutores, el entrenamiento para los aspirantes a mediador estudiantil en dos grupos de veinticinco alumnos cada uno. Tuvo una extensión de cinco módulos tres horas-cátedra cada uno, se desarrollaron en contra turno Y el temario fue similar al de la experiencia anteriormente descrita. La asistencia fue optativa para los jóvenes y está previsto que intervengan en conflictos de sus compañeros y alumnos de los años inferiores.

En 1996, la Fundación Libra, con la coordinación de la licenciada Ana M. Amidolare, desarrolló una experiencia de campo en el colegio secundario Las Heras High School, de carácter privado con una reducida población escolar, mayoritariamente de clase media. Al poco tiempo de abrir sus puertas, la inquietud de las autoridades del establecimiento hizo que se implementara un programa de mediación entre pares. Los consultores externos y los directivos trabajaron mancomunadamente. La labor se desarrolló en varias etapas: diagnóstico de situación de conflictos en el aula y en la organización charlas informativas para docentes, y la posterior elección de aquellos que se capacitarían para integrar el equipo de coordinación. Dicho equipo decidió centrar el trabajo en los tercero y cuarto años. Simultáneamente, se informó a los padres sobre el programa a través de comunicaciones escritas. El trabajo con los alumnos comenzó con veinte (20) horas de capacitación en el aula, referido a los temas de conflicto, abordajes

espontáneos, percepciones encontradas que definen enfrentamientos y objetivos y procedimiento de mediación. Posteriormente, se brindó un entrenamiento muy intensivo (40 horas) a los alumnos aspirantes a mediadores. Durante ese mismo año se llevaron a cabo cinco mediaciones. Todas concluyeron con acuerdos, que fueron cumplidos. En el año siguiente dicha experiencia fue continuada por el doctor Juan Luce, quien tenía la doble inserción de profesor de teatro y coordinador del proyecto. En el segundo año, la tarea se centró en la capacitación en el aula de los nuevos integrantes de tercer año. Los resultados fueron el entusiasmo y el ejercicio de negociaciones directas entre los chicos, más el uso de los términos de mediación en el ámbito familiar. Posteriormente, se realizó un entrenamiento para alumnos mediadores en horario extraescolar y optativo. Dadas estas características quedó librado a ser sostenido sólo por el interés de los alumnos. Este programa tuvo difusión, incluyendo la participación de los alumnos mediadores en ámbitos académicos de adultos.

Desde el año 2000, dentro del Plan Social de Asistencia Jurídica a la Comunidad, dependiente de la Dirección Nacional de Métodos Alternativos (de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, se desarrolla un Programa de Mediación Escolar, a través de convenios con Ministerios Provinciales) Municipios, O.N.G. Y Asociaciones religiosas. Esta actividad se viene desplegando, principalmente en el interior del país. Las provincias que reciben y han recibido capacitación son: Corrientes, Mendoza, La Rioja, Catamarca, Buenos Aires, Chubut y Tierra del Fuego. También algunos colegios religiosos de la Ciudad de Buenos Aires. La cantidad de escuelas capacitadas son 469, los docentes que recibieron certificados como formadores de alumnos mediadores 276 y los alumnos mediadores 623<sup>ciii</sup>.

La provincia del Chaco, es la única en donde hay una ley de Mediación escolar, que está en la etapa de la difusión. El Instituto de Mediación, dentro del ámbito del Programa de Mediación Escolar, subvencionado por el Plan Social del Ministerio de Educación de la Nación, ha desarrollado programas en la escuela Lino Torres y Ernesto Guevara De la Serna, en el año 1999. A partir de esa fecha la capacitación se ha extendido, aproximadamente, a mil (1000) docentes y el número aproximado de alumnos mediadores es de sesenta (60). Algunos alumnos de la escuela Lino Torres, son invitados a mediar en otras instituciones.<sup>civ</sup>

La Fundación Alternativa, en la ciudad de Bariloche, Provincia de Río Negro, comenzó a trabajar en Mediación Educativa en el año 1997, año en que egresaron los primeros quince alumnos mediadores del CEM 45, y fueron los primeros del país en escuelas de nivel medio. Actualmente la Fundación lleva capacitados 300 alumnos mediadores<sup>cv</sup>.

La Asociación Virgen de la Paz, con el Ministerio de Educación de la Provincia de Tierra del Fuego, desde el año 2002 capacita en un programa de Mediación escolar a docentes de las ciudades de Río Grande y Ushuaia. Dicho programa está incorporado a la Red Federal de Educación. Actualmente son 60 los alumnos mediadores y 500 los docentes que están terminando de completar su capacitación<sup>cvi</sup>.

## **7.- Crear una escuela en la que el conflicto sea positivo**

No es eliminado el conflicto como las escuelas se convierten en lugares ordenados y pacíficos en los que se puede impartir una buena educación. Los alumnos pueden desear conflictos por distintos motivos. Se considera adecuado aconsejar a las escuelas que, si buscan un ámbito de aprendizaje disciplinado y seguro, no deben evitar los conflictos sino, por el contrario, alentarlos y manejarlos constructivamente. En las escuelas en las que el conflicto es positivo, se lo fomenta y se lo maneja constructivamente a fin de maximizarse capacidad de mejorar la calidad de enseñanza, del aprendizaje y de la vida escolar en general (Johnson y Johnson,)<sup>cvi</sup>. Los conflictos no son el problema; forman parte de la solución y deberían penetrar toda la vida escolar. No solo son inevitables sino saludables y valiosos cuando se los maneja constructivamente, y además revitalizan y rejuvenecen la escuela. Pueden ser muy útiles y constructivos, aumentar el rendimiento y permitir internalizar el contenido académico durante más tiempo. Constituyen la clave para usar el razonamiento cognitivo y moral de nivel superior y son fundamentales para un saludable desarrollo social y psicológico-cognitivo. Los conflictos atraen la atención sobre los problemas. Permiten esclarecer quienes somos, cuales son nuestros valores, que cosas nos interesan, cuales son nuestros compromisos, en que sentido necesitamos cambiar. Los conflictos ayudan a entender quien es la otra persona y cuales son sus valores; fortalecen las relaciones al aumentar la confianza en la resolución de los desacuerdos, y eliminan las asperezas y los resentimientos que suele haber en una relación para que los sentimientos positivos puedan experimentarse plenamente. Los conflictos liberan la ira, la inseguridad y la

tristeza, sentimientos que, de reprimirlos, podrían enfermar nuestra mente. Además pueden ser muy divertidos. Lo que determina que los conflictos produzcan todas esas consecuencias positivas es la habilidad de los alumnos (y docentes) para utilizar los procedimientos de negociación y mediación.

El problema que enfrentan las escuelas no es la frecuencia de los conflictos. En muchos casos, las escuelas se preocupan demasiado por evitarlos cuando, en rigor, deberían aumentar la frecuencia con que se presentan los conflictos entre los estudiantes y entre estudiantes y profesores. Los conflictos tienen muchas consecuencias positivas que solo pueden surgir si se los alienta. El problema que enfrentan las escuelas es procurar que se maneje de forma constructiva y saludable. El principal obstáculo es que los alumnos carecen de métodos eficaces para resolver conflictos. Es cierto que los estudiantes disponen de procedimientos para manejarlos, pero a menudo estos no son constructivos ni compartidos por todos los compañeros. Los múltiples procedimientos para abordar los conflictos dentro del aula hacen que se los maneje de forma caótica. Esto ocurre sobre todo cuando los alumnos provienen de distintos ámbitos culturales, étnicos, sociales y lingüísticos. La vida en la escuela se vuelve mucho más fácil cuando todos los alumnos (y docentes) emplean el mismo conjunto de procedimientos de herramientas de negociación y mediación para resolver conflictos.

Cuando se enseña a los estudiantes cómo negociar y se les brinda la oportunidad de mediar en los conflictos de sus compañeros, se los capacita para: a) regular su conducta mediante el autocontrol; b) juzgar que es lo correcto teniendo en cuenta cual es la situación y la perspectiva de la otra persona; y c) modificar su conducta en consecuencia. Los alumnos pueden así resolver sus disputas por sí mismos, de una manera que resulta satisfactoria para todas las partes, sin tener que recurrir al docente. Esto fortalece a los alumnos y reduce los reclamos a los profesores y a las autoridades de la escuela, quienes pueden dedicar así menos tiempo a ejercer y mantener el control sobre los alumnos y más tiempo a la enseñanza.

Enseñar a todos los alumnos los procedimientos y habilidades de negociación y mediación e instrumentar un programa de mediación de pares da como resultado un programa de disciplina escolar cuyo propósito es lograr que los alumnos regulen y controlen sus acciones y las de los compañeros. Cuando se produce un conflicto, los contendientes tratan de negociar la solución. Si el intento fracasa, el docente actúa como

mediador. Si fracasa esta gestión, el docente arbitra decidiendo quien tiene razón y quien no la tiene. Si vuelve a fracasar, el director es el encargado de mediar en el conflicto. Si éste no se resuelve, el director arbitra en la disputa.

Todos los alumnos deben aprender a manejar constructivamente los conflictos, y para ello necesitan entrenamiento. Si se enseña a todos los estudiantes como negociar y mediar, las futuras generaciones estarán mejor preparadas para manejar constructivamente los conflictos que puedan suscitarse en la carrera, en la familia, en la comunidad, en la nación y en el ámbito internacional. Pero no se debe esperar que el proceso sea rápido y sencillo. Llevó más de treinta años reducir el consumo de tabaco en Estados Unidos. Llevó más de veinte años reducir el número de conductores ebrios. Puede pasar mucho más tiempo hasta que los niños y los adolescentes manejen constructivamente los conflictos. Cuando más años dediquen los alumnos a aprender y ejercitar los procedimientos de negociación y mediación, mayor será la probabilidad de que los utilicen eficazmente, tanto en la escuela como fuera de ella.

## **8.- Conclusiones del capítulo**

Los conflictos entre los seres humanos son naturales y no afectan la convivencia mientras permanecen latentes. Al hacerse manifiestos, al evidenciarse la crisis es cuando ponen una señal de peligro a la que debemos atender. Es cierto que toda crisis implica peligro, pero también significa oportunidad; entonces para que las relaciones humanas prosperen en el camino a la trascendencia, debe responder a las pautas valorativas del bien, la verdad y la justicia.

Al sintetizar este capítulo se puede afirmar que en la actualidad la organización escolar requiere una nueva forma de abordar los conflictos que se producen en los centros educativos. Se trata de mejorar la convivencia escolar, entendida como la interrelación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, con incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de los miembros de la comunidad educativa. Un ambiente escolar que favorezca el respeto, la confianza, basada en la comunicación y en la responsabilidad mutua hacia todos los miembros de la comunidad educativa.

**VÍNCULO ENTRE MEDIACIÓN Y DERECHO**

**SUMARIO:** 1- Vínculo entre Mediación y Derecho. 2- Barreras del sector judicial en Latinoamérica. 3- La mediación como práctica de Derecho. 4- Derecho Comparado. 4. a) Comienzos del desarrollo de la mediación. 4. b) El Tribunal Multipuertas. 5- Situación en la República Argentina. 6.- Orígenes. 7.- Normativa en la Argentina. 7. a) La primera norma: el decreto 1480/92. 7. b) Violencia familiar. 7. c) Mediación penal. 8.- Normativa en la Provincia de Santa Fe. 8.1. Ley de Mediación en Santa Fe. Caracteres. 9.- Ley de Educación Nacional: Lineamientos Generales. 10. Resumen.

## **1.- Vínculo entre mediación y derecho.**

El ser humano va comprendiendo que necesita una sociedad diferente y un mundo mejor; ello debe ser posible, por esto debe buscar formas de vida las cuales le permita recobrar el protagonismo, para consigo mismo y con relación a las cosas de las que se sirve, la mediación no es ajena a esta realidad y el mediador es un instrumento de esta transformación, este es un aspecto importante que no puede obviarse en la formación de los mediadores. Los conflictos entre las personas no son de derecho, sino intereses; cuando estos intereses son dignos de protección porque su satisfacción resulta útil para el individuo y para la sociedad, existen diversos medios y criterios por los cuales, según su valor, el derecho objetivo los protege<sup>cviii</sup>. Pero en la mediación se prioriza el interés, no el derecho que lo protege para el eventual caso de tener que contender en otro un ámbito. Cuando deben transferirse al sistema judicial las disputas se traducen para hacerlas ingresar dentro de una pretensión de acción legalmente reconocida. El problema se convierte en una demanda, queda vestido de fórmulas legales de acuerdo a mandatos jurídicos.

En los tiempos modernos el tratamiento del conflicto jurídico fue concentrado en los sistemas formales de justicia del Estado bajo la frase: Un sistema de administración de justicia debe proveer para cada conflicto jurídico que surja en la sociedad el correspondiente juicio dentro del sistema judicial, es decir un conflicto equivaldría a un caso judicial. Para el cumplimiento de este postulado, con índice de litigiosidad en crecimiento, se requeriría el aumento constante de los jueces y juzgados. Este tipo de soluciones identificadas como más de lo mismo finalmente terminan generando el mismo problema que pretende solucionar.

Desde un punto de vista económico es posible afirmar que la demora en la tramitación de las causas actúa como un precio de mercado, cuando es alto tiende a desalentar la demanda de protección legal, a aumentar en la gente el temor por los resultados como una consecuencia de lo impredecible del resultado de las decisiones judiciales y alienta la búsqueda de otras formas de resolución de conflictos. Cuando se aumenta el número de jueces y juzgados la demora disminuye, la demanda aumenta y el nivel de satisfacción nuevamente resulta difícil de alcanzar<sup>cix</sup>, por cada sujeto que litiga hay uno o más de uno que quedó excluido de la posibilidad de hacerlo y cada nueva demanda introduce nuevos costos marginales. Sin una política de acceso, el



sistema de administración de justicia simplemente reproduce las formas discriminatorias de la estratificación social, permitiendo que los más ricos excluyan a los más pobres. Una política de acceso a la justicia, entendida como acceso a la tutela eficiente y no necesariamente jurisdiccional, debe ser capaz de encarar todos los aspectos y ser capaz, igualmente, de atender los aspectos externos<sup>cx</sup> que produce el aumento de información y obtener mayor confianza en el sistema<sup>cx<sup>i</sup></sup>

Respecto de los objetivos públicos en materia de justicia, pueden visualizarse dos posiciones. Por un lado, el objetivo a alcanzar puede ser definido como el de brindar la posibilidad, a los sujetos de derecho, de acceder a la tutela judicial de tal modo que este objetivo debería comprender: facilitar el acceso al procedimiento más efectivo; proporcionar más tutela al menor costo; desjudicializar el sistema; instalar la cultura del diálogo; abandonar la cultura del litigio y, por el otro, ese mismo objetivo puede ser redefinido como la posibilidad de acceder con el menor costo posible a un procedimiento efectivo, no necesariamente judicial de tutela de los propios derechos. Esta segunda apreciación puede conducir a diversificar las formas de resolución alentando los mecanismos alternativos, y a desjudicializar el sistema de administración de justicia en su conjunto.<sup>cx<sup>ii</sup></sup>

Los métodos alternativos de resolución de disputas en un sistema judicial, se pueden considerar desde el punto de vista externo<sup>cx<sup>iii</sup></sup> tratando de indagar la situación que le corresponde a los sistemas alternativos en una política de justicia definida sobre la base de criterios de bienestar social. Aquí cabe destacar cuestiones como el menor costo: los costos de transacción, la satisfacción con los resultados, el efecto sobre la relación y la recurrencia de la disputa<sup>cx<sup>iv</sup></sup> relativo de estos sistemas o la ampliación del acceso que provocan. Desde el punto de vista interno se trata de resaltar estos mecanismos como formas interpersonalmente adecuadas al tratamiento del conflicto. Suele destacarse la mejor utilización que hacen estos sistemas del componente emocional insito en todo conflicto, o el menor grado de agresividad que suponen. Otro de los elementos, desde esta perspectiva interna permite a las partes, a través de técnicas de resolución conjunta de problemas, satisfacer los intereses de ambas partes. Esta tarea estará a cargo de un tercero que actúe como facilitador, ya sea un conciliador o un mediador. Por otra parte, hay casos tales como: relaciones con los vecinos, inquilinos, contratos de construcción, familiares, algunas relaciones comerciales y de consumo, los conflictos escolares en que es necesario tener en cuenta los sentimientos y, por

consiguiente, el proceso de mediación resulta más apropiado, que la decisión judicial. Estas formas alternativas de resolución de disputas tienen, además, las ventajas de ser rápidas, confidenciales, informales o con escaso formalismo, flexibles, económicas, satisfactorias, justas y exitosas.<sup>cxv</sup>

Entre los objetivos del movimiento Resolución Alternativa de Disputas se identifican los siguientes: mitigar la congestión de los tribunales; reducir el costo de la resolución de los conflictos; reducir la demora en la resolución de los conflictos; incrementar la participación de la comunidad en los procesos de solución de conflictos; facilitar el acceso a la justicia; suministrar a la sociedad formas más efectivas de resolución de disputas.

En la medida en que estos objetivos se vayan logrando dentro del sistema social estará produciéndose el pasaje de un sistema ineficiente de resolución de conflictos a uno eficiente, si admitimos que un sistema podrá ser calificado de eficiente cuando cuente con numerosas instituciones y procedimientos que permitan prevenir las controversias y resolverlas, en su mayor parte, con el menor costo posible y sobre la base de las necesidades e intereses de las partes y cuando, además, se cumpla con el principio de subsidiariedad por el cual los conflictos deberán ser tratados primero al más bajo nivel, en la mayor medida posible en forma descentralizada y luego cuando sea absolutamente necesario, al más alto nivel. Si el sistema es la sociedad en su conjunto, el más alto nivel está en el Poder Judicial. Allí recién debe recibirse el conflicto después de haberse intentado otros métodos de solución, salvo que intereses superiores así no lo aconsejen.

Durante las dos últimas décadas, los Estados Unidos en menor grado, Canadá, Australia y Nueva Zelanda, experimentaron una proliferación de programas de resolución de conflictos alternativos a la decisión judicial. En América Latina recién en la década de los noventa han aparecido los programas RAD y hoy ocupan un lugar relevante en los programas de reforma judicial. La introducción de RAD no implica dejar de lado los esfuerzos por mejorar el sistema judicial ni pretende reemplazar a la necesaria reforma y modernización de la administración de justicia, sino que se inscribe en ella. La institucionalización de estos sistemas ha comenzado en la mayoría de los casos, por impulso del sector justicia, apoyando el desarrollo de programas de mediación anexos, conectados o relacionados con los tribunales.

Se sostiene que es obligación de un Estado democrático y moderno, preocupado por el bienestar social, proveer a la sociedad de un servicio de justicia heterogéneo. El deber que tiene el Estado de tutelar los derechos amenazados de sus ciudadanos no se satisface con la organización de un Poder Judicial eficiente, sino que exige que se ofrezcan y apoyen otras formas de solución de conflictos que pueden resultar, de acuerdo con la naturaleza del conflicto, más efectivos y menos costosos en términos económicos, rápidos en relación con el tiempo empleado en su solución, convenientes en cuanto pueden impedir la recurrencia del conflicto y socialmente más valiosos, ya que posibilitan y mejoran la relación futura de las partes. Ello implica el reconocimiento de que el sistema formal y tradicional de justicia no siempre es el más adecuado para resolver los conflictos jurídicos y que el concepto de administración de la justicia debe ser redefinido con criterios más amplios y abarcativos. Así, cuando se sostiene que “sólo a través de pronunciamiento de los jueces los ciudadanos pueden acceder a la justicia”, se está operando sobre el concepto de justicia legal”, desconociendo que las partes pueden solucionar sus conflictos realizando otros valores tales como la satisfacción o el bienestar<sup>cxvi</sup> sin requerir la decisión de un juez, cuando no está de por medio el orden público u otras razones superiores al interés individual. Este enfoque destaca la institucionalización y el ofrecimiento de estos mecanismos alternativos a la decisión judicial, como parte de las obligaciones del Estado para con la sociedad y deben estar incluidos dentro de los servicios de administración de justicia del país<sup>cxvii</sup>

El dispositivo de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) es complementario y subsidiario del accionar de la justicia. Un sistema de resolución de conflictos es efectivo<sup>cxviii</sup> cuando cuenta con numerosas instituciones y procedimientos que permiten prevenir las controversias y resolverlas con el menor costo posible, partiendo de las necesidades e intereses de las partes, para que este sistema funcione, las partes necesitan estar informadas de su existencia, estar motivadas para usarlos, estar entrenadas en negociación sobre las técnicas necesarias, tener acceso a recursos tales como terceros experimentados, etcétera. El propósito del diseño de un sistema de solución de disputas<sup>cxix</sup> es ofrecer a las partes el máximo de posibilidades y de asistencia para que puedan encontrar la mejor manera de resolver su disputa, en lo posible con mutuos beneficios y con el menor costo de tiempo, dinero y menor daño a las relaciones.

Mediante la utilización de estrategias legales se logra compeler a gobiernos, instituciones privadas y empresas, a hacerse responsables de aquellos que carecen de dinero y de poder. Los profesionales dedicados al interés público operan bajo la premisa de que los ciudadanos cuyas vidas son reguladas por políticas de gobierno tienen derecho a participar en su formulación.

El papel que juega el derecho en el interés público es asegurar que éste sea incluido en los debates gubernamentales referidos a temas de gran trascendencia. Otro de los factores que impiden el acceso a justicia es la pobreza y ha sido motivo de atención de los estudiosos del fenómeno social en las últimas décadas. . En este sentido se habla de acceso a la justicia para los casos en que los pobres tengan que hacer valer sus derechos como actores o para defenderlos en caso de ser llevados ante los tribunales cuando se utiliza la fuerza para detenerlos, o se los enjuicia y encarcela sobre este particular, la Criminología actual señala muy acertadamente que el sistema de justicia criminal continúa siendo la forma más injusta y también la más alejada de hacer justicia. Al creciente interés de las causas y consecuencias que tiene este flagelo universal para el desarrollo humano, se une el debate en torno a las políticas económicas y sociales necesarias para su erradicación, cuya amplitud sobre pasa los límites de este trabajo. Todo ello sin contar con la deficiencia de los servicios jurídicos destinados a los indigentes y la escasez de los servicios de orientación e información, situación que se da en los países de nuestro hemisferio.

## **2.- Barreras del sector judicial en Latinoamérica.**

Se ha sostenido que una forma de medir el acceso es comenzar precisamente identificando esas grandes barreras o los obstáculos.<sup>cxx</sup> Es así que la falta de un acceso fluido a una solución justa genera un costo elevado para el individuo y para la sociedad. Una sociedad sin el debido acceso a justicia es una sociedad injusta, inadmisible en un país democrático

En un informe del Banco Mundial sobre el sector judicial en América Latina y el Caribe, se detalla que “un sistema judicial puede presentar barreras económicas, psicológicas, informativas y físicas a aquellas personas que requieran sus servicios”<sup>cxxi</sup>.

La pobreza es una causa de falta de acceso a justicia, sin necesidad de verificación. El requerimiento de asistencia letrada en lugar de ventaja se constituye en una dificultad, en tanto nuestro sistema de justicia obliga a requerir los servicios profesionales de un abogado pero no ha conseguido asegurar con eficacia que la gente pobre, y cada vez más la clase media, pueda disponer de ellos. Es una realidad que uno de los mayores costos que enfrenta una persona al litigar es aquel proveniente de su asistencia profesional letrada<sup>cxvii</sup> El fortalecimiento de la institución del defensor público es una de las estrategias en la que mayor énfasis se ha puesto en los últimos años, juntamente con programas de asistencia jurídica gratuita. Los centros de asistencia jurídica gratuita de desempeño eficiente y fácil acceso, los servicios de voluntariado, los sistemas de primera consulta, son remedios que se han desarrollado en diversos países con diferentes grados de éxito.

Al tratar el punto del costo directo del proceso, se ha sostenido que no representa un real impedimento<sup>cxviii</sup> En nuestro país, el artículo 505 del Código Civil, incorporado por ley 24.432<sup>cxix</sup> tiende precisamente a establecer un equilibrio entre el monto del litigio y su costo directo. La existencia del beneficio de litigar sin gastos para todos aquellos que no estén en condiciones de afrontar su pago, que se regula en los artículos 78 a 86 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, es un remedio apropiado pero no suficiente<sup>cxv</sup> No obstante el objetivo apuntado, sigue siendo secundario y residual, ya que el énfasis está puesto en darle prioridad a la solución alternativa de disputas; es por ello que, junto a esos tribunales, deberán funcionar centros de mediación que tornarán la primera intervención en el asunto y de no llegarse a una solución se procederá a su derivación a una unidad jurisdiccional.

El tiempo que demora el fallo judicial también constituye una barrera económica, ya que no todo justiciable está en condiciones de esperar el dictado del fallo. Como lo reconoce explícitamente la Convención Europea para la Protección de los Derechos humanos y Libertades Fundamentales, en su artículo 6º, párrafo 1º, la justicia que no está disponible dentro de un tiempo razonable es justicia inaccesible para muchas personas.

La diferencia de poder entre los litigantes también se enmarca en esta barrera. Entonces se puede afirmar que aquellas personas u organizaciones con recursos económicos tienen ventajas para la defensa de sus derechos, no sólo porque pueden

afrontar los costos de la asistencia letrada, sino porque pueden esperar la solución judicial.

Existe una marcada imposibilidad de reconocer los derechos, como también la ausencia de la disponibilidad psíquica necesaria para hacerlos valer legalmente. Esta cuestión afecta no sólo a los pobres, sino también a gran parte de la población: abarca, por un lado, la dificultad de acceso a la información legal y, por el otro, la complejidad de la ley, su vocabulario, que conspira contra su comprensión ¿Cómo reclamar si no se sabe a qué se tiene derecho? Deben incorporarse oficinas de información al público en los edificios judiciales y centros de atención jurídica comunitaria También debe pensarse en la simplificación de las leyes. Una ley más comprensible con frecuencia es más accesible para la gente común. Esta simplificación apunta asimismo al remedio jurídico que acortan los tiempos del litigio y permiten la solución del conflicto con menores costos<sup>cxxvi</sup>

Las denominadas violencias, tanto de género como la doméstica, requieren de un cuidadoso tratamiento. Por razones culturales, por miedo, la violencia ha permanecido oculta. Un problema serio se presenta con acceder concretamente al tribunal, esto es apersonarse y realizar allí los respectivos trámites. El horario de atención del tribunal y su ubicación geográfica pueden ser un impedimento para recurrir al sistema judicial. Por ello se insiste en la necesidad de descentralizar la solución de conflictos.

La imposibilidad de comunicarse debido al diferente lenguaje, tal como sucede con comunidades indígenas o con ciertas minorías étnicas, es también una barrera que pone de relieve la necesidad de los tribunales de tener disponibles traductores para el caso de ser necesarios. Se ha sostenido que los niños no tienen la suficiente representación en el sistema judicial, ni siquiera tienen un lugar físico cuando concurren al tribunal en los casos en que la familia se encuentra envuelta en un litigio. Tampoco los ancianos, los ciegos, los sordos, los discapacitados que requieren de rampas para trasladarse con sus sillas de ruedas. Son los grandes olvidados del Derecho. Las víctimas raramente tienen la oportunidad de contar su historia, de transmitir los efectos que el crimen les ha producido; ellas requieren de programas especiales de los tribunales, tales como los llamados de Asistencia a las Víctimas, que con diferente éxito se han incorporado a diversos ordenamientos.<sup>cxxvii</sup>

### **3.- La mediación como práctica de Derecho**

La cuestión de si la mediación es práctica del Derecho está actualmente en Estados Unidos en el foco de atención de la Commission on Ethics and Standards of Dispute Resolution que es un cuerpo nacional en el que se encuentran representados las facultades de Derecho, los jueces, firmas de abogados, empresas, grupos de interés, público, y proveedores de servicios resolución alternativa de disputas. Se cuestiona cuando los mediadores redactan acuerdos, predicen soluciones legales, o aplican el Derecho a los hechos, ¿realizan una práctica no autorizada del Derecho? Hay que destacar que el acuerdo lo hacen las partes, algunas veces el mediador lo escribe y verifica que sea claro, otras, lo redactan y controlan los abogados de las partes.

El núcleo de la mediación en su sentido primigenio y amplio se centra en la facilitación de la negociación mediante la creación de un nuevo contexto comunicacional de y en el despliegue de otras habilidades que no involucran la aplicación del Derecho. El elemento jurídico es un elemento valioso para ayudar a resolver el conflicto, pero no es el único y más. Los valores tiempo, energía, paz, trabajo, libertad, alegría, tranquilidad, también existen y son relevantes para las personas.

Los diversos modos en que la gente maneja sus diferencias, las formas de intervención de una tercera parte, la mediación en especial, se han convertido en un tema crucial durante la última década. Una de las características que distingue al pensamiento contemporáneo en cuanto a la resolución de disputas y al manejo de conflictos es la crítica al aspecto formal, legal y adversarial del juicio.

Si uno de los logros de la democracia es la obtención de un proceso justo para todos, cualquiera que sea su extracción, debe visualizarse la participación de individuos privados como terceros neutrales dentro del contexto del mantenimiento y mejoramiento del sistema, y no como un abandono de las políticas públicas en el sector justicia. Debemos asegurarnos de que no se disuelvan los valores democráticos, que haya un acceso igualitario a la justicia, que los tribunales no estén interfiriendo con los controles del mercado sobre la calidad de los neutrales a través de una derivación dirigida a determinadas personas y que los prestadores rindan suficientes cuentas al

público cuando se les otorga la responsabilidad de la resolución de disputas. El uso de los procedimientos privados de resolución de disputas debe complementar y no reemplazar los esfuerzos para mejorar el sistema público de justicia.<sup>cxxviii</sup>. Las políticas públicas en materia de justicia deben propender a una variedad de procesos de resolución de disputas<sup>cxxix</sup>. Además será necesario que:

1.- Los tribunales no deleguen la decisión o deberían mantener suficiente poder de revisión cuando se trata de cuestiones en las que el interés público está comprometido en su resultado.

2.- Cuando los tribunales derivan casos, deberían asegurarse la posibilidad de elección del neutral por las partes., o de sorteo público imparcial a fin de que no se perciba a la práctica como de favoritismo para personas determinadas. Además, deben existir exigencias en cuanto a la calificación referida a experiencia y entrenamiento de los neutrales que se encuentran en el registro de posibles derivaciones.

3.- Los jueces en su conjunto son responsables de la calidad de la resolución que proveen los neutrales a quienes los casos se derivan y cuanto menos posibilidad de elección tengan las partes, mayor será la responsabilidad de aquéllos.

Estas manifestaciones ponen en evidencia la necesidad de preocuparnos por instaurar las especializaciones con la mayor seriedad y celeridad, pues éste será el camino que mejore la calidad de las prestaciones y contribuya a instalar la mediación como un recurso confiable y de alta calidad profesional.

#### **4.- Derecho Comparado**

##### **4.a.- Comienzos del desarrollo de la mediación**

Estados Unidos es el primer país que ha establecido programas RAD en el sector justicia. En 1848 la Legislatura de Nueva York, dispuso que un réfère<sup>cxxx</sup> decidiera un pleito, otorgando derecho de apelación. Uno de los sectores en que la conciliación, la mediación y el arbitraje fueron métodos institucionalizados de resolución de disputas, fueron los conflictos laborales. Para el año 1927, la oficina de Servicios de Conciliación en el Departamento del Trabajo había atendido en el período



1921 a 1925; 2.000 casos que involucraban a 2.500.000 trabajadores del sector industrial. En mayo de 1926 se dictó una ley de resolución de conflictos entre los ferrocarriles y sus empleados, en la que se consignó que si una disputa no puede ser solucionada por los representantes de las partes o por medio de la mediación, por acuerdo de partes, será sometida a un panel de tres árbitros<sup>cxxxii</sup>. A fines de los años sesenta, con el propósito de alivianar el sistema de justicia comenzaron a aparecer “Centros de Mediación” cuyos servicios eran requeridos por las partes alentadas frecuentemente por los jueces. En ese mismo tiempo, el Departamento de Justicia condujo una experiencia piloto en tres ciudades: Atlanta, Kansas y Los Ángeles. En mayo de 1975 se abrió en Florida, en el condado de Dade, el primer Centro de Resolución de Conflictos. Casi inmediatamente se desarrolló, en el condado de Broward, el primer Programa de Mediación de Condado.<sup>cxxxii</sup>

#### **4.b.- El Tribunal Multipuertas**

Está concebido como un centro de resolución de disputas que se fundamenta en la tesis de que existen ventajas y desventajas para un caso específico que hacen aconsejables diferentes formas de resolución de disputas. Consiste en dar la opción de que los usuarios puedan acceder a la puerta que sea más apropiada a la naturaleza del caso o de las partes. Incluye entre los servicios no sólo a la jurisdicción, sino además una variedad de programas de resolución de conflictos entre las derivaciones posibles. Una a mesa de entrada centralizada y un centro de diagnóstico para la posterior derivación al método de solución más adecuada al caso, es lo que caracteriza al modelo multipuertas.

El diseño, implementación y coordinación de los servicios de resolución de disputas se lleva a cabo dentro de los tribunales, se trata de un centro multifacético que ofrece además del tribunal otros servicios de justicia. La historia de la gestación de este modelo es abril de 1976, bajo los auspicios de la American Bar Association, la Judicial Conference of United States presidida por el titular de la Suprema Corte de Justicia. Warren Burger fue convocada por el juez Burger, llevada a cabo en St. Paul, Minnesota, pues allí, donde se lanzó la proclama inicial del movimiento de reforma procesal: Causas de la insatisfacción con la administración de Justicia dedicada única y exclusivamente a encontrar nuevos caminos para la solución de disputas. Académicos, miembros del Poder judicial y juristas se entregaron a la consecución de este fin. El

profesor Frank Sander de la Universidad de Harvard ofreció un enfoque absolutamente novedoso a fin de reducir la demanda del usuario sobre los tribunales de justicia: el Tribunal Multipuertas. Sander consideraba injustificado desaprovechar el tiempo y talento de los jueces, que debían resolver cuestiones sin complejidad jurídica en vez de dedicarse a los asuntos de mayor complejidad. Los primeros eran de simple resolución, mediante la aplicación estandarizada de principios incontestables a situaciones de hecho que encajaban en ellos, lo que podía ser transferido al terreno administrativo, tal la experiencia de Japón y del Reino Unido. Incluso, la junta de reclamos públicos de Suecia, que al recibir una denuncia intenta una mediación y a falta de acuerdo entre las partes emite recomendaciones no obligatorias. Y si el diferendo no concluye, recién allí la parte está habilitada para promover demanda ante los tribunales de menor cuantía.

Tras un cuidadoso estudio de la idea del multipuertas, la Comisión de Resolución de Disputas identificó tres ubicaciones para programas experimentales: Tulsa, Oklahoma; Houston, Texas y Washington, D. C., a fin de determinar si este concepto podría mejorar la administración de justicia. Los objetivos de la experiencia eran los de proveer fácil acceso a la justicia, establecer redes que reducirían o eliminarían la frustración del ciudadano, y desarrollar y mejorar programas para llenar las brechas en el servicio, con el objetivo de tornar disponibles más puertas por las cuales las disputas podrían resolverse.

El programa experimental se estableció en 1985 en la Superior Court of the District of Columbia. El ingreso de causas se refiere a un proceso de análisis que identifica diversos modos en que pueden llegar a ser resueltas. La mesa de entradas o de admisión tiene un especialista cuya tarea consiste en determinar cuál es el servicio más apropiado para resolver la cuestión que le es sometida. Los especialistas están entrenados para examinar el tipo de caso de que se trata, evalúan sus características a través de la historia y dinámica del conflicto, buscan averiguar si existen amenazas personales o daño a la propiedad, si se trata de cuestiones de hecho o de derecho, como si están en un planteo simple o complejo.

Valoran además la intensidad de la relación entre las partes contendientes y la cantidad de partes involucradas, y su situación económica. Verifican la voluntad las partes para participar en la búsqueda de soluciones y cualquier posible consecuencia de la derivación propuesta.

Durante la entrevista de ingreso de la causa, se discuten con el presentante los diversos factores de la disputa y de las personas. El especialista utiliza un protocolo de derivación para enviarlos a la agencia correspondiente. A tales fines se consideran los requerimientos financieros, disponibilidad de servicios, probabilidad de sanciones, la eventual necesidad de producir prueba. Luego de la evaluación y asesoramiento, el especialista y el presentante en conjunto deciden cuáles serán los pasos más apropiados a seguir para resolver el conflicto y sugieren un plan de acción.

Si la situación se adecua a ello, el especialista toma contacto con la contraparte en un intento de avenir a las partes.

En estos últimos años, autores de la talla de Fisher y Ury, en su obra del año 1981; Folberg y Taylor, en 1984, han maximizado la utilización de las herramientas en la negociación, a efectos de lograr mayores ventajas para ambas partes. Según su apreciación, la década de los años '70, puede ser retenida como la fase de experimentación para el movimiento moderno de procedimientos alternativos de solución de disputas; la década de los años '80, como la fase de implementación, y la presente década, como la fase de regulación. Pues la mediación, aún siendo esencialmente un procedimiento voluntario, requiere de algunas normas generales que delimiten su alcance y precisen algunos aspectos.

La profesora Kovach expresaba que la mediación se convertirá, en el nuevo milenio, en la lengua internacional de solución de conflictos.

## **5.- Situación en la República Argentina**

Estamos asistiendo a la institucionalización de la mediación en la sociedad argentina. La iniciativa de este movimiento provino de algunos miembros del Poder Judicial, y el desarrollo y puesta en marcha fluye de una acción conjunta del Poder Judicial y el Poder Ejecutivo, quien tuvo a su cargo implementar el Programa Nacional de Mediación elaborado por la comisión creada a tales efectos, en la que los jueces tuvieron un rol protagónico. En la actualidad, el movimiento se sostiene y crece con el accionar del Ministerio de Justicia, de organizaciones no gubernamentales, sectores privados y de otros sectores públicos.

Por resolución del Ministerio de Justicia de la República Argentina, se creó una Comisión de Mediación, formada por los jueces Gladys S. Alvarez, Zulema Wilde, Elena Highton y Luis Mauricio Gaibrois, y por los abogados Eduardo Zannoni y Carlos Arianna, incluyéndose así las áreas patrimonial y familiar. La comisión elaboró un Plan General de Mediación que fue entregado al señor ministro de Justicia en septiembre de 1991.

Hoy el tema trasciende a la comunidad jurídica y abarca los más diversos sectores de la población del país. Se están ejecutando programas de mediación escolar y comunitaria, se ofrecen servicios de mediación en el ámbito de organizaciones no gubernamentales y privadas, y desde 1993 funciona un Centro de Mediación en el hoy llamado Ministerio de Justicia y de Derechos Humanos

No cabe duda de que es menester introducir la resolución alternativa de disputas y, específicamente, la mediación que debe estar al alcance de su utilización en forma privada y pública, para lograr descongestionar los juzgados y obtener igualitario acceso a la justicia, y mayor satisfacción, en un aparato ágil y apropiado para solucionar conflictos de toda naturaleza en los diversos niveles sociales y económicos; todo lo cual permite lograr un adecuado marco de seguridad jurídica que acompañe el desarrollo y la democratización en otras áreas.

## **6.- Orígenes: el Plan Nacional de Mediación**

El informe presentado por la Comisión de Mediación al ministro de Justicia constituye la base de un ambicioso Plan Nacional de Mediación que está integrado por la propuesta de realización de múltiples programas. En él se prevé la acción de difusión e implementación de la mediación en la sociedad argentina, la celebración (a tales fines) de convenios con distintos organismos educativos, Universidad Nacional de Buenos Aires, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, colegios profesionales, Ministerio de Educación de la Nación y Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires, entre otros. Asimismo se sugirió la firma de convenios de cooperación técnica con las provincias.

El objetivo central de este plan de acción fue el desarrollo de la mediación no sólo anexa, conectada o relacionada con el tribunal sino la instalación de Centros de Mediación Comunitaria, la creación de Centros de Mediación Institucionales; dentro de organismos no gubernamentales, tales como colegios profesionales, fundaciones, asociaciones civiles, que en tal carácter puedan administrar, monitorear y evaluar los programas, la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios. También se tuvo en cuenta el desarrollo de Programas de Mediación Escolar, tanto en el nivel primario como secundario. La realización de actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos del plan permitió crear en el país un clima de consenso en cuanto a la pertinencia e importancia de una reforma judicial respecto a la necesidad de introducir la resolución alternativa de disputas (RAD) en los tribunales, en las facultades de Derecho y en la sociedad en general.

Si bien la conformación de una comisión en el ámbito del entonces Ministerio de Justicia tuvo, en un principio, como objetivo principal la elaboración de un anteproyecto de ley, la comisión completó su actuación con la sugerencia de establecer un programa o Plan Nacional de Mediación destinado a: insertar en la conciencia social las ventajas del método y contar con un plantel de mediadores entrenados para llevar a cabo la tarea. Este Programa Nacional de Mediación confeccionado por la comisión estableció la conveniencia de realizar las siguientes acciones:

- 1.- Elaborar un anteproyecto normativo en el cual se estableciera la mediación para conflictos jurisdiccionales y no jurisdiccionales, proponiendo llevar a cabo una experiencia piloto, con carácter voluntario en la generalidad de los casos y obligatorio en el fuero civil respecto de ciertos reclamos previamente seleccionados. Esta experiencia comenzaría en los juzgados de primera instancia designados a estos fines.
- 2.- Crear un cuerpo de mediadores cuyos miembros cumplieran con los requisitos de capacitación respectivos.
- 3.- Crear una Escuela Nacional de Mediación con el fin de entrenar y capacitar mediadores, con especialización en mediación patrimonial y familiar, sin perjuicio de la ampliación posterior hacia otras especializaciones.

4.- Efectuar convenios con organismos públicos y privados con el objeto de divulgar esta técnica de resolución de disputas.

5. -Impulsar el desarrollo de la mediación en las provincias.

## **7.- Normativa en Argentina.**

En la Argentina, fue el Poder Ejecutivo, mediante el Decreto N° 1480 (19/08/1992), el que declaró de interés nacional la institucionalización y el desarrollo de la mediación como método alternativo para la solución de controversias. Meses después, el Ministerio de Justicia reglamentó la creación del Cuerpo de Mediadores, que desde septiembre de 1992 hasta la fecha ha alcanzado un 60% de acuerdos en los casos que fueron derivados de distintos juzgados de la Capital Federal.

También es importante precisar que el 5 de octubre de 1995 se sancionó la Ley N° 24.573, norma regulatoria muy debatida en ambas cámaras, especialmente en lo atinente a la obligatoriedad y la decisión de que los abogados fueran los únicos profesionales que pudieran officiar de mediadores luego de una capacitación específica. En relación con esta norma regulatoria, Corbo Zabatel opina que la Ley N° 24.573 "planteaba una contradicción flagrante al volver obligatorio el pasaje de un dispositivo cuyo rasgo fundamental es precisamente la voluntariedad y la libre elección del mediador".<sup>cxxxiii</sup>

Lo cierto es que con el correr del tiempo, con el objetivo de superar positivamente las divergencias que provocan malestar (y hasta sufrimiento) en los actores y que obstaculizan la tarea en común, la mediación trascendió el espacio del sistema judicial para trasladarse, por ejemplo, a las empresas privadas, con el fin de solucionar conflictos entre algunos integrantes de su personal; a centros de mediación barrial, para encarar y resolver controversias entre vecinos y a las instituciones educativas, etcétera.

### **7.a.- La primera norma: el decreto 1480/92**

En agosto de 1992, el presidente de la Nación dictó el decreto 1480/92, que constituye la primera norma jurídica aconsejada en el Plan Nacional de Mediación, por el cual se lo declara de interés nacional.

Esta primera norma relativa a la mediación en la Argentina recogió las recomendaciones de la comisión y resultó de vital importancia porque:

- 1.- Declaró de interés nacional la mediación.
- 2.- Caracterizó la mediación como un proceso informal, voluntario y confidencial, especificó su aplicabilidad a conflictos judiciales y extrajudiciales, excluyó las causas penales y puso de relieve que el mediador no decide la disputa sino que coadyuva a que las partes lo hagan.
- 3.- Creó un cuerpo de mediadores.
- 4.- Designó una nueva Comisión de Mediación
- 5.- Dispuso la realización de una experiencia piloto de mediación conectada con juzgados civiles.

Las líneas programáticas mencionadas en este decreto fueron cumplidas en su totalidad en cinco años y la mediación continúa su desarrollo institucional. En cuanto al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional concernientes a las provincias argentinas debemos mencionar que en el año 1995 se realizó el Encuentro Federal de Cooperación para la Reforma de la Administración de Justicia en el que participaron los superiores tribunales de las provincias quienes celebraron con el Ministerio de Justicia de la Nación un Acta de Convenio adhiriendo al Programa Federal de Cooperación. Dentro de los componentes de dicho programa se encuentra la capacitación en mediación como método no adversaria de resolución de conflictos.

En cumplimiento de una de las acciones previstas en el Plan Nacional de Mediación diseñado en 1991, se dictó la Ley Nacional de Mediación y Conciliación 24.573 que fue aprobada el 4 de octubre de 1995, publicada en el Boletín Oficial el 27 de octubre del mismo año y que comenzó a aplicarse en los tribunales civiles y comerciales de Buenos Aires el 23 de abril de 1996. Está reglamentada por el decreto 91/98. Los juzgados federales del interior del país están en vías de implementarla.

Además de regular la mediación prejudicial obligatoria, la ley 24.573<sup>cxxxiv</sup> introduce modificaciones al artículo 360 del Código de Procedimientos Civil y Comercial de la Nación. Este artículo se refiere a la conciliación intraprocesal en el momento en que se realiza la audiencia de prueba en la que se decide sobre su admisibilidad y procedencia. La ley agrega el artículo 360 bis, en virtud del cual el juez tiene la obligación de invitar a las partes a una conciliación y le está permitido proponer fórmulas de solución, sin que ello lo haga incurrir en prejuzgamiento. Aquí se muestra con claridad una de las diferencias entre conciliación y mediación.

Esta ley que modifica el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación obedeció a un proyecto del Poder Ejecutivo que no recogió en su totalidad los resultados de la experiencia piloto, ni siguió los lineamientos de las propuestas de la Comisión de Mediación. El proyecto sufrió modificaciones en el trámite de su aprobación y finalmente, fue sancionada. Se reglamentó por decreto 1021/95, complementado y parcialmente modificado por decreto 477/96 y, por decreto 9 1/98.

Los rasgos distintivos de este cuerpo normativo y de su reglamentación, relativos a la mediación, son los siguientes:

Instituye por el término de cinco años, contados a partir de la puesta en funcionamiento la mediación previa a todo juicio con carácter obligatorio (Art. 10 y 30) Explicita uno de sus objetivos al decir que la mediación promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia (Art. 10).

Excluye cierto tipo de casos tales como causas penales, causas en que el Estado Nacional o sus entes sean parte, así como también algunas cuestiones de familia. La mediación es optativa en los procesos de ejecución y juicios de desalojos (Art. 2°); solicitada por el requirente es obligatoria para el requerido.<sup>cxxxv</sup>

Las partes quedarán exentas del cumplimiento de este trámite si acreditaran que antes del inicio de la causa existió mediación ante mediadores registrados por el Ministerio de Justicia (Art. 10).



El pedido de mediación judicial debe ser formalizado en las mesas de entradas de los tribunales respectivos (civil, comercial, federal civil y comercial), se sortea de una lista confeccionada por el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia un mediador, el juez y el Ministerio Público (fiscal y asesor) que intervendrán en el futuro (Art. 4°)

El mediador debe estar registrado ante el Ministerio de Justicia e interviene por sorteo judicial, por elección de una lista de ocho (mediación oficial de la lista) o privadamente (elegido por ambas partes).

Para ser mediador, será necesario poseer título de abogado y adquirir la capacitación requerida y restantes exigencias que se establezcan reglamentariamente La reglamentación exigió tres años de ejercicio profesional <sup>cxxxvi</sup>

El decreto 91/ 98<sup>cxxxvii</sup> declaró incluidas en la ley las cuestiones patrimoniales en casos de familia enumerados en el Art. 2°, cinc. 2°, y las que surjan en los juicios sucesorios, debiendo el actor impulsar la mediación dejando constancia si el expediente principal (Art. 2°).

En las mediaciones oficiales, la suspensión de la prescripción liberatoria se cuenta desde que el reclamante formaliza su pretensión ante la mesa general del fuero que corresponda y opera contra los requeridos. En las demás se suspende por una sola vez desde la fecha del instrumento auténtico, mediante el cual se intenta notificar fehacientemente al requerido la audiencia de mediación y opera sólo contra quien va dirigido (Art. 29 de la ley y 27 del decreto reglamentario 9/98).

Las actuaciones son confidenciales. El mediador atiende en sus oficinas, fija las audiencias en un plazo perentorio a las que las partes deben concurrir personalmente bajo apercibimiento de multa. La asistencia letrada es obligatoria. Tiene amplia libertad para sesionar con las partes conjunta o separadamente, cuidando de no favorecer con su conducta a una de ellas y de no violar el deber de confidencialidad (Art. 11). Se fija un plazo total de 60 días para el trámite para la obligatoria y de 30 para la optativa, salvo acuerdo de partes (Art. 90)

El convenio celebrado en mediación tiene fuerza ejecutoria y sólo requiere homologación judicial cuando estén en juego intereses de menores e incapaces. Será juez competente en las mediaciones de sorteo el juez sorteado. Si se llega a la instancia de ejecución el juez deberá aplicar la multa (por temeridad y malicia procesal) prevista en el artículo 45 del Código Procesal Civil y Comercial (Art. 12), que ingresarán al Fondo de Financiamiento juntamente con las que se apliquen por incomparecencia injustificada de las partes (Art. 13).

El mediador percibirá por su tarea desempeñada en la mediación una suma fija, cuyo monto, condiciones y circunstancias se establecerán reglamentariamente. Dicha suma será abonada por la o las partes conforme al acuerdo transaccional arribado. En el supuesto de que fracasare la mediación, los honorarios del mediador serán abonados por el Fondo de Financiamiento. Las sumas que se pagaron por este concepto integrarán las costas de la litis que con posterioridad entablen las partes, las que se reintegrarán al Fondo de Financiamiento. La reglamentación fijó los honorarios de los mediadores en relación con el monto del asunto que resulte del acuerdo o de la sentencia, incluyendo capital e intereses. En las mediaciones privadas e honorario puede acordarse libremente rigiendo subsidiariamente lo antes expuesto.<sup>cxviii</sup>

Se crea una Comisión de Selección y Contralor integrada por dos miembros de la Corte Suprema, dos del Poder Ejecutivo y dos del Poder Legislativo. Esta comisión es la última autoridad de control y decisión en recursos administrativos que se promuevan y tiene a su cargo el contralor del funcionamiento del sistema. (Art. 19 y 20).

La ley dejó entre las cuestiones sujetas a reglamentación como: Capacitación y exigencias para ser mediador, Causales de suspensión y separación del registro. Procedimiento para aplicar suspensión y separación del registro. Requisitos inhabilidades, incompatibilidades para ser registrado. Monto, condiciones, circunstancias de retribución del mediador. Condiciones de pago de honorarios por el Fondo de Financiamiento.

## **7. b.- Violencia familiar**

Si bien no se ha implementado adecuadamente, en la ley 24.417, publicada en el Boletín Oficial el 3 de enero de 1995, llamada “Ley de Protección contra la Violencia

Familiar”, se prevé en el artículo 5° una audiencia de mediación que el juez deberá fijar dentro de las 48 horas de haberse adoptado las medidas precautorias dispuestas en la ley para la protección de la o las víctimas<sup>cxix</sup>. Hasta el momento no se ha dado cumplimiento con lo dispuesto en esta norma.

En el Centro de Mediación del Ministerio de Justicia, actual Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se atienden casos de violencia intrafamiliar, para lo cual las víctimas son acompañadas por abogados expertos en el tema pertenecientes a un organismo de la Ciudad de Buenos Aires, cuyo objetivo es la atención a las víctimas.

### **7. c.- Mediación penal**<sup>cxl</sup>

El 25 de agosto de 1999, en una Jornada sobre Mediación y Derecho Penal realizada en la Facultad de Derecho de la UBA, se dio a conocer una experiencia piloto de Mediación Penal en la que se encuentran involucrados la Fiscalía General de la Nación (res. PGN 45/9), la Defensoría General de la Nación (resolución DGN 124/99) la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Disputas del Ministerio de Justicia (res. 397/99), y jueces correccionales y penales de menores. Algunos casos han sido derivados al Centro de Mediación del Ministerio para su tratamiento.

En la Escuela Judicial de la Asociación de Magistrados y Funcionarios de la Justicia Nacional se dictan cursos introductorios a la mediación penal, destinados a jueces y funcionarios con el objetivo principal de dotarlos de las herramientas necesarias para detectar los casos aptos para ser tratados por esta vía y eventualmente disponer la derivación correspondiente

### **8.- Normativa en la Provincia de Santa Fe**

Entre las acciones previstas en el Plan Nacional de Mediación fue su desarrollo en las provincias, valorando el trabajo que posibilita tomar contacto con realidades diferentes en cuanto al contexto sociocultural e institucional.

A tales fines, en diciembre de 1992 se realizó el Encuentro Federal de Cooperación para la Reforma de la Administración de Justicia. En él participaron los superiores tribunales de las provincias, que celebraron con el Ministerio de Justicia de la

Nación un Acta de Convenio adhiriendo al Programa Federal de Cooperación. Dentro de los componentes de dicho programa se encuentra la capacitación en mediación como método no adversarial de resolución de conflictos.

Cuando se puso en ejecución el Plan Nacional de Mediación, el Ministerio de Justicia de la Nación firmó convenios interinstitucionales con la mayoría de las provincias. A raíz de ello se convinieron acciones de capacitación en mediación, cuya organización estuvo a cargo de la Dirección Nacional de Capacitación y Comunicación del Ministerio de Justicia, y por primera vez trabajaron conjuntamente profesionales de dicha Dirección, miembros del Cuerpo de Mediadores y expertos de la Fundación Libra e integrantes de la Comisión de Mediación creada por el decreto 1480/92. Se realizaron cursos introductorios y entrenamientos de mediación y pasantías en la mayoría de las provincias argentinas. La acción del Ministerio, actualmente Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, continúa juntamente con otras organizaciones no gubernamentales, colegios profesionales, cámaras de comercio, entre otros.

Si bien la ley nacional invita a las provincias a adherir a sus normas, en algunas de ellas se han dictado normas locales que declaran de interés provincial la institucionalización y el desarrollo de la mediación (Chubut); en otras se regula este instituto en ciertos sectores como, por ejemplo, el Poder Judicial: es el caso del Chaco, Jujuy, Mendoza, Córdoba, Santa Fe, en las que se están desarrollando experiencias piloto de mediación con diferentes modelos y normas que los regulan. Chaco y Jujuy fueron las primeras en establecer la mediación anexa a los tribunales. Se han dictado normas regulatorias (leyes y decretos) en las Provincias del Chaco, Santa Fe, Santiago del Estero, Mendoza y Córdoba.

### **8.1.-Ley de mediación en Santa Fe. Caracteres**

Asumieron una participación activa tanto la Corte Suprema de Justicia como el Colegio de Abogados, la Facultad de Derecho y la Defensoría del Pueblo de Santa Fe. La Ley 11.622 de Mediación de la Provincia de Santa Fe<sup>cxli</sup> establece un régimen cuyas características principales son las siguientes:

Se define a la mediación como método no adversarial de resolución de conflictos con carácter voluntario. Se asegura la confidencialidad (Art. 1º y 32).

Puede ser judicial o privada (Art. 2°).

Las exclusiones de la ley son similares a las de la ley nacional, salvo en lo concerniente a las cuestiones familiares que no han sido mencionadas dentro de los supuestos de no aplicación.

La mediación judicial puede ser efectuada luego de presentada la demanda y en cualquier estado del juicio. El juez en su primera intervención ordenará que se notifique a las partes la posibilidad de someter la cuestión a mediación. Si es aceptada, procederá a sortear un mediador judicial de la lista que a tal efecto llevará la Corte Suprema de Justicia de acuerdo con el Registro de Mediadores Judiciales que lleva ese tribunal, el que se encuentra integrado por abogados o procuradores con la capacitación en mediación que se le exija según la reglamentación.

El mediador deberá aceptar el cargo dentro de las 48 horas de recibir la notificación y en el mismo acto denunciará día, hora y lugar donde se realizará la mediación. Si alguna de las partes no concurre se le aplicará multa equivalente al importe básico de los honorarios del mediador. Si se llega a un acuerdo total o parcial, el mismo tiene fuerza de título ejecutivo, exigiéndose para la firma del acuerdo el patrocinio letrado. Si el acuerdo no tiene contenido patrimonial será ejecutable vía sumarísima. Los honorarios de los mediadores los regulará el juez de la causa de acuerdo con la ley de aranceles profesionales vigente (Art. 2°, 7°, 8°, 9°, 11, 12, 13, 14, 15, 28, y 29).

La mediación privada es la que se lleva a cabo extrajudicialmente a través de mediadores inscriptos en el Registro de Mediadores Privados, a cargo del Ministerio de Gobierno, Justicia y Culto, quienes además para ser mediadores privados necesitarán poseer título universitario y adquirir la capacitación exigida y demás requisitos que establezca la reglamentación. La asistencia letrada es facultativa para las partes. El acuerdo con la firma y sello del mediador podrá ser homologado judicialmente. En las causas patrimoniales la homologación permitirá convertir el acuerdo en título ejecutivo y en las que no tengan contenido patrimonial permitirá exigir su cumplimiento por vía sumarísima. Los honorarios del mediador serán pactados libremente por las partes en un

50% cada una, en la primera audiencia y, salvo acuerdo en contrario (Art. 2°. 20, 23, 24, 28 y 29).

Se requiere la comparecencia personal de las partes y la obligación del mediador de preservar los derechos del niño, garantizados por la Convención sobre los Derechos del Niño.

Se crea un Centro de Información sobre Mediación a cargo del Ministerio de Gobierno, Justicia y Culto, quien tiene a su cargo y en forma transitoria la difusión de la mediación.

Se crea un Fondo de Financiamiento con el importe de las multas, partidas presupuestarias, donaciones y legados para afrontar los gastos que demanden la mediación judicial y el centro de información.

Se establecen causales de recusación y excusación, así como la inhabilidad para el mediador de patrocinar o representar a cualquiera de las partes intervinientes en la mediación por el término de un año y en forma permanente para el caso mediado.

El modelo adoptado por esta ley es mixto pues organiza un sistema judicial de mediación conectado que coexiste con uno privado relacionado con el tribunal.

## **9.- Ley de Educación Nacional: Lineamientos Generales**

La construcción de una sociedad más justa es el objetivo central de la Ley de Educación Nacional porque remite al orden y a la tranquilidad; necesarios para que se produzca en las mejores condiciones, el proceso de enseñanza de aprendizaje, favoreciendo los buenos sentimientos y la confianza. La identidad nacional, la democracia y el crecimiento económico sólo pueden desarrollarse en toda su potencialidad en el contexto del avance hacia una mayor integración social.

En este contexto, la educación es la política pública por excelencia para promover una sociedad más justa e integrada, este objetivo queda expresado en la Ley Nacional de Educación, Capítulo II dónde se establece entre otros, la resolución pacífica de conflictos, correspondiente los fines y objetivos de la Política Educativa Nacional, en

el artículo once (inciso c)<sup>cxlii</sup>. A pesar de la expresa claridad de las normas, es casi una constante de nuestra historia contemporánea la considerable distancia entre el deber ser y la realidad de su aplicación. El cuadro actual del sistema educativo argentino no escapa mucho de esta situación y presenta preocupantes desigualdades de distinta índole que afectan de lleno el ejercicio del derecho a la educación. Gran parte de lo dispuesto en el marco normativo y de valores de la legislación nacional, si bien compartido por toda la sociedad argentina debe convertirse aún en una realidad. En nuestro país, las leyes no sancionan situaciones existentes sino que constituyen un programa de acción que debe cumplirse.

Para ello, la transformación de las condiciones que permitan garantizar la igualdad en el ejercicio del derecho a la educación debe convertirse en un objetivo central de todos los actores sociales y políticos de la República. Sólo sobre la base de este consenso fundamental podrá edificarse una verdadera Política de Estado previsible y sostenida por todos, que coloque a la justicia social como una verdadera prioridad de la agenda pública nacional.

Políticas activas del Estado en este aspecto significa desarrollar estrategias integrales para dotar a las familias y alumnos de las condiciones que les garanticen acceso, permanencia y egreso de los distintos niveles del sistema educativo. Pero si bien integración y justicia social se apoyan en factores estructurales, la cohesión social exige también un conjunto de valores que sean asumidos por toda la sociedad tales como: libertad, solidaridad, responsabilidad, honestidad, respeto por los derechos humanos.<sup>cxliii</sup>

La educación es una de las áreas más sensibles a través de las cuales una sociedad se orienta hacia el futuro. Porque educar es un modo de invitar a protagonizar la historia y a imaginar mundos cada vez mejores. Es ofrecer las condiciones que nos permitan pensar colectivamente acerca de nuestra realidad y contribuir a transformarla.

El artículo 14 de la Constitución Nacional establece claramente que todos los habitantes de la República tienen derecho a la educación y, en su artículo 75, inc. 19, confiere al Poder Legislativo de la Nación, la atribución de sancionar leyes de organización y base de la Educación que consoliden la unidad nacional respetando las particularidades provinciales y locales y que garanticen el ejercicio de este derecho conforme a los principios de igualdad de oportunidades y posibilidades sin

discriminación alguna. El desarrollo del derecho a la educación también se encuentra respaldado por el artículo 26 de la Declaración Internacional de los Derechos Humanos y por la Convención Internacional de los Derechos del Niño, a las que el país adhiere plenamente<sup>cxliv</sup>.

En la Provincia de Santa Fe su carta magna, establece en la sección octava un capítulo referido al tema de la educación, y su texto fundamental hace referencia expresa a la libertad de enseñar y aprender en todos los niveles de enseñanza<sup>cxlv</sup>.

En este marco, es preciso reafirmar que las acciones educativas son responsabilidad primaria de la familia, como agente natural y primario de la educación, del Estado Nacional como responsable principal, de las Provincias, los Municipios, la Iglesia Católica, las demás confesiones religiosas oficialmente reconocidas y las Organizaciones Sociales. Le corresponde al Estado Nacional la responsabilidad principal e indelegable de fijar y controlar el cumplimiento de la política educativa, tendiente a asegurar a todos los habitantes del país el ejercicio efectivo de su derecho a aprender, mediante la igualdad de oportunidades y posibilidades, sin discriminación de ninguna índole y a conformar una sociedad argentina justa y autónoma, a la vez que integrada a la región y al mundo.

La escuela tiene encomendada una labor fundamental: transmitir los saberes, valores y experiencias que constituyen nuestro patrimonio cultural. Frente al desafío de construir una sociedad más justa, es indispensable garantizar el derecho de todos a acceder, permanecer y egresar de una buena escuela: el derecho a aprender y a enseñar en condiciones dignas, el derecho de las familias a participar en la educación de sus hijos.

El derecho de todos a la educación: una educación permanente, a lo largo de toda la vida, de calidad que permita acceder a los saberes para conocer, reflexionar e intervenir sobre el mundo, que contribuya a construir una identidad nacional.

La educación es una de las áreas más sensibles a través de las cuales una sociedad se orienta hacia el futuro. Porque educar es un modo de invitar a protagonizar la historia y a imaginar mundos cada vez mejores. Es ofrecer las condiciones que nos permitan pensar colectivamente acerca de nuestra realidad y contribuir a transformarla.



El derecho a la educación implica: una educación permanente a lo largo de toda la vida, que permita acceder a los saberes para conocer, reflexionar, una educación que brinde igualdad de acceso a estudios superiores, una educación que prepare para ejercer una ciudadanía crítica, activa y responsable, brindando herramientas para participar de la vida colectiva, una educación que valore el pluralismo, la diferencia y la diversidad cultural, sin dar lugar a ningún tipo de discriminación por etnia, religión, origen, género, edad, discapacidad. Una educación que brinde posibilidades de participar en la gestión y acción educativa a la comunidad y al conjunto de actores del sistema.

Garantizar el derecho a la educación es hacerlo efectivo para toda la población, a lo largo y a lo ancho de nuestro territorio; y afirmar esta necesidad es sólo uno de tantos comienzos.<sup>cxlvi</sup>

La Ley de Educación Nacional (Ley N° 26.206)<sup>cxlvii</sup> fue sancionada en el mes diciembre del año 2006, y en su articulado se establece “Brindar una 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”<sup>cxlviii</sup>. Todavía en la provincia de Santa Fe no hay normativa referida a esta cuestión en el ámbito educativo.

Con lo expresado anteriormente a lo largo de este trabajo planteo incorporar una normativa a la futura Ley de Educación Provincial, a fin de establecer la mediación educativa en la Provincia como instancia previa y obligatoria para resolver en forma pacífica a través del diálogo los conflictos del ámbito escolar.

## **10.- Resumen**

Recapitulando las experiencias analizadas junto con los precedentes puedo decir que la mejora de la convivencia escolar empieza por la responsabilidad compartida de todos los miembros de la comunidad educativa, implicados directa o indirectamente en la educación. Por ello, es necesario fomentar la colaboración familia-escuela, auténtico talón de Aquiles de nuestro sistema educativo, para que tanto padres como profesores dispongan de una mayor información sobre los menores y sepan así prevenir los problemas de convivencia que puedan surgir. En este sentido, también es preciso

facilitar la participación de las familias en las asociaciones de padres y madres, en los consejos escolares y en otras actividades del centro educativo y, sobre todo, desarrollar políticas de conciliación de la vida laboral y familiar, como la regulación de los horarios laborales en función de las necesidades de los menores y de los adultos.

Además, hay que implementar una serie de medidas para prevenir los conflictos: institucionalizar las comisiones de convivencia en los centros, crear equipos de mediación integrados por alumnado, profesorado y familia; reducir las ratios de alumnos por aula; y formar al profesorado en resolución de conflictos entre otras iniciativas.

A nivel general, las Administraciones educativas deben impedir la creación de centros-gueto, cuya creación es consecuencia de las políticas de admisión de alumnos desarrolladas en los últimos años, que han permitido a los centros concertados desentenderse de su responsabilidad social de escolarizar a todo tipo de alumnado.

Pero todas estas medidas para atender a la diversidad del alumnado requieren un incremento del gasto público en educación, mejor deberíamos denominarlo inversión pública, y una mejor gestión de esos recursos, que aunque ya se ha iniciado en estos últimos años, es necesario que se prolongue en el tiempo.

Supone un avance importante que organizaciones educativas con planteamientos dispares hayamos llegado a un acuerdo para la mejora de la convivencia, iniciativa que también fortalece las expectativas de la sociedad para la mejora de la calidad del sistema educativo, para cuya tarea, es fundamental la implicación del conjunto de la comunidad educativa y de la sociedad.

## **Capítulo V**

### **MEDIACIÓN ESCOLAR EN LA PROVINCIA DE SANTA FE**

**SUMARIO:** 1.- ¿Por qué mediación escolar en Santa Fe?. 2.- Precedentes. 2.a. Entrevista no formal. 2.b. Experiencias. 3.- Prácticas en el mundo. 4. Descripción de la mediación educativa. 5.- Propuesta. 6.- Fundamentos de la propuesta. 7. Encuadre Jurídico. 7.1. Constitución Nacional. 7.2. Declaración Universal de los Derechos Humanos. 7.3. Pacto de San José de Costa Rica. 7.4. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. 7.5. Convención Internacional de los Derechos del Niño. 7.6. Constitución de la Provincia de Santa Fe. 8.- Decreto reglamentario. 9.- Conclusiones personales.

## **1.- ¿Por qué mediación escolar en Santa Fe?**

Es necesario partir de la concepción que entiende a la mediación como un instituto que aporta a una transformación cultural, en el sentido de colaborar con la modificación de una concepción litigiosa como forma de abordar las diferencias entre los individuos, promoviendo en los ciudadanos una actitud creativa en la búsqueda de soluciones de sus conflictos. Dicha concepción se enrola en la idea de fomentar la participación cívica como un modo de incrementar el bienestar social, concebido éste no como una categoría abstracta sino como el resultado del bienestar individual de cada uno de los miembros de la comunidad. En este sentido la mediación no es sólo una técnica adoptarla, para resolver un conflicto entre partes, implica la adscripción a un sistema más amplio de relaciones solidarias y comprometidas.

Me referiré a continuación a un caso de gran trascendencia en el orden local, el hecho se produjo en la segunda mitad del año dos mil seis (2006) en los meses de septiembre-octubre; cuando una docente Ana María Degano perteneciente a la comunidad del Normal N°1 demandó a un estudiante que le reclamó reiterados “bochazos”, la profesora le inició una demanda penal y otra civil por daños y perjuicios en que la que solicitó un resarcimiento de cinco mil pesos (5 mil pesos) a Juan Pablo Calandria. Unos días más tarde hubo acuerdo entre la profesora Degano y Calandria la demanda civil y penal que la profesora Ana María, le había iniciado al alumno Juan Pablo Calandria por calumnias e injurias quedó desestimada luego de llegarse a un acuerdo en el marco de la mediación que llevó adelante el Colegio de Abogados<sup>cxlix</sup>.

El caso salió a la luz a partir de que Degano, profesora de matemática en la Escuela Normal N° 1, querelló a su ex alumno Juan Pablo Calandria al considerar que la agravió en una carta donde cuestionó, entre otras cosas, su desempeño en los exámenes de matemática aplicada. Así quedó claro que la docente de Matemática aplicada dejó sin efecto las demandas que le había iniciado al estudiante por "injurias"<sup>cl</sup>.

La resolución, del juzgado de Primera Instancia de Distrito en lo Penal Correccional de la 9ª nominación, indica "tener por desistida expresamente la querrela y la acción civil deducida" por Degano. Se dictó el auto de sobreseimiento. Así se completó el último paso de un proceso que incluyó un convenio de mediación hecho a instancias del Colegio de Abogados de Rosario en el que "la actora (la profesora)

dispone el desistimiento de la acción penal y civil". Los mediadores del Colegio obraron en principio como "facilitadores", es decir, entablaron una comunicación despojada de tecnicismos con los protagonistas, y luego condujeron a la mediación<sup>cli</sup>.

Aparte del fallo judicial, el conflicto terminó generando movimientos en el Normal, la directora María Carrillo y la profesora Degano no siguen sus funciones allí. El ministerio sumarió a la directiva, quien fue desplazada de esa institución, mientras que la docente tomó licencia.<sup>clii</sup>

Según lo expresado precedentemente a lo largo de este trabajo puedo afirmar que la mediación como procedimiento intenta recrear un espacio de conversación como una verdad que habla con diferentes voces, una verdad que exige esfuerzos cooperativos, que supone a la vez un proceso en que los participantes posean las capacidades para acoger en sus razonamientos el peso argumental de otras subjetividades.

La relación entre la mediación y la justicia ha sido objeto de múltiples polémicas. En este sentido, estoy convencida de que la mediación encarna una forma del acceso a justicia. Un espíritu mediativo involucra acuerdos y consensos básicos entre los actores de la escuela, acuerdos que si bien tienen que ver con los procesos y las prácticas escolares, no pueden ser pensados sino en relación con los procesos sociales, con lo cual ya estamos hablando de consensos y acuerdos entre la escuela y la sociedad civil, que deberían reformular su contrato quizás con nuevas partes y, seguramente, con nuevas cláusulas. Todas las instituciones educativas, tarde o temprano, se enfrentan con el problema de la convivencia. La escuela tiene que encontrar estrategias novedosas y participativas para resolver los conflictos que se suscitan en su interior. Deben abrir espacios para pensar acerca de cómo implementar acciones concretas que aborden una concepción educativa más democrática. La mediación aplicada a la escuela implica, en esta concepción, un movimiento envolvente por el cual todos los actores, de distinta forma. La mediación no puede ser pensada en la escuela como buena para los niños pero innecesaria para los adultos. Se trata, justamente, de renunciar al poder que algunos actores institucionales tienen para tomar decisiones no incluyentes, para, a partir de allí, pensar con el otro. No se trata de que la mediación deba o pueda dar respuesta a las transformaciones sociales no deseables a las que asistimos, ya que la mediación como recurso de gestión de la vida de las instituciones educativas puede incorporarse al

conjunto de las prácticas escolares con un saludable impacto sobre algunos ejes claves en la vida de esas instituciones. Además, la mediación implica una crítica al modo adversarial, litigante y enajenante con que pretendemos resolver nuestras disputas bajo la tutela del estado. Es una invitación a transformarnos en sujetos (por oposición a objetos) protagonistas de nuestros conflictos y aspira a generar un cambio profundo en nuestro comportamiento social.

Cuando los docentes y/o las instituciones sienten que los recursos que poseen no son suficientes para poder desempeñar su rol, o sea cuando las dificultades de indisciplina, que a veces se traducen en conductas de mucha violencia, entorpecen la función educativa de la escuela, suelen buscar una capacitación que pueda ayudarlos a resolver esos problemas. En un principio, generalmente viven las causas de estos problemas como ajenos o la escuela, como propios de una sociedad con valores en continuo cambio, y a veces, en proceso de desintegración. El pedido de mediación puede provenir de las partes en conflicto, o bien de un tercero (por ejemplo, un preceptor) o de una reglamentación adecuada a la situación. En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos por las partes, puede no haber sanciones y el problema derivarse al sistema habitual de resolución de las disputas en la escuela. Si hubiere sanciones, deben especificarse.

En caso de no arribarse a un acuerdo, la mediación puede simplemente diluirse, o bien puede preverse otra instancia complementaria. Como la vía administrativa ante el órgano que corresponda u optar por la vía judicial.

Para la realización de esta labor es necesario una reglamentación a fin de que cada Instituto o ámbito educativo cuente con el apoyo legal y jurídico de esta práctica; asimismo actualmente se cuenta con una Ley de Educación Nacional<sup>cliii</sup> como ley marco, donde se expresa claramente la resolución pacífica de conflictos entre sus objetivos generales.

Pero no existe reglamentación al respecto en la Provincia de Santa Fe que incorpore este mecanismo de resolución pacífica de conflictos en el ámbito educativo. Es a través de esta futura normativa, La ley de Educación Provincial; que podría incluirse en el sistema Educativo Santafesino la mediación escolar; como un instituto que aporta una transformación cultural, en el sentido de colaborar con la modificación

de una concepción litigiosa como forma de abordar las diferencias entre los individuos, promoviendo en los ciudadanos una actitud activa ante la búsqueda de soluciones de sus conflictos.

Es decir cuando se suscita un conflicto en el ámbito educativo previa a una instancia administrativa o judicial acudir a la mediación; solicitando la asistencia necesaria, al Colegio de Mediadores de cada localidad. Por estas razones considerando que el Estado tiene a su cargo la función de asistir a la Educación de sus ciudadanos en el futuro texto legal, en función de lo expresado, se puede inferir que la implementación de la mediación puede responder a dos finalidades. La más inmediata fija su meta en el producto, que es la resolución del conflicto en cuestión. La otra finalidad está más orientada en el proceso llevado a cabo, promueve el aprendizaje de los sujetos y el desarrollo de potencial humano.

Este trabajo trata de proponer una opción para la resolución de conflictos escolares a la luz del cambio a nivel nacional de la Ley de Educación, teniendo en cuenta que entre los ideales de la actual sociedad argentina figuran el de adherir a un régimen democrático como forma de gobierno como concepción de vida, y el de alentar conductas activas y responsables de los sujetos, las instituciones educativas, paulatinamente han ido reconociendo la importancia de la participación de los sujetos, no solo en la elaboración e implementación de los respectivos proyectos institucionales sino también en la toma de decisiones a realizar frente a los conflictos que se van presentando. Desde esta perspectiva se demuestra una gran ocupación de parte de las autoridades nacionales al darle especial importancia a este tema que se ve incorporada en los lineamientos generales y orientaciones de los documentos para el debate de la misma ley; además del texto legal vigente donde se plasma este ideario en el texto del artículo once (art. 11 inc C).<sup>cliv</sup>

Es por eso que este labor quiere destacar la importancia de la mediación dentro del ámbito escolar como herramienta esencial para resolver conflictos que se presenten en las instituciones educativas pues es de gran importancia mantener las relaciones entre los actores del sistema educativo, a fin de que las diferencias sean examinadas por los propios sujetos, dando lugar al análisis de los distintos puntos de vista de las partes y, finalmente, a la adopción de una nueva posición ante los conflictos que lo separan. Sin que se menoscaben relaciones personales futuras además de preservar el

protagonismo de los tribunales en cuanto a inducir a los ciudadanos a resolver sus disputas y asegurar el acceso de los menos aventajados a métodos efectivos para resolver sus disputas.

## **2.- Precedentes**

En la Ciudad de Santa Fe, el día 25 de Noviembre del 2004 se sancionó en la Cámara de Diputados de la Legislatura de la provincia de Santa Fe, el Proyecto de Ley "Prevención y Erradicación de la Violencia Laboral" y entre sus objetivos establece que: "El Estado Provincial organizará e implementará programas de prevención de la violencia laboral en el ámbito de aplicación de la presente, campañas de difusión y capacitación, formas de resolver los conflictos, modos de relacionarse con los compañeros, superiores y subalternos; maneras de mejorar sus conductas sociales ... que los lleve a una mejor relación dentro de su ámbito laboral y toda otra forma que considere oportuna para establecer un clima de trabajo adecuado..."<sup>clv</sup>

Es mi deseo realizar un aporte a la sociedad a través de la Universidad Abierta Interamericana, pues la mediación es portadora de valores; exalta el consenso, la solidaridad, el compromiso, la participación, la responsabilidad y el protagonismo en la toma de decisiones, y en este sentido su inserción en el ámbito escolar es congruente con la función educativa prescrita por la Ley de Educación Nacional. Entre otros valores relevantes en la función educativa podemos nombrar: vida, libertad, justicia, verdad, paz, solidaridad, tolerancia, igualdad. La mejora de la calidad y la eficacia de los sistemas de educación y formación deben cumplir con la atención a las necesidades de las personas, de los actores del sistema que permita percibir alternativas equilibradas en función de las necesidades individuales y las sociales dentro de un marco dinámico que la sociedad o sociedades establecen.

### **2. a.- Entrevista no formal**

Oportunamente la docente Susana Brunet que se desempeñaba como maestra de grado y participó de la propuesta de mediación escolar en el Centro Educativo Santafesino de Rosario hizo referencia a que esta metodología exigía mucho esfuerzo y dedicación por parte de todos los actores involucrados en esta tarea pero que los



resultados eran altamente satisfactorios pues se disminuyeron notablemente problemas relacionados con la disciplina y además los alumnos aprendieron establecer nuevas relaciones más cordiales entre sí.

En el Centro Educativo Santafesino de Rosario Institución que se situaba en Montevideo 1968 de la ciudad de Rosario, desde 1997 se realizó la propuesta de mediación escolar con el objetivo que los alumnos buscarán solucionar sus propias diferencias. Así su director el señor Luis Maggi puso en marcha esta experiencia junto a un grupo de docentes de dicha Institución, acompañados por el asesoramiento de Gerardo Salemi, psicólogo especialista en el tema y la labor fue realizada por niños que cursaban desde cuarto a séptimo año de la E.G.B. En una entrevista realizada en el diario local la Capital el, miércoles 18 de marzo de 1998 se referían al tema de la siguiente manera: “Los mediadores escolares eligen la palabra y no piñas y patadas”<sup>clvi</sup>. Los alumnos que cursaban entre 4° y 7° años de la EGB trabajan, desde el año pasado, para dirimir pacíficamente sus diferencias.

En relación a la investigación que realicé para este trabajo conocí a Luis Maggi Supervisor de escuelas primarias que en ese entonces se desempeñaba como director de la escuela, me comentó en una conversación informal que a través de la experiencia que se implementó desde el año mil novecientos noventa y siete, se trató de evitar desajustes disciplinarios y lograr en forma pacífica, dirimir cuestiones de convivencia entre los alumnos.

Según una nota publicada en el diario local “La Capital”<sup>clvii</sup> a la que hice referencia; para los chicos que actúan como mediadores la propuesta “sirve para que arreglemos las cosas hablando, en lugar de a las patadas o a las piñas”. Los mediadores fueron elegidos por votación en la primera instancia, dos por cada curso, aunque luego se sumaron más a la tarea de “evitar e interceder en los conflictos escolares”. Las pautas sobre las que trabajaban los conflictos los niños eran las siguientes:

- 1.- El mediador no solucionará tu conflicto. Vos lo harás.
- 2.-No tomará partido por ninguna de las partes, ni te presionará. Es neutral.
- 3.-No le contará a nadie lo tratado, ni vos tampoco. Confidencialidad.
- 4.-Te escuchará atentamente, te ayudará a comunicarte con el otro y a clarificar tu problema.
- 5.- Hará lo posible para que vos y la otra parte ganen y no pierdan.

- 6.-El mediador sabrá como coordinar cada reunión, habrá tiempos para hablar, callar, escuchar, aclarar, preguntar, responder, proponer y acordar.
- 7.-Cuando hables, procurarás hacerlo sin gritos ni ofensas.
- 8.-Deberás saber respetar si querés ser respetado. Esto incluye: deberás saber escuchar, si querés ser escuchado.
- 9.-Harás lo imposible por no interrumpir.
- 10.- Te esforzarás por acordar con el otro, una solución para el conflicto.

La mediación no pudo continuar pues aunque para todos los involucrados la experiencia había sido muy importante además del aprendizaje logrado; la Institución tuvo que cesar en su labor.

## **2. b.- Experiencias**

La Escuela N° 1235 Constancio C. Vigil de la ciudad de Rosario, dependiente del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, el PROAME (Programa de Atención a Menores en Circunstancias de Riesgo, de la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación) y el CEAC (Centro de Asistencia a la Comunidad, dependiente de la Secretaría de Extensión de la Universidad Nacional de Rosario), con la coordinación de los licenciados Saúl Fuks, Amanda Delpino y María Cecilia Diehi, desarrollaron durante 1997 un programa de mediación escolar entre pares<sup>clviii</sup>. La escuela, de enseñanza de nivel primario (EGB), posee una larga historia y frondosa trayectoria en el desarrollo de programas comunitarios e innovadores. Núclea a seiscientos sesenta y siete (667) alumnos pertenecientes a familias de escasos recursos, repartidos en dos turnos de similares características. Las familias están integradas a la vida escolar. Desde 1994, la escuela venía desarrollando el Proyecto Convivencia, como propuesta del plan social educativo, para el mejoramiento de las relaciones interpersonales. El objetivo del programa de mediación, definido como intermediación comunitaria, fue la disminución de la violencia en la resolución de las confrontaciones (institucional, familiar y comunitaria). La escuela y el CLAC forman parte de una misma red. En el programa participaron nueve docentes entrenados con la finalidad de desarrollar y asegurar la continuidad del plan, brindar apoyo a los niños mediadores y entrenar los grupos siguientes para alcanzar la progresiva autonomía del proyecto. La creación del diseño institucional estuvo a cargo de todos los adultos participantes.

Las etapas en las que se implementó este proyecto fueron las siguientes: entrevistas con el nivel directivo para la construcción del contexto, talleres de sensibilización y difusión para los docentes de la escuela y los alumnos de 6 grado (6° año de EGB) de ambos turnos, quienes fueron designados para iniciar la experiencia y también para los padres de estos niños. Luego, se eligió a los docentes y los alumnos que estuvieran dispuestos a participar y se les brindó el entrenamiento correspondiente. El criterio de selección estuvo basado, fundamentalmente, en la motivación y la responsabilidad, lo que produjo una selección natural pues, en especial, los niños debían dedicar recreos y/o recuperar contenidos dados en las horas de clase.

La elección de sexto año (6° grado) se apoyó en los siguientes criterios ya que les quedaba un año más de asistencia al ciclo primario aseguraban la continuidad del programa, y al pertenecer a los grados superiores eran fácilmente respetados por los compañeros de grados inferiores. Al año siguiente, ellos participaron del entrenamiento a nuevos mediadores estudiantiles, también sexto grado.

La difusión del proyecto dentro de la comunidad educativa tuvo un elemento interesante tendiente a estimular la participación de todos los actores: la creación de un distintivo para los mediadores. Todos los niños del colegio hicieron un dibujo alusivo, y cada curso eligió uno a través de una votación, el que fue presentado al resto de los cursos. Finalmente, y en consonancia con las elecciones legislativas de octubre de 1997, se ejercitó el voto como práctica democrática (con uso de urnas y cuarto oscuro) para la elección definitiva del distintivo.

Durante 1998, la experiencia continuó. Se reforzó la capacitación de niños y docentes y se entrenó una nueva camada de mediadores estudiantiles. Estos se organizaron en dúos y las mediaciones se llevan a cabo, generalmente, en los horarios de recreos y en una sala destinada a tal fin. Hasta el momento del informe se habían efectuado 131 mediaciones. En los recreos los temas de disputa más frecuentes son las reglas de juego y los espacios comunes, y en las aulas, la pérdida de útiles escolares y la competitividad agresiva. Los comportamientos agresivos, la discriminación, los insultos y las bromas ofensivas no son exclusivos de un único espacio físico.

Algunos de los resultados significativos de los años de trabajo fueron los cambios en los alumnos mediadores en el tratamiento de sus conflictos, que se hacen

extensivos al ámbito familiar, el aumento progresivo del interés de los padres por incluirse en el programa, los deseos de la institución de difundir la experiencia, la disminución de la cantidad de peleas entre los chicos, la observación por parte de las maestras de conductas más colaborativas en los niños entrenados. Otro elemento a destacar es la apropiación total del programa por parte de los integrantes de la escuela, objetivo previsto y buscado.

### **3.- Prácticas en el mundo**

A continuación destacaré algunas experiencias a nivel mundial en el ámbito de la mediación escolar donde a través de diferentes Instituciones u Organismo se pusieron en marcha algunos proyectos a fin de abordar las diferentes situaciones problemáticas de cada situación en particular.

Es decir según las necesidades surgidas a través de la convivencia y los problemas suscitados en relación a la misma, cada comunidad elaboró una estrategia distinta tratando de adecuarla a su realidad así alguno de los temas abordados fueron: el fenómeno de la inmigración, mediación entre pares, convivencia escolar, educar en la tolerancia, entre otros.

En una comunidad escolar de Galicia conocida como Marusia se organizaron oportunamente jornadas sobre la convivencia y la violencia en los centros de enseñanza, presentado a través del programa de prevención de la violencia del Ayuntamiento de Riveira<sup>clix</sup>. Entre los temas relevantes se destacaron; compromiso, diálogo, prevención, mediación, sentimientos, valores, violencia, acoso, la convivencia escolar son situaciones que debe despertar las conciencias de la propia comunidad escolar (padres, profesores, alumnos y administración) que debería comenzar a actuar desde la educación primaria, con acciones concretas de educación en valores y resolución pacífica de conflictos. La falta de comunicación en el núcleo familiar influye negativamente en la formación y la educación de los hijos que se pueden convertir, sin desearlo, en violentos hacia otros compañeros y educadores, a través de agresiones físicas o verbales, también mediante chantajes, amenazas, acoso, etc. Los padres y madres, en muchas ocasiones, son los únicos responsables de ciertas actitudes que adoptan nuestros hijos en la escuela ya que ellos aprenden de los comportamientos que observan en el ámbito familiar, de ahí que sería necesario ser flexibles, combinando la

confianza y sinceridad con el diálogo y la comunicación permanente entre ambos. Las conclusiones fueron; que la escuela es un reflejo de la propia sociedad y esta última ha sufrido una transformación demasiado rápida que no fue acompañada de la suficiente tolerancia, cooperación y la solidaridad necesaria de la propia comunidad escolar que es, en definitiva, la responsable de hacer realidad un sistema educativo acorde a los tiempos actuales, donde se transmitan valores (además de adquirir conocimientos) como la igualdad, la justicia, el respeto hacia los demás y los derechos humanos, dejando a un lado ciertos "valores machistas" del tipo como "si no devuelves los golpes, eres un cobarde"<sup>clx</sup>.

En Andalucía se puso en marcha el Observatorio para la Convivencia Escolar en Andalucía<sup>clxi</sup> fue creado como un órgano de carácter consultivo adscrito a la Consejería de Educación y autónomo en sus funciones que está presidido por la consejera Cándida Martínez, y regido por un consejo rector integrado por 36 vocales que representan a todos los sectores de la enseñanza. Está integrado por una Junta, de Administración educativa, agentes sociales, patronales de los centros, padres y madres, alumnado y personalidades de reconocido prestigio en esta materia, así como instituciones y entidades destacadas en la investigación en temas de paz y conflictos.

Allí se adoptan medidas para la promoción de la cultura de paz y la mejora de la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos, aprobado el pasado mes de enero por el Consejo de Gobierno. El Observatorio realizará un seguimiento permanente del estado de la convivencia en los centros educativos para identificar los factores de riesgo y proponer acciones concretas para detener y prevenir manifestaciones de violencia en el ámbito escolar.

La finalidad del Observatorio es contribuir a generar una forma de abordar la convivencia escolar en Andalucía basada en el respeto y el diálogo, en la que el tratamiento constructivo del conflicto forme parte del proceso educativo. En este sentido, tiene por objeto asesorar y formular propuestas sobre el desarrollo de actuaciones de investigación, análisis, valoración y seguimiento de la convivencia escolar, así como contribuir al establecimiento de redes de información entre todos los centros docentes para compartir experiencias de buenas prácticas en este ámbito.

Entre sus atribuciones, el Observatorio elaborará anualmente un informe sobre el estado de la convivencia y la conflictividad en los centros educativos. También realizará propuestas que favorezcan la toma de decisiones sobre las políticas educativas, impulsará la formación en estrategias de mediación y resolución de conflictos, promoverá encuentros entre profesionales, y publicará y difundirá estudios, materiales y experiencias de educación para la convivencia y la cultura de paz.

A fin de sensibilizar sobre el fenómeno de la inmigración en Canarias se creó oportunamente Proyecto en Canarias: “Abriendo fronteras”<sup>clxii</sup>. En el mismo se desarrollarán diferentes talleres tanto en educación infantil, primaria y secundaria para educar a los niños en el respeto de las diferentes formas de entender la vida. Además de estos talleres, serán varias las acciones que se llevarán a cabo, un Curso de Mediador intercultural de 80 horas lectivas que propondrá estrategias de intervención y mediación juvenil así como diseño de estrategias de mediación intercultural.

Entre 2000 y 2002 se generó en Chile la política nacional de convivencia escolar<sup>clxiii</sup>, un diagnóstico del tema que consideraba área normativa, resolución de conflictos, participación de actores, y agresiones y maltratos. En estas cuatro áreas se realizaron análisis que llevaron a un primer impulso de tipo normativo, pues en todos los colegios existe un reglamento. Se entregaron metodologías, se probaron materiales, mientras paralelamente se efectuaban estrategias de resolución de conflictos. Y ahí figuraba el programa de mediación escolar. La encargada del área de convivencia escolar de la Unidad de Apoyo a la Transversalidad del ministerio, Jessica Miranda dijo que esto fue difícil de implementar.

Resolución de conflictos entre alumnos disminuye actos violentos. La ola de suicidios escolares motivados por acoso escolar llevó a instalar un modelo de negociación escolar en 75 establecimientos educacionales de Santiago, Temuco, Rengo y Talca<sup>clxiv</sup>. Otros colegios adoptaron sus propias medidas. Pero en todas, la fórmula del éxito es la misma: la mediación es entre iguales.

El caso de Claudio y Luis que acostumbraban a resolver sus problemas de la manera más simple: a golpes. Sus hojas en el libro de anotaciones estaban llenas y las peleas continuaban. Tímidamente, primero uno y después el otro, convinieron en arreglar sus diferencias frente a un tercer compañero, alumno al igual que ellos de

octavo básico de la Escuela República de Italia de Chillán<sup>clxv</sup>. En una sala, con un letrero que dice “Convivencia Escolar: Mediación”, se adaptó un espacio al lado de la inspectoría, donde los estudiantes de esta escuela de la Octava Región acostumbran a arreglar sus problemas a través del instrumento conocido como mediación, que a diferencia de lo que se podría pensar, no la hace un profesor o director, sino un par (otro compañero) que se ha ofrecido para ello, un alumno que registra también lo ocurrido y que por acuerdo del mismo grupo escolar, una vez que anota por tercera vez la misma falta al mismo personaje, hace cumplir el reglamento de la institución educacional.

La directora del establecimiento, Isabel Arroyo, cuenta que diariamente se realizan al menos dos mediaciones de este tipo, un sistema que funciona desde el año 99, en el cual hoy se inscriben 25 mediadores escolares para unos 650 alumnos. En la región, agrega la docente, ya son los 20 colegios que tienen incorporada esta estrategia para la resolución de conflictos.

El caso de la Octava Región forma parte de un impulso dado a través de pasantías internacionales que profesores partieron a realizar a Alemania para después generar una red en colegios de la región.

El Ministerio de Educación definió como estrategia en este ámbito instalar un modelo de mediación y negociación escolar entre pares en 75 establecimientos educacionales ubicados en cuatro comunas de Santiago: Renca, La Pintana, El Bosque, Lo Prado, además de Temuco en la IX Región, Rengo en la VI y Talca en la VII. El plan incluía unos 10 establecimientos por comuna, con tres docentes por institución.

Los cambios en la educación chilena, planteados por el Gobierno, fueron abordados temas en educación y también en salud. Entre los primeros se trató la ampliación de la cobertura de la enseñanza pre-escolar, la mediación escolar. Destacando la no aceptación de la violencia que se pueda producir, especialmente, en los centros educativos, destacando, las relaciones en los centros educativos entre los miembros que se caracterizan, muy mayoritariamente, por el aprecio, el respeto y la solidaridad.

#### **4.- Descripción de la mediación educativa**

La eficacia de la mediación permite ofrecerles a las partes interesadas ahorros de costos, preservar las relaciones; al resolver los casos y mantenerlos al margen del sistema judicial, que también reduce la carga de este sistema; además de promover la rapidez y eficacia de la solución de los conflictos.

Porque educar es un modo de invitar a protagonizar la historia a imaginar mundos cada vez mejores. Es ofrecer las condiciones que nos permitan pensar colectivamente acerca de nuestra realidad y contribuir a transformarla. La escuela tiene encomendada una labor fundamental; transmitir saberes, valores y experiencias que constituyen nuestro patrimonio cultural. Además al emplear la mediación educativa como instancia de resolución pacífica de conflictos otorga a las partes involucradas una instancia más de aprendizaje para la vida en sociedad.

Cuando luego de transcurrido todo el proceso en el que las partes han hablado, se han escuchado, se han dado cuenta cuáles son sus intereses, han trabajado sobre la generación de alternativas para la resolución del conflicto y no han llegado a un acuerdo, ambas partes conservan su posibilidad de recurrir a través de otras vías (administrativa o judicial).

Actualmente el tema trasciende a la comunidad jurídica y abarca los más diversos sectores de la población, es por ello que no cabe duda sobre la necesidad de introducir la resolución alternativa de disputas y, específicamente, la mediación escolar que debe estar al alcance de su utilización en Instituciones educativas, tanto de gestión privada como pública, para lograr un método ágil y apropiado para solucionar conflictos de toda naturaleza en los diversos niveles educativos; todo lo cual permite lograr una máxima satisfacción de los intereses y necesidades contrapuestas a través de un marco de seguridad jurídica que acompañe el desarrollo de aquel.

La mejora de la convivencia escolar empieza por la responsabilidad compartida de todos los miembros de la comunidad educativa, implicados directa o indirectamente en la educación. Por ello, es necesario fomentar la colaboración familia-escuela, auténtico talón de Aquiles de nuestro sistema educativo, para que tanto padres como profesores sepan prevenir los problemas de convivencia que puedan surgir. En este



sentido, también es preciso desarrollar políticas de conciliación de la vida laboral y familiar, implementando una serie de medidas para prevenir y solucionar conflictos: institucionalizar las comisiones de convivencia en los centros educativos, crear equipos de mediación integrados por alumnado, profesorado y familia, y formar a los futuros educadores y educandos en el conocimiento de las técnicas y habilidades de resolución de conflictos.

## **5.- Propuesta**

La educación es un pilar fundamental para la mejora del ser humano, la enseñanza debe estar basada en el reconocimiento y el estímulo, es el punto de partida para regenerar la sociedad y el mundo en que vivimos. La educación es la tierra de todos; una patria sin fronteras, una garantía de libertad, respeto, equidad, progreso y solidaridad. Educar es enseñar a vivir y a convivir.

La educación debe hacer emerger el potencial de cada persona, desarrollar una actitud ante la ciencia, la cultura, el arte y fundamentalmente ante la vida. Además de guiar y conducir, la formación abre caminos y ofrece alternativas, otorgando la libertad para seleccionar y configurar el propio modo de pensar y de vivir.

Para lograr el desarrollo personal integral del alumno, además de la formación estrictamente académica, científica, tecnológica, humanística, social, artística, se deben abordar y potenciar diversas competencias: técnicas de trabajo intelectual, gestión del tiempo, comunicación, trabajo en equipo, habilidades sociales que permitirán alcanzar caminos alternativos y posibilidades nuevas en los comportamientos y relaciones entre las personas y grupos de pertenencia social.

En búsqueda de esta posible sociedad, es necesario destacar la justicia como virtud que inclina a dar a cada uno lo suyo, comprometida en suscitar el respeto por el otro y ofrecerle lo que le corresponde. Y es en este marco; y por lo expresado a lo largo de este trabajo que estimo necesario incorporar dentro de los fines y objetivos generales, de la Ley de Educación de la Provincia de Santa Fe el siguiente texto:

**Institúyase con carácter obligatorio la “mediación educativa” previa a todo juicio y denuncia en sede administrativa, a fin de facilitar la resolución**

**pacífica de conflictos escolares, la que se regirá por las disposiciones de la presente Ley.**

**Este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la resolución extrajudicial de la controversia educativa.**

## **6.- Fundamentos de la propuesta**

En estos tiempos nos encontramos que en educación, aparecen realidades que demuestran que en la escuela se han instalado conflictos que se viven en el ambiente social representando la intolerancia frente a la diversidad, rechazo frente a las diferencias, que convergen en situaciones de violencia, al reflexionar sobre estas situaciones propongo la incorporación de las herramientas que brinda la mediación al ámbito educativo; en un proceso que incluya la instalación de la misma, como procedimiento para abordar las distintas situaciones conflictivas en dicho espacio a fin de llegar a su resolución pacífica y colaborativa. Además teniendo en cuenta que la Mediación es básicamente un procedimiento para la resolución de conflictos entre partes; y que las funciones del mediador son esencialmente de carácter preventivo y formativo.

El objetivo de este texto es promover la comunicación directa entre las partes para la resolución extrajudicial de la controversia suscitada en el ámbito educativo, es decir, convocar a las partes a trabajar en la solución del problema que tienen en común; propiciando una experiencia de aprendizaje para quienes participan en ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, el respeto por el otro, otorgando la oportunidad de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos, como una opción natural, en un proceso de toma de decisiones basado en la autocomposición. Es por ello que el texto de la normativa utiliza el término “mediación educativa” en un sentido amplio, no sólo limitándola a la enseñanza de un procedimiento dentro de las currículas escolares, sino a través del aporte de un marco formal útil, para una adecuada gestión en aquellos casos que se suscitan en la labor educativa, y que no tienen un procedimiento legal específico; dando al Estado la posibilidad de encontrar caminos más económicos y expeditivos, para la gestión de los conflictos entre docentes, alumnos, padres, personal auxiliar, y directivos entre otras personas.

En este siglo XXI las palabras Paz, Conflicto y Violencia son detonadores de intensos estados afectivos, suscitan emociones fuertes, tales como miedo, pánico, dolor, tristeza, alegría, anhelo. La humanidad, lleva miles de años, relacionándose desde diferentes modelos mentales en los que la proyección como mecanismo rige nuestras interrelaciones, el otro es el responsable de lo que me pasa, y por supuesto nuestros sentimientos. Es por ello, que dentro del campo educativo, la mediación escolar no es una metodología más, sino un camino que puede conducir por la senda de la convivencia pacífica, a otro estilo de relacionarnos y a la resolución de los conflictos.

La educación para la paz es por tanto un proceso que debe estar presente en el desarrollo de la personalidad. Como proceso debe ser continuo y permanente, para enseñar a aprender a vivir en la no violencia, y que confía en la creación de ámbitos de justicia, de respeto, de tolerancia y felicidad gradualmente más amplios. Descubrir, sentir, valorar y confiar en las capacidades personales y en la realidad social que nos corresponda vivir, para superar las propias limitaciones y dificultades, y que pueden contribuir a un desarrollo positivo y optimista de la vida y el humanismo.

La paz es un espacio de encuentro y un tiempo de relaciones humanas gozosas. Ni es sólo ausencia de guerra, ni significa ausencia de conflictos. Convivir en tolerancia y armonía puede suponer un conflicto continuo, pero es positivo en el sentido que es una derrota continuada de la violencia. Las relaciones humanas son siempre conflictivas y la superación pacífica y positiva de estas situaciones es precisamente la forma de convivencia armónica de las distintas culturas, pueblos, religiones, sexos, razas y demás diferencias que puedan servir de excusa para la división, el antagonismo, el odio o la incompreensión. Para lograr la Paz es necesario: reconocer y valorar la propia agresividad como una forma de autoafirmación bajo control permanente, capaz de ser puesta al servicio de la superación personal y de actividades altruistas que favorezcan el bien común. Desarrollar la afectividad, la ternura y la sensibilidad hacia quienes nos rodean, favoreciendo el encuentro universal con los otros y valorando los aspectos diferenciales más localistas y particulares (sexo, edad, raza, religión, nacionalidad) como elementos enriquecedores de este encuentro. Además afrontar las situaciones de conflicto desde la reflexión serena sobre sus causas, tomando decisiones negociadas para solucionarlas de una forma creativa, tolerante y no violenta.

Actuar en la diversidad social y cultural con un espíritu abierto, respetuoso y tolerante, reconociendo la riqueza de lo diverso como elemento positivo que nos plantea el reto permanente de superación personal y social de nuestra convivencia en armonía. Participando en actividades de autoafirmación, desarrollo y solidaridad con otros pueblos y culturas, colaborando con organismos institucionales y otras organizaciones sociales que potencien relaciones de diálogo, de ayuda, de paz, de armonía y de denuncia de situaciones injustas. Conocer y potenciar los derechos humanos reconocidos internacionalmente, favoreciendo una actitud crítica, solidaria y comprometida frente a situaciones conocidas que atenten contra ellos, facilitando situaciones cotidianas que permitan concientizarse de cada uno de ellos. Una estrategia necesaria es, por tanto, concretar claramente en nuestra legislación provincial, aquellas actitudes positivas para una convivencia pacífica y armoniosa en nuestra comunidad, definiendo un conjunto de normas aceptadas y comprensibles que resalten el respeto y aprecio hacia uno mismo y los demás.

El objetivo de la propuesta de esta tesis aspira a establecer la implementación de la mediación educativa destacando el valor jurídico de la misma en un sentido integral donde se procura asegurar la obligatoriedad previa a una instancia judicial, entendiendo que la concurrencia de las partes es forzosa a la primera audiencia, pero no obliga a someterse al procedimiento. Si las partes lo deciden pueden retirarse de la mediación en cualquier momento sin apercibimiento alguno. Es decir es necesario comparecer, y no permanecer en la mediación, la razón es la necesidad de crear y difundir una cultura de mediación, así como de aliviar la saturación de causas en el sistema judicial.

La comprensión del derecho positivo en cierto lugar y tiempo se relaciona siempre con los grandes sistemas jurídicos vigentes en el mundo contemporáneo. Es decir aunque no se perciba a simple vista, todo derecho pertenece a un sistema jurídico de los diversos existentes en el mundo. Producido un quebrantamiento de las previsiones hipotéticas contenidas en la normativa social, los fines de ésta se frustran y debe arbitrarse una solución que haga cesar el conflicto, en este caso se presentan diversas soluciones: una es el proceso en el cual las partes dirimen su controversia ante la autoridad y quedan sometidas, expresa o tácitamente a su decisión. Otra medida a adoptar es la renuncia o sumisión de la parte perjudicada por el quebrantamiento de la norma. Y además algunos sistemas cuentan con las formas de resolución de conflictos

que no pasa por la sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto sino que proveen formas interpersonales más adecuadas al tratamiento de éste, entre ellos cabe mencionar la negociación, la mediación la conciliación y el arbitraje. En el plano de la doctrina “el proceso es uno sólo, aunque el conflicto se produzca en distintos ámbitos”<sup>clxvi</sup>.

Los diversos sistemas jurídicos corresponden a realidades sociales, económicas, políticas, religiosas, morales, de las cuales el derecho actúa como elemento aglutinante más que como ordenador, otorgando diversos significados y jerarquía a sus fuentes. El principio esencial de todo sistema jurídico es el acceso a la justicia e implica no solamente que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos, sino, además, que sus conflictos sean solucionados adecuada y oportunamente. Este acceso implica: fomentar una amplia y heterogénea red de resolución de conflictos y acceder a un procedimiento judicial efectivo dentro de la estructura jurisdiccional del Estado. Me he referido especialmente al primer aspecto como objeto central de estudio en este trabajo, pues considero que a través de la mediación educativa se está logrando el acceso a la justicia por medio de la ampliación, diversificación y descentralización de sus servicios.. Así la justicia tiene un lugar primordial en todo sistema jurídico, es un requisito básico en un sistema legal igualitario, moderno, que pretenda garantizarla.

## **7.- Encuadre Jurídico**

### **7.1. Constitución Nacional**

El artículo 14 de la Constitución Nacional, uno de los más importantes de nuestra Carta Magna, establece claramente que “todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos conforme a las Leyes que reglamenten su ejercicio; a saber: de enseñar y aprender”<sup>clxvii</sup>. Este artículo se refiere a la libertad de enseñanza, en este sentido el Estado no impone en la enseñanza una filosofía o concepción política o religiosa determinada pero sí prescribe la enseñanza obligatoria como responsabilidad subsidiaria del Estado. Según Clodomiro Zavalía cada palabra del enunciado de este artículo implica por sí sola el planteamiento de problemas arduos y difíciles para la Nación donde más directamente influyen las mudanzas del tiempo, las transformaciones que sufre la humanidad, la manera diversa de apreciar según la misma época una misma cuestión, plasmando de esta manera los ideales de Juan Bautista Alberdi. Como

consecuencia del devenir de los tiempos la libertad de enseñanza y el derecho de enseñar y aprender deben orientarse a la búsqueda de nuevas alternativas a aquellos conflictos que se suscitan en la sociedad actual.

Conforme al artículo 75 inciso 22 de nuestra Carta Magna los Tratados allí enunciados “tienen jerarquía constitucional... y deben entenderse complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos”. Entre tales convenios internacionales se encuentran adoptados la “Declaración Universal de los Derechos Humanos”, la “Convención Americana sobre Derechos Humanos”, el “Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales”, y la “Convención sobre los Derechos del Niño”<sup>clxviii</sup>. En la normativa legal de cada uno de ellos se encuentra reconocido el Derecho a la Educación. A partir de la reforma constitucional de 1994 y en base al nacimiento de esta nueva pirámide jurídica es que tal derecho no solo no debe dejar de ser reconocidos por nuestro ordenamiento jurídico, sino que el derecho a la educación debe ser respetado como una máxima jurídica, pues obliga a cada uno de nosotros a considerar aquellas normas como parte integrante de nuestra propia Constitución Nacional.

## **7.2.- Declaración Universal de los Derechos Humanos**

En el artículo 26 de la “Declaración Universal de los Derechos Humanos” aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948; se establece que “toda persona tiene derecho a la educación”, y el inciso 2 expresa que “la educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia... teniendo como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse a fin de que tanto los individuos como las instituciones, ..., promuevan mediante la enseñanza y la educación el respeto de los derechos humanos y libertades”<sup>clxix</sup>. Basándose en este respeto mutuo y como fundamento en la libertad personal los individuos podrán alcanzar a través de la mediación la resolución más favorable a su situación conflictiva, sin menoscabar derechos y garantías individuales reconocidas en esta Convención Internacional.

### **7.3.- Pacto de San José de Costa Rica**

La Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica” suscripto el 22/11/1969 en la Conferencia especializada Interamericana sobre Derechos Humanos tiene como propósito consolidar dentro de las instituciones democráticas un régimen de libertad personal y de justicia social fundada en los respetos de los derechos esenciales del hombre, donde los Estados Partes se comprometen a garantizar el libre y pleno ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en ella y que se derivan de las normas sobre educación, ciencia y cultura contenida en la Carta de Organización de los Estados Americanos en la medida de los recursos disponibles, por vía legislativa u otros medios apropiados<sup>clxx</sup>.

### **7.4.- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.**

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 1966, que considera que no puede realizarse el ideal del ser humano libre, liberado de temor y de la miseria, a menos que se creen condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales. El artículo 13 reconoce el derecho de toda persona a la educación, la cual debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad, y debe fortalecer el respeto por los derechos humanos y libertades fundamentales. Asimismo la educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre, favorecer la comprensión, la tolerancia en pro del mantenimiento de la paz.

### **7.5.- Convención Internacional de los Derechos del Niño**

La Convención Internacional de los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Noviembre de 1989, a las que el país adhiere plenamente, considera que el niño debe estar plenamente preparado para una vida independiente en sociedad y ser educado en un espíritu de paz, dignidad, tolerancia, libertad, igualdad y solidaridad. En su artículo 28 reconoce ampliamente el

derecho del niño a la educación en todos los niveles y modalidades, pero específicamente en su artículo 29 destaca que la educación del niño deberá estar encaminada, entre otras cuestiones, a: a) inculcar al niño el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales. b) preparar al niño para asegurar una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz y tolerancia.

## **7.6.- Constitución de la Provincia de Santa Fe**

Nuestra Constitución Nacional en su enunciado del artículo 75, inciso 19, incorporado con la reforma de 1994, confiere al Poder Legislativo de la Nación, la atribución de sancionar leyes de organización y base de la Educación que consoliden la unidad nacional respetando las particularidades provinciales y locales, y con el objeto de que aseguren la responsabilidad indelegable del Estado, la participación de la familia y la sociedad, la promoción de los valores democráticos, y que garanticen el ejercicio de este derecho conforme a los principios de igualdad de oportunidades y posibilidades sin discriminación alguna.

La Constitución de la Provincia de Santa Fe dedica en la Sección octava un capítulo a la educación desde el artículo 109 al 113, destacando la libertad de enseñar y aprender en todos sus niveles, desde nivel inicial hasta la educación secundaria, otorgando especial trato a la educación técnica en cuanto tiene en cuenta los grandes objetivos nacionales referidos a las diferentes regiones y actividades agroindustriales del país.

Además se establece la posibilidad de que los padres de familia e instituciones privadas puedan crear escuelas u otros institutos, respetando siempre el contenido de los planes de estudio oficiales que se identificaran con los objetivos nacionales y los principios de la Constitución.

Entre las acciones que debe prever la Mediación; es el desarrollo de la misma en las provincias, posibilitando tomar contacto con realidades diferentes en cuanto al contexto sociocultural e institucional de cada una de ellas, con el fin de valorar estas diversidades regionales en la resolución pacífica de conflictos. Este fue uno de las metas a alcanzar por el Plan Nacional de Mediación.



La educación es una de las áreas más sensibles a través de las cuales una sociedad se orienta hacia el futuro, la necesidad de esta normativa surge: de la ausencia de reglamentación de esta vía (la mediación) para solucionar conflictos educativos en la Provincia de Santa Fe. Y de la falta de conocimiento al poner en práctica la mediación, como sistema que permite garantizar la igualdad en el ejercicio del derecho a la educación como un objetivo central de todos los actores del sistema educativo.

## **8.- Decreto reglamentario**

A los fines de que la propuesta de reforma introducida por esta tesis, en cuanto a la obligatoriedad de la mediación como instancia previa al ámbito judicial o administrativo no se torne ilusoria, debemos pensar en realizar una norma operativa en miras a resguardar la relación existente entre las partes involucradas. Es por eso que se ha confeccionado un modelo de decreto reglamentario al texto normativo propuesto al inicio de este capítulo, el cual quedó redactado de la siguiente manera:

DECRETO N° 322/07

REGLAMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN EL AMBITO EDUCATIVO

Rosario, 28 de septiembre de 2007

VISTO: La Ley de Educación Nacional N° 26.206, la Ley de Educación Superior N° 24.521, la Ley General de Educación de la Provincia de Santa Fe N° 3.554, la Ley 11.622 de Mediación de la Provincia de Santa Fe y su decreto reglamentario, y la Política Educativa de este Gobierno;

Y CONSIDERANDO:

Que es prioridad del Ministerio de Educación incorporar la mediación escolar como sistema de resolución de conflictos dentro de las instituciones educativas.

Que consecuentemente, ante la ausencia de normativa no adversarial se debe facilitar mecanismos para la resolución pacífica de conflictos escolares.

Que debe darse a los actores del sistema educativo soluciones ágiles y económicas que promuevan la comunicación directa entre las partes, otorgando legitimación a sus decisiones, basado en la autocomposición.

Que la normativa provincial establece la obligatoriedad de la mediación educativa como instancia previa a toda denuncia en sede judicial o administrativa, y entendiendo que la concurrencia de las partes es forzosa a la primera audiencia, pero no obliga a someterse al procedimiento.

Que para ello resulta imprescindible reglamentar el nuevo texto normativo de la Ley Provincial de Educación, permitiendo así el acceso a la solución de conflictos escolares a través de la mediación.

Que a esos efectos, se hace necesario contar con un instrumento eficaz de gestión de la mediación educativa provincial, a fin de garantizar que todos los agentes del sistema educativo puedan acceder a la posibilidad de abordar las situaciones conflictivas a través de un mecanismo colaborativo.

Que debe contarse con un recurso legal y efectivo para la solución extrajudicial de las controversias que se suscitan en el ámbito educativo,

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA

DECRETA

Artículo 1º- AMBITO DE APLICACIÓN: Disponer la aplicación obligatoria de las disposiciones del presente decreto reglamentario a los conflictos escolares que se susciten dentro del sistema educativo provincial, ámbito conformado por los servicios educativos de gestión estatal y privada, que abarcan los distintos niveles, ciclos y modalidades de la Educación.

A los fines del presente decreto se entiende por conflictos escolares a las situaciones de controversias suscitadas entre docentes, padres, alumnos, directivos, auxiliares, y/o agentes de la educación, en relación directa con la actividad escolar.

Artículo 2º- REMISION DE INFORMACION. Las autoridades de las entidades educativas comprendidas en el Artículo 1º del presente Reglamento, enviarán obligatoriamente mediante un escrito o transmisión electrónica a los Centros de Mediación de la Provincia dependientes del Poder Judicial, información sobre la individualización de las partes involucradas en el conflicto y el motivo del mismo. Como mínimo deberá contener, respecto de cada parte: nombres, apellido y domicilio real.

Artículo 3º: AUDIENCIA: El Centro de Mediación, una vez recibida el informe a que se refiere el artículo precedente, fijará una audiencia y procederá a citar a las partes en un término no mayor de treinta (30) días de recibido el mismo.

Artículo 4º: OBLIGATORIEDAD: Las partes deberán concurrir en forma obligatoria a la primera audiencia de mediación, es decir, tienen el deber de comparecer a ella pero no estarán obligadas a permanecer en el procedimiento, pudiendo optar una vez realizada la misma, por la vía judicial o administrativa.

Artículo 5º: PROCEDIMIENTO: El procedimiento de mediación educativa se regirá por las normas establecidas en la Ley de Mediación de la Provincia de Santa Fe N° 11.622 y su decreto reglamentario.

Artículo 6º- DIVULGACION: Facultar al Sistema Informático de Gestión Administrativa Escolar (SIGAE) a brindar información en forma fehaciente y precisa sobre la obligatoriedad del presente texto legal en las diferentes instituciones educativas en todo el territorio de la Provincia de Santa Fe, otorgándole un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del presente Decreto.

Artículo 7º- VIGENCIA: El presente Decreto comenzará a regir a los TREINTA (30) días corridos de su publicación en el Boletín Oficial, para conflictos escolares que a partir de esa fecha se susciten y para los que, suscitados con anterioridad, no hayan sido denunciados en sede administrativa o judicial.

Artículo 8º- Protocolícese, comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

## **9.- Conclusiones personales**

Entre las responsabilidades subsidiarias del Estado se encuentra la de garantizar a todos los habitantes de la Nación el acceso a la Educación. A partir de allí se aspira a que el educando adquiera habilidades como persona en forma integral, abarcando los diferentes aspectos de: conocimiento, procedimientos y actitudes. En este sentido la Constitución Nacional consagra los derechos de enseñar y aprender en el artículo 14. El derecho de enseñar es el derecho de toda persona de impartir aquellos conocimientos que posee, y el derecho de aprender es el derecho correlativo que toda persona tiene de capacitarse, de adquirir conocimientos. Aprender no es solo un derecho. El artículo 31 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre –que tiene jerarquía constitucional, según el artículo 75 inciso 22 de la Constitución- establece que “Toda persona tiene el deber de adquirir al menos la instrucción primaria”<sup>clxxi</sup>. Así el Estado está obligado a garantizar a todos los habitantes el acceso al aprendizaje.

Como parte del aprendizaje surgen situaciones problemáticas relacionadas con la convivencia. En todo caso, es pertinente evaluar de forma rigurosa la situación real de las relaciones personales en los centros educativos, con datos empíricos, y adoptar así las medidas que consideren más oportunas. No debe aceptarse ningún tipo de violencia que se pueda producir en la sociedad y, especialmente, en los centros educativos. En los centros educativos las relaciones entre los miembros deberían caracterizarse, principalmente, en base al diálogo, el respeto y la solidaridad.

Pero, ¿cuál es la propuesta de esta tesis? Primero, desechar los análisis simplistas que pretendan encontrar soluciones fáciles para solucionar los problemas de la escuela, y contemplar que vivimos en un contexto de cambios sociales vertiginosos. Además, estamos convencidos de que los problemas relacionados con el clima escolar sólo pueden afrontarse con la colaboración de todos los actores del sistema. La realidad nos viene demostrando con tozudez que no tiene sentido dejar que la escuela se haga cargo exclusivamente de todos esos problemas, como si la educación no fuera un asunto de todos, y no sólo del sistema educativo.

Recordando principalmente lo expuesto en el primer párrafo, que es el Estado quien debe solucionar tales conflictos, a través de la implementación de políticas

propias (políticas de Estado), otorgando un marco jurídico legislativo a través de leyes específicas en torno a la educación y mediación, sistemas concretos de diálogo educativo en el ámbito estatal. Como he referido a lo largo de este trabajo la Ley Nacional de Educación invita a las provincias a adherir a sus normas, en algunas de ellas se han dictado normas locales que declaran de interés provincial la institucionalización y el desarrollo de la mediación; en otras se regula este instituto en ciertos sectores como, por ejemplo, el Poder Judicial. Reconociendo entonces que la legislación vigente a nivel provincial<sup>clxxii</sup> no cuenta con ninguna normativa referida al tema y en cambio sí se refiere a este la Ley Nacional de Educación<sup>clxxiii</sup>, mi contribución es que en la Provincia de Santa Fe se realice; la reglamentación de la mediación escolar como sistema de resolución de conflictos, dentro de los objetivos de la futura Ley de Educación Provincial, refiriéndose en forma específica a ella con particularidades propias: que la mediación sea previa y obligatoria a cualquier denuncia o reclamo en sede administrativa o judicial.

Y entonces un sistema de resolución de conflictos será efectivo cuando cuente con numerosas instituciones y procedimientos que permiten prevenir las controversias con el menor costo posible, partiendo de las necesidades e intereses de las partes. El principio de subsidiariedad indica que los conflictos deben ser tratados al más bajo nivel; en la mayor medida posible, pues al más alto nivel solo se tratarán los conflictos cuando sea absolutamente necesario.

El proceso del conocimiento es un proceso de interrelación, de diálogo y de comunicación entre un sujeto y un objeto. La cuestión es importante porque toda esta concepción interrelacional y comunicativa se va a desplegar en todos los niveles educativos y en todos sus ámbitos de desarrollo.

La convivencia en las aulas es un área educativa del máximo interés en la Educación. El contexto de las relaciones con iguales y la amistad es considerado vital para un desarrollo normal y saludable, pues es insustituible en cuanto las oportunidades que proporciona de aprender y ensayar importantes habilidades cognitivas, lingüísticas, y socio emocionales, suponiendo pues un importante motor del desarrollo, en niños, niñas, adolescentes y adultos.

La escuela, y la vida en el aula en el grupo de iguales ofrecen importantes oportunidades de aprender usos y estrategias hábiles de interacción social que lleven a la aceptación y reconocimiento de los compañeros, compañeras y profesorado. Ser aceptado y tener una buena reputación entre los compañeros supone una precondition para desarrollar ajuste y adaptación escolar y social. Cuando se habla de desarrollo socio-personal se está haciendo referencia, en primer lugar, a todo lo que tiene que ver con el proceso de socialización e individualización de los alumnos; se está hablando de lo nuclear de las acciones educativas; se refiere a los procesos de constitución de las subjetividades y a los posicionamientos de esas subjetividades con respecto a su propia historia en relación a lo social. En definitiva, lo socio-personal habla de identidades, de afectividades, de maneras de relacionarse con el otro, de maneras de plantear y de plantearse la existencia de conflictos y las posibilidades de su resolución. Lo socio-personal habla de uno de los aspectos que hacen al hombre un ser humano: su capacidad comunicativa, su capacidad de relación a través de múltiples lenguajes: simbólicos, artísticos, verbales y no verbales.

Esta relación de habilidades expresa muy bien cual es la orientación que debe tomar el desarrollo socio-personal. Una orientación que viene marcada por el desarrollo de una serie de competencias encaminadas a poner a los niños y a las niñas en situación de abordar su propia historia y la de los demás con un sentido de solidaridad, de corresponsabilidad, de tolerancia y respeto hacia los otros; todo esto no es otra cosa que establecer el desarrollo socio-personal sobre supuestos de valores y de normas en sociedades democráticas. Es por esto que considero muy importante establecer una normativa a nivel provincial a fin de que estas habilidades sean abordadas a través de los contenidos durante la escolaridad del alumno desde el ingreso al sistema pues estas competencias se van formando en relación con los otros, además no son ajenas al conocimiento de todo docente la realidad de estas aptitudes pues en forma intuitiva, a veces; otras en forma sistemática se forman en estos valores a lo largo de toda la vida escolar.

- <sup>i</sup> Corbo Zabatel E. Mediación: ¿Cambio social o más de lo mismo? En Brandoni, F. Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias. Buenos Aires; Paidós Educador. 1999 p. 141- 152.
- <sup>ii</sup> Alzate Sáez de Heredia R. Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. En Brandoni, F. Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias. Buenos Aires; Paidós Educador. 1999 p. 31-55.
- <sup>iii</sup> Ramos Mejía C. Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa. 1ª ed. Buenos Aires: Librería Histórica; 2003.
- <sup>iv</sup> Johnson D W, Johnson, R T. Los alumnos como pacificadores: como enseñar a los estudiantes a resolver conflictos. En Brandoni, F. Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias. Buenos Aires. Paidós Educador. 1999 pág. 95-121.
- <sup>v</sup> Tomanza J, Gennari M. Éxitos y fracasos en la mediación familiar. Factores de eficacia y análisis del procedimiento. La Trama [revista en línea] 2003,7 [15]:p. 14-29. Disponible desde: URL: [www.revistalatrama.com.ar](http://www.revistalatrama.com.ar)
- <sup>vi</sup> Lobov, J. Los relatos de la clínica. El Sitio. 2003,39(65) p. 38- 39.
- <sup>vii</sup> Corbo Zabatel, Eduardo, Sobre prácticas y escenarios. La trama. Revista Virtual Interdisciplinaria de Mediación y Resolución de Conflictos. La Trama [revista en línea] 2002, Diciembre, 2 : [7]. Disponible desde : URL: [www.revistalatrama.com.ar](http://www.revistalatrama.com.ar)
- <sup>viii</sup> Corbo Zabatel E. Sobre prácticas y escenarios. Revista Virtual Interdisciplinaria de Mediación y Resolución de Conflictos. La trama (revista en línea).2002, 2:[7 pantallas]. Disponible desde: URL: [www.revistalatrama.com.ar](http://www.revistalatrama.com.ar)
- <sup>ix</sup> Ibidem
- <sup>x</sup> Edición Pastoral. La Biblia Latinoamericana. 68ª ed. Quito : Verbo Divino; 1989.
- <sup>xi</sup> UNAM. Estudio de Derecho procesal en homenaje a Alcalá Zamora Castillo. V.I. México. 1978.
- <sup>xii</sup> Lederach J.P. Mediación. Documento número ocho, Madrid: Gernika Gogoratuz; 1996.
- <sup>xiii</sup> Rozemblum S Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. 2ª ed. Buenos Aires: Aiqué; 1998.
- <sup>xiv</sup> Uranga M. Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar. En Cómo dar respuestas a los conflictos. N° 2 Barcelona: Graó; 1998.p. 63-78.
- <sup>xv</sup> Boqué M. Cultura de mediación y cambio social. Barcelona: Gedisa; 2003.
- <sup>xvi</sup> Folger J y Jones T. Epílogo. En Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales. Buenos Aires: Paidós; 1997.p. 4.
- <sup>xvii</sup> Schvarstein L. Psicología social de las organizaciones. Buenos Aires: Paidós; 1991.
- <sup>xviii</sup> Aiello M. Mediación: Formación y algunos aspectos claves. 20ª ed. México: Editorial Porrúa; 2001.
- <sup>xix</sup> Keilitz, S. Resolución Alternativa de Disputas. En II Encuentro Interamericano; Bolivia 2005; New York National ADR Institute for Federal Judges: Harvard Law School; Noviembre 1993. P 12-13.
- <sup>xx</sup> Highton E y Alvarez G. Mediación para resolver conflictos. Buenos Aires: Ad- Hoc; 1995.
- <sup>xxi</sup> Tapia, G y Greco, S. ¿Dónde está mi adversario? Revista Libra, 1995; N° 1, p. 12-17.
- <sup>xxii</sup> Highton y Alvarez, op.cit. pág. 70.
23. Haynes, J. M., Mediation and Therapy: An alternative view, en Mediation Quarterly. En: Alvarez, G. La mediación y el acceso a la justicia. Buenos Aires: Rubinzal – Culzoni; 2003. p. 21 - 34
- <sup>xxiv</sup> D' Alessio D. C. ¿Cuál es el poder del mediador?. Revista Libra, 1997; 6; (6): 33-37.
- <sup>xxv</sup> Dworkin, J, Lynn J, Scott E, The boundaries between Mediation and Therapy. Winter: Jossey – Bass Inc; 1991..
- <sup>xxvi</sup> Folger y Jones, op. cit., págs. 189, pág. 27.
- <sup>xxvii</sup> Brandoni, Florencia, “Apuntes sobre la neutralidad”, Revista de la Fundación Libra año 6, núm. 6, primavera, Buenos Aires, 1997, pág. 57.
- <sup>xxviii</sup> Donahue, William y Bresnahan, Arnold, " Communication Issues in Mediating Cultural Conflict," en J. Folger y Jones, op. cit., págs. 189
- <sup>xxix</sup> Para este modelo, la mediación es una extensión de la negociación colaborativa, siendo asistida por un tercero, y su enfoque teórico se conoce con la denominación resolución conjunta de problemas.
- <sup>xxx</sup> D' alessio, Damián C, El mediador. Su intervención como tercero neutral dentro de una negociación colaborativa, en revista de la Fundación Libra, año 4 N° 5, 1995
- <sup>xxxi</sup> Cobb, Sara. A narrative perspective on Mediation. Toward the materialization of the storytelling metaphor, California University, Santa Barbara, 1995, pág. 47.
- <sup>xxxii</sup> ibidem, pág. 102.
- <sup>xxxiii</sup> ibidem, pág. 68.
- <sup>xxxiv</sup> Cobb, Sara: The pragmatics of empowerment in Mediation: A narrative perspective; California University, Santa Bárbara, 1995.

- <sup>xxxv</sup> Una de las técnicas más empleadas es el uso de “preguntas circulares”, cuyo objetivo es focalizar a las partes en definiciones sobre la relación, buscando diferencias y similitudes o situaciones análogas. En parte podría relacionársela con la técnica de “Ponerse en los zapatos del otro” del Modelo Tradicional de Harvard.
- <sup>xxxvi</sup> Baruch Bush; Roberto A. y Folger, Joseph La promesa de la Mediación. Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento, Granica; Buenos Aires, 1996.
- <sup>xxxvii</sup> *Ibidem*
- <sup>xxxviii</sup> El significado del término sería “ aumento de poder para”
- <sup>xxxix</sup> Bianchi, Roberto, Mediación prejudicial y conciliación, Zavalia, Buenos Aires, 1996.
- <sup>xl</sup> Borisoff, Deborah y Victor David, Gestión de conflictos. Un enfoque de las técnicas de la comunicación, Ediciones Días de Santos S.A 1991.
- <sup>xli</sup> Hall, Edward T, La dimensión oculta, Siglo XXI SA, México.
- <sup>xlii</sup> Borisoff, Deborah y Victor David, Gestión de conflictos. Un enfoque de las técnicas de la comunicación, Ediciones Días de Santos S.A 1991.
- <sup>xliii</sup> Nudler, Oscar, Visiones del mundo, metáforas y resoluciones de conflictos, en rev. , Libra, Buenos Aires. primavera de 1995, Año 4, N° 5.
- <sup>xliv</sup> Folger y Jones, *op. cit.*, págs. 251.
- <sup>xliv</sup> Donohue, William y Bresnahan, Arnold, Cuestiones comunicacionales de la mediación en conflictos culturales, en Folger y Jones, *op. cit.*, págs. 54.
- <sup>xlv</sup> Borisoff y Victor, *ob.cit*, Introducción.
- <sup>xlvii</sup> Slaikeu, Kart A, Intervención en crisis, El Manual Moderno, México, 1998.
- <sup>xlviii</sup> “Estudio de Derecho Procesal en homenaje a Alcalá Zamora Castillo”, VI. de Unam, México, 1978, p. 299.
- <sup>xlix</sup> Schvarstein, Leonardo, Psicología social de las organizaciones, Paidós, Buenos Aires., 1991.
- <sup>l</sup> Schvarstein, Leonardo, Psicología social de las organizaciones, Paidós, Buenos Aires., 1991.
- <sup>li</sup> Freud Sigmund, “Duelo y melancolía”, Obras completas, Amorrortu, Buenos Aires, 1990.
- <sup>lii</sup> Folberg y Taylor, Mediation. A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation cit. Cap 2.
- <sup>liii</sup> Entelman Reporte final del Primer Encuentro Interamericano sobre Rad.
- <sup>liv</sup> Lederach, Juan Pablo, Enredos, pleitos y problemas. Lina guía práctica para ayudar a resolver conflictos. 2ªed, Clara-Semilla, Comité Central Menonita, Guatemala.
- <sup>lv</sup> Higton y Alvarez, Mediación para resolver conflictos pag 54-58 Acland, Andrew Floyer, Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones, Barcelona, 1990.
- <sup>lvi</sup> Maslow, Abraham H, Motivation and personality, Nueva York, 1954.
- <sup>lvii</sup> Kriesberg, Louis, Sociología de los conflictos sociales, versión al español al cuidado de Agustín coda, Trillas SA, México, 1975, Prentice Hall Inc.. Englewood Cliffs, New Jersey, 1973.
- <sup>lviii</sup> Kriesberg, Louis, Sociología de los conflictos sociales, *ob.cit*.
- <sup>lix</sup> Kriesberg, Louis, Sociología de los conflictos sociales, *ob.cit*.
- <sup>lx</sup> Pruitt y Rubin *ob. Cit.*, Cap. 8.
- <sup>lxi</sup> Pruitt y Rubin *ob. Cit.*, Cap. 8.
- <sup>lxii</sup> Ury, William L.; Brett, Jeanne M. y Goldberg Stephen B, Como resolver las disputas. Diseño de sistemas para reducir los costos del conflicto cit.
- <sup>lxiii</sup> Watzlawick Paul, Weakland, John H. y Fisch, Richard, Cambio, Biblioteca de Psicología, Textos Universitarios, Herder, Barcelona, 1994
- <sup>lxiv</sup> Watzlawick Paul, Weakland, John H. y Fisch, Richard, *ob , cit*.
- <sup>lxv</sup> Aréchaga, Patricia y Brandoni, Florencia, “Abordajes en mediación familiar. Casuística”, en Derecho de Familia. Revisto Interdisciplinario de Doctrina y Jurisprudencia, núm. 12, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1998.
- <sup>lxvi</sup> Ramos Mejía, Cecilia *op. oit.*, pág. 64.
- <sup>lxvii</sup> Aréchaga, Patricia, “Las especificidades del acto de mediar”, la trama, Revista Virtual Interdisciplinaria de Mediación y Resolución de Conflictos, núm. 4, abril 2003, [www.revistalatrama.com.ar](http://www.revistalatrama.com.ar)
- <sup>lxviii</sup> Brandoni, Florencia, “Reflexiones sobre la mediación y sus límites” suplemento de Resolución de Conflictos (RC), La ley, 18 de noviembre de 1996, Buenos Aires.
- <sup>lxix</sup> Higthon, Elena y Álvarez, Gladys, Mediación para resolver conflictos, Ad-Hoc, Buenos Aires, 1995, págs. 41
- <sup>lxx</sup> Pugliese, Amelia “¿Cómo resuelven los jóvenes sus conflictos? Del dominio al reconocimiento, en Brandoni Florencia, Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias, Paidós, Buenos Aires, 1999
- <sup>lxxi</sup> Soares, M ; Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas, Buenos Aires, Paidós (1996)
- <sup>lxxii</sup> *ibidem*, pag. 28.
- <sup>lxxiii</sup> Diez, F. y Tapia, G. Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires, Paidós, 2000.
- <sup>lxxiv</sup> Tannen, D. En: Magadán, C. (comp.). Blabláblá.
- <sup>lxxv</sup> Freud, Sigmund, “Sobre la dinámica de la transferencia” tomo XII. Amorrortu, Buenos Aires 1979.
- <sup>lxxvi</sup> *Ibidem*
- <sup>lxxvii</sup> Schor-Landmon, claro, Temas de interconsulta. Galerno, Buenos Aires, 2004
- <sup>lxxviii</sup> Van Dijk T. A. La ciencia del texto. Barcelona, Paidós, 1992.
- <sup>lxxix</sup> Pruitt y Rubin *op. cit.*



- <sup>lxxx</sup> Littlejohn, S y Domenici K Objetivos de la comunicación y métodos de mediación. Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas. Buenos Aires. Granica.2000.
- <sup>lxxxi</sup> Littlejohn, S. y Domeneci, K. En: Fried Schnitman, D. (comp.). Op. cit.
- <sup>lxxxii</sup> Diez y Tapia Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires, Paidós (2000).
- <sup>lxxxiii</sup> Ley de Mediación Prejudicial obligatoria N° 24.573 .
- <sup>lxxxiv</sup> Aréchaga, Patricia , Brandoni, Florencia y Greco, Silvana “ Supervisiones y ateneos. Formación desde la práctica de la mediación. Relato de una experiencia”, en Mediadores en Red, L@ Revista, num4, octubre 2003.
- <sup>lxxxv</sup> Schor- Landman, Clara, temas de interconsulta. Galerna, Buenos Aires,2004.
- <sup>lxxxvi</sup> Kaslow, Florence, “La mediación en el divorcio y su impacto emocional en la pareja y sus hijos”, en Revista de Terapia Familiar, núm. 15, A.C.E., Buenos Aires, agosto 1986.
- <sup>lxxxvii</sup> Schvarstein, Leonardo, Psicología social de las organizaciones, Paidós, Buenos Aires., 1991.
- <sup>lxxxviii</sup> Etkin, J y Schvarstein, Leonardo, identidad de las organizaciones. Invariancia y Cambio. Buenos Aires: Paidós. 1989
- <sup>lxxxix</sup> Piaget J “Los procedimientos de la educación moral”. En la nueva educación moral. Losada, Buenos Aires. 1967
- <sup>xc</sup> Asher, S.R. y Parker, J.G. (1989). “Significance of Peer Relationship Problems in Childhood”. En B.H. Schneider, G. Attili, J. Nadel y R.P. Weissberg
- <sup>xci</sup> Hymel y Franke, 1985. Consecuentemente, la investigación señala que. los niños y niñas poco aceptados por sus compañeros y compañeras ...1985
- <sup>xcii</sup> Patterson, Kupersmidt y. Griesler, 1990. Es en estos primeros grados de la Educación Primaria donde se www.el-refugioesjo.net/bullying/ed\_convivencia.
- <sup>xciii</sup> Guralnick, Reseña bibliográfica: La eficacia de la atención temprana de Michael J. Francisco Alberto García Sánchez
- <sup>xciv</sup> Cornú,L La confianza, cuestión democrática. En Filosofía de la ciudadanía. Rosario. Homo Sapiens .1999.
- <sup>xcv</sup> Foucault ,M La verdad y las formas jurídicas. Barcelona. Gedisa 1992.
- <sup>xcvi</sup> Pugliesse, A Como resuelven los jóvenes sus conflictos. Del dominio al reconocimiento. En Brandoni Florencia, Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias, Paidós, Buenos Aires,1999
- <sup>xcvii</sup> Brandoni F. op. cit., pág. 37-40.
- <sup>xcviii</sup> Ibidem, pág. 136.
- <sup>xcix</sup> Alzate; R Resolución de conflictos. Transformación de la escuela. Graó, Barcelona (2003).
- <sup>c</sup> Johnson, D, y Johnson R “Conflict in the classroom: controversy and learning”
- <sup>ci</sup> Alzate; R, ob, cit.
- <sup>cii</sup> Ramos Mejía C., op.cit., pág. 365
- <sup>ciii</sup> Brandoni, Florencia, op. cit, págs. 138.
- <sup>civ</sup> Ibidem, págs. 147.
- <sup>cv</sup> Ramos Mejías, Cecilia, op. cit., pág. 250.
- <sup>cvi</sup> Ramos Mejías, Cecilia, op. cit., pág. 255.
- <sup>cvi</sup> Johnson, D, y Johnson R “ Conflict in the classroom: controversy and learning, ob, cit.
- <sup>cvi</sup> Peña Gonzáles, Carlos Sobre análisis económico y política judicial, 1996
- <sup>cix</sup> Posner, Richard A Economic análisis of law 3° ed, Little, Brown and Company, Boston,1986.
- <sup>cx</sup> Peña Gonzáles, Carlos Sobre análisis económico y política judicial, ob,cit.
- <sup>cx</sup> Alvarez; Gladys S; Highton, Elena I y Jassan, Elias, Mediación y Justicia, Depalma, Buenos Aires, 1996 Cap 1, 2, y 3.
- <sup>cxii</sup> ibidem
- <sup>cxiii</sup> URY, William; Brett, Jeanne M y Goldberg, Stephen B, Como resolver las disputas, Rubinzal- Culzoni, Santa Fe, 1995, p 14.
- <sup>cxiv</sup> Alvarez; Gladys S; Highton, Elena I y Jassan, Elias, Mediación y Justicia, Depalma, Buenos Aires
- <sup>cxv</sup> Entelman, Remo, Primer encuentro Interamericano sobre resolución Alternativa de Disputas, Buenos Aires, 1993
- <sup>cxvi</sup> Alvarez; Gladys S; Highton, Elena I y Jassan, Elias, Mediación y Justicia, Depalma, Buenos Aires
- <sup>cxvii</sup> Highton, Elena I.; Alvarez, Gladys S. y Gregorio, Carlos G., Resolución alternativa de disputas y sistema penal. La mediación penal y los programas victima – victimario, Ad- Hoc , Buenos Aires 1998, Cap VIII, pag 154-198.
- <sup>cxviii</sup> Ury, Brett y Goldberg (en la obra citada, p. 25),
- <sup>cxix</sup> Costantino, Cathy A. y Mercijant, Christina San Francisco, 1995, hay traducción al castellano de Gabriel G. Zadunaisky, Diseño de sistemas para enfrentar conflictos, Granica, Barcelona, España, 1997.
- <sup>cxix</sup> Menjivar Larin, Rafael; Kruijt, Dirk y Van Vucht Tijssen, Lieteke, Pobreza, exclusión y política social, recopilación de trabajos presentados y discutidos en la Conferencia Internacional sobre Pobreza y Exclusión Social, celebrada en San José de Costa Rica en el mes de enero de 1997.
- <sup>cxix</sup> Kliksberg Bernardo, La desigualdad sí importa en La Gaceta de Económicas, de 20-8-2000,
- <sup>cxix</sup> ibidem, pág. 85.
- <sup>cxix</sup> Kubey, Consumer Reports Books, A Division of Consumers Union, Yonkers, New York, 1991.
- <sup>cxix</sup> Texto incorporado al art. 505 del Cód. Civ. por la ley 24,432:

- <sup>cxxv</sup> Álvarez, Highton y Jassan, ob. cit., Cap. 2, Ps. 19 y ss.
- <sup>cxxvi</sup> Cappelletti y Garth, ob. cit., p. 95.
- <sup>cxxvii</sup> “En la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe, se creó en 1994 un Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito. Funciona bajo la órbita de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y administrativamente depende del Poder Legislativo.
- <sup>cxxviii</sup> Kovach, Kimberlee K y Love, Lela P op. cit., pág. 35
- <sup>cxxix</sup> ibidem, pág. 65
- <sup>cxxx</sup> Álvarez, Gladys S, Acceso a la justicia y la RAD, Río de Janeiro, mayo 1998, pág. 28
- <sup>cxxxi</sup> El término se corresponde con la palabra árbitro
- <sup>cxxxii</sup> Parker Follett, Mary, Dynamic administration, Harper & Brothers, Publishers, 1940, pág. 56.
- <sup>cxxxiii</sup> Tapia; Graciela Un pionero que hizo historia, Libra, Buenos Aires 1992, Año 2, N° 3, pág. 59.
- <sup>cxxxiv</sup> Garber, Carlos Para que la mediación funcione mejor, en J.A. 14 – 08 -96 pág 23.
- <sup>cxxxv</sup> Ley Mediación Nacional N° 24573 aprobada 4 – 10 -95 B.O col. 1 : [22 pantallas] Disponible en URL: <http://www.infoleg.mecon.gov.ar>
- <sup>cxxxvi</sup> Highton, Álvarez y Gregorio, Resolución alternativa de disputas y sistema penal, Ad – Hoc , Buenos Aires 1998.
- <sup>cxxxvii</sup> Reglamentación de la ley col. 1 : [8 pantallas] Disponible en URL: <http://www.infoleg.mecon.gov.ar>
- <sup>cxxxviii</sup> Dto 91/98 declaró incluídas las cuestiones patrimoniales en los casos de familia.
- <sup>cxxxix</sup> Ley 24.417, publicada en el Boletín Oficial el 3 de enero de 1995, “Ley de Protección contra la Violencia Familiar”, artículo 5°
- <sup>cxl</sup> Highton, Álvarez y Gregorio op. cit., pág. 84
- <sup>cxli</sup> Ley 11.622 de Mediación de la Provincia de Santa Fe. col. 1 : [3 pantallas] Disponible en URL: <http://www.infoleg.mecon.gov.ar>
- <sup>cxlii</sup> Ley Nacional de Ecuación 26.206 col. 1 : [5 pantallas] Disponible en URL: <http://www.mcy.gov.ar>
- <sup>cxliii</sup> Documento para el debate “Ley de Educación Nacional” Mayo 2006 Consejo Federal de Cultura y Educación. col. 1 : [5 pantallas] Disponible en URL: <http://www.mcy.gov.ar>
- <sup>cxliv</sup> Constitución Nacional Rosario provincia de Santa Fe, Argentina : Quórum, 2000, pág. 25.
- <sup>cxlv</sup> Constitución de Santa Fe, Rosario provincia de Santa Fe, Argentina : Quórum, 2002, pág. 10.
- <sup>cxlvi</sup> Ley Educación Nacional N° 26206, sancionada 14 -12-2006 [5 pantallas B.O. col. 1 : [2 pantallas] Disponible en URL: <http://www.infoleg.mecon.gov.ar>
- <sup>cxlvii</sup> Diario “La Capital” viernes, 29 de septiembre de 2006, 11, 12, 19 de octubre 2006.
- <sup>cxlviii</sup> Ley Educación Nacional
- <sup>cxlix</sup> ibidem.
- <sup>cl</sup> ibidem.
- <sup>cli</sup> ibidem.
- <sup>clii</sup> ibidem.
- <sup>cliii</sup> Ley de Ecuación Nacional
- <sup>cliv</sup> Diario “La Capital” Ley 26.206 col. 1 : [5 pantallas] Disponible en URL: <http://www.mcy.gov.ar>
- <sup>clv</sup> Disponible en [www.diputadosdelanacion.com.ar](http://www.diputadosdelanacion.com.ar) col.1: [11 pantallas]
- <sup>clvi</sup> Diario “La Capital” miércoles 18 de marzo de 1998.
- <sup>clvii</sup> ibidem.
- <sup>clviii</sup> Brandoni, F.
- <sup>clix</sup> Disponible en [www.elpais.com](http://www.elpais.com) 07/05/07
- <sup>clx</sup> ibidem
- <sup>clxi</sup> Disponible en [www.juntadeandalucia.com.es](http://www.juntadeandalucia.com.es)
- <sup>clxii</sup> Proyecto Abriendo frontera [www.canaria26horas.com.es](http://www.canaria26horas.com.es)
- <sup>clxiii</sup> Disponible en [www.el-refugioesjo.net/bullying/ed\\_convivencia](http://www.el-refugioesjo.net/bullying/ed_convivencia).
- <sup>clxiv</sup> ibidem
- <sup>clxv</sup> ibidem
- <sup>clxvi</sup> Couture, Eduardo. Nociones de Derecho Rosario provincia de Santa Fe, Argentina : Quórum, 2000, pág. 361. Procesal Civil y Comercial.
- <sup>clxvii</sup> Constitución Nacional, Rosario provincia de Santa Fe, Argentina : Quórum, 2000, pág. 30.
- <sup>clxviii</sup> Constitución Nacional, Rosario provincia de Santa Fe, Argentina : Quórum, 2000, pág. 50.
- <sup>clxix</sup> Constitución Nacional, Declaración Universal de los Derechos Humanos. Rosario provincia de Santa Fe, Argentina : Quórum, 2000, pág. 359.
- <sup>clxx</sup> Constitución Nacional. Pacto San Jose de Costa Rica. Rosario provincia de Santa Fe, Argentina : Quórum, 2000, pág. 360.
- <sup>clxxi</sup> Constitución Nacional. Pacto San Jose de Costa Rica. Rosario provincia de Santa Fe, Argentina : Quórum, 2000, pág. 361.
- <sup>clxxii</sup> Ley 3.554 col. 1 : [12 pantallas] Disponible en URL: <http://www.infoleg.mecon.gov.ar>
- <sup>clxxiii</sup> Ley 26.206 col. 1 : [5 pantallas] Disponible en URL: <http://www.mcy.gov.ar>

---

**ANEXO I****LEY DE EDUCACION NACIONAL****Ley N° 26.206**

Disposiciones Generales. Sistema Educativo Nacional. Educación de Gestión Privada. Docentes y su Formación. Políticas de Promoción de la Igualdad Educativa. Calidad de la Educación. Educación, Nuevas Tecnologías y Medios de Educación. Educación a Distancia y no Formal. Gobierno y Administración. Cumplimiento de los Objetivos de la Ley. Disposiciones Transitorias y Complementarias.

Sancionada: Diciembre 14 de 2006

Promulgada: Diciembre 27 de 2006

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc. sancionan con fuerza de Ley:

**LEY DE EDUCACION NACIONAL****TITULO I****DISPOSICIONES GENERALES****CAPITULO I****PRINCIPIOS, DERECHOS Y GARANTIAS**

ARTICULO 1° — La presente ley regula el ejercicio del derecho de enseñar y aprender consagrado por el artículo 14 de la Constitución Nacional y los tratados internacionales incorporados a ella, conforme con las atribuciones conferidas al Honorable Congreso de la Nación en el artículo 75, incisos 17, 18 y 19, y de acuerdo con los principios que allí se establecen y los que en esta ley se determinan.

ARTICULO 2° — La educación y el conocimiento son un bien público y un derecho personal y social, garantizados por el Estado.

ARTICULO 3° — La educación es una prioridad nacional y se constituye en política de Estado para construir una sociedad justa, reafirmar la soberanía e identidad nacional, profundizar el ejercicio de la ciudadanía democrática, respetar los derechos humanos y libertades fundamentales y fortalecer el desarrollo económico-social de la Nación.

ARTICULO 4° — El Estado nacional, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tienen la responsabilidad principal e indelegable de proveer una educación integral, permanente y de calidad para todos/as los/as habitantes de la Nación, garantizando la igualdad, gratuidad y equidad en el ejercicio de este derecho, con la participación de las organizaciones sociales y las familias.

ARTICULO 5° — El Estado nacional fija la política educativa y controla su cumplimiento con la finalidad de consolidar la unidad nacional, respetando las particularidades provinciales y locales.

ARTICULO 6° — El Estado garantiza el ejercicio del derecho constitucional de enseñar y aprender. Son responsables de las acciones educativas el Estado nacional, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los términos fijados por el artículo 4° de esta ley; los municipios, las confesiones religiosas reconocidas oficialmente y las organizaciones de la sociedad; y la familia, como agente natural y primario.

ARTICULO 7° — El Estado garantiza el acceso de todos/as los/as ciudadanos/as a la información y al conocimiento como instrumentos centrales de la participación en un proceso de desarrollo con crecimiento económico y justicia social.

ARTICULO 8° — 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 educando/a la capacidad de definir su proyecto de vida, basado en los valores de libertad, paz, solidaridad, igualdad, respeto a la diversidad, justicia, responsabilidad y bien común.

ARTICULO 9° — El Estado garantiza el financiamiento del Sistema Educativo Nacional conforme a las previsiones de la presente ley. Cumplidas las metas de financiamiento establecidas en la Ley N° 26.075, el presupuesto consolidado del Estado nacional, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires destinado exclusivamente a educación, no será inferior al SEIS POR CIENTO (6%) del Producto Interno Bruto (PIB).

ARTICULO 10. — El Estado nacional no suscribirá tratados bilaterales o multilaterales de libre comercio que impliquen concebir la educación como un servicio lucrativo o alienten cualquier forma de mercantilización de la educación pública.

## CAPITULO II

### FINES Y OBJETIVOS DE LA POLITICA EDUCATIVA NACIONAL

ARTICULO 11. — Los fines y objetivos de la política educativa nacional son:

- a) Asegurar una educación de calidad con igualdad de oportunidades y posibilidades, sin desequilibrios regionales ni inequidades sociales.
- b) 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.
- c) Brindar una 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.
- d) Fortalecer la identidad nacional, basada en el respeto a la diversidad cultural y a las particularidades locales, abierta a los valores universales y a la integración regional y latinoamericana.
- e) Garantizar la inclusión educativa a través de políticas universales y de estrategias pedagógicas y de asignación de recursos que otorguen prioridad a los sectores más desfavorecidos de la sociedad.
- f) Asegurar condiciones de igualdad, respetando las diferencias entre las personas sin admitir discriminación de género ni de ningún otro tipo.
- g) Garantizar, en el ámbito educativo, el respeto a los derechos de los/as niños/as y adolescentes establecidos en la Ley N° 26.061.

- 
- h) Garantizar a todos/as el acceso y las condiciones para la permanencia y el egreso de los diferentes niveles del sistema educativo, asegurando la gratuidad de los servicios de gestión estatal, en todos los niveles y modalidades.
  - i) Asegurar la participación democrática de docentes, familias y estudiantes en las instituciones educativas de todos los niveles.
  - j) Concebir la cultura del trabajo y del esfuerzo individual y cooperativo como principio fundamental de los procesos de enseñanza-aprendizaje.
  - k) Desarrollar las capacidades y ofrecer oportunidades de estudio y aprendizaje necesarias para la educación a lo largo de toda la vida.
  - l) Fortalecer la centralidad de la lectura y la escritura, como condiciones básicas para la educación a lo largo de toda la vida, la construcción de una ciudadanía responsable y la libre circulación del conocimiento.
  - m) Desarrollar las competencias necesarias para el manejo de los nuevos lenguajes producidos por las tecnologías de la información y la comunicación.
  - n) Brindar a las personas con discapacidades, temporales o permanentes, una propuesta pedagógica que les permita el máximo desarrollo de sus posibilidades, la integración y el pleno ejercicio de sus derechos.
  - ñ) Asegurar a los pueblos indígenas el respeto a su lengua y a su identidad cultural, promoviendo la valoración de la multiculturalidad en la formación de todos/as los/as educandos/as.
  - o) Comprometer a los medios masivos de comunicación a asumir mayores grados de responsabilidad ética y social por los contenidos y valores que transmiten.
  - p) Brindar conocimientos y promover valores que fortalezcan la formación integral de una sexualidad responsable.
  - q) Promover valores y actitudes que fortalezcan las capacidades de las personas para prevenir las adicciones y el uso indebido de drogas.
  - r) Brindar una formación corporal, motriz y deportiva que favorezca el desarrollo armónico de todos/as los/as educandos/as y su inserción activa en la sociedad.
  - s) Promover el aprendizaje de saberes científicos fundamentales para comprender y participar reflexivamente en la sociedad contemporánea.
  - t) Brindar una formación que estimule la creatividad, el gusto y la comprensión de las distintas manifestaciones del arte y la cultura.
  - u) Coordinar las políticas de educación, ciencia y tecnología con las de cultura, salud, trabajo, desarrollo social, deportes y comunicaciones, para atender integralmente las necesidades de la población, aprovechando al máximo los recursos estatales, sociales y comunitarios.
  - v) Promover en todos los niveles educativos y modalidades la comprensión del concepto de eliminación de todas las formas de discriminación.

## TITULO II

### EL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL

#### CAPITULO I

##### DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 12. — El Estado nacional, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de manera concertada y concurrente, son los responsables de la planificación, organización, supervisión y financiación del Sistema Educativo Nacional. Garantizan el acceso a la educación

---

en todos los niveles y modalidades, mediante la creación y administración de los establecimientos educativos de gestión estatal. El Estado nacional crea y financia las Universidades Nacionales.

ARTICULO 13. — El Estado nacional, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires reconocen, autorizan y supervisan el funcionamiento de instituciones educativas de gestión privada, confesionales o no confesionales, de gestión cooperativa y de gestión social.

ARTICULO 14. — El Sistema Educativo Nacional es el conjunto organizado de servicios y acciones educativas reguladas por el Estado que posibilitan el ejercicio del derecho a la educación. Lo integran los servicios educativos de gestión estatal y privada, gestión cooperativa y gestión social, de todas las jurisdicciones del país, que abarcan los distintos niveles, ciclos y modalidades de la educación.

ARTICULO 15. — El Sistema Educativo Nacional tendrá una estructura unificada en todo el país que asegure su ordenamiento y cohesión, la organización y articulación de los niveles y modalidades de la educación y la validez nacional de los títulos y certificados que se expidan.

ARTICULO 16. — La obligatoriedad escolar en todo el país se extiende desde la edad de CINCO (5) años hasta la finalización del nivel de la Educación Secundaria. El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y las autoridades jurisdiccionales competentes asegurarán el cumplimiento de la obligatoriedad escolar a través de alternativas institucionales, pedagógicas y de promoción de derechos, que se ajusten a los requerimientos locales y comunitarios, urbanos y rurales, mediante acciones que permitan alcanzar resultados de calidad equivalente en todo el país y en todas las situaciones sociales.

ARTICULO 17. — La estructura del Sistema Educativo Nacional comprende CUATRO (4) niveles —la Educación Inicial, la Educación Primaria, la Educación Secundaria y la Educación Superior, y OCHO (8) modalidades.

A los efectos de la presente ley, constituyen modalidades del Sistema Educativo Nacional aquellas opciones organizativas y/o curriculares de la educación común, dentro de uno o más niveles educativos, que procuran dar respuesta a requerimientos específicos de formación y atender particularidades de carácter permanente o temporal, personales y/o contextuales, con el propósito de garantizar la igualdad en el derecho a la educación y cumplir con las exigencias legales, técnicas y pedagógicas de los diferentes niveles educativos. Son modalidades: la Educación Técnico Profesional, la Educación Artística, la Educación Especial, la Educación Permanente de Jóvenes y Adultos, la Educación Rural, la Educación Intercultural Bilingüe, la Educación en Contextos de Privación de Libertad y la Educación Domiciliaria y Hospitalaria.

Las jurisdicciones podrán definir, con carácter excepcional, otras modalidades de la educación común, cuando requerimientos específicos de carácter permanente y contextual así lo justifiquen.

## CAPITULO II

### EDUCACION INICIAL

ARTICULO 18. — La Educación Inicial constituye una unidad pedagógica y comprende a los/as niños/as desde los CUARENTA Y CINCO (45) días hasta los CINCO (5) años de edad inclusive, siendo obligatorio el último año.

---

ARTICULO 19. — El Estado nacional, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tienen la obligación de universalizar los servicios educativos para los/as niños/as de CUATRO (4) años de edad.

ARTICULO 20. — Son objetivos de la Educación Inicial:

- a) Promover el aprendizaje y desarrollo de los/as niños/as de CUARENTA Y CINCO (45) días a CINCO (5) años de edad inclusive, como sujetos de derechos y partícipes activos/as de un proceso de formación integral, miembros de una familia y de una comunidad.
- b) Promover en los/as niños/as la solidaridad, confianza, cuidado, amistad y respeto a sí mismo y a los/as otros/as.
- c) Desarrollar su capacidad creativa y el placer por el conocimiento en las experiencias de aprendizaje.
- d) Promover el juego como contenido de alto valor cultural para el desarrollo cognitivo, afectivo, ético, estético, motor y social.
- e) Desarrollar la capacidad de expresión y comunicación a través de los distintos lenguajes, verbales y no verbales: el movimiento, la música, la expresión plástica y la literatura.
- f) Favorecer la formación corporal y motriz a través de la educación física.
- g) Propiciar la participación de las familias en el cuidado y la tarea educativa promoviendo la comunicación y el respeto mutuo.
- h) Atender a las desigualdades educativas de origen social y familiar para favorecer una integración plena de todos/as los/as niños/as en el sistema educativo.
- i) Prevenir y atender necesidades especiales y dificultades de aprendizaje.

ARTICULO 21. — El Estado nacional, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tienen la responsabilidad de:

- a) Expandir los servicios de Educación Inicial.
- b) Promover y facilitar la participación de las familias en el desarrollo de las acciones destinadas al cuidado y educación de sus hijos/as.
- c) Asegurar el acceso y la permanencia con igualdad de oportunidades, atendiendo especialmente a los sectores menos favorecidos de la población.
- d) Regular, controlar y supervisar el funcionamiento de las instituciones con el objetivo de asegurar la atención, el cuidado y la educación integral de los/as niños/as.

ARTICULO 22. — Se crearán en los ámbitos nacional, provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires mecanismos para la articulación y/o gestión asociada entre los organismos gubernamentales, especialmente con el área responsable de la niñez y familia del Ministerio de Desarrollo Social y con el Ministerio de Salud, a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos de los/as niños/as establecidos en la Ley N° 26.061. Tras el mismo objetivo y en función de las particularidades locales o comunitarias, se implementarán otras estrategias de desarrollo infantil, con la articulación y/o gestión asociada de las áreas gubernamentales de desarrollo social, salud y educación, en el ámbito de la educación no formal, para atender integralmente a los/as niños/as entre los CUARENTA Y CINCO (45) días y los DOS (2) años de edad, con participación de las familias y otros actores sociales.

ARTICULO 23. — Están comprendidas en la presente ley las instituciones que brinden Educación Inicial:

- a) De gestión estatal, pertenecientes tanto a los órganos de gobierno de la educación como a otros organismos gubernamentales.

b) De gestión privada y/o pertenecientes a organizaciones sin fines de lucro, sociedades civiles, gremios, sindicatos, cooperativas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones barriales, comunitarias y otros.

ARTICULO 24. — La organización de la Educación Inicial tendrá las siguientes características:

a) Los Jardines Maternales atenderán a los/as niños/as desde los CUARENTA Y CINCO (45) días a los DOS (2) años de edad inclusive y los Jardines de Infantes a los/as niños/as desde los TRES (3) a los CINCO (5) años de edad inclusive.

b) En función de las características del contexto se reconocen otras formas organizativas del nivel para la atención educativa de los/as niños/as entre los CUARENTA Y CINCO (45) días y los CINCO, (5) años, como salas multiedades o plurisalas en contextos rurales o urbanos, salas de juego y otras modalidades que pudieran conformarse, según lo establezca la reglamentación de la presente ley.

c) La cantidad de secciones, cobertura de edades, extensión de la jornada y servicios complementarios de salud y alimentación, serán determinados por las disposiciones reglamentarias, que respondan a las necesidades de los/as niños/as y sus familias.

d) Las certificaciones de cumplimiento de la Educación Inicial obligatoria en cualesquiera de las formas organizativas reconocidas y supervisadas por las autoridades educativas, tendrán plena validez para la inscripción en la Educación Primaria.

ARTICULO 25. — Las actividades pedagógicas realizadas en el nivel de Educación Inicial estarán a cargo de personal docente titulado, conforme lo establezca la normativa vigente en cada jurisdicción. Dichas actividades pedagógicas serán supervisadas por las autoridades educativas de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### CAPITULO III

#### EDUCACION PRIMARIA

ARTICULO 26. — La Educación Primaria es obligatoria y constituye una unidad pedagógica y organizativa destinada a la formación de los/as niños/as a partir de los SEIS (6) años de edad.

ARTICULO 27. — La Educación Primaria tiene por finalidad proporcionar una formación integral, básica y común y sus objetivos son:

a) Garantizar a todos/as los/as niños/as el acceso a un conjunto de saberes comunes que les permitan participar de manera plena y acorde a su edad en la vida familiar, escolar y comunitaria.

b) Ofrecer las condiciones necesarias para un desarrollo integral de la infancia en todas sus dimensiones.

c) Brindar oportunidades equitativas a todos/as los/as niños/as para el aprendizaje de saberes significativos en los diversos campos del conocimiento, en especial la lengua y la comunicación, las ciencias sociales, la matemática, las ciencias naturales y el medio ambiente, las lenguas extranjeras, el arte y la cultura y la capacidad de aplicarlos en situaciones de la vida cotidiana.

d) Generar las condiciones pedagógicas para el manejo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como para la producción y recepción crítica de los discursos mediáticos.



- 
- e) Promover el desarrollo de una actitud de esfuerzo, trabajo y responsabilidad en el estudio y de curiosidad e interés por el aprendizaje, fortaleciendo la confianza en las propias posibilidades de aprender.
  - f) Desarrollar la iniciativa individual y el trabajo en equipo y hábitos de convivencia solidaria y cooperación.
  - g) Fomentar el desarrollo de la creatividad y la expresión, el placer estético y la comprensión, conocimiento y valoración de las distintas manifestaciones del arte y la cultura.
  - h) Brindar una formación ética que habilite para el ejercicio de una ciudadanía responsable y permita asumir los valores de libertad, paz, solidaridad, igualdad, respeto a la diversidad, justicia, responsabilidad y bien común.
  - i) Ofrecer los conocimientos y las estrategias cognitivas necesarias para continuar los estudios en la Educación Secundaria.
  - j) Brindar oportunidades para una educación física que promueva la formación corporal y motriz y consolide el desarrollo armónico de todos/as los/as niños/as.
  - k) Promover el juego como actividad necesaria para el desarrollo cognitivo, afectivo, ético, estético, motor y social.
  - l) Promover el conocimiento y los valores que permitan el desarrollo de actitudes de protección y cuidado del patrimonio cultural y el medio ambiente.

ARTICULO 28. — Las escuelas primarias serán de jornada extendida o completa con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos fijados para este nivel por la presente ley.

#### CAPITULO IV

#### EDUCACION SECUNDARIA

ARTICULO 29. — La Educación Secundaria es obligatoria y constituye una unidad pedagógica y organizativa destinada a los/as adolescentes y jóvenes que hayan cumplido con el nivel de Educación Primaria.

ARTICULO 30. — La Educación Secundaria en todas sus modalidades y orientaciones tiene la finalidad de habilitar a los/las adolescentes y jóvenes para el ejercicio pleno de la ciudadanía, para el trabajo y para la continuación de estudios. Son sus objetivos:

- 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.
- c) Desarrollar y consolidar en cada estudiante las capacidades de estudio, aprendizaje e investigación, de trabajo individual y en equipo, de esfuerzo, iniciativa y responsabilidad, como condiciones necesarias para el acceso al mundo laboral, los estudios superiores y la educación a lo largo de toda la vida.
- d) Desarrollar las competencias lingüísticas, orales y escritas de la lengua española y comprender y expresarse en una lengua extranjera.
- e) Promover el acceso al conocimiento como saber integrado, a través de las distintas áreas y disciplinas que lo constituyen y a sus principales problemas, contenidos y métodos.

- f) Desarrollar las capacidades necesarias para la comprensión y utilización inteligente y crítica de los nuevos lenguajes producidos en el campo de las tecnologías de la información y la comunicación.
- g) Vincular a los/as estudiantes con el mundo del trabajo, la producción, la ciencia y la tecnología.
- h) Desarrollar procesos de orientación vocacional a fin de permitir una adecuada elección profesional y ocupacional de los/as estudiantes.
- i) Estimular la creación artística, la libre expresión, el placer estético y la comprensión de las distintas manifestaciones de la cultura.
- j) Promover la formación corporal y motriz a través de una educación física acorde con los requerimientos del proceso de desarrollo integral de los adolescentes.

ARTICULO 31. — La Educación Secundaria se divide en DOS (2) ciclos: UN (1) Ciclo Básico, de carácter común a todas las orientaciones y UN (1) Ciclo Orientado, de carácter diversificado según distintas áreas del conocimiento, del mundo social y del trabajo.

ARTICULO 32. — El Consejo Federal de Educación fijará las disposiciones necesarias para que las distintas jurisdicciones garanticen:

- a) La revisión de la estructura curricular de la Educación Secundaria, con el objeto de actualizarla y establecer criterios organizativos y pedagógicos comunes y núcleos de aprendizaje prioritarios a nivel nacional.
- b) Las alternativas de acompañamiento de la trayectoria escolar de los/as jóvenes, tales como tutores/as y coordinadores/as de curso, fortaleciendo el proceso educativo individual y/o grupal de los/as alumnos/as.
- c) Un mínimo de VEINTICINCO (25) horas reloj de clase semanales.
- d) La discusión en convenciones colectivas de trabajo de mecanismos de concentración de horas cátedra o cargos de los/as profesores/as, con el objeto de constituir equipos docentes más estables en cada institución.
- e) La creación de espacios extracurriculares, fuera de los días y horarios de actividad escolar, para el conjunto de los/as estudiantes y jóvenes de la comunidad, orientados al desarrollo de actividades ligadas al arte, la educación física y deportiva, la recreación, la vida en la naturaleza, la acción solidaria y la apropiación crítica de las distintas manifestaciones de la ciencia y la cultura.
- f) La inclusión de adolescentes y jóvenes no escolarizados en espacios escolares no formales como tránsito hacia procesos de reinserción escolar plena.
- g) El intercambio de estudiantes de diferentes ámbitos y contextos, así como la organización de actividades de voluntariado juvenil y proyectos educativos solidarios, para cooperar en el desarrollo comunitario, en el marco del proyecto educativo institucional.
- h) La atención psicológica, psicopedagógica y médica de aquellos adolescentes y jóvenes que la necesiten, a través de la conformación de gabinetes interdisciplinarios en las escuelas y la articulación intersectorial con las distintas áreas gubernamentales de políticas sociales y otras que se consideren pertinentes.

ARTICULO 33. — Las autoridades jurisdiccionales propiciarán la vinculación de las escuelas secundarias con el mundo de la producción y el trabajo. En este marco, podrán realizar prácticas educativas en las escuelas, empresas, organismos estatales, organizaciones culturales y organizaciones de la sociedad civil, que permitan a los/as alumnos/as el manejo de tecnologías o brinden una experiencia adecuada a su formación y orientación vocacional. En todos los casos estas prácticas tendrán carácter educativo y no podrán generar ni reemplazar ningún vínculo contractual o relación laboral. Podrán participar de dichas actividades los/as alumnos/as de todas

---

las modalidades y orientaciones de la Educación Secundaria, mayores de DIECISEIS (16) años de edad, durante el período lectivo, por un período no mayor a SEIS (6) meses, con el acompañamiento de docentes y/o autoridades pedagógicas designadas a tal fin. En el caso de las escuelas técnicas y agrotécnicas, la vinculación de estas instituciones con el sector productivo se realizará en conformidad con lo dispuesto por los artículos 15 y 16 de la Ley N° 26.058.

## CAPITULO V

### EDUCACION SUPERIOR

ARTICULO 34. — La Educación Superior comprende:

- a) Universidades e Institutos Universitarios, estatales o privados autorizados, en concordancia con la denominación establecida en la Ley N° 24.521.
- b) Institutos de Educación Superior de jurisdicción nacional, provincial o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de gestión estatal o privada.

ARTICULO 35. — La Educación Superior será regulada por la Ley de Educación Superior N° 24.521, la Ley de Educación Técnico Profesional N° 26.058 y por las disposiciones de la presente ley en lo que respecta a los Institutos de Educación Superior.

ARTICULO 36. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, establecerá las políticas, los mecanismos de regulación y los criterios de evaluación y de articulación relativos a los Institutos de Educación Superior dependientes del Estado nacional, de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ARTICULO 37. — El Estado nacional, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tienen competencia en la planificación de la oferta de carreras y de postítulos, el diseño de planes de estudio, la gestión y asignación de recursos y la aplicación de las regulaciones específicas, relativas a los Institutos de Educación Superior bajo su dependencia.

## CAPITULO VI

### EDUCACION TECNICO PROFESIONAL

ARTICULO 38. — La Educación Técnico Profesional es la modalidad de la Educación Secundaria y la Educación Superior responsable de la formación de técnicos medios y técnicos superiores en áreas ocupacionales específicas y de la formación profesional. La Educación Técnico Profesional se rige por las disposiciones de la Ley N° 26.058, en concordancia con los principios, fines y objetivos de la presente ley.

Esta modalidad se implementa en las instituciones de gestión estatal o privada que cumplen con las disposiciones de la Ley N° 26.058.

## CAPITULO VII

### EDUCACION ARTISTICA

ARTICULO 39. — La Educación Artística comprende:

- a) La formación en distintos lenguajes artísticos para niños/as y adolescentes, en todos los niveles y modalidades.

- 
- b) La modalidad artística orientada a la formación específica de Nivel Secundario para aquellos/as alumnos/as que opten por seguirla.
- c) La formación artística impartida en los Institutos de Educación Superior, que comprende los profesorados en los diversos lenguajes artísticos para los distintos niveles de enseñanza y las carreras artísticas específicas.

ARTICULO 40. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires garantizarán una educación artística de calidad para todos/as los/as alumnos/as del Sistema Educativo, que fomente y desarrolle la sensibilidad y la capacidad creativa de cada persona, en un marco de valoración y protección del patrimonio natural y cultural, material y simbólico de las diversas comunidades que integran la Nación.

ARTICULO 41. — Todos/as los/as alumnos/as, en el transcurso de su escolaridad obligatoria, tendrán oportunidad de desarrollar su sensibilidad y su capacidad creativa en, al menos, DOS (2) disciplinas artísticas.

En la Educación Secundaria, la modalidad artística ofrecerá una formación específica en Música, Danza, Artes Visuales, Plástica, Teatro, y otras que pudieran conformarse, admitiendo en cada caso diferentes especializaciones. La formación específica brindada en las escuelas especializadas en artes, podrá continuarse en establecimientos de nivel superior de la misma modalidad.

## CAPITULO VIII

### EDUCACION ESPECIAL

ARTICULO 42. — La Educación Especial es la modalidad del sistema educativo destinada a asegurar el derecho a la educación de las personas con discapacidades, temporales o permanentes, en todos los niveles y modalidades del Sistema Educativo. La Educación Especial se rige por el principio de inclusión educativa, de acuerdo con el inciso n) del artículo 11 de esta ley. La Educación Especial brinda atención educativa en todas aquellas problemáticas específicas que no puedan ser abordadas por la educación común. El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, garantizará la integración de los/as alumnos/as con discapacidades en todos los niveles y modalidades según las posibilidades de cada persona.

ARTICULO 43. — Las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el marco de la articulación de niveles de gestión y funciones de los organismos competentes para la aplicación de la Ley N° 26.061, establecerán los procedimientos y recursos correspondientes para identificar tempranamente las necesidades educativas derivadas de la discapacidad o de trastornos en el desarrollo, con el objeto de darles la atención interdisciplinaria y educativa para lograr su inclusión desde el Nivel Inicial.

ARTICULO 44. — Con el propósito de asegurar el derecho a la educación, la integración escolar y favorecer la inserción social de las personas con discapacidades, temporales o permanentes, las autoridades jurisdiccionales dispondrán las medidas necesarias para:

- a) Posibilitar una trayectoria educativa integral que permita el acceso a los saberes tecnológicos, artísticos y culturales.
- b) Contar con el personal especializado suficiente que trabaje en equipo con los/as docentes de la escuela común.

- c) Asegurar la cobertura de los servicios educativos especiales, el transporte, los recursos técnicos y materiales necesarios para el desarrollo del currículo escolar.
- d) Propiciar alternativas de continuidad para su formación a lo largo de toda la vida.
- e) Garantizar la accesibilidad física de todos los edificios escolares.

ARTICULO 45. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, creará las instancias institucionales y técnicas necesarias para la orientación de la trayectoria escolar más adecuada de los/as alumnos/as con discapacidades, temporales o permanentes, en todos los niveles de la enseñanza obligatoria, así como también las normas que regirán los procesos de evaluación y certificación escolar. Asimismo, participarán en mecanismos de articulación entre ministerios y otros organismos del Estado que atienden a personas con discapacidades, temporales o permanentes, para garantizar un servicio eficiente y de mayor calidad.

## CAPITULO IX

### EDUCACION PERMANENTE DE JOVENES Y ADULTOS

ARTICULO 46. — La Educación Permanente de Jóvenes y Adultos es la modalidad educativa destinada a garantizar la alfabetización y el cumplimiento de la obligatoriedad escolar prevista por la presente ley, a quienes no la hayan completado en la edad establecida reglamentariamente, y a brindar posibilidades de educación a lo largo de toda la vida.

ARTICULO 47. — Los programas y acciones de educación para jóvenes y adultos del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y de las distintas jurisdicciones se articularán con acciones de otros Ministerios, particularmente los de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, de Desarrollo Social, de Justicia y Derechos Humanos y de Salud, y se vincularán con el mundo de la producción y el trabajo. A tal fin, en el marco del Consejo Federal de Educación se acordarán los mecanismos de participación de los sectores involucrados, a nivel nacional, regional y local. Asimismo, el Estado garantiza el acceso a la información y a la orientación sobre las ofertas de educación permanente y las posibilidades de acceso a las mismas.

ARTICULO 48. — La organización curricular e institucional de la Educación Permanente de Jóvenes y Adultos responderá a los siguientes objetivos y criterios:

- a) Brindar una formación básica que permita adquirir conocimientos desarrollar las capacidades de expresión, comunicación, relación interpersonal y de construcción del conocimiento, atendiendo las particularidades socioculturales, laborales, contextuales y personales de la población destinataria.
- b) Desarrollar la capacidad de participación en la vida social, cultural, política y económica y hacer efectivo su derecho a la ciudadanía democrática.
- c) Mejorar su formación profesional y/o adquirir una preparación que facilite su inserción laboral.
- d) Incorporar en sus enfoques y contenidos básicos la equidad de género y la diversidad cultural.
- e) Promover la inclusión de los/as adultos/as mayores y de las personas con discapacidades, temporales o permanentes.
- f) Diseñar una estructura curricular modular basada en criterios de flexibilidad y apertura.
- g) Otorgar certificaciones parciales y acreditar los saberes adquiridos a través de la experiencia laboral.
- h) Implementar sistemas de créditos y equivalencias que permitan y acompañen la movilidad de los/as participantes.

- i) Desarrollar acciones educativas presenciales y/o a distancia, particularmente en zonas rurales o aisladas, asegurando la calidad y la igualdad de sus resultados.
- j) Promover la participación de los/as docentes y estudiantes en el desarrollo del proyecto educativo, así como la vinculación con la comunidad local y con los sectores laborales o sociales de pertenencia de los/as estudiantes.
- k) Promover el acceso al conocimiento y manejo de nuevas tecnologías.

## CAPITULO X

### EDUCACION RURAL

ARTICULO 49. — La Educación Rural es la modalidad del sistema educativo de los niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria destinada a garantizar el cumplimiento de la escolaridad obligatoria a través de formas adecuadas a las necesidades y particularidades de la población que habita en zonas rurales. Se implementa en las escuelas que son definidas como rurales según criterios consensuados entre el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y las provincias, en el marco del Consejo Federal de Educación.

ARTICULO 50. — Son objetivos de la Educación Rural:

- a) Garantizar el acceso a los saberes postulados para el conjunto del sistema a través de propuestas pedagógicas flexibles que fortalezcan el vínculo con las identidades culturales y las actividades productivas locales.
- b) Promover diseños institucionales que permitan a los/as alumnos/as mantener los vínculos con su núcleo familiar y su medio local de pertenencia, durante el proceso educativo, garantizando la necesaria coordinación y articulación del sistema dentro de cada provincia y entre las diferentes jurisdicciones.
- c) Permitir modelos de organización escolar adecuados a cada contexto, tales como agrupamientos de instituciones, salas plurigrados y grupos multiedad, instituciones que abarquen varios niveles en una misma unidad educativa, escuelas de alternancia, escuelas itinerantes u otras, que garanticen el cumplimiento de la obligatoriedad escolar y la continuidad de los estudios en los diferentes ciclos, niveles y modalidades del sistema educativo, atendiendo asimismo las necesidades educativas de la población rural migrante.
- d) Promover la igualdad de oportunidades y posibilidades asegurando la equidad de género.

ARTICULO 51. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, es responsable de definir las medidas necesarias para que los servicios educativos brindados en zonas rurales alcancen niveles de calidad equivalente a los urbanos. Los criterios generales que deben orientar dichas medidas son:

- a) Instrumentar programas especiales de becas para garantizar la igualdad de posibilidades.
- b) Asegurar el funcionamiento de comedores escolares y otros servicios asistenciales que resulten necesarios a la comunidad.
- c) Integrar redes intersectoriales de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales y agencias de extensión a fin de coordinar la cooperación y el apoyo de los diferentes sectores para expandir y garantizar las oportunidades y posibilidades educativas de los alumnos.
- d) Organizar servicios de educación no formal que contribuyan a la capacitación laboral y la promoción cultural de la población rural, atendiendo especialmente la condición de las mujeres.
- e) Proveer los recursos pedagógicos y materiales necesarios para la escolarización de los/as alumnos/as y estudiantes del medio rural tales como textos, equipamiento informático, televisión

---

educativa, instalaciones y equipamiento para la educación física y la práctica deportiva, comedores escolares, residencias y transporte, entre otros.

## CAPITULO XI

### EDUCACION INTERCULTURAL BILINGÜE

ARTICULO 52. — La Educación Intercultural Bilingüe es la modalidad del sistema educativo de los niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria que garantiza el derecho constitucional de los pueblos indígenas, conforme al artículo 75 inciso 17 de la Constitución Nacional, a recibir una educación que contribuya a preservar y fortalecer sus pautas culturales, su lengua, su cosmovisión e identidad étnica; a desempeñarse activamente en un mundo multicultural y a mejorar su calidad de vida. Asimismo, la Educación Intercultural Bilingüe promueve un diálogo mutuamente enriquecedor de conocimientos y valores entre los pueblos indígenas y poblaciones étnica, lingüística y culturalmente diferentes, y propicia el reconocimiento y el respeto hacia tales diferencias.

ARTICULO 53. — Para favorecer el desarrollo de la Educación Intercultural Bilingüe, el Estado será responsable de:

- a) Crear mecanismos de participación permanente de los/as representantes de los pueblos indígenas en los órganos responsables de definir y evaluar las estrategias de Educación Intercultural Bilingüe.
- b) Garantizar la formación docente específica, inicial y continua, correspondiente a los distintos niveles del sistema.
- c) Impulsar la investigación sobre la realidad sociocultural y lingüística de los pueblos indígenas, que permita el diseño de propuestas curriculares, materiales educativos pertinentes e instrumentos de gestión pedagógica.
- d) Promover la generación de instancias institucionales de participación de los pueblos indígenas en la planificación y gestión de los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- e) Propiciar la construcción de modelos y prácticas educativas propias de los pueblos indígenas que incluyan sus valores, conocimientos, lengua y otros rasgos sociales y culturales.

ARTICULO 54. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, definirá contenidos curriculares comunes que promuevan el respeto por la multiculturalidad y el conocimiento de las culturas originarias en todas las escuelas del país, permitiendo a los/as alumnos/as valorar y comprender la diversidad cultural como atributo positivo de nuestra sociedad.

## CAPITULO XII

### EDUCACION EN CONTEXTOS DE PRIVACION DE LIBERTAD

ARTICULO 55. — La Educación en Contextos de Privación de Libertad es la modalidad del sistema educativo destinada a garantizar el derecho a la educación de todas las personas privadas de libertad, para promover su formación integral y desarrollo pleno. El ejercicio de este derecho no admite limitación ni discriminación alguna vinculada a la situación de encierro, y será puesto en conocimiento de todas las personas privadas de libertad, en forma fehaciente, desde el momento de su ingreso a la institución.

ARTICULO 56. — Son objetivos de esta modalidad:

- a) Garantizar el cumplimiento de la escolaridad obligatoria a todas las personas privadas de libertad dentro de las instituciones de encierro o fuera de ellas cuando las condiciones de detención lo permitieran.
- b) Ofrecer formación técnico profesional, en todos los niveles y modalidades, a las personas privadas de libertad.
- c) Favorecer el acceso y permanencia en la Educación Superior y un sistema gratuito de educación a distancia.
- d) Asegurar alternativas de educación no formal y apoyar las iniciativas educativas que formulen las personas privadas de libertad.
- e) Desarrollar propuestas destinadas a estimular la creación artística y la participación en diferentes manifestaciones culturales, así como en actividades de educación física y deportiva.
- f) Brindar información permanente sobre las ofertas educativas y culturales existentes.
- g) Contribuir a la inclusión social de las personas privadas de libertad a través del acceso al sistema educativo y a la vida cultural.

ARTICULO 57. — Para asegurar la educación de todas las personas privadas de libertad el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología acordará y coordinará acciones, estrategias y mecanismos necesarios con las autoridades nacionales y provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con institutos de educación superior y con universidades. Corresponde al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y sus equivalentes provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como a los organismos responsables de las instituciones en que se encuentran niños/as y adolescentes privados de libertad, adoptar las disposiciones necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente capítulo.

ARTICULO 58. — Los sistemas educativos jurisdiccionales ofrecerán atención educativa de nivel inicial destinada a los/as niños/as de CUARENTA Y CINCO (45) días a CUATRO (4) años de edad, nacidos/as y/o criados/as en estos contextos, a través de jardines maternos o de infantes, así como otras actividades educativas y recreativas dentro y fuera de las unidades penitenciarias.

ARTICULO 59. — Todos/as los/as niños/as y adolescentes que se encuentren privados de libertad en instituciones de régimen cerrado según lo establecido por el artículo 19 de la Ley N° 26.061, tendrán derecho al acceso, permanencia y tránsito en todos los niveles y modalidades del sistema educativo. Las formas de implementación de este derecho responderán a criterios de flexibilidad y calidad que aseguren resultados equivalentes a los de la educación común.

### CAPITULO XIII

#### EDUCACION DOMICILIARIA Y HOSPITALARIA

ARTICULO 60. — La educación domiciliaria y hospitalaria es la modalidad del sistema educativo en los niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria, destinada a garantizar el derecho a la educación de los/as alumnos/as que, por razones de salud, se ven imposibilitados/as de asistir con regularidad a una institución educativa en los niveles de la educación obligatoria por períodos de TREINTA (30) días corridos o más.



---

ARTICULO 61. — El objetivo de esta modalidad es garantizar la igualdad de oportunidades a los/ as alumnos/as, permitiendo la continuidad de sus estudios y su reinserción en el sistema común, cuando ello sea posible.

### TITULO III

#### EDUCACION DE GESTION PRIVADA

ARTICULO 62. — Los servicios educativos de gestión privada estarán sujetos a la autorización, reconocimiento y supervisión de las autoridades educativas jurisdiccionales correspondientes.

ARTICULO 63. — Tendrán derecho a prestar estos servicios la Iglesia Católica, las confesiones religiosas inscritas en el Registro Nacional de Cultos; las sociedades, cooperativas, organizaciones sociales, sindicatos, asociaciones, fundaciones y empresas con personería jurídica y las personas físicas. Estos agentes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Derechos: crear, administrar y sostener establecimientos educativos; matricular, evaluar y emitir certificados y títulos con validez nacional; nombrar y promover a su personal directivo, docente, administrativo y auxiliar; formular planes y programas de estudio; aprobar el proyecto educativo institucional de acuerdo con su ideario y participar del planeamiento educativo.
- b) Obligaciones: Cumplir con la normativa y los lineamientos de la política educativa nacional y jurisdiccional; ofrecer servicios educativos que respondan a necesidades de la comunidad; brindar toda la información necesaria para la supervisión pedagógica y el control contable y laboral por parte del Estado.

ARTICULO 64. — Los/las docentes de las instituciones de educación de gestión privada reconocidas tendrán derecho a una remuneración mínima igual a la de los/las docentes de instituciones de gestión estatal, conforme al régimen de equiparación fijado por la legislación vigente, y deberán poseer títulos reconocidos oficialmente.

ARTICULO 65. — La asignación de aportes financieros por parte del Estado destinados a los salarios docentes de los establecimientos de gestión privada reconocidos y autorizados por las autoridades jurisdiccionales competentes, estará basada en criterios objetivos de justicia social, teniendo en cuenta la función social que cumple en su zona de influencia, el tipo de establecimiento, el proyecto educativo o propuesta experimental y el arancel que se establezca.

ARTICULO 66. — Las entidades representativas de las instituciones educativas de gestión privada participarán del Consejo de Políticas Educativas del Consejo Federal de Educación, de acuerdo con el artículo 119, inciso a) de la presente ley.

### TITULO IV

#### LOS/AS DOCENTES Y SU FORMACION

##### CAPITULO I

#### DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTICULO 67. — Los/as docentes de todo el sistema educativo tendrán los siguientes derechos y obligaciones, sin perjuicio de los que establezcan las negociaciones colectivas y la legislación laboral general y específica:

Derechos:

- a) Al desempeño en cualquier jurisdicción, mediante la acreditación de los títulos y certificaciones, de acuerdo con la normativa vigente.
- b) A la capacitación y actualización integral, gratuita y en servicio, a lo largo de toda su carrera.
- c) Al ejercicio de la docencia sobre la base de la libertad de cátedra y la libertad de enseñanza, en el marco de los principios establecidos por la Constitución Nacional y las disposiciones de esta ley.
- d) A la activa participación en la elaboración e implementación del proyecto institucional de la escuela.
- e) Al desarrollo de sus tareas en condiciones dignas de seguridad e higiene.
- f) Al mantenimiento de su estabilidad en el cargo en tanto su desempeño sea satisfactorio de conformidad con la normativa vigente.
- g) A los beneficios de la seguridad social, jubilación, seguros y obra social.
- h) A un salario digno.
- i) A participar en el Gobierno de la educación por sí y/o a través de sus representantes.
- j) Al acceso a programas de salud laboral y prevención de las enfermedades profesionales.
- k) Al acceso a los cargos por concurso de antecedentes y oposición, conforme a lo establecido en la legislación vigente para las instituciones de gestión estatal.
- l) A la negociación colectiva nacional y jurisdiccional.
- m) A la libre asociación y al respeto integral de todos sus derechos como ciudadano/a.

Obligaciones:

- a) A respetar y hacer respetar los principios constitucionales, las disposiciones de la presente ley, la normativa institucional y la que regula la tarea docente.
- b) A cumplir con los lineamientos de la política educativa de la Nación y de la respectiva jurisdicción y con los diseños curriculares de cada uno de los niveles y modalidades.
- c) A capacitarse y actualizarse en forma permanente.
- d) A ejercer su trabajo de manera idónea y responsable.
- e) A proteger y garantizar los derechos de los/as niños/as y adolescentes que se encuentren bajo su responsabilidad, en concordancia con lo dispuesto en la Ley N° 26.061.
- f) A respetar la libertad de conciencia, la dignidad, integridad e intimidad de todos los miembros de la comunidad educativa.

ARTICULO 68. — El personal administrativo, técnico, auxiliar, social, de la salud y de servicio es parte integrante de la comunidad educativa y su misión principal será contribuir a asegurar el funcionamiento de las instituciones educativas y de los servicios de la educación, conforme los derechos y obligaciones establecidos en sus respectivos estatutos.

ARTICULO 69. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, definirá los criterios básicos concernientes a la carrera docente en el ámbito estatal, en concordancia con lo dispuesto en la presente ley. La carrera docente admitirá al menos DOS (2) opciones: (a) desempeño en el aula y (b) desempeño de la función directiva y de supervisión. La formación continua será una de las dimensiones básicas para el ascenso en la carrera profesional.

A los efectos de la elaboración de dichos criterios, se instrumentarán los mecanismos de consulta que permitan la participación de los/as representantes de las organizaciones gremiales y

---

entidades profesionales docentes y de otros organismos competentes del Poder Ejecutivo nacional.

ARTICULO 70. — No podrá incorporarse a la carrera docente quien haya sido condenado/a por delito de lesa humanidad, o haya incurrido en actos de fuerza contra el orden institucional y el sistema democrático, conforme a lo previsto en el artículo 36 de la Constitución Nacional y el Título X del Libro Segundo del Código Penal, aun cuando se hubieren beneficiado por el indulto o la conmutación de la pena.

## CAPITULO II

### LA FORMACION DOCENTE

ARTICULO 71. — La formación docente tiene la finalidad de preparar profesionales capaces de enseñar, generar y transmitir los conocimientos y valores necesarios para la formación integral de las personas, el desarrollo nacional y la construcción de una sociedad más justa. Promoverá la construcción de una identidad docente basada en la autonomía profesional, el vínculo con la cultura y la sociedad contemporánea, el trabajo en equipo, el compromiso con la igualdad y la confianza en las posibilidades de aprendizaje de los/as alumnos/as.

ARTICULO 72. — La formación docente es parte constitutiva del nivel de Educación Superior y tiene como funciones, entre otras, la formación docente inicial, la formación docente continua, el apoyo pedagógico a las escuelas y la investigación educativa.

ARTICULO 73. — La política nacional de formación docente tiene los siguientes objetivos:

- a) Jerarquizar y revalorizar la formación docente, como factor clave del mejoramiento de la calidad de la educación.
- b) Desarrollar las capacidades y los conocimientos necesarios para el trabajo docente en los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo de acuerdo a las orientaciones de la presente ley.
- e) Incentivar la investigación y la innovación educativa vinculadas con las tareas de enseñanza, la experimentación y sistematización de propuestas que aporten a la reflexión sobre la práctica y a la renovación de las experiencias escolares.
- d) Ofrecer diversidad de propuestas y dispositivos de formación posterior a la formación inicial que fortalezcan el desarrollo profesional de los/as docentes en todos los niveles y modalidades de enseñanza.
- e) Articular la continuidad de estudios en las instituciones universitarias.
- f) Planificar y desarrollar el sistema de formación docente inicial y continua.
- g) Acreditar instituciones, carreras y trayectos formativos que habiliten para el ejercicio de la docencia.
- h) Coordinar y articular acciones de cooperación académica e institucional entre los institutos de educación superior de formación docente, las instituciones universitarias y otras instituciones de investigación educativa.
- i) Otorgar validez nacional a los títulos y las certificaciones para el ejercicio de la docencia en los diferentes niveles y modalidades del sistema.

ARTICULO 74. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y el Consejo Federal de Educación acordarán:

- a) Las políticas y los planes de formación docente inicial.

- 
- b) Los lineamientos para la organización y administración del sistema y los parámetros de calidad que orienten los diseños curriculares.
  - c) Las acciones que garanticen el derecho a la formación continua a todos/as los/as docentes del país, en todos los niveles y modalidades, así como la gratuidad de la oferta estatal de capacitación.

ARTICULO 75. — La formación docente se estructura en DOS (2) ciclos:

- a) Una formación básica común, centrada en los fundamentos de la profesión docente y el conocimiento y reflexión de la realidad educativa y,
- b) Una formación especializada, para la enseñanza de los contenidos curriculares de cada nivel y modalidad.

La formación docente para el Nivel Inicial y Primario tendrá CUATRO (4) años de duración y se introducirán formas de residencia, según las definiciones establecidas por cada jurisdicción y de acuerdo con la reglamentación de la presente ley. Asimismo, el desarrollo de prácticas docentes de estudios a distancia deberá realizarse de manera presencial.

ARTICULO 76. — Créase en el ámbito del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología el Instituto Nacional de Formación Docente como organismo responsable de:

- a) Planificar y ejecutar políticas de articulación del sistema de formación docente inicial y continua.
- b) Impulsar políticas de fortalecimiento de las relaciones entre el sistema de formación docente y los otros niveles del sistema educativo.
- c) Aplicar las regulaciones que rigen el sistema de formación docente en cuanto a evaluación, autoevaluación y acreditación de instituciones y carreras, validez nacional de títulos y certificaciones, en todo lo que no resulten de aplicación las disposiciones específicas referidas al nivel universitario de la Ley N° 24.521.
- d) Promover políticas nacionales y lineamientos básicos curriculares para la formación docente inicial y continua.
- e) Coordinar las acciones de seguimiento y evaluación del desarrollo de las políticas de formación docente inicial y continua.
- f) Desarrollar planes, programas y materiales para la formación docente inicial y continua y para las carreras de áreas socio humanísticas y artísticas.
- g) Instrumentar un fondo de incentivo para el desarrollo y el fortalecimiento del sistema formador de docentes.
- h) Impulsar y desarrollar acciones de investigación y un laboratorio de la formación.
- i) Impulsar acciones de cooperación técnica interinstitucional e internacional.

ARTICULO 77. — El Instituto Nacional de Formación Docente contará con la asistencia y asesoramiento de un Consejo Consultivo integrado por representantes del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, del Consejo Federal de Educación, del Consejo de Universidades, del sector gremial, de la educación de gestión privada y del ámbito académico.

ARTICULO 78. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, establecerá los criterios para la regulación del sistema de formación docente y la implementación del proceso de acreditación y registro de los institutos superiores de formación docente, así como de la homologación y registro nacional de títulos y certificaciones.

TITULO V

---

## POLITICAS DE PROMOCION DE LA IGUALDAD EDUCATIVA

ARTICULO 79. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, fijará y desarrollará políticas de promoción de la igualdad educativa, destinadas a enfrentar situaciones de injusticia, marginación, estigmatización y otras formas de discriminación, derivadas de factores socioeconómicos, culturales, geográficos, étnicos, de género o de cualquier otra índole, que afecten el ejercicio pleno del derecho a la educación.

ARTICULO 80. — Las políticas de promoción de la igualdad educativa deberán asegurar las condiciones necesarias para la inclusión, el reconocimiento, la integración y el logro educativo de todos/as los/as niños/as, jóvenes y adultos en todos los niveles y modalidades, principalmente los obligatorios. El Estado asignará los recursos presupuestarios con el objeto de garantizar la igualdad de oportunidades y resultados educativos para los sectores más desfavorecidos de la sociedad. El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, proveerá textos escolares y otros recursos pedagógicos, culturales, materiales, tecnológicos y económicos a los/as alumnos/as, familias y escuelas que se encuentren en situación socioeconómica desfavorable.

ARTICULO 81. — Las autoridades jurisdiccionales adoptarán las medidas necesarias para garantizar el acceso y la permanencia en la escuela de las alumnas en estado de gravidez, así como la continuidad de sus estudios luego de la maternidad, evitando cualquier forma de discriminación que las afecte, en concordancia con el artículo 17 de la Ley N° 26.061. Las escuelas contarán con salas de lactancia. En caso de necesidad, las autoridades jurisdiccionales podrán incluir a las alumnas madres en condición de pre y posparto en la modalidad de educación domiciliaria y hospitalaria.

ARTICULO 82. — Las autoridades educativas competentes participarán del desarrollo de sistemas locales de protección integral de derechos establecidos por la Ley N° 26.061, junto con la participación de organismos gubernamentales y no gubernamentales y otras organizaciones sociales. Promoverán la inclusión de niños/as no escolarizados/as en espacios escolares no formales como tránsito hacia procesos de reinserción escolar plenos. Asimismo, participarán de las acciones preventivas para la erradicación efectiva del trabajo infantil que implementen los organismos competentes.

ARTICULO 83. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y las autoridades jurisdiccionales diseñarán estrategias para que los/as docentes con mayor experiencia y calificación se desempeñen en las escuelas que se encuentran en situación más desfavorable, para impulsar una mejora en los niveles de aprendizaje y promoción de los/as alumnos/as sin perjuicio de lo que establezcan las negociaciones colectivas y la legislación laboral.

## TITULO VI

### LA CALIDAD DE LA EDUCACION

#### CAPITULO I

##### DISPOSICIONES GENERALES

---

ARTICULO 84. — El Estado debe garantizar las condiciones materiales y culturales para que todos/as los/as alumnos/as logren aprendizajes comunes de buena calidad, independientemente de su origen social, radicación geográfica, género o identidad cultural.

ARTICULO 85. — Para asegurar la buena calidad de la educación, la cohesión y la integración nacional y garantizar la validez nacional de los títulos correspondientes, el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación:

- a) Definirá estructuras y contenidos curriculares comunes y núcleos de aprendizaje prioritarios en todos los niveles y años de la escolaridad obligatoria.
- b) Establecerá mecanismos de renovación periódica total o parcial de dichos contenidos curriculares comunes. Para esta tarea contará con la contribución del Consejo de Actualización Curricular previsto en el artículo 119 inciso c) de esta ley.
- c) Asegurará el mejoramiento de la formación inicial y continua de los/as docentes como factor clave de la calidad de la educación, conforme a lo establecido en los artículos 71 a 78 de la presente ley.
- d) Implementará una política de evaluación concebida como instrumento de mejora de la calidad de la educación, conforme a lo establecido en los artículos 94 a 97 de la presente ley.
- e) Estimulará procesos de innovación y experimentación educativa.
- f) Dotará a todas las escuelas de los recursos materiales necesarios para garantizar una educación de calidad, tales como la infraestructura, los equipamientos científicos y tecnológicos, de educación física y deportiva, bibliotecas y otros materiales pedagógicos, priorizando aquéllas que atienden a alumnos/as en situaciones sociales más desfavorecidas, conforme a lo establecido en los artículos 79 a 83 de la presente ley.

ARTICULO 86. — Las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establecerán contenidos curriculares acordes a sus realidades sociales, culturales y productivas, y promoverán la definición de proyectos institucionales que permitan a las instituciones educativas postular sus propios desarrollos curriculares, en el marco de los objetivos y pautas comunes definidas por esta ley.

## CAPITULO II

### DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

ARTICULO 87. — La enseñanza de al menos un idioma extranjero será obligatoria en todas las escuelas de nivel primario y secundario del país. Las estrategias y los plazos de implementación de esta disposición serán fijados por resoluciones del Consejo Federal de Educación.

ARTICULO 88. — El acceso y dominio de las tecnologías de la información y la comunicación formarán parte de los contenidos curriculares indispensables para la inclusión en la sociedad del conocimiento.

ARTICULO 89. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, dispondrá las medidas necesarias para proveer la educación ambiental en todos los niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional, con la finalidad de promover valores, comportamientos y actitudes que sean acordes con un ambiente equilibrado y la protección de la diversidad biológica; que propendan a la preservación de los recursos naturales y a su utilización sostenible y que mejoren la calidad de vida de la población. A tal efecto se definirán en dicho ámbito institucional, utilizando el mecanismo de coordinación que establece el artículo 15 de la Ley N° 25.675, las políticas y estrategias destinadas a incluir la

---

educación ambiental en los contenidos curriculares comunes y núcleos de aprendizaje prioritario, así como a capacitar a los/as docentes en esta temática.

ARTICULO 90. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología promoverá, a través del Consejo Federal de Educación, la incorporación de los principios y valores del cooperativismo y del mutualismo en los procesos de enseñanza-aprendizaje y la capacitación docente correspondiente, en concordancia con los principios y valores establecidos en la Ley N° 16.583 y sus reglamentaciones. Asimismo, se promoverá el cooperativismo y el mutualismo escolar.

ARTICULO 91. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, fortalecerá las bibliotecas escolares existentes y asegurará su creación y adecuado funcionamiento en aquellos establecimientos que carezcan de las mismas. Asimismo, implementará planes y programas permanentes de promoción del libro y la lectura.

ARTICULO 92. — Formarán parte de los contenidos curriculares comunes a todas las jurisdicciones:

- a) El fortalecimiento de la perspectiva regional latinoamericana, particularmente de la región del MERCOSUR, en el marco de la construcción de una identidad nacional abierta, respetuosa de la diversidad.
- b) La causa de la recuperación de nuestras Islas Malvinas, Georgias del Sur y Sandwich del Sur, de acuerdo con lo prescripto en la Disposición Transitoria Primera de la Constitución Nacional.
- c) El ejercicio y construcción de la memoria colectiva sobre los procesos históricos y políticos que quebraron el orden constitucional y terminaron instaurando el terrorismo de Estado, con el objeto de generar en los/as alumnos/as reflexiones y sentimientos democráticos y de defensa del Estado de Derecho y la plena vigencia de los Derechos Humanos, en concordancia con lo dispuesto por la Ley N° 25.633.
- d) El conocimiento de los derechos de los/as niños/as y adolescentes establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño y en la Ley N° 26.061.
- e) El conocimiento de la diversidad cultural de los pueblos indígenas y sus derechos, en concordancia con el artículo 54 de la presente ley.
- f) Los contenidos y enfoques que contribuyan a generar relaciones basadas en la igualdad, la solidaridad y el respeto entre los sexos, en concordancia con la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, con rango constitucional, y las Leyes N° 24.632 y N° 26.171.

ARTICULO 93. — Las autoridades educativas jurisdiccionales organizarán o facilitarán el diseño de programas para la identificación, evaluación temprana, seguimiento y orientación de los/as alumnos/as con capacidades o talentos especiales y la flexibilización o ampliación del proceso de escolarización.

### CAPITULO III

#### INFORMACION Y EVALUACION DEL SISTEMA EDUCATIVO

ARTICULO 94. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología tendrá la responsabilidad principal en el desarrollo e implementación de una política de información y evaluación continua y periódica del sistema educativo para la toma de decisiones tendiente al mejoramiento de la calidad de la educación, la justicia social en la asignación de recursos, la transparencia y la participación social.

ARTICULO 95. — Son objeto de información y evaluación las principales variables de funcionamiento del sistema, tales como cobertura, repetición, deserción, egreso, promoción, sobreedad, origen socioeconómico, inversiones y costos, los procesos y logros de aprendizaje, los proyectos y programas educativos, la formación y las prácticas de docentes, directivos y supervisores, las unidades escolares, los contextos socioculturales del aprendizaje y los propios métodos de evaluación.

ARTICULO 96. — La política de información y evaluación se concertará en el ámbito del Consejo Federal de Educación. Las jurisdicciones participarán en el desarrollo e implementación del sistema de evaluación e información periódica del sistema educativo, verificando la concordancia con las necesidades de su propia comunidad en la búsqueda de la igualdad educativa y la mejora de la calidad. Asimismo, apoyará y facilitará la autoevaluación de las unidades educativas con la participación de los/as docentes y otros/as integrantes de la comunidad educativa.

ARTICULO 97. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y las jurisdicciones educativas harán públicos los datos e indicadores que contribuyan a facilitar la transparencia, la buena gestión de la educación y la investigación educativa. La política de difusión de la información sobre los resultados de las evaluaciones resguardará la identidad de los/as alumnos/as, docentes e instituciones educativas, a fin de evitar cualquier forma de estigmatización, en el marco de la legislación vigente en la materia.

ARTICULO 98. — Créase el Consejo Nacional de Calidad de la Educación, en el ámbito del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, como órgano de asesoramiento especializado, que estará integrado por miembros de la comunidad académica y científica de reconocida trayectoria en la materia, representantes de dicho Ministerio, del Consejo Federal de Educación, del Congreso Nacional, de las organizaciones del trabajo y la producción, y de las organizaciones gremiales docentes con personería nacional.

Tendrá por funciones:

- a) Proponer criterios y modalidades en los procesos evaluativos del Sistema Educativo Nacional.
- b) Participar en el seguimiento de los procesos de evaluación del Sistema Educativo Nacional, y emitir opinión técnica al respecto.
- c) Elevar al Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología propuestas y estudios destinados a mejorar la calidad de la educación nacional y la equidad en la asignación de recursos.
- d) Participar en la difusión y utilización de la información generada por dichos procesos.
- e) Asesorar al Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología con respecto a la participación en operativos internacionales de evaluación.

ARTICULO 99. — El Poder Ejecutivo nacional, a propuesta del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, elevará anualmente un informe al Honorable Congreso de la Nación dando cuenta de la información relevada y de los resultados de las evaluaciones realizadas conforme a las variables estipuladas en el artículo 95 de la presente, y de las acciones desarrolladas y políticas a ejecutar para alcanzar los objetivos postulados en esta ley.

## TITULO VII

### EDUCACION, NUEVAS TECNOLOGIAS

### Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN



ARTICULO 100. — El Poder Ejecutivo nacional, a través del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, fijará la política y desarrollará opciones educativas basadas en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación y de los medios masivos de comunicación social, que colaboren con el cumplimiento de los fines y objetivos de la presente ley.

ARTICULO 101. — Reconócese a Educ.ar Sociedad del Estado como el organismo responsable del desarrollo de los contenidos del Portal Educativo creado en el ámbito del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, o bajo cualquier otro dominio que pueda reemplazarlo en el futuro. A tal efecto, Educ.ar Sociedad del Estado podrá elaborar, desarrollar, contratar, administrar, calificar y evaluar contenidos propios y de terceros que sean incluidos en el Portal Educativo, de acuerdo con los lineamientos respectivos que apruebe su directorio y/o le instruya dicho Ministerio.

ARTICULO 102. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología encargará a Educ.ar Sociedad del Estado, a través de la serial educativa "Encuentro" u otras que pudieran generarse en el futuro, la realización de actividades de producción y emisión de programas de televisión educativa y multimedial destinados a fortalecer y complementar las estrategias nacionales de equidad y mejoramiento de la calidad de la educación, en el marco de las políticas generales del Ministerio. Dicha programación estará dirigida a:

- a) Los/as docentes de todos los niveles del Sistema Educativo Nacional, con fines de capacitación y actualización profesional.
- b) Los/as alumnos/as, con el objeto de enriquecer el trabajo en el aula con metodologías innovadoras y como espacio de búsqueda y ampliación de los contenidos curriculares desarrollados en las clases.
- c) Los/as adultos/as y jóvenes que están fuera del sistema educativo, a través de propuestas de formación profesional y técnica, alfabetización y finalización de la Educación Primaria y Secundaria, con el objeto de incorporar, mediante la aplicación de nuevos procesos educativos, a sectores sociales excluidos.
- d) La población en general mediante la emisión de contenidos culturales, educativos y de divulgación científica, así como también cursos de idiomas en formato de educación a distancia.

ARTICULO 103. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología creará un Consejo Consultivo constituido por representantes de los medios de comunicación escritos, radiales y televisivos, de los organismos representativos de los anunciantes publicitarios y del Consejo Federal de Educación, con el objeto de promover mayores niveles de responsabilidad y compromiso de los medios masivos de comunicación con la tarea educativa de niños/as y jóvenes.

## TITULO VIII

### EDUCACION A DISTANCIA

ARTICULO 104. — La Educación a Distancia es una opción pedagógica y didáctica aplicable a distintos niveles y modalidades del sistema educativo nacional, que coadyuva al logro de los objetivos de la política educativa y puede integrarse tanto a la educación formal como a la educación no formal.

ARTICULO 105. — A los efectos de esta ley, la educación a distancia se define como la opción pedagógica y didáctica donde la relación docente-alumno se encuentra separada en el tiempo y/o en el espacio, durante todo o gran parte del proceso educativo, en el marco de una estrategia

---

pedagógica integral que utiliza soportes materiales y recursos tecnológicos diseñados especialmente para que los/ as alumnos/as alcancen los objetivos de la propuesta educativa.

ARTICULO 106. — Quedan comprendidos en la denominación Educación a Distancia los estudios conocidos como educación semipresencial, educación asistida, educación abierta, educación virtual y cualquiera que reúna las características indicadas precedentemente.

ARTICULO 107. — La Educación a Distancia deberá ajustarse a las prescripciones de la presente ley, a la normativa nacional, federal y jurisdiccional vigente en la materia, y a los procedimientos de control que emanen de los distintos niveles del Estado.

ARTICULO 108. — El Estado nacional y las jurisdicciones, en el marco del Consejo Federal de Educación, diseñarán estrategias de educación a distancia orientadas a favorecer su desarrollo con los máximos niveles de calidad y pertinencia y definirán los mecanismos de regulación correspondientes.

ARTICULO 109. — Los estudios a distancia como alternativa para jóvenes y adultos sólo pueden impartirse a partir de los DIECIOCHO (18) años de edad. Para la modalidad rural y conforme a las decisiones jurisdiccionales, los estudios a distancia podrán ser implementados a partir del Ciclo Orientado del Nivel Secundario.

ARTICULO 110. — La validez nacional de títulos y certificaciones de estudios a distancia se ajustará a la normativa del Consejo Federal de Educación y a los circuitos de control, supervisión y evaluación específicos, a cargo de la Comisión Federal de Registro y Evaluación Permanente de las ofertas de Educación a Distancia y en concordancia con la normativa vigente.

ARTICULO 111. — Las autoridades educativas deberán supervisar la veracidad de la información difundida desde las instituciones, la estricta coincidencia entre dicha información y la propuesta autorizada e implementada y el cumplimiento de la normativa federal y jurisdiccional correspondiente.

## TITULO IX

### EDUCACION NO FORMAL

ARTICULO 112. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires promoverán propuestas de Educación no Formal destinadas a cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Desarrollar programas y acciones educativas que den respuesta a los requerimientos y necesidades de capacitación y reconversión productiva y laboral, la promoción comunitaria, la animación sociocultural y el mejoramiento de las condiciones de vida.
- b) Organizar centros culturales para niños/as y jóvenes con la finalidad de desarrollar capacidades expresivas, lúdicas y de investigación mediante programas no escolarizados de actividades vinculadas con el arte, la cultura, la ciencia, la tecnología y el deporte.
- c) Implementar estrategias de desarrollo infantil, con la articulación y/o gestión asociada de las áreas gubernamentales de desarrollo social y de salud para atender integralmente a los/as niños/as entre los CUARENTA Y CINCO (45) días y los DOS (2) años de edad, con participación de las familias y otros actores sociales.

- d) Coordinar acciones con instituciones públicas o privadas y organizaciones no gubernamentales, comunitarias y sociales para desarrollar actividades formativas complementarias de la educación formal.
- e) Lograr el máximo aprovechamiento de las capacidades y recursos educativos de la comunidad en los planos de la cultura, el arte, el deporte, la investigación científica y tecnológica.
- f) Coordinar acciones educativas y formativas con los medios masivos de comunicación social.

## TITULO X

### GOBIERNO Y ADMINISTRACION

#### CAPITULO I

##### DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 113. — El Gobierno y Administración del Sistema Educativo Nacional es una responsabilidad concurrente y concertada del Poder Ejecutivo nacional a través del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y de los Poderes Ejecutivos de las provincias y del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El organismo de concertación de la política educativa nacional es el Consejo Federal de Educación.

ARTICULO 114. — El Gobierno y Administración del Sistema Educativo asegurará el efectivo cumplimiento de los principios y objetivos establecidos en esta ley, conforme a los criterios constitucionales de unidad nacional y federalismo.

#### CAPITULO II

##### EL MINISTERIO DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA

ARTICULO 115. — El Poder Ejecutivo nacional, a través del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, será autoridad de aplicación de la presente ley. Serán sus funciones:

- a) Fijar las políticas y estrategias educativas, conforme a los procedimientos de participación y consulta de la presente ley.
- b) Asegurar el cumplimiento de los principios, fines, objetivos y previsiones establecidos por la presente ley para el Sistema Educativo Nacional a través de la planificación, ejecución, supervisión y evaluación de políticas, programas y resultados educativos. En caso de controversia en la implementación jurisdiccional de los aludidos principios, fines y objetivos, someterá la cuestión al dictamen del Consejo Federal de Educación de conformidad con el artículo 118 de la presente ley.
- c) Fortalecer las capacidades de planificación y gestión educativa de los gobiernos provinciales para el cumplimiento de las funciones propias y aquellas emanadas de la presente ley.
- d) Desarrollar programas de investigación, formación de formadores e innovación educativa, por iniciativa propia o en cooperación con las instituciones de Educación Superior y otros centros académicos.
- e) Contribuir con asistencia técnica y financiera a las provincias y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para asegurar el funcionamiento del sistema educativo.
- f) Declarar la emergencia educativa para brindar asistencia de carácter extraordinario en aquella jurisdicción en la que esté en riesgo el derecho a la educación de los/as alumnos/as que cursan los niveles y ciclos de carácter obligatorio, conforme a lo establecido por el artículo 2º de la presente ley. Esta decisión y las medidas que se instrumenten deberán contar con el acuerdo de

la jurisdicción involucrada y del Consejo Federal de Educación, y serán comunicadas al Poder Legislativo nacional.

g) Dictar normas generales sobre equivalencias de planes de estudios y diseños curriculares de las jurisdicciones, de acuerdo a lo establecido en el artículo 85 de la presente ley y otorgar validez nacional a los títulos y certificaciones de estudios.

h) Dictar normas generales sobre revalidación, equivalencia y reconocimiento de títulos expedidos y de estudios realizados en el extranjero.

i) Coordinar y gestionar la cooperación técnica y financiera internacional y promover la integración, particularmente con los países del MERCOSUR.

### CAPITULO III

#### EL CONSEJO FEDERAL DE EDUCACION

ARTICULO 116. — Créase el Consejo Federal de Educación, organismo interjurisdiccional, de carácter permanente, como ámbito de concertación, acuerdo y coordinación de la política educativa nacional, asegurando la unidad y articulación del Sistema Educativo Nacional. Estará presidido por el Ministro de Educación, Ciencia y Tecnología e integrado por las autoridades responsables de la conducción educativa de cada jurisdicción y TRES (3) representantes del Consejo de Universidades, según lo establecido en la Ley N° 24.521.

ARTICULO 117. — Los órganos que integran el Consejo Federal de Educación son:

a) La Asamblea Federal es el órgano superior del Consejo. Estará integrada por el/la ministro del área del Poder Ejecutivo nacional como presidente, por los/as ministros o responsables del área educativa de las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y TRES (3) representantes del Consejo de Universidades.

En las reuniones participarán con voz y sin voto DOS (2) representantes por cada una de las Comisiones de Educación de las Honorables Cámaras de Senadores y Diputados de la Nación, uno por la mayoría y otro por la primera minoría.

b) El Comité Ejecutivo ejercerá sus actividades en el marco de las resoluciones adoptadas por la Asamblea Federal. Estará presidido por el ministro del área del Poder Ejecutivo nacional e integrado por los/as miembros representantes de las regiones que lo componen, designados por la Asamblea Federal cada DOS (2) años. A efectos de garantizar mayor participación según el tipo de decisiones que se consideren, podrá convocarse al Comité Ejecutivo ampliado, integrado por las autoridades educativas jurisdiccionales que se requieran.

c) La Secretaría General tendrá la misión de conducir y coordinar las actividades, trabajos y estudios según lo establezcan la Asamblea Federal y el Comité Ejecutivo. Su titular ejercerá asimismo las funciones de Coordinador Federal de la Comisión Federal de Registro y Evaluación Permanente de las Ofertas de Educación a Distancia y de la implementación, durante su vigencia, del Fondo Nacional de Incentivo Docente y del Programa de Compensación Salarial Docente, conforme a la Ley N° 26.075. Será designado cada DOS (2) años por la Asamblea Federal.

ARTICULO 118. — Las resoluciones del Consejo Federal de Educación serán de cumplimiento obligatorio, cuando la Asamblea así lo disponga, de acuerdo con la Reglamentación que la misma establezca para estos casos. En cuanto a las resoluciones que se refieran a transferencias de partidas del presupuesto nacional, regirán los mecanismos de supervisión y control establecidos por la Ley N° 26.075.

ARTICULO 119. — El Consejo Federal de Educación contará con el apoyo de los siguientes Consejos Consultivos, cuyas opiniones y propuestas serán de carácter público:

a) El Consejo de Políticas Educativas, cuya misión principal es analizar y proponer cuestiones prioritarias a ser consideradas en la elaboración de las políticas que surjan de la implementación de la presente ley.

Está integrado por representantes de la Academia Nacional de Educación, representantes de las organizaciones gremiales docentes con personería nacional, de las entidades representativas de la Educación de gestión privada, representantes del Consejo de Universidades, de las organizaciones sociales vinculadas con la educación, y autoridades educativas del Comité Ejecutivo del Consejo Federal de Educación. La Asamblea Federal podrá invitar a personas u organizaciones a participar de sesiones del Consejo de Políticas Educativas para ampliar el análisis de temas de su agenda.

b) El Consejo Económico y Social, participará en aquellas discusiones relativas a las relaciones entre la educación y el mundo del trabajo y la producción. Está integrado por representantes de organizaciones empresariales, de organizaciones de trabajadores, de organizaciones no gubernamentales, de organizaciones socio productivas de reconocida trayectoria nacional y autoridades educativas del Comité Ejecutivo del Consejo Federal de Educación.

c) El Consejo de Actualización Curricular, a cargo de proponer innovaciones en los contenidos curriculares comunes. Estará conformado por personalidades calificadas de la cultura, la ciencia, la técnica y el mundo del trabajo y la producción, designadas por el Ministro de Educación, Ciencia y Tecnología en acuerdo con el Consejo Federal de Educación.

ARTICULO 120. — La Asamblea Federal realizará como mínimo UNA (1) vez al año el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de la presente ley. Asimismo, convocará como mínimo DOS (2) veces al año a representantes de organizaciones gremiales docentes con personería nacional para considerar agendas definidas de común acuerdo.

## CAPITULO IV

### LAS AUTORIDADES EDUCATIVAS DE LAS PROVINCIAS

#### Y LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

ARTICULO 121. — Los Gobiernos provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en cumplimiento del mandato constitucional, deben:

a) Asegurar el derecho a la educación en su ámbito territorial. Cumplir y hacer cumplir la presente ley, adecuando la legislación jurisdiccional y disponiendo las medidas necesarias para su implementación;

b) Ser responsables de planificar, organizar, administrar y financiar el sistema educativo en su jurisdicción, según sus particularidades sociales, económicas y culturales.

c) Aprobar el currículo de los diversos niveles y modalidades en el marco de lo acordado en el Consejo Federal de Educación.

d) Organizar y conducir las instituciones educativas de gestión estatal.

e) Autorizar, reconocer, supervisar y realizar los aportes correspondientes a las instituciones educativas de gestión privada, cooperativa y social, conforme a los criterios establecidos en el artículo 65 de esta ley.

- f) Aplicar las resoluciones del Consejo Federal de Educación para resguardar la unidad del Sistema Educativo Nacional.
- g) Expedir títulos y certificaciones de estudios.

## CAPITULO V

### LA INSTITUCION EDUCATIVA

ARTICULO 122. — La institución educativa es la unidad pedagógica del sistema responsable de los procesos de enseñanza-aprendizaje destinados al logro de los objetivos establecidos por esta ley. Para ello, favorece y articula la participación de los distintos actores que constituyen la comunidad educativa: directivos, docentes, padres, madres y/o tutores/as, alumnos/as, ex alumnos/as, personal administrativo y auxiliar de la docencia, profesionales de los equipos de apoyo que garantizan el carácter integral de la educación, cooperadoras escolares y otras organizaciones vinculadas a la institución.

ARTICULO 123. — El Consejo Federal de Educación fijará las disposiciones necesarias para que las distintas jurisdicciones dispongan la organización de las instituciones educativas de acuerdo a los siguientes criterios generales, que se adecuarán a los niveles y modalidades:

- a) Definir, como comunidad de trabajo, su proyecto educativo con la participación de todos sus integrantes, respetando los principios y objetivos enunciados en esta ley y en la legislación jurisdiccional vigente.
- b) Promover modos de organización institucional que garanticen dinámicas democráticas de convocatoria y participación de los/as alumnos/as en la experiencia escolar.
- c) Adoptar el principio de no discriminación en el acceso y trayectoria educativa de los/as alumnos/ as.
- d) Brindar a los equipos docentes la posibilidad de contar con espacios institucionales destinados a elaborar sus proyectos educativos comunes.
- e) Promover la creación de espacios de articulación entre las instituciones del mismo nivel educativo y de distintos niveles educativos de una misma zona.
- f) Promover la vinculación intersectorial e interinstitucional con las áreas que se consideren pertinentes, a fin de asegurar la provisión de servicios sociales, psicológicos, psicopedagógicos y médicos que garanticen condiciones adecuadas para el aprendizaje.
- g) Desarrollar procesos de autoevaluación institucional con el propósito de revisar las prácticas pedagógicas y de gestión.
- h) Realizar adecuaciones curriculares, en el marco de los lineamientos curriculares jurisdiccionales y federales, para responder a las particularidades y necesidades de su alumnado y su entorno.
- i) Definir su código de convivencia.
- j) Desarrollar prácticas de mediación que contribuyan a la resolución pacífica de conflictos.
- k) Promover iniciativas en el ámbito de la experimentación y de la investigación pedagógica.
- l) Mantener vínculos regulares y sistemáticos con el medio local, desarrollar actividades de extensión, tales como las acciones de aprendizaje-servicio, y promover la creación de redes que fortalezcan la cohesión comunitaria e intervengan frente a la diversidad de situaciones que presenten los/as alumnos/ as y sus familias.
- m) Promover la participación de la comunidad a través de la cooperación escolar en todos los establecimientos educativos de gestión estatal.
- n) Favorecer el uso de las instalaciones escolares para actividades recreativas, expresivas y comunitarias.

ñ) Promover experiencias educativas fuera del ámbito escolar, con el fin de permitir a los/as estudiantes conocer la cultura nacional, experimentar actividades físicas y deportivas en ambientes urbanos y naturales y tener acceso a las actividades culturales de su localidad y otras.

ARTICULO 124. — Los institutos de educación superior tendrán una gestión democrática, a través de organismos colegiados, que favorezcan la participación de los/as docentes y de los/as estudiantes en el gobierno de la institución y mayores grados de decisión en el diseño e implementación de su proyecto institucional.

## CAPITULO VI

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS/AS ALUMNOS/AS

ARTICULO 125. — Todos/as los/as alumnos/as tienen los mismos derechos y deberes, sin más distinciones que las derivadas de su edad, del nivel educativo o modalidad que estén cursando o de las que se establezcan por leyes especiales.

ARTICULO 126. — Los/as alumnos/as tienen derecho a:

- a) Una educación integral e igualitaria en términos de calidad y cantidad, que contribuya al desarrollo de su personalidad, posibilite la adquisición de conocimientos, habilidades y sentido de responsabilidad y solidaridad sociales y que garantice igualdad de oportunidades.
- b) Ser respetados/as en su libertad de conciencia, en el marco de la convivencia democrática.
- e) Concurrir a la escuela hasta completar la educación obligatoria.
- d) Ser protegidos/as contra toda agresión física, psicológica o moral.
- e) Ser evaluados/as en su desempeño y logros, conforme a criterios rigurosa y científicamente fundados, en todos los niveles, modalidades y orientaciones del sistema, e informados/as al respecto.
- f) Recibir el apoyo económico, social, cultural y pedagógico necesario para garantizar la igualdad de oportunidades y posibilidades que le permitan completar la educación obligatoria.
- g) Recibir orientación vocacional, académica y profesional-ocupacional que posibilite su inserción en el mundo laboral y la prosecución de otros estudios.
- h) Integrar centros, asociaciones y clubes de estudiantes u otras organizaciones comunitarias para participar en el funcionamiento de las instituciones educativas, con responsabilidades progresivamente mayores, a medida que avancen en los niveles del sistema.
- i) Participar en la toma de decisiones sobre la formulación de proyectos y en la elección de espacios curriculares complementarios que propendan a desarrollar mayores grados de responsabilidad y autonomía en su proceso de aprendizaje.
- j) Desarrollar sus aprendizajes en edificios que respondan a normas de seguridad y salubridad, con instalaciones y equipamiento que aseguren la calidad del servicio educativo.

ARTICULO 127. — Son deberes de los/as alumnos/as:

- a) Estudiar y esforzarse por conseguir el máximo desarrollo según sus capacidades y posibilidades.
- b) Participar en todas las actividades formativas y complementarias.
- c) Respetar la libertad de conciencia, la dignidad, integridad e intimidad de todos/as los/as miembros de la comunidad educativa.
- d) Participar y colaborar en la mejora de la convivencia escolar y en la consecución de un adecuado clima de estudio en la institución, respetando el derecho de sus compañeros/as a la educación y las orientaciones de la autoridad, los/as docentes y los/as profesores/as.

- 
- e) Respetar el proyecto educativo institucional, las normas de organización, convivencia y disciplina del establecimiento escolar.
  - f) Asistir a clase regularmente y con puntualidad.
  - g) Conservar y hacer un buen uso de las instalaciones, equipamiento y materiales didácticos del establecimiento educativo.

## CAPITULO VII

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS PADRES, MADRES, TUTORES/AS

ARTICULO 128. — Los padres, madres o tutores/as de los/as estudiantes tienen derecho a:

- a) Ser reconocidos/as como agentes naturales y primarios de la educación.
- b) Participar en las actividades de los establecimientos educativos en forma individual o a través de las cooperadoras escolares y los órganos colegiados representativos, en el marco del proyecto educativo institucional.
- c) Elegir para sus hijos/as o representados/as, la institución educativa cuyo ideario responda a sus convicciones filosóficas, éticas o religiosas.
- d) Ser informados/as periódicamente acerca de la evolución y evaluación del proceso educativo de sus hijos/as o representados/as.

ARTICULO 129. — Los padres, madres o tutores/as de los/as estudiantes tienen los siguientes deberes:

- a) Hacer cumplir a sus hijos/as o representados/as la educación obligatoria.
- b) Asegurar la concurrencia de sus hijos/as o representados/as a los establecimientos escolares para el cumplimiento de la escolaridad obligatoria, salvo excepciones de salud o de orden legal que impidan a los/as educandos/as su asistencia periódica a la escuela.
- c) Seguir y apoyar la evolución del proceso educativo de sus hijos/as.
- d) Respetar y hacer respetar a sus hijos/as o representados/as la autoridad pedagógica del/de la docente y las normas de convivencia de la unidad educativa.
- e) Respetar y hacer respetar a sus hijos/as o representados/as la libertad de conciencia, la dignidad, integridad e intimidad de todos/as los/as miembros de la comunidad educativa.

## TITULO XI

### CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA LEY

ARTICULO 130. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en su carácter de autoridad de aplicación de esta ley, acordará con las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el ámbito del Consejo Federal de Educación, la implementación y seguimiento de las políticas educativas destinadas a cumplir con lo establecido en la presente ley. A tal fin, se establecerán:

- a) El calendario de implementación de la nueva estructura unificada del Sistema Educativo Nacional, conforme a lo dispuesto por los artículos 15 y 134 de esta ley.
- b) La planificación de los programas, actividades y acciones que serán desarrollados para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos de esta ley, con sus respectivas metas, cronogramas y recursos.



- 
- c) Dicha planificación asegurará la convergencia, complementación e integración de los objetivos de esta ley con los fijados en el artículo 2° de la Ley N° 26.075, que rigen hasta el año 2010.
  - d) Los mecanismos de seguimiento y evaluación del cumplimiento de los objetivos de esta ley y de los fijados en el artículo 2° de la Ley N° 26.075.
  - e) La definición e implementación de procedimientos de auditoría eficientes que garanticen la utilización de los recursos destinados a educación en la forma prevista.

ARTICULO 131. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en su carácter de autoridad de aplicación de esta ley, llevará a cabo convenios bilaterales con las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en los que se establecerán:

- a) Las metas anuales destinadas a alcanzar los objetivos propuestos por esta norma, que no se encuentren incluidos en el artículo 2° de la Ley N° 26.075;
- b) Los recursos de origen nacional y provincial, o en su caso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que se asignarán para su cumplimiento; y
- c) Los mecanismos de evaluación destinados a verificar su correcta asignación.

## TITULO XII

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

ARTICULO 132. — Derógase la Ley N° 25.030, la Ley N° 24.195, la Ley N° 22.047 y su Decreto reglamentario N° 943/84, y demás normas complementarias y aclaratorias.

ARTICULO 133. — Sustitúyese, en el artículo 5° y sucesivos de la Ley N° 24.521 y sus modificatorias, la denominación "instituciones de educación superior no universitaria" por la de "institutos de educación superior".

ARTICULO 134. — A partir de la vigencia de la presente ley cada jurisdicción podrá decidir sólo entre dos opciones de estructura para los niveles de Educación Primaria y Secundaria de la educación común:

- a) Una estructura de SEIS (6) años para el nivel de Educación Primaria y de SEIS (6) años para el nivel de Educación Secundaria o,
- b) Una estructura de SIETE (7) años para el nivel de Educación Primaria y CINCO (5) años para el nivel de Educación Secundaria.

Con respecto a la Educación Técnica rige lo dispuesto por el artículo 24 de la Ley N° 26.058.

Se establece un plazo de SEIS (6) años, a partir de la sanción de la presente ley, para que, a través de acuerdos entre el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y el Consejo Federal de Educación, se defina la ubicación del séptimo (7°) año de escolaridad. El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y el Consejo Federal de Educación acordarán los criterios de unificación que, respetando las condiciones de las distintas jurisdicciones, aseguren los mecanismos necesarios de equivalencia y certificación de los estudios, movilidad de los/as alumnos/as y derechos adquiridos por los/as docentes.

ARTICULO 135. — El Consejo Federal de Educación acordará y definirá los criterios organizativos, los modelos pedagógicos y demás disposiciones necesarias para:

- a) Universalizar progresivamente los servicios educativos para los niños/as de CUATRO (4) años de edad, establecida en el artículo 19 de la presente ley, priorizando a los sectores más desfavorecidos;

b) Implementar la jornada extendida o completa, establecida por el artículo 28 de esta ley, con el objeto de introducir los nuevos contenidos curriculares propuestos para la Educación Primaria. Dicha implementación se planificará y ejecutará conforme a las disposiciones de los incisos b), c) y d) del artículo 130 de la presente ley; y hasta tanto haya concluido este proceso, las distintas jurisdicciones deberán garantizar un mínimo de VEINTE (20) horas de clase semanales para las escuelas primarias que no cuenten aún con la jornada extendida o completa.

ARTICULO 136. — El Consejo Federal de Educación deberá acordar en el término de UN (1) año, a partir de la sanción de la presente ley, una resolución de cumplimiento obligatorio de lo dispuesto por el artículo 32 de esta ley, acompañada de los estudios técnicos y presupuestarios que faciliten su implementación.

ARTICULO 137. — Los servicios educativos de la modalidad de Educación en Contextos de Privación de Libertad son las propias del nivel que corresponda a la población destinataria y podrán ser implementadas a través de estrategias pedagógicas flexibles, que garanticen la igualdad en la calidad de los resultados.

Las certificaciones corresponderán a los modelos de la educación común.

ARTICULO 138. — El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, de acuerdo con el Consejo Federal de Educación, diseñará programas a término destinados a garantizar la erradicación del analfabetismo y el cumplimiento de la educación obligatoria prescripta en el artículo 16 de la presente ley, para la población mayor de DIECIOCHO (18) años de edad que no la haya alcanzado a la fecha de la promulgación de la presente ley. Dicho programa contará con servicios educativos presenciales y a distancia, integrando un sistema de becas para jóvenes y adultos, y provisión gratuita de materiales de aprendizaje, que asegure la calidad educativa, así como la permanencia y egreso de los/as participantes.

Asimismo, y en el marco de lo establecido en el artículo 47 de la presente ley, impulsará la adopción de programas de relevamiento, difusión, comunicación, orientación y apoyo a dichas personas cuando efectúen gestiones administrativas y participen de programas tales como la tramitación del Documento Nacional de Identidad, licencia para conducir y campañas de vacunación, entre otros.

ARTICULO 139. — La concertación técnica de las políticas de formación docente, acordadas en el Consejo Federal de Educación, se realizará a través de encuentros federales que garanticen la participación y consulta de los/as directores/as o responsables de la Educación Superior de cada jurisdicción, bajo la coordinación del Instituto Nacional de Formación Docente.

ARTICULO 140. — El Consejo Federal de Educación acordará los criterios generales y comunes para orientar, previo análisis y relevamiento de la situación en cada jurisdicción, el encuadramiento legal de las instituciones educativas de gestión cooperativa y social y las normas que regirán su reconocimiento, autorización y supervisión.

ARTICULO 141. — Invitar a las jurisdicciones provinciales y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a efectuar las reformas necesarias en la legislación que regula la actividad laboral y profesional docente, con el objeto de incorporar la inhabilitación para el ejercicio de la docencia a quien haya sido condenado/a por delitos contra la integridad sexual, conforme a lo establecido en el Título III, Capítulos II, III, IV y V del Libro Segundo del Código Penal, aún cuando se hubieren beneficiado por el indulto o la conmutación de la pena.

ARTICULO 142. — Educ.ar Sociedad del Estado, los bienes que integran su patrimonio, actos y contratos que celebre a título oneroso o gratuito, estarán exentos de todo gravamen, arancel o

---

impuesto nacional, cualquiera fuera su denominación, toda vez que su objeto social excede la mera búsqueda de un fin de lucro y constituye una herramienta esencial para la educación pública argentina y la difusión del conocimiento igualitario de todos/as los/as habitantes, a través de Internet y la televisión educativa.

ARTICULO 141. — El Estado nacional, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deberán garantizar a las personas migrantes sin Documento Nacional de Identidad (DNI), el acceso y las condiciones para la permanencia y el egreso de todos los niveles del sistema educativo, mediante la presentación de documentos emanados de su país de origen, conforme a lo establecido por el artículo 7° de la Ley N° 25.871.

ARTICULO 144. — Los/as niños/as y jóvenes radicados/as temporariamente en el exterior podrán cumplir con la educación obligatoria a través de servicios de educación a distancia.

ARTICULO 145. — Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS CATORCE DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL SEIS.

REGISTRADA BAJO EL N° 26.206.

ALBERTO E. BALESTRINI. — JOSE J. B. PAMPURO. — Enrique Hidalgo. Juan H. Estrada.

---

**ANEXO II****LEY DE EDUCACION SANTA FE.**

Ley N° 3.554.

SANTA FE, 5 de Agosto de 1949.  
BOLETIN OFICIAL, 29 de Agosto de 1949.

DEROGA Ley Escolar de la Provincia del 12/11/1886.-  
DEROGA Ley 2005.-  
DEROGA Ley 2049.-

**TEMA**

Educación derecho de enseñar y aprender. Educación obligatoria. Educación pre primaria. Educación primaria. Educación secundaria. Educación técnica. Educación diferencial. Educación privada. Educación de adultos. Educación religiosa. Docentes planes de estudio. Asociaciones cooperadoras escolares. Establecimientos educacionales, la legislatura de la provincia sanciona con fuerza de ley:

ARTICULO 1. Todo habitante de la Provincia, tiene derecho a recibir el mínimo de Educación e instrucción primaria y de un oficio. Para ello el Estado se obliga a facilitar gratuitamente ese mínimo, con la ayuda social necesaria condicionada a la situación económica del núcleo familiar.

ARTICULO 2. La Educación en la Provincia comprenderá el Jardín de Infantes, Primario, Normal, Técnico-profesional y Especial.

ARTICULO 3. La obligatoriedad escolar, sobre la base de la existencia de la escuela primaria diurna en un radio de 5 kilómetros, alcanzará a todos los niños desde los 6 años hasta completar el ciclo primario. Dicha obligatoriedad se extenderá hasta los 18 años, mientras no se haya cumplido dicho ciclo, pero desde los 16 años sobre la base de las escuelas primarias vespertinas o nocturnas. Su incumplimiento será penado en la forma y medida que establezca la reglamentación de la presente ley.

ARTICULO 4. La Educación del Jardín de Infantes será eminentemente formativa. La primaria, sin perder ese carácter, impartirá la enseñanza necesaria, graduada e integral que asegure la formación de la mujer y del hombre; moral, social, espiritual, intelectual y físicamente aptos, que sinteticen el arquetipo de la argentinidad.

ARTICULO 5. La Educación normal tendrá por finalidad la preparación para el ejercicio de un magisterio que responda a las reales necesidades de la Provincia en cuanto ésta debe responsabilizarse de la Educación primaria. La escuela Normal organizará además cursos del profesorado de Jardines de Infantes, Escuelas Especiales y Escuelas Técnico-profesionales.

ARTICULO 6. La Educación Técnico-profesional capacitará para el ejercicio de los distintos oficios, artes manuales y estéticos, habilitando la formación técnica, práctica, estética y vocacional del varón y de la mujer.

---

ARTICULO 7. Para los adultos que deseen completar su instrucción y su capacidad profesional, se establecerán cursos vespertinos o nocturnos de recuperación y capacitación, con programas y modalidades propios condicionados a sus necesidades y conveniencias del desarrollo industrial o rural de la región.

ARTICULO 8. La Educación Especial tendrá por finalidad la adaptación, readaptación o rehabilitación pedagógico-social o psíquica de todos aquellos individuos que escapan a las posibilidades educacionales de la Educación primaria común.

ARTICULO 9. Se impartirá la enseñanza de la Religión Católica en todos los establecimientos educacionales, respetando las creencias de los padres y la libertad de cultos que establece la Constitución Ref. Normativas: Constitución de Santa Fé

ARTICULO 10. La escuela será el principal instrumento en la lucha por la salud del niño y un permanente centro de asistencia sanitaria y social, estableciéndose con carácter obligatorio su contralor a cargo de los organismos técnicos oficiales, quienes harán efectivos el cumplimiento de las leyes y disposiciones tendientes a aquel fin.

ARTICULO 11. Para desempeñar la docencia oficial en cualquier rama, especialidad y jerarquía, será requisito indispensable: ser argentino nativo o naturalizado, tener título habilitante y satisfacer las demás condiciones que leyes especiales puedan establecer.

ARTICULO 12. Se reconoce el derecho a impartir la enseñanza privada en cualquiera de las ramas que se establecen en la presente ley, siempre que en cada caso se satisfagan los requisitos que legal y reglamentariamente se fijen para la enseñanza oficial.

ARTICULO 13. La aprobación total o parcial de los cursos de cualquiera de las ramas en que se divide la Educación, será certificada oficialmente. La Provincia propugnará la vigencia en toda la Nación de un solo sistema de calificaciones, exámenes y promociones, que faciliten al educando la validez de los certificados de estudios y posibiliten los pases directos de una a otra jurisdicción provincial. Propugnará asimismo la coordinación nacional de los detalles de orientación y gobierno que convengan a la cohesión técnica y espiritual de la enseñanza, siempre que no se afecten los fundamentos, derechos y deberes de la autonomía federal.

ARTICULO 14. La Dirección y Administración de la Educación de la Provincia estará a cargo del Ministerio del ramo, quien contará con las siguientes Direcciones Generales: de Jardines de Infantes, Primarias, Normales y Orientación profesional; de Escuelas Técnico profesionales para Varones; de Escuelas Técnico-profesionales para Mujeres; y las Direcciones de Educación Física; de Personal; y de Administración, las que tendrán asiento en la ciudad capital de la Provincia. Cuando las necesidades lo aconsejen el Poder Ejecutivo podrá separar las actuales Direcciones, pero en ningún caso reducirlas.

ARTICULO 15. Las Direcciones se regirán por las respectivas reglametaciones que dicte el P.E. a propuesta del Ministerio del ramo. Será requisito indispensable para desempeñarlas, poseer título docente o habilitante según la especialidad y demás requisitos que establezca la reglamentación. Se exceptúa de los requisitos de Títulos a los Directores de Administración y de Personal.

ARTICULO 16. Las distintas direcciones, a excepción de las de Administración y de Personal, que se organizarán sobre la base de jefaturas, contarán, según sus necesidades, con funcionarios técnicos denominados Inspectores Generales, Sub-Inspector General e

---

Inspectores. Estos últimos tendrán a su cargo la fiscalización directa de la enseñanza y residirán en la zona que determine el Consejo General de Educación.

ARTICULO 17. Será facultativo del Ministerio de Justicia y Educación completar los cuadros técnicos en las distintas ramas en que se divide la enseñanza, con los asesores o docentes, argentinos, preferentemente, o extranjeros que considere necesarios.

ARTICULO 18. El P.E. dictará los planes y programas a propuesta del Ministerio de Justicia y Educación, con el asesoramiento de las Direcciones Generales.

ARTICULO 19. Sin perjuicio del cumplimiento del Plan Básico Mínimo de enseñanza en cada rama, los programas podrán adaptarse a las características zonales y diferenciales de modo que cada tipo de escuela pueda desenvolver su acción en el marco de sus finalidades específicas y con miras a satisfacer una necesidad colectiva y social.

ARTICULO 20. El Ministerio de Justicia y Educación, obligadamente por intermedio de sus organismos, contará con el censo actualizado de la población escolar.

ARTICULO 21. Para el cumplimiento integral de lo dispuesto por el artículo anterior, queda establecida la ficha familiar y la cédula de identidad escolar.

ARTICULO 22. Las distintas autoridades provinciales, municipales y comunales, tienen la obligación de colaborar en el cumplimiento de la presente ley.

ARTICULO 23. El personal escolar tendrá las obligaciones y gozará de los beneficios, derechos y garantías que establece la respectiva ley de escalafón y estabilidad.

ARTICULO 24. La ley de presupuesto anual y leyes especiales que se dicten incluirán las partidas necesarias para atender en forma integral la Educación pública en la Provincia, y la remuneración equitativa de su personal.

ARTICULO 25. Como organismo de colaboración, el Ministerio de Justicia y Educación, propiciará y fomentará la creación de Sociedades Vecinales, bajo la denominación de Asociaciones Cooperadoras con los deberes y derechos que establezca la reglamentación.

ARTICULO 26. El Ministerio de Justicia y Educación, con la participación de sus organismos, propiciará la creación de Bibliotecas pedagógicas, Escolares y Populares, y de toda otra forma de extensión cultural. Asimismo fomentará, en forma intensiva, el Turismo Escolar.

ARTICULO 27. El Ministerio de Justicia y Educación contará con una publicación mensual que con el título de " Boletín de Educación ", se ocupe exclusivamente de este ramo. Por una sección especial se facilitará la edición y distribución de libros y materiales de enseñanza que faciliten la tarea del educando y estimule la cultura del docente.

ARTICULO 28. Los edificios escolares reunirán las condiciones de higiene y pedagógicas necesarias. Una comisión permanente designada por el P.E. asesorará sobre las condiciones antedichas y fomentará por medio de un plan orgánico general las construcciones y mejoras relativas a los edificios escolares, aconsejando a tales efectos la inclusión de partidas en el presupuesto anual y la sanción de leyes especiales. Las construcciones escolares preverán la posibilidad de convertir a la escuela en centro principal de la Educación cultural.

ARTICULO 29. Quedan derogadas, la Ley Escolar de la Provincia de fecha 12 de noviembre de 1886 y sus modificatorias Nros. 2005 y 2049 y toda otra que se oponga a la presente.

Deroga a:

Ley 2.005 de Santa Fé

Ley 2.049 de Santa Fé

ARTICULO 30. Comuníquese, etc.

FIRMANTES

CAESAR. RAPELA.

## **Bibliografía**

### **a.-General**

AIELLO DE ALMEIDA, María Alba. Mediación: Formación y algunos aspectos claves. Editorial Porrúa. México. 2001.

ALVAREZ, Gladys S La mediación y el acceso a la justicia. Ribinzal – Culzoni. Buenos Aires.2003.

BARUCH, Bush. La promesa de la mediación. San Francisco. Jossey – Bass 1994.

HIGHTON, E, y Alvarez, G. Mediación para resolver conflictos. Editorial Ad. Hoc, Buenos Aires.

IANNI y PEREZ. La convivencia en la escuela. Un hecho, una construcción. Hacia una modalidad diferente en el campo de la prevención. Paidós, Buenos Aires 1998.

JOHNSON David y JHONSON Roger. Como reducir la violencia en las escuelas. Ediciones Paidós Educador.

RAMOS MEJIAS Cecilia, Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa. 1º ed. Buenos Aires: Librería histórica.2003.

ROZENBLUM, Sara. Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Aique. Buenos Aires.1998.

WASTZLAWICK, BAVELAS y JACKSON. Teoría de la comunicación humana. Herder. Barcelona. 1997.

### **b.- Especial**



---

ALZATE, Ramón. Resolución de conflictos. Transformación de la escuela. Graó. Barcelona .2003.

ARECHAGA, Patricia y Brandoni Florencia. Acerca de la clínica de mediación (relatos casos)

BARRAGÁN, E: Cultura de paz y violencia de género. En Perspectiva, número 4. Sevilla, Consejería de Educación y Ciencia. 2002

BIANCHI, Roberto A. Mediación prejudicial y conciliación. Editorial Zavalia.1996.

BOQUÉ, M. Guía de mediación escolar. Octaedro- Rosa Sensat. Barcelona. 2002.

BRANDONI, Florencia. Mediación Escolar. Propuesta, reflexiones y experiencia. Ediciones Paidós Educador. Buenos Aires.1998.

CONSEJERÍA DE EDUCACION Y CIENCIA .JUNTA DE ANDALUCÍA.  
Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos.

GIRARD, K. y KOCH, J: Resolución de conflictos en las escuelas. Granica, Barcelona. 1997

GOLEMAN, D. Inteligencia emocional. Paidós, Barcelona. 1997.

IGOLNIKOV, Daniel J, Negociación sus reglas. Ediciones Centro Norte. Buenos Aires.

JARES, J. Educación y conflicto. Guía de educación para la con vivencia. Editorial Popular, Madrid. 2001.

JARES, J. Educación para la paz. Su teoría y su práctica. Popular, Madrid. 1999.

JOHNSON, D. - JOHNSON, R.: Cómo reducirla violencia en las escuelas. Paidós, Buenos Aires.1999.

PEREZ, Francisco Gutiérrez, Castillo Daniel Prieto. La medición pedagógica. Ediciones Ciccus La Crujía.1998.

SANTOS GUERRA, M. A. El sistema de relaciones en la escuela. Barcelona. 1990 .

---

ÍNDICE

Diseño de Investigación del proyecto de Trabajo Final.....	1
--	---

Capítulo I
LA MEDIACIÓN

	<u>Pág.</u>
1. Nociones preliminares.....	5
2. El nacimiento de la mediación.....	7
2.a.- Antecedentes Históricos.....	7
3. Conceptos y definiciones.....	11
4. Experiencia comparada en países americanos.....	15
5. ¿Por qué de la mediación? .....	20
6. Caracteres importantes.....	22
6.1. Principio de la autocomposición.....	22
6.2. Principio de la autonomía.....	23
6.3. El poder del mediador.....	24
7. La profesión del mediador y su profesión de origen.....	25
8. Etapas del proceso.....	27
9. Cualidades esenciales de la mediación .....	31
10. Modelos.....	34
11. Conclusión.....	40

Capítulo II
EL CONFLICTO EN EL MARCO DE LA MEDIACIÓN

1. El conflicto en el marco de la mediación .....	42
1.1 El conflicto como oportunidad .....	44
1.2 Elementos del conflicto.....	46
1.3 Aspectos a tener en cuenta para resolver conflictos.....	53
1.4 Otra perspectiva del conflicto.....	53
2. Condiciones en los sujetos para mediar.....	58
3. La comunicación como eje del proceso de mediación.....	61
3.1 El valor de la comunicación.....	61
3.2 Técnicas de comunicación.....	64
4. Habilidades de escucha .....	73
5. Límites a la mediación .....	74

6.	Síntesis del capítulo .....	78
----	-----------------------------	----

### Capítulo III.

#### MEDIACIÓN ESCOLAR

	<u>Pág.</u>	
1.	Mediación escolar.....	80
2.	La mediación en la escuela: ventajas y límites en su implementación.....	83
3.	Convivencia escolar.....	86
4.	Historia de la resolución de conflictos en la escuela.....	91
5.	Experiencias en mediación: programas .....	94
6.	Mediación escolar en la Argentina.....	99
7.	Crear una escuela en la que el conflicto sea positivo.....	106
8.	Conclusiones del capítulo.....	108

### Capítulo IV.

#### VÍNCULO ENTRE MEDIACIÓN Y DERECHO

1.	Vínculo entre mediación y derecho.....	110
2.	Barreras del sector judicial en Latinoamérica.....	114
3.	La mediación como práctica del derecho.....	117
4.	Derecho comparado .....	118
5.	Situación en la República Argentina.....	121
6.	Orígenes.....	122
7.	Normativa en Argentina.....	124
8.	Normativa en la Provincia de Santa Fe .....	129
8.1.-	Ley de Mediación en Santa Fe. Caracteres.....	130
9.	Ley Nacional de Educación: lineamientos generales.....	132
10.	Resumen .....	135

---

Capítulo V

MEDIACION ESCOLAR EN LA PROVINCIA DE SANTA FE

	<u>Pág.</u>
1. Por qué mediación escolar en Santa Fe.....	138
2. Precedentes.....	142
2.a.- Entrevista no formal.....	142
2.b.- Experiencias.....	144
3. Prácticas en el mundo.....	146
4. Descripción de la mediación educativa.....	150
5. Propuesta.....	151
6. Fundamentos de la Propuesta.....	152
7. Encuadre Jurídico.....	155
8. Decreto Reglamentario.....	159
9. Conclusiones personales .....	162