

# Universidad Abierta Interamericana



**Facultad de Desarrollos e Investigación Educativos**

**Sede Rosario - Campus Pellegrini**

**Carrera: Profesorado Universitario para Educación Secundaria y Superior**

**Tesina Título:**

**El valor de la mediación Escolar en la Convivencia Educativa**

**La experiencia en la**

**Escuela Secundaria N° 11**

**-Ciudad de Rosario del Tala -Entre Ríos**

**Alumno:** María Soledad Buriano

**Mail:** Bursol@hotmail.com

**Domicilio:** 25 de Mayo N° 434 Rosario del Tala, Entre Ríos

**Teléfono:** 03445-422032 / 03445-15458357

**Profesora:** Mag. Lic. Ana María Trottni

**Diciembre 2011**

# INDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	4
<b><u>CAPITULO I: APORTES TEÓRICOS AL ESTUDIO DE LA MEDIACIÓN.....</u></b>	<b>8</b>
I.1. Abordaje Conceptual.....	11
<b><u>CAPITULO II: MEDIACIÓN EDUCATIVA.....</u></b>	<b>16</b>
II. 1. Enfoques o modelos en mediación.....	19
II. 2. Etapas del proceso de mediación.....	21
II. 3. Rol y funciones del mediador.....	22
II. 4. Recursos del mediador.....	23
II.4.1. La escucha activa.....	23
II.4.2. Las preguntas.....	23
II.4.3. El parafraseo.....	24
II.4.4. Torbellino de ideas.....	25
II.4.5. Mensaje en primera persona.....	26
II.4.6. Desempeño de roles.....	26
II.5. El acuerdo.....	26
II.6. La mediación en la escuela.....	27
II.7. El aporte de la mediación a la práctica pedagógica.....	29
<b><u>CAPITULO III: ORIENTACIONES PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS EN MEDIACIÓN ESCOLAR.....</u></b>	<b>30</b>
<b><u>CAPITULO IV: LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LA CONVIVENCIA EDUCATIVA DE LA ESCUELA SECUNDARIA N° 11.....</u></b>	<b>36</b>
IV.1. Características de la Comunidad Educativa.....	36
IV.2. La mediación en la Escuela Secundaria N° 11.....	37
IV.3. Implementación del proyecto de mediación entre pares en la Escuela Secundaria N° 11.....	39
IV.4. Características generales de la mediación escolar en la escuela secundaria N°11.....	40
IV.5. Etapas en el diseño e implementación del proyecto de mediación entre pares.....	42
IV.5.1. Conocimiento de todo el personal sobre la mediación, sus	

fundamentos y características.....	42
IV.5.2. Creación de consenso entre todos los actores institucionales.....	43
IV.5.2.1. Selección de los integrantes del Equipo coordinador del Proyecto dentro de la institución.....	45
IV.5.2.2. Información, participación de los padres en relación con los objetivos del Proyecto y su implementación.....	48
IV.5.2.3. Capacitación del personal de la institución en los fundamentos y técnicas de la mediación en ámbitos escolares.....	49
IV.5.2.4. Trabajo de aula con los alumnos de todos los cursos.....	50
IV.5.2.5. Selección y modalidades de organización del grupo de alumnos mediadores.....	51
IV.5.2.6. Capacitación de los alumnos mediadores por parte del Equipo coordinador del Proyecto en la institución.....	53
IV.5.2.7. Organización de tiempos y espacios para llevar a cabo la mediación..	53
IV.5.2.8. Puesta en marcha del Proyecto.....	54
IV.5.2.9. Seguimiento y evaluación.....	54
<u>IV.6. La mediación en el marco normativo de la escuela.....</u>	54
<u>IV.7. Casos mediables y no mediables.....</u>	55
<u>IV.8. Casos en que se suspende la mediación entre pares.....</u>	56
<b>CAPITULO V: ANÁLISIS DE ENTREVISTAS.....</b>	58
<b>CONCLUSION.....</b>	76
<b>APORTES TEORICOS.....</b>	78
<b>ANEXO.....</b>	79
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	118

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas no quedan exentas de las distintas manifestaciones de violencia que atraviesan a la sociedad en la cual todos estamos insertos. Esta problemática, impacta en todos los actores de la comunidad escolar y los factores que la originan son variados y complejos.

En la actualidad consideramos imprescindible aportar estrategias y herramientas para la formación de los educadores en nuevos métodos de resolución pacífica de conflictos que contribuyan a una convivencia armónica.

Estas nuevas corrientes pretenden focalizar el interés en el fortalecimiento de las relaciones humanas, procurando lograr canales de comunicación efectivo que permitan vivenciar valores democráticos, que favorezcan vivir en comunidad.

Hoy día se puede observar en las escuelas que las diferentes situaciones de violencia lesionan la convivencia escolar. Asimismo, el tradicional sistema de valores parece no tener firmeza para garantizar la coexistencia armónica entre los actores institucionales.

No podemos dejar de mencionar, si nos referimos a la convivencia escolar y mediación educativa, el concepto de violencia escolar. Debido a la falta de unidad de criterios entre diferentes autores en relación a éste tema, usualmente se dificulta el tratamiento del mismo sin definir previamente el concepto de violencia.

El término convivencia describe la realidad física de vivir en compañía de otro u otros o de cohabitar con ellos. Es justamente cómo viviendo con los demás, nos socializamos, incorporamos los productos culturales, colaboramos en las tareas colectivas y tenemos oportunidad de alcanzar nuestras metas más existenciales.

La creación de un clima de convivencia pacífica en las escuelas, pensada desde el desarrollo de habilidades sociales específicas, la mejora de la comunicación, la negociación y la mediación, es una forma eficaz de hacerla efectiva en el día a día.

Una convivencia pacífica en lo cotidiano concibe el conflicto como oportunidad de crecimiento personal y grupal, no como tradicionalmente se lo ha considerado como un mero problema de disciplina que debe ser resuelto a cualquier costo y sin preocuparse

por la continuidad de la relación, sino desde una instancia de resolución de conflictos a pequeña escala, de soluciones y aportaciones constructivas, en el que haya un protagonismo de los participantes.

Teniendo presente esta perspectiva de la resolución pacífica de conflictos en la convivencia educativa es que numerosos autores incorporaron el tema de la mediación escolar, como consecuencia del conflicto que se produce por el deterioro de las relaciones interpersonales.

La mediación es un tema que no surge en el campo escolar y su impacto se da, en gran medida, en lo jurídico, por lo cual en reiteradas oportunidades su práctica queda asociada a ese ámbito.

En los últimos años se instauró el debate sobre la problemática de la violencia en las escuelas, al igual que crecen las demandas sobre la posibilidad de trabajar con herramientas de mediación y negociación de conflictos.

La mediación ha sido definida por algunos autores como “el arte de promover acuerdos”<sup>1</sup>. Desde la antigüedad se practica naturalmente ante la necesidad de dirimir conflictos.

Hoy, la mediación es considerada como un procedimiento metódico e institucionalizado que parte de la necesidad de resolución de disputas en distintos ámbitos del quehacer humano e instrumenta técnicas para promover acuerdos.

Paillet y Amtutz nos dicen que la mediación “es un proceso voluntario en el cual un tercero neutral, mediador, facilita la comunicación entre dos o más personas para que logren llevar adelante una negociación colaborativa con el objeto de zanjar el conflicto que los enfrenta con el menor costo de tiempo y desgaste emocional y así llegar a un acuerdo satisfactorio para todo los participantes”<sup>2</sup>.

Teniendo en cuenta todo lo antedicho y viendo que la problemática de la “violencia escolar” impacta en las escuelas, y que esta realidad no escapa a la Escuela Secundaria N° 11 de Rosario del Tala Entre Ríos, nos preguntamos si la mediación escolar puede constituirse en una herramienta útil en el ámbito de dicha institución para la prevención, resolución y gestión de conflictos.

También nos preguntamos si el abordaje de los conflictos en forma pacífica y las herramientas de mediación y negociación contribuirán a mejorar el funcionamiento y el clima institucional.

---

<sup>1</sup> Peillet, M., Amtutz, J. y Mazzarantani E. *Pedagogía de la Paz*. Bica C. E. M., 2005. Pág.12

<sup>2</sup> Íbidem. Pág.. 30

Nuestro objetivo general consiste en analizar la utilidad de la herramienta de mediación escolar como estrategia de resolución pacífica de conflictos en la convivencia educativa.

Los objetivos específicos nos permitirán:

- Determinar la importancia de la convivencia educativa.
- Reconocer qué condiciones brinda la institución educativa para la implementación de herramientas de resolución pacífica de conflictos.
- Identificar qué lugar dan, los actores institucionales, a la mediación escolar en su práctica diaria.

Elaborados los objetivos, nos planteamos como hipótesis si la mediación escolar ¿favorecerá la convivencia educativa en el ámbito de la Escuela Secundaria N° 11, considerándola una herramienta útil para la prevención, resolución y gestión de conflictos? o no”

El método elegido para abordar esta temática es el cualitativo.

El tipo de de investigación es cualitativa con finalidad descriptiva. Es un estudio no experimental de corte transversal. El propósito es describir qué condiciones brinda como institución educativa la Escuela Secundaria N° 11 de Rosario del Tala, Entre Ríos, para la implementación de herramientas de resolución pacífica de conflictos; y lo hacemos durante los meses de abril a diciembre del año 2010, específicamente en lo que tiene que ver con la mediación escolar en la convivencia educativa.

Teniendo en cuenta que una investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, en este trabajo lo que haremos será describir los fenómenos observados tal cual y como se dieron en un momento dado. No construiremos ninguna situación sino que observamos situaciones existentes y las analizamos.

Para llevar a cabo esta investigación, realizamos entrevistas semiestructuradas con docentes de la Escuela Secundaria N° 11, teniendo en cuenta en las mismas las actividades y funciones que desempeñan en cada uno de los años en que dictan clase. Además participamos en las reuniones el Consejo Institucional de Convivencia, donde se debatió la sanción que le correspondía a cada alumno que transgredía una de las normas institucionales consensuadas por la comunidad educativa en su conjunto y registrada en el Acuerdo Escolar de Convivencia.

Trabajamos de manera conjunta con el equipo directivo en la elaboración del Acuerdo escolar de Convivencia, teniendo en cuenta la reglamentación vigente, a nivel provincial, para dicha elaboración.

Observamos clases, y la dinámica institucional, participamos activamente en los procesos de mediación que se realizaron, así como también en los talleres sobre técnicas de mediación que se le brindó al grupo de docentes de la institución. La observación de clases, la participación activa en los procesos de mediación institucional y las entrevistas son datos primarios ya que fueron tomados de primera mano.

De nuestra conclusión podemos inferir que la mediación permite crear una visión del conflicto y del otro como persona, permitiendo de esta manera una mejora en el clima de la escuela desde una mirada institucional en lo cotidiano.

La mediación educativa es un espacio más para el aprendizaje de nuevas formas de relación y comunicación que pone énfasis en la convivencia para el clima de trabajo óptimo, haciendo hincapié en determinados valores que inspiran los derechos humanos. Nos parece positivo clarificar que la mediación no brinda soluciones mágicas y su aplicación no resulta eficaz en todos los casos. No obstante es un mecanismo para resolver los conflictos de un modo diferente y forma parte de la cultura de la paz.

# CAPITULO I

## APORTES TEÓRICOS AL ESTUDIO DE LA MEDIACIÓN

Fundamentamos la postura de incluir la mediación escolar en la convivencia educativa sosteniendo el concepto de mediación propiamente dicho, a partir del estudio de experiencias reconocidas internacionalmente y en la Provincia de Entre Ríos.

Aportando fuertemente a la relación del problema de la violencia escolar, ha surgido, con clara especificidad, como especialidad de la Mediación, la Mediación Educativa, que junto a la mediación comunitaria y otras han pasado a formar parte de lo que ha dado en llamarse Mediación Social.

La escuela aparece como referente de la sociedad y el Estado y es uno de los pocos espacios públicos que queda, al que asisten niños y jóvenes, lo que le otorga una capacidad multiplicadora de influencias. Desde este lugar ocupa un espacio privilegiado e irrenunciable, a partir del que debe asumir una responsabilidad, que no puede ser neutra ni objetiva, sino netamente política.

El rebrote de la violencia de los últimos años ha puesto en evidencia la incapacidad social para abordar los conflictos de un modo no litigantes, derivando en procesos altamente destructivos.

Hoy día podemos observar en las escuelas que las diferentes situaciones de violencia van lesionando la convivencia escolar. Asimismo, el tradicional sistema de valores parece no tener firmeza para garantizar la coexistencia armónica entre los actores institucionales.

Esto muestra cómo las instituciones educativas no quedan exentas de las distintas manifestaciones de violencia que atraviesan a la sociedad en la cual todos estamos inserto. Esta problemática, impacta en todos los actores de la comunidad escolar y los factores que la originan son variados y complejos.

No se puede dejar de mencionar, si nos referimos a la convivencia escolar y mediación educativa, el concepto de violencia escolar. Debido a la falta de unidad de criterios entre diferentes autores en relación a éste tema, usualmente se dificulta el tratamiento del mismo sin definir previamente el concepto de violencia.



El término convivencia describe la realidad física de vivir en compañía de otro u otros o de cohabitar con ellos. Es justamente como viviendo con los demás, nos socializamos, incorporamos los productos culturales, colaboramos en las tareas colectivas y tenemos oportunidad de alcanzar nuestras metas más existenciales.

La creación de un clima de convivencia pacífico en las escuelas, pensada desde el desarrollo de habilidades sociales específicas, la mejora de la comunicación, la negociación y la mediación, son una forma eficaz de hacerla efectiva en el día a día.

Una convivencia pacífica en lo cotidiano concibe el conflicto como oportunidad de crecimiento personal y grupal, no como tradicionalmente se lo consideró como un mero problema de disciplina que debe ser resuelto a cualquier costo y sin preocuparse por la continuidad de la relación, sino desde una instancia de resolución de conflictos a pequeña escala, de soluciones y aportaciones constructivas, en el cual haya un protagonismo de los participantes.

Teniendo presente esta perspectiva de la resolución pacífica de conflictos en la convivencia educativa es como numerosos autores han incorporado el tema de la mediación escolar, como consecuencia del conflicto que se produce por el deterioro de las relaciones interpersonales.

Como ya mencionamos, la mediación es un tema que no surge del campo escolar y que su impacto se da, en gran medida, en lo jurídico, por lo cual muchas veces su práctica queda asociada a ese ámbito.

No obstante, la mediación se afianza día a día y excede ampliamente los ámbitos de la comunidad jurídica. Basta con mencionar su aplicabilidad en contextos escolares y comunitarios en los que se desarrolla. Es así que las diferentes profesiones de base sustentan la mediación como una profesión con características trasdisciplinarias.

Al referirnos a la mediación, en educación, pensamos que necesita un proceso específico para el abordaje de la temática.

La mediación ha sido definida por algunos autores como “el arte de promover acuerdos”<sup>3</sup>. Desde la antigüedad se practica naturalmente ante la necesidad de dirimir conflictos.

Hoy, la mediación es considerada como un procedimiento metodizado e institucionalizado que parte de la necesidad de resolución de disputas en distintos ámbitos del quehacer humano e instrumenta técnicas para promover acuerdos.

---

<sup>3</sup> Ibídem Pág. 2

Sin embargo, algunos aventuran a sostener que el abordaje de los conflictos en forma pacífica y las herramientas de mediación y negociación contribuyen, en gran medida, a mejorar el funcionamiento y el clima institucional.

En la actualidad se considera imprescindible aportar estrategias y herramientas para la formación de los educadores en nuevos métodos de resolución pacífica de conflicto que contribuyan a una convivencia armónica.

En los últimos años se instauró el debate sobre la problemática de la violencia en las escuelas al igual que crecen las demandas sobre la posibilidad de trabajar con herramientas de mediación y negociación de conflictos en estos ámbitos.

Estas nuevas corrientes pretenden focalizar el interés en el fortalecimiento de las relaciones humanas procurando lograr canales de comunicación efectivos que permitan vivenciar valores democráticos, que favorezcan vivir en comunidad.

Según Paillet y Amututz<sup>4</sup> la mediación tiene raíces antiquísimas con la participación de un tercero que promueve la conciliación y el acuerdo autodeterminado en China, Japón, comunidades africanas y también en España.

En los Estados Unidos, la mediación se constituyó como obligatoria en varios de sus Estados desde 1970, en tanto que en Inglaterra el “Ombudsman” se dedica al tema en lo privado y en Francia se implementó en 1995. Podemos mencionar, también, que en México está prevista en la mayoría de las legislaciones relacionada con conflictos civiles, laborales y económicos.

Paillet y Amututz<sup>5</sup> nos dicen que la mediación “Es un proceso voluntario en el cual un tercero neutral mediador, facilita la comunicación entre dos o más personas para que logren llevar adelante una negociación colaborativa con el objeto de zanjar el conflicto que los enfrenta con el menor costo de tiempo y desgaste emocional y así llegar a un acuerdo satisfactorio para todos los participantes”.

Debido a diferentes hechos se comenzó a comprender la importancia de enseñarles a los escolares, técnicas y habilidades para resolver conflictos en forma pacífica. Países como Francia e Italia implementaron con éxito Programas de Mediación Escolar. Además, en Barcelona (España) se llevó a cabo un programa especial de “Mediación

---

<sup>4</sup> Citado por Paillet de Pautaos, Marta. *Pedagogía de la Paz: Construir la convivencia manejando adecuadamente los conflictos. Enredarse. Programa para la convivencia educativa* [revista en línea] 2008 Noviembre [cited 2010 octubre 11] 1 (2) [32 pantalla]. Disponible desde URL: <http://www.entrerios.gov.ar/cge> Pág. 18

<sup>5</sup> Ibid. Pág.18

entre delincuentes juveniles y sus víctimas”, que ha reducido muchísimo el índice de reincidencia.

Actualmente, en países de América Latina como Colombia y México, utilizan la mediación para resolver desavenencias y reducir el conflicto en la escuela, adecuando el camino para la toma de decisiones, proporcionando para ello procedimientos específicos.

Argentina no ha quedado alejada del tema. La Ley N° 4711 de Mediación Escolar de la Provincia de Chaco es la precursora de la temática en nuestro país. Otras provincias están trabajando esta temática, entre las cuales se encuentra la Provincia de Entre Ríos.<sup>6</sup>

Hablaremos de la mediación educativa para la resolución pacífica de conflictos como una herramienta que lleva a la formación integral de la persona en tanto ayuda a crecer y a desarrollarse, aportando a la colaboración y la mejora de las relaciones interpersonales, enriqueciendo a la persona para afrontar situaciones nuevas basadas en valores fundamentales.

### I.1 Abordaje conceptual

Hemos incluido este apartado porque consideramos que los conceptos que vamos a definir a continuación nos han servido de guía para posibilitar una lectura y reflexión sobre nuestra experiencia en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos. Además pueden servir de ayuda al lector que no tiene un conocimiento profundo de los pilares que sostienen el trabajo de mediación escolar en la convivencia educativa.

#### **Mediación:**

La mediación es un tema que no surge en el campo de lo jurídico. Es considerada como un procedimiento metodizado e institucionalizado que parte de la necesidad de

---

<sup>6</sup> Paillet de Pautaos, Marta. *Pedagogía de la Paz: Construir la convivencia manejando adecuadamente los conflictos*. Enredarse. Programa para la convivencia educativa [revista en línea] 2008 Noviembre [cited 2010 octubre 11] 1 (2) [32 pantallas]. Disponible desde URL: <http://www.entrierios.gov.ar/cge> Pág. [19](#)

resolución de disputa en distintos ámbitos del quehacer humano e instrumenta técnicas para promover acuerdos.

### **Mediación Escolar:**

La mediación es una estrategia que permite una integración de los temas pedagógicos y los temas sociales, y permite un ejercicio cotidiano para trabajar con la resolución no violenta de conflictos.

Es un método de resolución de disputas aplicable a las situaciones en que las partes en conflicto han llegado a un punto en que la comunicación entre ambas está bloqueada o es muy difícil, y por tanto, no pueden intentar resolver la desavenencia a través de la negociación directa. Por eso, suele definirse a la mediación como una negociación asistida.

Es un proceso en el cual un tercero neutral, sin poder sobre las partes, ayuda a éstas a alcanzar voluntariamente un acuerdo mutuamente aceptable.

La mediación en la escuela es educativa, si es tomada como una de las herramientas que puede favorecer el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para poder mejorar la convivencia, en tanto provee mecanismos e instancias para abordar los conflictos de un modo cooperativo, previniendo su escalada hacia situaciones de violencia.

La mediación en la escuela, es una herramienta de resolución de conflictos que permite gestionar temas relacionados con la vida cotidiana de la institución. Además posibilita hacer un trabajo de prevención evitando obrar por impulso o miedo, lo cual en lugar de una acción educadora se convertirá en un intento para acallar un síntoma, obstaculizando la posibilidad de generar aprendizajes para mejorar el clima institucional.

### **Conflicto:**

El conflicto es inherente a toda relación, “su existencia es parte de la diversidad de posibilidades del ser humano y, desde ahí, el conflicto es un promotor del cambio personal y social.”<sup>7</sup> El mal manejo del mismo, o el intento de negarlo o suprimirlo, puede llevar a una escalada de la confrontación, que resulte en su tratamiento, a través de métodos violentos.

---

<sup>7</sup> Colectivo Amani, *Educación intercultural*, Editorial Popular, Madrid, 1995. Pág. 22

En nuestra cultura, el término conflicto suele tener una connotación negativa y desde el sentido común, se lo piensa como algo a evitar o suprimir. En este trabajo definiremos conflicto como una situación en la que existen necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos que se perciben como incompatibles. Todo conflicto es, en realidad, un proceso que tiene causas, desarrollo y ciertas consecuencias; lo aislamos con el propósito de facilitar su tratamiento. El conflicto puede darse a nivel intrapersonal, interpersonal o intergrupales.

En toda institución el conflicto entre personas o grupos diferentes es inherente a su funcionamiento, es parte de su propia dinámica. Por ello, los conflictos no necesariamente obstaculizan o son disfuncionales para una buena convivencia, sino que muchas veces pueden convertirse en una oportunidad para profundizar el desarrollo de las habilidades sociales ya mencionadas y lograr mejorar relaciones interpersonales y/o intergrupales. Esto depende de que sean abordados mediante un proceso en que las partes involucradas puedan comprender la situación desde la perspectiva de/los/ otros/s, pensar y proponer opciones que resulten satisfactorias para todos y acordar en las acciones necesarias para resolverla.

### **La comunicación:**

“Una buena comunicación es una de las destrezas clave que hay que adquirir en la educación y, especialmente, en la educación para la paz, con objeto de que permita, entre otras cosas, una acertada solución de conflictos.

Gran parte de las preocupaciones de la educación se refieren a la enseñanza de las artes de la comunicación escrita y oral, pero en la educación para la paz se otorga mayor importancia a la escucha, y la comunicación constituye un proceso activo en los dos sentidos”.<sup>8</sup>

### **La negociación:**

La negociación es un proceso de resolución o abordaje de conflictos durante el cual las partes implicadas, en forma directa, discuten y acuerdan (o no) sobre la propuesta que mejor satisface a ambas. Por lo general, cada parte suele llegar a la negociación con una posición respecto de cuál es la propuesta que considera justa, adecuada, conveniente desde su punto de vista. Esta posición es normalmente la expresión de una decisión

---

<sup>8</sup> Fell, Gil: Paz, en Hicks, D. (comp.), *Educación para la paz*, Morata, Madrid, 1993. Pág. 34

tomada a partir del análisis, más o menos conciente y/o profundo, de la situación conflictiva y refleja lo que la parte percibe como la mejor satisfacción de sus intereses. Sin embargo, es importante destacar que, generalmente, en una disputa confluyen más intereses de cada parte que aquellos que se expresan en el reclamo explícito que se manifiesta en la posición.

### **Violencia:**

La palabra violencia tiene su raíz etimológica en el latín “vis”, que significa “fuerza”, lo cual se corresponde con los verbos violentar, violar, forzar. Por lo tanto podemos expresar sobre violencia que significa “vencer la resistencia de la otra persona, sin ninguna forma de cooperación o autorización tácita o explícita del implicado, e incluso con al menos un mínimo de rechazo”; o también como “aquello que está fuera de su natural estado”.

Según De Fillippis<sup>9</sup>, “violencia remite al uso de la fuerza física o psicológica en contra de un semejante para herir, humillar, dañar, dominar, perjudicar. La violencia es un intento de doblegar al otro, contra su voluntad, mediante la fuerza y el poder”.

### **Convivencia:**

El término convivencia describe la realidad física de vivir en compañía de otro u otros o de cohabitar con ellos. Pero su significado incorpora también las propias consecuencias psicosociales de ese hecho.

La convivencia hace alusión a cómo una comunidad define su “estar juntos”. De eso se trata, de “vivir con”. Esto demuestra que vivimos en una sociedad con multiplicidad de matices y diferencias, y en la pluralidad debe haber un espacio para la diversidad, la cooperación y la solidaridad, ya que eso representa una fuente de enriquecimiento.

“Vivir juntos” implica un aprendizaje esencial para crecer y lograr una sociedad más justa.

### **Educación para la paz:**

El área de la Formación ética y ciudadana incluye como objetivos fundamentales la formación para la vida en democracia así como la educación para la paz y los derechos humanos.

---

<sup>9</sup> De Filippis, Irma Celina. *Violencia en la Institución educativa. Una realidad cotidiana*. Ed. Espacio, Buenos Aires, 2004. Pág. 9

“La Educación para la Paz es una tentativa de responder a los problemas de conflicto y de violencia en escalas que se extienden desde lo global y lo nacional a lo local y personal. Constituye una exploración de los modos de crear futuros más justos y firmes”<sup>10</sup>.

Se pueden encontrar diferentes definiciones de la Paz que, a partir de los años '50, se fueron ampliando y profundizando: desde la ausencia de violencia directa (agresión, disturbios, guerra, terrorismo) hacia la ausencia de violencia estructural (pobreza, hambre, discriminación). “La Paz pasa ahora a suponer una cooperación y un cambio social no violento orientado a la creación en una sociedad de estructuras más equitativas y justas (paz positiva)”.<sup>11</sup>

A su vez, Hicks incluye en el campo de la educación para la paz, además de los conocimientos relacionados con ciertas áreas temáticas, otros dos componentes por los que se debe preocupar la enseñanza: ciertas actitudes como el respeto por los otros, la autoestima, el compromiso por la justicia y determinadas destrezas o habilidades que los estudiantes deben aprender y desarrollar: la reflexión crítica, la cooperación, la comprensión, la aserción y la resolución de conflictos.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> D: Hicks, Comprensión del campo, en D. Hicks (comp.), “*Educación para la Paz*”, Ediciones Morata, Madrid, 1993. Pág. 27

<sup>11</sup> *Ibíd.* Pág. 29

<sup>12</sup> *Conflicto, Paz, Guerra, temas nucleares, Justicia, Poder, Género, Etnia, Medio ambiente, Futuros* (no se conocen más datos).

## CAPITULO II

### MEDIACIÓN EDUCATIVA

En nuestra cultura el término conflicto suele tener una connotación negativa y desde el sentido común, se lo piensa como algo a evitar o suprimir. En este trabajo definiremos conflicto como una situación en la que existen necesidades, intereses, propósitos y objetivos que se perciben como incompatibles. Todo conflicto es, en realidad, un proceso que tiene causas, desarrollo y ciertas consecuencias; lo que hacemos usualmente es aislarlo con el propósito de facilitar su tratamiento. El conflicto puede darse a nivel interpersonal, intrapersonal o intergrupalo.

En toda institución el conflicto entre personas o grupos diferentes es inherente a su funcionamiento, es parte de su propia dinámica. Esto demuestra que los conflictos no necesariamente obstaculizan o son disfuncionales para una buena convivencia sino que muchas veces puedan convertirse en una oportunidad para profundizar el desarrollo de habilidades sociales y lograr mejores relaciones interpersonales e intergrupales. Esto se puede lograr si son abordados mediante un proceso en el que las partes involucradas puedan comprender la situación desde la perspectiva de los otros, pensar y proponer opciones que resulten satisfactorias para todos y acordar las acciones necesarias para resolverla. A partir de esta concepción del conflicto nos proponemos abordar entre las alternativas institucionales, la implementación de mecanismos de mediación de conflictos.

En la vida cotidiana de la escuela, el término negociación, suele ser considerado al igual que el conflicto con una connotación negativa. Sin embargo, “en las instituciones se negocia permanentemente, aún cuando el intercambio se plantee en términos de negociación formal. De hecho, nos encontramos con formas concertadas de condiciones de trabajo, modalidades de procedimientos resultantes de acuerdos explícitos o implícitos, maneras convenidas de evitar, desconocer o resolver los conflictos.

La negociación debe entenderse como una actividad de resolución de conflictos a través de la cual cada una de las partes puede encontrar un beneficio. Desde esta perspectiva, los protagonistas se proponen buscar y encontrar juntos la solución a aquello que se les plantea como dificultad, inconveniente o problema. En este sentido, la



negociación constituye también un conjunto de procesos y procedimientos de aprendizaje.”<sup>13</sup>

Esta concepción de negociación sostenida por Frigerio, supone la voluntad de las partes para colaborar en la resolución del conflicto, poniendo en juego muchas de las habilidades sociales o habilidades para la vida. Es un estilo de negociación cooperativo que supone que, más allá de las posiciones o reclamos explícitos que cada parte tiene frente al conflicto, existen otros intereses, además de los opuestos, que resulta conveniente explorar y que pueden ampliar el espectro de opciones a considerar para lograr una resolución del conflicto en que todas las partes resulten beneficiadas.

La mediación puede considerarse como una extensión de este proceso negociador descrito anteriormente, a la que puede recurrirse cuando las partes no han podido llegar a un acuerdo tratando el conflicto directamente entre ellas. La mediación implica la intervención de un tercero neutral, aceptable para las partes, sin poder de decisión sobre el acuerdo al que eventualmente puedan llegar y cuya función principal es ayudarlas, mediante la conducción de un proceso básicamente comunicacional, a explorar los diversos elementos implicados en el conflicto de modo tal que puedan encontrar opciones de solución satisfactorias y acordar sobre las formas y mecanismos de llevarlas a cabo.

En la conducción del proceso, el mediador pone en juego una serie de técnicas y procedimientos que tienden a facilitar a las partes el logro de una comunicación eficaz, basada en una actitud asertiva, que le permita escuchar y comprender el punto de vista del otro, sus expectativas, necesidades e intereses, intentar coordinarlos con los propios, elaborar opciones creativas que puedan resultar mutuamente beneficiosas o satisfactorias, evaluarlas y tomar decisiones con respecto a ellas, fijar las pautas del acuerdo que dará por resuelto o solucionado el conflicto. En este último paso, es necesario destacar que el mediador debe promover un proceso en el cual efectivamente las partes puedan ser dueñas de su propias decisiones, incluida la de no acordar, para evitar influir en el logro de la mediación.

La mediación es un método de resolución de disputas aplicable a las situaciones en que las partes en conflicto llegaron a un punto en el que la comunicación entre ambas está bloqueada o es muy dificultosa y, por lo tanto, no pueden intentar resolver la

---

<sup>13</sup> Frigerio, G. *Las instituciones educativas. Cara y Ceca*. Troquel, Bs. As. 1992. Pág. 26

desavenencia a través de la negociación directa. Por eso, suele definirse a la mediación como una “negociación asistida”

Como mencionábamos anteriormente, la mediación es un proceso en el cual un tercero neutral, sin poder sobre las partes, ayuda a éstas a alcanzar voluntariamente un acuerdo mutuamente aceptable. A partir de esta definición, podemos considerar ciertas características del proceso de mediación; es un proceso informal, en tanto no tiene procedimientos rigurosamente establecidos. Sin embargo, es un proceso estructurado pues tiene una secuencia flexible, recursos y técnicas específicos. Es voluntaria, tanto para las partes como para el mediador. Es confidencial, en tanto que los asuntos tratados no pueden ser divulgados por las partes ni por el mediador. Es cooperativa, como negociación asistida, las partes deben cooperar en la resolución de su conflicto. Confiere protagonismo a las partes, en cuanto a que el acuerdo a través del cual se resuelva el conflicto o la disputa depende exclusivamente de la voluntad de las partes, el mediador no está autorizado para imponerlo.

En tanto su función educativa, el proceso de mediación permite a las partes, conocer y reconocer las emociones y percepciones propias y del otro, el protagonismo y co-protagonismo en el abordaje de la situación de conflicto. El principio de imparcialidad es para el mediador, que debe ser justo y equitativo en la distribución de los tiempos de exposición de cada una de las partes, evitando de este modo, juzgar, hacer sugerencias y o emitir juicios. Finalmente el principio de participativa señala el protagonismo de las partes en el proceso de la mediación, ya que son ellas las que proponen posibles soluciones y toman sus propias decisiones que les permiten llegar al acuerdo o no. Si bien es un proceso informal, posee ciertas reglas básicas.

Algunos autores<sup>14</sup> han identificado supuestos y proposiciones que sostienen y enmarcan la práctica de la mediación. Estos tienen que ver con que las personas toman decisiones más completas y, por lo tanto, mejores cuando están conscientes de los sentimientos ocasionados por los conflictos, y se enfrentan a dichos sentimientos de una manera efectiva.

Por lo general, los participantes en una desavenencia personal pueden tomar mejores decisiones acerca de sus propias vidas que cualquier otra autoridad externa, como un árbitro.

---

<sup>14</sup> Folberg, J. y Taylor, A. *Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigio*. Limusa-Grupo Noriega Editores. México. 1992 Pág. 43

Las partes que llegan a un acuerdo se sienten más inclinadas a cumplirlo si sienten cierta responsabilidad por el resultado y desarrollan un compromiso hacia el proceso utilizado para alcanzarlo.

Con respecto al acuerdo, mientras mayor sea la precisión con que éste refleje las necesidades, intereses, intenciones y posibilidades de los participantes, mayor será la probabilidad de que perdure.

## II.1-Enfoques o modelos en mediación

Existen diversos enfoques, modelos o concepciones sobre la mediación. Nos interesa describir brevemente las diferencias principales entre dos de los más reconocidos.

El primer enfoque de resolución de problemas o historia de la satisfacción está basado en la negociación colaborativa de la Escuela de Harvard. En este enfoque “el conflicto es visto como la manifestación de un problema que es necesario resolver. El problema existe debido a una incompatibilidad real o aparente de necesidades o intereses... Aunque la insatisfacción resultante puede suscitar controversias o disputas, el conflicto es su núcleo, un problema irresuelto, el problema de satisfacer simultáneamente lo que parecen necesidades no satisfechas incompatibles... Resolver conflictos significa encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todas las partes afectadas, y de tal modo, conduzcan a la satisfacción universal”<sup>15</sup>

Siguiendo a los autores mencionados, observamos que este enfoque incide en una orientación excesivamente acuerdistica del mediador, que tiende a dejar de lado aquellos aspectos de conflicto que no pueden ser tratados como problemas y centrarse en aquellos en torno a los cuales considera que las partes pueden encontrar soluciones concretas y llegar así a un acuerdo, meta fundamental del proceso. “Cuando las partes interactúan con una orientación de resolución de problemas, una aborda las necesidades de la otra fundamentalmente porque de tal modo puede satisfacer sus propias necesidades”<sup>16</sup>. En otras palabras, la colaboración que dentro de este enfoque se produciría entre las partes tendría un carácter principalmente instrumental.

En el segundo enfoque u orientación transformadora de la mediación, el conflicto es visto como una oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las partes involucradas en dos dimensiones que se consideran fundamentales en la moral humana: la

---

<sup>15</sup> Folger, J.P. y Bush, R.A.B. *Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la mediación*. en Folger, J.P. Y Jones, T.S. (comp.), *Nuevas direcciones en mediación*, Paídos, Bs. As., 1997. Pág. 24

<sup>16</sup> *Ibidem* Pág. 26

revalorización propia y el reconocimiento del otro. La primera supone desarrollar y fortalecer la capacidad para “afrontar las dificultades comprometiéndose en la reflexión, la decisión y la acción como actos conscientes e intencionales”<sup>17</sup>. El segundo implica desarrollar y fortalecer la capacidad “para experimentar y expresar preocupación y consideración por los otros, especialmente por esos otros cuya situación es distinta de la propia. En este enfoque transformador, los conflictos aparecen como oportunidades de desarrollar y ejercer ambas cualidades y, por lo tanto, avanzar hacia un desarrollo moral pleno”<sup>18</sup>

Esta corriente o escuela en mediación se relaciona con que lo que se busca, además del acuerdo que resuelva los problemas implicados en el conflicto, es la transformación de las partes y del conflicto mismo. Este enfoque sobre mediación será el que abordaremos, ya que se encuadra entre las características de la mediación escolar en la convivencia educativa dentro de un campo amplio de estrategias didácticas, acciones y proyectos orientados a los propósitos de la educación para la democracia, la paz y los derechos humanos.

Esta corriente transformadora sostiene que, en la mediación, una parte resulta revalorizada cuando “alcanza una comprensión más clara, comparada con la situación anterior, de lo que le importa y por qué, al mismo tiempo que una comprensión de que aquello que le importa es en efecto importante; comprende que existen decisiones con respecto a lo que debe hacer en la situación y que ejerce cierto control sobre esas decisiones; acrecienta sus propias habilidades en la resolución de conflictos; aprende el mejor modo de escuchar, comunicar, organizar y analizar cuestiones, presentar argumentos...”<sup>19</sup>

Siguiendo las características del enfoque transformador de la mediación podemos considerar que, durante la mediación<sup>20</sup>, una parte concede reconocimiento cuando comprende que posee la capacidad de reflexionar, considerar y reconocer la situación de la otra parte, no sólo como estrategia para facilitar su propia situación, sino por un aprecio sincero de la dificultad en que se encuentra el otro. También cuando se siente lo bastante segura como para dejar de pensar exclusivamente en su propia situación y concentrarse hasta cierto punto en lo que está viviendo el otro. Esto le permite dedicarse

---

<sup>17</sup> Baruch Bush, R.A. y Folger. *La Promesa de la mediación*, Granica, Barcelona, 1996. Pág. 20

<sup>18</sup> *Ibíd.* Pág. 21.

<sup>19</sup> Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología, Marco General. Programa Nacional de Mediación Escolar. UNESCO. Brasilia 1997

<sup>20</sup> Baruch Bush, R. A. y Folger Op cit, Pág. 23

conscientemente a tratar de reinterpretar la conducta y el comportamiento anterior de la otra parte. Finalmente podrá admitir que cambió su interpretación acerca del comportamiento del otro y decide comunicárselo.

## II.2 Etapas del proceso de mediación:

En tanto la mediación es un proceso flexible, diferentes autores describen su estructura identificando una cantidad variable de etapas, según el mayor o menor detalle con que caracterizan cada momento del proceso.

En términos generales, podemos identificar los siguientes momentos:

- 1) Apertura de la mediación: creación de condiciones favorables. Discurso del mediador: encuadre.
- 2) Exposición de la situación desde la perspectiva de cada parte. Identificación de intereses y necesidades.
- 3) Reformulación o replanteo de la situación.
- 4) Generación de opciones que contemplen los intereses y necesidades fundamentales de las partes.
- 5) Evaluación y selección de opciones.
- 6) Elaboración de una propuesta de acuerdo que satisfaga a todas las partes involucradas.
- 7) Seguimiento del cumplimiento del acuerdo y nueva convocatoria para su modificación.

La apertura de la mediación es un momento importante pues allí el mediador deberá obtener la confianza de las partes y fortalecer su disposición a transitar el proceso de una manera cooperativa y constructiva para todos. Es probable y se podrá decir que hasta deseable que en éste tránsito, los participantes cambien, hasta cierto punto, sus percepciones, sentimientos, creencias, prioridades, pensamientos o acciones. En función de esto, es fundamental en esta etapa el discurso inicial del mediador, cuyas funciones y contenidos se podrían sintetizar en pasos; entre las funciones se encuentran las de fijar el encuadre, consensuar reglas y asegurar su comprensión y lograr los primeros acuerdos. En el contenido se encuentra la explicación del método, la voluntariedad del proceso para las partes y el propio mediador, confidencial, rol del mediador y protagonismo de las partes.

### II.3. Rol y funciones del mediador

El rol del mediador es el de un tercero neutral, es decir que no debe tener preferencia o inclinación por ninguna de las partes. Además conduce y facilita el proceso de negociación, no es un juez ni es un árbitro. Estas funciones de su rol las puede llevar a cabo mediante el empleo de distintas técnicas y habilidades comunicacionales.

Su desempeño implica el cumplimiento de diversas funciones:<sup>21</sup>

- Inaugura y mantiene abiertos los canales de comunicación entre las partes;
- Legitima y ayuda a las partes a reconocer los intereses y sentimientos de los otros, a obtener revalorización y otorgar reconocimiento;
- Facilita el proceso de exploración de los problemas que permita a las partes la consideración de diferentes puntos de vista, la identificación de intereses y necesidades y la búsqueda de opciones satisfactorias para ambas;
- Actúa como agente de la realidad en la búsqueda de una solución razonable y viable;
- Favorece que las partes desarrollen procedimientos más efectivos de comunicación y negociación.

En líneas generales el mediador es quien conduce y facilita el proceso de negociación, mediante el empleo de distintas técnicas y habilidades comunicacionales.

En la conducción del proceso, pone en juego una serie de técnicas y procedimientos que tienden a facilitar a las partes el logro de una comunicación eficaz, basada en una actitud asertiva, que les permite escuchar y comprender el punto de vista del otro, sus expectativas, necesidades e intereses. El mediador es quien brinda la posibilidad a cada parte para bosquejar opciones creativas que resulten beneficiosas para ambas partes, para que estas puedan evaluarlas y tomar las decisiones que consideren pertinentes. Por último, fijar las pautas del acuerdo que dará por resuelto o solucionado el conflicto.

Es importante destacar que el mediador debe promover un proceso en el cual, efectivamente, las partes puedan comunicarse y ser protagonistas de sus propias decisiones, incluida la de no acordar.

---

<sup>21</sup> Moore, C.: *El proceso de mediación*, Granica, Bs. As. 1995 Pág. 9

En la escuela el docente mediador no puede realizar una mediación estructurada tal como se aplica en el campo de la justicia, pero si utilizar las estrategias y herramientas que la mediación ofrece. Cuando el docente elige formar a los alumnos como mediadores, debe acompañar este proceso respetando algunos pasos necesarios para la ejecución del proyecto.

#### II.4. Recursos del mediador

El mediador dispone de recursos para ayudar a las partes a analizar los distintos puntos de desavenencia y diseñar un acuerdo aceptable para ambas. En principio, dispone de la conducción del proceso a través de una secuencia que puede incluir tanto reuniones conjuntas como reuniones privadas con cada una de las partes.

Sin embargo, es necesario destacar que la mediación es, ante todo, un proceso comunicacional. Por tal motivo, las herramientas principales de un mediador son habilidades y técnicas comunicacionales.

##### II.4.1. La escucha activa

La principal de estas habilidades es la “escucha activa” que consiste en un modo de responder a quien nos está hablando que manifiesta que estamos tratando de comprender lo que está diciendo y sintiendo. Esto no implica acordar con lo que está exponiendo sino tratar de comprenderlo desde el punto de vista de quien habla. Si bien se pueden enseñar una serie de técnicas para la escucha activa, es importante destacar que la posibilidad de desarrollar buenas habilidades comunicacionales implica tanto la técnica como la sincera disposición a emplearla para comprender lo que no están diciendo.

Emplear la escucha activa implica tener capacidad de empatía, es decir tratar de ponerse en el lugar del otro para comprender qué dice y cómo siente. También es necesario demostrar esa escucha y empatía a través del tono de voz, expresiones y gestos, contacto visual y postura. Se debe evitar interrumpir, dar consejos o hacer sugerencias; así como también hacer referencia a experiencias propias.

La escucha activa implica también el uso de otras técnicas como la formulación de preguntas y, sobre todo, el parafraseo.

##### II.4.2. Las preguntas

Los interrogatorios suelen ser la principal herramienta del mediador tanto para obtener información sobre la situación, los intereses y necesidades de las partes, los sentimientos en juego; como para permitirles considerar y considerarse algunas percepciones o interpretaciones y poder tomar en cuenta de esta manera diversas opciones.

Podríamos decir que un mediador, teniendo en cuenta las circunstancias, recurrirá a utilizar las preguntas para animar a que la persona continúe hablando y explicando su punto de vista, para aclarar algún punto y prevenir confusiones o malentendidos, también para obtener información y finalmente para ofrecer a las partes otro punto de vista.

Hay distintos tipos de preguntas y las podríamos clasificar en abiertas, cerradas y circulares.

Las preguntas abiertas son aquellas que no requieren una respuesta predeterminada y permiten, por lo tanto, obtener información, explorar intereses, necesidades y sentimientos, evaluar hipótesis, entre otras cuestiones. Generalmente se inicia una pregunta con cómo, cuándo, dónde, por qué, por qué no, qué pasaría sí.

En tanto que las preguntas cerradas son aquellas que no presentan muchas opciones de respuesta, en esta categoría estaría sí, no, y otras respuestas similares. Por lo general se utilizan para confirmar datos o para aclarar información que ya ha sido proporcionada.

Finalmente, las preguntas circulares se utilizan, en general, para que las partes comprendan la influencia recíproca entre los distintos elementos presentes en la disputa, es decir, el contenido, la relación entre las partes, el contexto espacial y temporal. Esta postura permite correr a las partes de un pensamiento lineal causa- efectos.

Este tipo de preguntas circulares se utiliza para investigar acerca de las interacciones, favorecer que las partes perciban procesos de influencia recíproca y para abrir alternativas hipotéticas.

#### II.4.3. El parafraseo

El parafraseo es una técnica mediante la cual el mediador, luego de escuchar activamente una exposición de una de las partes, reformula para ésta el contenido del mensaje exponiendo las principales ideas y hechos, y cuando lo hay, reflejando el sentimiento expresado.



Esta técnica del parafraseo, en la mediación, presenta funciones principales como para que la parte hablante se sienta comprendida y, a la vez, chequear la información e interpretación del propio mediador. También nos permite que la parte oyente reciba la historia con otras palabras, limpia de las connotaciones acusatorias que lo imputan. Además favorece sintetizar u ordenar una versión que, en el relato de las partes, puede ser presentada en forma errática o confusa. Finalmente facilita modos de comunicación asertivos, focalizados en sus propios sentimientos e intenciones en lugar de imputar al otro.

Una vez detectados los intereses y necesidades fundamentales de cada parte, es necesario formular un replanteo de la situación en relación con éstos.

#### II.4.4 Torbellino de ideas

Consideramos que a partir del replanteo o la disputa, se puede lograr ampliar el abanico de opciones de resolución. Esto se hace, generalmente, a través de la técnica conocida como torbellino de ideas.

El torbellino de ideas es una técnica cuyo objetivo general es estimular la creatividad personal y grupal, promoviendo una búsqueda conjunta y cooperativa de soluciones a situaciones planteadas. Cuando esta técnica es aplicada correctamente ayuda a generar una gran cantidad de ideas que pueden ser muy valiosas y aún cuando se obtengan ideas que no sean tan útiles, igual pueden contener un aspecto interesante y mejorable.

La regla de procedimiento principal en ésta técnica es la separación de los momentos de producción y de evaluación de ideas.

En el primer momento, que consiste en las reglas para la producción de ideas se considera prohibido criticar o juzgar las ideas presentadas, cuanto mayor cantidad de ideas es mejor, se trata de desarrollar las ideas de los otros y poder de esta manera elaborarlas, se incentiva la búsqueda de ideas no convencionales, es necesario registrar cada idea o al menos una palabra clave, finalmente es necesario establecer un tiempo (5-10 minutos) y respetarlo rigurosamente.

En un segundo momento, se busca la evaluación y mejora de las ideas. Para tal fin se pretende para cada idea de la lista, buscar primero los aspectos buenos, útiles o viables antes de descartar los otros. También es necesario plantear, para las ideas que quedaron, posibilidades de mejoramiento; y finalmente analizar los efectos o

consecuencias de aplicar cada idea, como modo final de seleccionar las mejores propuestas.

#### II.4.5. Mensaje en primera persona: El mensaje Yo

Esta técnica está relacionada especialmente con la comunicación positiva, nos ofrece una alternativa para expresar lo que sentimos sobre un determinado hecho o situación.

El “*mensaje vos*” es un mensaje cargado de acusaciones y muchas veces incluye una exageración o generalizaciones sobre su carácter.

El “*mensaje yo*” es una respuesta que enfrenta el comportamiento del otro sin culpar o acusar. Hay tres partes en el mensaje yo; uno que tiene que ver con “*me siento*”, el cual describe la emoción o sentimientos; otro es “*cuando vos*” que explica lo que hizo el otro; finalmente “*porque*” que destaca el efecto de tal comportamiento.

#### II.4.6. Desempeño de roles

Esta técnica es invaluable para encontrar soluciones a los conflictos que sean mutuamente aceptables. La ventaja principal es que les posibilita simular situaciones de la vida real, permitiendo poner a prueba diferentes modos de conducción y resolver los conflictos sin sufrir consecuencias graves en caso de que no lleguen a la solución esperada. Se interpretan personajes en una situación imaginaria en la cual actúan y reaccionan en base a los presupuestos y creencias que adoptan. La situación escenificada no se ensaya previamente y el desenlace no está predeterminado, los participantes van decidiendo sobre la marcha lo que sucederá.

El desempeño de roles permite que se vivencie y experimente un conflicto, se reconozcan las acciones más apropiadas y las menos apropiadas, se comprendan mejor las conductas en esas situaciones y se pongan en juego las habilidades y procedimientos requeridos para manejarlas.

La inversión de roles ayuda a penetrar en la mirada del otro, desempeñando el rol de la otra persona involucrada en el conflicto. Se expone su posición y sus razonamientos comprendiendo el aspecto y los matices que tiene el conflicto desde su punto de vista; mientras el otro hace lo mismo desde nuestra posición.

### II.5. El acuerdo

Consideramos oportuno recordar que el rol del mediador es ayudar a las partes a identificar sus intereses y necesidades, expresar adecuadamente sus sentimientos y reconocer los del otro, utilizar formas asertivas de comunicación y llegar a un acuerdo sobre todos o algunos de los aspectos de su disputa o conflicto. El mediador debe tener muy claro que el acuerdo, cuando se llega a él, es de las partes, fruto de sus decisiones. No es función del mediador recomendar una solución determinada. No obstante, es necesario que tenga en cuenta si la propuesta es lo suficientemente específica; si dicha propuesta es equitativa, tanto en los intereses de ambas partes como en la responsabilidad que a cada uno le corresponde para llevarla adelante; si es viable, es decir si las partes pueden efectivamente hacer aquello a lo que se comprometen; y si considera algún mecanismo de resolución en caso de suscitarse nuevas desavenencias.

## II.6. La mediación en la escuela

La introducción en la escuela de acciones orientadas al aprendizaje y desarrollo de las habilidades para la vida, necesarias para un abordaje cooperativo de los conflictos, puede realizarse a partir de iniciativas muy diversas, pero que para una mayor claridad agrupamos en dos categorías, aquellas que se incluyen como parte de los procesos de enseñanza y aprendizaje en el aula; y el otro grupo que tiene que ver con aquellas que contemplan instancias o mecanismos específicos como los Consejos Escolares de Convivencia o los proyectos de mediación en la escuela.

Muchas veces, las acciones a desarrollar a partir de un elemento particular, como puede ser un proyecto de mediación entre pares, y luego se expanden incluyendo otros, cuya articulación contribuye a profundizar la educación para la democracia, la paz y los derechos humanos.

La mediación en la escuela constituye una de las herramientas institucionales que permite abordar los episodios relacionados con la violencia en la escuela en donde los estudiantes son sus principales protagonistas, con una estrategia preventiva, ya que las diferentes acciones que pone en marcha pueden favorecer el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia, en tanto provee de mecanismos e instancias para abordar los conflictos de un modo cooperativo, previniendo su escalada hacia situaciones de violencia.

“Si la mediación tiene futuro en nuestras escuelas, deberá habitar primero en nosotros mismos, los docentes”<sup>22</sup>

Según Paillet y Amtutz<sup>23</sup>, la mediación fue definida como el arte de promover acuerdos. Es un proceso voluntario en el cual un tercero imparcial, mediador, facilita la comunicación entre dos o más personas para que logren llevar adelante una negociación colaborativa y así llegar a un acuerdo satisfactorio para todos los participantes. Actualmente es considerada como un procedimiento metodizado e institucionalizado que parte de la necesidad de resolución de disputas en distintos ámbitos del quehacer humano, e instrumenta técnicas para promover acuerdos.

En la escuela, es una herramienta de resolución de conflictos que permite gestionar temas relacionados con la vida cotidiana de la institución. Además posibilita hacer un trabajo de prevención evitando obrar por impulso o miedo, lo que en lugar de una acción educadora se convertiría en un intento de acallar un síntoma, obstaculizando la posibilidad de generar aprendizajes para mejorar el clima institucional.

Existen distintas posturas en cuanto a la implementación de la mediación en la escuela. Algunos sostienen que se debe abordar el tema priorizando el proceso, mientras que otros tienen como meta el desarrollo de habilidades sociales desde ejes transversales que permita a los alumnos trabajar en la resolución pacífica de conflictos.

La mediación se asienta sobre supuestos teóricos y principios valorativos, que deben estar en armonía con los presupuestos de la institución escolar en la que se pretende trabajar. Permitiendo de esta manera un análisis y comprensión de las situaciones conflictivas, a través de la búsqueda de sus causas y de la percepción que tienen los involucrados al respecto.

Se fundamenta básicamente en la gestión y resolución de las diferencias, a partir de la exploración de los intereses y necesidades de los actores involucrados en el conflicto. En base a ellos, generar y potenciar opciones de resolución creativas y acordadas por ambas partes.

En la escuela, la mediación es una alternativa para mejorar la convivencia escolar y aprender habilidades sociales. Esto conlleva a una modificación de los roles de docentes, no-docentes y alumnos, y en las relaciones de poder que entre ellos se establecen. Permitiendo de esta manera lograr una autogestión de los conflictos para

---

<sup>22</sup> Vaquero, M. *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto. Claves para la innovación educativa* (revista en línea) 2005 abril (citado 2010 octubre 05): 2(2) (50 pantallas). Disponible desde [URL:htt://WWW.books.google.com.ar](http://WWW.books.google.com.ar) Pág. 39

<sup>23</sup> Paillet M., Amtutz J., y Mazzarantani E. Op.cit. Pág. 23

transformarnos en sujetos protagonistas que aspiran a generar cambios profundos en los comportamientos sociales.

Consideramos necesario destacar que quienes trabajan en el campo de la mediación educativa no reducen el conflicto solamente al proceso de mediación. Sino que la entienden como una herramienta que permite un abordaje diferente de los contenidos curriculares, de las prácticas pedagógicas y de las relaciones interpersonales que se establecen en la comunidad educativa.

### II.7. El aporte de la mediación a la práctica pedagógica

El abordaje de la mediación implica repensar la formación y el rol docente. No se puede sostener la implementación de esta temática en la escuela sin replantear ciertas prácticas históricamente construidas. Esto requiere que como docentes interpelemos, cuestionemos, e interroguemos los supuestos explícitos e implícitos que subyacen en nuestra práctica docente. Lo cual implica tener una mirada crítica sobre el currículo tanto explícito como oculto, sobre los vínculos que se establecen con los alumnos y con los demás actores de la comunidad educativa.

Introducir en la práctica docente las estrategias y herramientas que proporciona la mediación permite transformar actitudes personales frente a distintas situaciones de conflicto que acontecen en la cotidianeidad desde una ética de la comunicación.

De esta manera se favorece el posicionamiento y la progresiva instauración de una educación en valores asociados a la resolución pacífica de conflictos como son: la tolerancia, el respeto, la cooperación, la solidaridad y la participación, en el marco de la educación para la Paz y la defensa de los Derechos Humanos.

La utilización de estas herramientas repercute positivamente en la escuela ya que permite desarrollar en cada uno de los miembros de la comunidad educativa la comunicación dialógica, el pensamiento crítico y creativo, la autoestima, la comprensión de sí mismo y de la empatía, la aceptación de la diversidad, las habilidades para identificar, comprender y analizar las situaciones de conflicto y la capacidad para transformar la realidad.

### CAPITULO III

## ORIENTACIONES PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS EN MEDIACIÓN ESCOLAR

Existen dos grandes enfoques destinados a la orientación para el diseño e implementación de proyectos relacionados con la mediación escolar destinados a favorecer la convivencia educativa, uno es el que está dirigido al desarrollo de habilidades para la vida o habilidades sociales; y el otro relacionado con la mediación entre pares, orientado a los estudiantes.

Los proyectos destinados al desarrollo de habilidades sociales apuntan a educar para la construcción de una sociedad cada vez más solidaria y tolerante, más justa y respetuosa de la diversidad, más igualitaria y menos violenta, en la que la democracia sea comprendida como un “conjunto de valores que conforman un estilo de vida, un modo de resolver los conflictos que se plantean en la convivencia entre seres humanos, y de cooperar en pos del bien común”<sup>24</sup> requiere el aprendizaje y desarrollo por parte de los diferentes actores institucionales de habilidades sociales o lo que la Organización Mundial de la Salud<sup>25</sup> y la Organización Panamericana de la Salud denominan “habilidades para la vida”.

Estas forman parte o son requisitos subyacentes de los diferentes abordajes de la cuestión de la prevención de la violencia y la convivencia escolar. Estas habilidades pueden definirse como las aptitudes necesarias para enfrentar de una manera positiva y eficaz los desafíos de la vida diaria y la convivencia pacífica, y están implicadas en todos los abordajes que, desde la escuela, se pueden realizar para tender al logro de los objetivos antes mencionados.

Estas habilidades están relacionadas con el pensamiento crítico y creativo, que está vinculado con la capacidad de abordar las cuestiones con una mentalidad abierta y estar dispuesto a modificar las propias opciones ante nuevos datos y argumentos convincentes. Contribuye en la toma de decisiones favoreciendo la exploración de

---

<sup>24</sup> Ministerio de Educación. Consejo Federal de Cultura y Educación. *Contenidos Básicos para la Educación* República Argentina, Bs. As. 1997. Pág. 31

<sup>25</sup> Organización Mundial de la Salud, Carta de Ottawa para la promoción de la salud, Ottawa, Noviembre 1986.

alternativas y analizando sus posibles consecuencias; la comunicación eficaz se refiere a la posibilidad de expresarse tanto en forma verbal como no verbal y de un modo asertivo que respete el derecho de los demás sin renunciar al propio; la habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales se vincula con la posibilidad de relacionarse en forma positiva con quienes se interactúa en los diferentes ámbitos y los distintos roles que el individuo desempeña; la capacidad para tomar decisiones consiste en evaluar opciones, analizar sus efectos y realizar una elección activa frente a situaciones de la vida cotidiana; el conocimiento de sí mismo se refiere a las propias características, carácter, modos típicos de reaccionar, fortalezas y debilidades; el manejo adecuado de las emociones y la tensión apunta al reconocimiento de las propias emociones y cómo influyen en el comportamiento así como la capacidad de controlar las respuestas de un modo adecuado y saludable; la capacidad de empatía permite reconocer las emociones de los otros y poder ponerse en su lugar para comprender diferentes perspectivas sobre una situación; y finalmente, la capacidad para la resolución de conflictos que puede considerarse que en ella confluyen y se articulan todas las anteriores ya que contribuye a enfrentar en forma constructiva las diferentes situaciones que implican diferencias con los otros, percibidas como incompatibles, recurriendo a estrategias de negociación en lugar de la confrontación rígida de posiciones.

Está última habilidad, la capacidad para la resolución de conflictos, es la que se aborda en forma central desde los proyectos de mediación escolar. El propósito de éstos es promover el aprendizaje y desarrollo de las habilidades sociales en los diferentes actores institucionales, ya que uno de los requisitos para el éxito de este tipo de proyectos es la consistencia que se encuentre entre aquello que se dice y aquello que se hace. Teniendo en cuenta esto podríamos considerar que educar para la democracia, la paz y los derechos humanos no son sólo objetivos fundamentales para la escuela sino también el medio, el camino, el marco que debe orientar todas nuestras acciones.

En tanto que los proyectos destinados al diseño e implementación de mediación entre pares, tiene como destinatarios finales a los alumnos y el propósito principal consiste en promover en los alumnos el aprendizaje y desarrollo de las habilidades sociales o para la vida a través del abordaje de conflictos interpersonales que surgen en la convivencia cotidiana.

En este tipo de proyectos, el propósito fundamental de introducir la mediación en el ámbito escolar es de carácter pedagógico, fuertemente vinculado a la enseñanza,

orientado a la formación de los estudiantes para la vida en democracia, en el marco de la educación en la paz y los derechos humanos.

Es necesario aclarar que el logro de este propósito dependerá fuertemente de cómo se diseñe e implemente en la escuela un proyecto de mediación entre pares. Esto implica que si los adultos de la comunidad educativa no desarrollan y utilizan en el quehacer cotidiano esas habilidades sociales o habilidades para la vida, será muy difícil que los estudiantes las adquieran y desarrollen.

El diseño y la puesta en marcha de un proyecto de mediación entre pares en la escuela debe implicar de diversos modos, con distintas funciones y niveles de intensidad a todos los actores de la comunidad educativa, evitando una implementación rápida que sólo apunte a la formación o entrenamiento de un grupo selecto de alumnos para mediar en conflictos entre sus iguales.

Este tipo de mediación entre pares privilegia el enfoque de la mediación transformadora, en el cual el conflicto es visto como una oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las partes involucradas en dos dimensiones que se consideran fundamentales en la moral humana: la revalorización propia y el reconocimiento del otro. La primera supone desarrollar y fortalecer la capacidad para afrontar las dificultades comprometiéndose en la reflexión, la decisión y la acción como actores conscientes e intencionales.<sup>26</sup> El segundo implica desarrollar y fortalecer la capacidad para experimentar y expresar preocupación y consideración por los otros, especialmente por aquellos otros cuya situación es distinta de la propia. En el enfoque transformador, los conflictos aparecen como oportunidades para desarrollar y ejercer ambas cualidades y avanzar hacia un desarrollo moral pleno.

En el proceso de mediación entre pares se pueden diferenciar pasos a seguir para su implementación, se inicia con la presentación y la interrogación si se desea la mediación; se busca obtener acuerdos y establecer reglas de procedimiento como no interrumpir, no insultar, ser sincero y tener la intención real de resolver el problema; se pide a cada parte una descripción de la situación; se parafrasea lo que se ha escuchado; se pregunta a cada parte qué es lo que pueden hacer y preguntarle a cada uno qué es lo que necesita que haga el otro; se parafrasea lo que se ha escuchado en la situación previa, en busca de generar ideas con las partes; luego se le pregunta a cada parte qué considera mejor para ella y qué puede aportar; se vuelve a parafrasear esta última

---

<sup>26</sup> Baruch Bush, R.A. y Folger, J. P. Op cit. Pág. 25



situación escuchada; se procede a ayudar a las partes analizar las opciones aportadas y seleccionar las que les resulten más convincentes; se ayuda a las partes a elaborar el acuerdo pidiendo a las partes que informen a sus amigos que el problema ha sido resuelto y reconocerles explícitamente su buena disposición y esfuerzo.

En el ámbito escolar el proceso de mediación entre pares se recomienda cuando la relación se perpetúa en el tiempo y las partes quieren conservar el control del resultado, sin un gran desequilibrio de poder. Esto demuestra el grado de responsabilidad que tiene las partes por el estado del conflicto y el interés de resolverlo rápidamente. Generalmente existe una variedad de soluciones y la disputa no conviene a ninguna de la partes.

Existen situaciones en las cuales no se recomienda este tipo de mediación como es el caso en que se quiere probar la verdad de los hechos, cuando existen principios innegociables y hay intereses punitivos; cuando se observa una lentitud que favorece alguna parte o no se llega a buscar un acuerdo. Existen determinados actos relacionados con la acción pública que no pueden ser mediables desde este enfoque como es el caso de la violencia, malos tratos, uso de armas y drogas.

La mediación en la escuela es educativa, si es tomada como una herramienta que pueda favorecer el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia, en tanto provee mecanismos e instancias para mejorar la convivencia para abordar el conflicto de un modo cooperativo, previniendo su escalada hacia situaciones de violencia.

Se propone la formación de los actores institucionales en mecanismos adecuados de resolución de conflictos.

Como venimos mencionando existen dos procesos de formación e implementación de la mediación en la escuela; uno es el que está vinculado con el desarrollo de las habilidades sociales mediante iniciativas innovadoras que propicien la implementación de las técnicas de la negociación y mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje en el aula. El otro tiene que ver con la aplicación del procedimiento formal de mediación en el marco de un proyecto institucional que implemente la formación del alumno mediador.

La formación en habilidades sociales y en mecanismos de resolución pacífica de conflictos puede ser utilizado tanto en ámbito escolar como en las diferentes dimensiones de la vida cotidiana, es parte de la formación del sujeto como persona integral, en la construcción de la subjetividad.

Es primordial la enseñanza de las técnicas y habilidades implicadas en el abordaje cooperativo y pacífico de conflictos al conjunto de los estudiantes, estas actividades no son contrapuestas con instancias de mediación, sino complementarias. No todos los conflictos entre alumnos son susceptibles a ser tratados desde la mediación entre pares. Esta puede utilizarse para el abordaje de conflictos vinculados con la falta de respeto, ofensas verbales, burlas, entre otras. Los conflictos relacionados con temas referidos al consumo de drogas, uso de armas y/o abusos de diferente índole no son mediables. La mediación entre pares no suspende los marcos normativos de la escuela para el abordaje de los conflictos de manera constructiva y cooperativa.

Si se opta por la formación de alumnos mediadores, es preciso que el diseño y la conducción de este proceso sean guiados y coordinados por los propios docentes con el acompañamiento de la comunidad educativa encuadrado en los fines y valores que postula el Proyecto Educativo Institucional.

El desarrollo de un proyecto específico para la formación de alumnos mediadores en la institución, exige que los docentes coordinadores tengan en cuenta determinadas etapas para su ejecución. Es fundamental comunicar a toda la comunidad educativa acerca del proyecto y su metodología. Siendo también primordial el acompañamiento en el proceso de formación de los alumnos.

“La historia de los programas de mediación aplicados en las escuelas tiene aproximadamente tres décadas... Algunos programas reflejan la creencia de los educadores en cuanto a que el conflicto es un aspecto importante de la socialización y maduración de los alumnos y debe ser abordado como tal. Debajo de estas motivaciones está la percepción compartida de que los alumnos tropiezan con conflictos pero no saben cómo manejarlos productivamente... En general, confían más en estrategias antisociales (coacción y manipulación) que en estrategias pro-sociales (razonamiento y discusión), lo cual a menudo genera fuertes sentimientos de culpa e infelicidad...”

La clave para romper este ciclo consiste en enseñar a los niños modos más constructivos de abordar el conflicto. Se ha sugerido la mediación como una de tales técnicas. Los programas escolares de mediación entre condiscípulos entrenan a los niños para actuar como terceros neutrales que intervienen y ayudan a otros alumnos en la resolución de sus disputas.”<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Jones, T. S. y Brinkman, H. *Enseñen a sus hijos. Recomendaciones para los programas de mediación con discípulos*, en Folger, J. P. y Jones, T.S., *Nuevas direcciones en mediación*. Paidós, Bs. As. 1997  
Pág.32

Creemos que la escuela puede asumir el protagonismo de liderar la educación para la prevención de la violencia, en la búsqueda de la solución pacífica de los conflictos que involucre a niños y jóvenes. En este sentido se logrará disminuir los índices de agresión y generar posibilidades e intercambios positivos en las relaciones que se dan en el ámbito escolar. Sabemos que el problema de la violencia tiene raíces profundas y orígenes diversos, sin embargo desde la incumbencia profesional docente, podemos trabajar sobre la mediación y la convivencia con miras a una sociedad comprometida en la no violencia.

La escuela puede propiciar la participación responsable de los niños y jóvenes, respetuosos de las diferencias y con la convicción de la necesidad de resolver pacíficamente los conflictos interpersonales.

CAPITULO IV  
LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LA CONVIVENCIA EDUCATIVA  
APLICACIÓN AL ESTUDIO DE CASO:  
LA ESCUELA SECUNDARIA N° 11

IV.1. Características de la Comunidad Educativa

La Escuela Secundaria N° 11, se encuentra ubicada en el Ejido 2do Cuartel, fuera de la planta urbana de la ciudad de Rosario del Tala, provincia de Entre Ríos. Funcionando en forma conjunto con la Escuela Primaria N° 57 Santa Fe, jornada completa.

Los chicos que asisten a esta escuela pertenecen a familias de escasos recursos económicos y socioculturales que no le brindan ningún tipo de estímulos y apoyo necesario, para la formación integral del niño.

Muchos de ellos concurren al establecimiento porque se les brinda: servicio de comedor, becas provinciales y nacionales, útiles escolares.

Los docentes de esta escuela, al igual que las otras escuelas secundarias de la ciudad, en su mayoría son “profesores taxis” que proveen de materiales necesarios para el trabajo de los alumnos en cada asignatura.

Es una escuela abierta a la comunidad, si bien los padres no son participativos, y en pequeñas medidas se van integrando, resultando todo un logro por parte de todos.

La realidad de los alumnos que concurren a este establecimiento escolar es muy compleja puesto que se puede observar además de las falencias educativas, distintas dificultades que tiene que ver con el orden social (violencia familiar, abuso sexual infantil, adicciones, trabajo infantil, entre otras).

La comunidad educativa está constituida por un director, un personal administrativo, un preceptor, 25 docentes y alrededor de 50 alumnos por ciclo lectivo.

Durante el presente ciclo lectivo se ha incrementado el número de alumnos que ingresan al 1er año de la escuela secundaria, en su mayoría provienen de la escuela primaria N° 57 Santa Fe. Entre los alumnos se puede observar una diversidad en cuanto a conocimientos adquiridos que dificultan la consecución de los objetivos que se puedan plantear a nivel pedagógico. Durante el presente ciclo lectivo se logró la creación del

4to año con orientación en Humanidades que se implementa por primera vez en esta institución, funcionando por la tarde.

Consideramos oportuno mencionar que la Escuela Secundaria N° 11 fue seleccionada como escuela piloto para la reforma de la escuela secundaria que se perfila para este año en la Provincia de Entre Ríos. En tal reforma se busca que los alumnos sean los protagonistas del cambio, no se trata de agregar contenidos sino en revisar la práctica. A partir de este año la educación secundaria se considera obligatoria en todos sus años, es decir que incluye al ciclo básico común así como también al ciclo básico orientado.

Se pretende con esta reforma desarrollar y fortalecer la currícula institucional y romper de esta manera con la dicotomía entre la organización y la currícula.

Todo este proceso de transformación implica cambios, que serán difíciles de sobrellevar y requerirán el esfuerzo y participación de todos los actores institucionales.

#### IV.2. La mediación en la Escuela Secundaria N° 11

La mediación, como proceso de abordaje cooperativo para la resolución de conflictos, se ha implementado en el ámbito educativo de la Escuela Secundaria n° 11 con diferentes modalidades e involucrando a diversos actores de su comunidad educativa.

Las autoridades de la escuela desean enfatizar que a través del diseño e implementación de este Proyecto de Mediación entre pares pretenden generar situaciones en la que los estudiantes puedan aprender, desarrollar y utilizar en la vida cotidiana las habilidades para la vida, aquellas que tienen que ver con la comunicación eficaz, las habilidades para establecer y mantener relaciones interpersonales, la capacidad para tomar decisiones, el conocimiento de sí mismo, el manejo adecuado de las emociones y la tensión, la capacidad de empatía y capacidades de resolución de conflictos.

*“La mediación nos permite abordar conflictos que puedan surgir en nuestra práctica diaria con el fin de tomarlos en una instancia más de aprendizaje, para no quedarnos solamente con la parte negativa del conflicto” (Fragmento entrevista tutora María, Escuela Secundaria N° 11, ver anexo Pág.85)*

Por ello, de los diversos enfoques existentes en el campo de la mediación, la escuela Secundaria N° 11 privilegia el de la mediación transformadora.

En el enfoque u orientación transformadora de la mediación, el conflicto es visto como una oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las partes involucradas en dos dimensiones que se consideran fundamentales en la moral humana: la revalorización propia y el reconocimiento del otro. La primera supone desarrollar y fortalecer la capacidad para “afrontar las dificultades comprometiéndose en la reflexión, la decisión y la acción como actos conscientes e intencionales”<sup>28</sup>. El segundo implica desarrollar y fortalecer la capacidad “para experimentar y expresar preocupación y consideración por los otros, especialmente por esos otros cuya situación es distinta de la propia. En el enfoque transformador, los conflictos aparecen como oportunidades de desarrollar y ejercer ambas cualidades y, por lo tanto, avanzar hacia un desarrollo social pleno”<sup>29</sup>.

*“... se trata de una herramienta para generar acuerdos cuando se genera una situación conflictiva entre personas que no pueden llegar a una conciliación...la mediación permite tratar de lograr acuerdos que sea beneficioso para todos... por lo general interviene una tercera persona... que tiene un rol neutral...arbitra ante la situación conflictiva que se le presenta...” (Fragmento entrevista Marta, mamá de Juliana alumna mediadora, ver anexo Pág.101)*

Como ya lo fuera mencionado y a modo de retomar lo explicitado, coincidimos en definir a la mediación como un proceso de resolución de conflictos, informal aunque estructurado, en el cual un tercero neutral, sin poder sobre las partes involucradas, ayuda a éstas a alcanzar voluntariamente un acuerdo mutuamente aceptable.

Teniendo en cuenta los distintos elementos de esta definición, en la Escuela Secundaria N° 11 los distintos actores institucionales identifican las siguientes características:

- Es un proceso informal, en tanto no tiene procedimientos rigurosamente establecidos.
- No obstante, es un proceso estructurado pues tiene una secuencia flexible, recursos y técnicas específicos.
- Es voluntaria, tanto para los participantes como para el mediador.
- Es confidencial: los asuntos tratados no pueden ser divulgados por los participantes ni por el mediador.

---

<sup>28</sup> Baruch, Bush, R. A. y Folger, Op. cit. Pág. 24

<sup>29</sup> Ibidém. Pág. 25

- Es cooperativa: como negociación asistida, los participantes deben cooperar en la resolución de su conflicto.
- Confiere protagonismo a las partes: el acuerdo a través del cual se resuelva el conflicto o la disputa exclusivamente de la voluntad de las partes, el mediador no está autorizado para imponerlo.

*“...El mediador no interviene dando su opinión personal sino que busca que el acuerdo salga de las partes en conflicto” (Fragmento entrevista Juliana, alumna de 3er año CBC, participante en el proyecto de mediación, Pág.109)*

#### IV.3. Implementación del proyecto de mediación entre pares en la Escuela Secundaria N° 11

En la Escuela Secundaria n° 11 se desarrolla un Proyecto de Mediación entre pares, cuando surge un conflicto entre estudiantes hay determinadas acciones y/o procedimientos que se han establecido y se ponen en marcha:

Por lo general la situación puede llegar a conocimiento del Equipo coordinador del Proyecto de la siguiente manera:

- Por parte de uno o ambos estudiantes involucrados en el conflicto, que solicita la mediación,
- Puede ser derivado por el profesor, preceptor, tutor, asesor pedagógico, personal no docente que lo presenció o que se enteró del mismo en el caso en el que el conflicto implicara algún tipo de acción prevista por la escuela en la normativa,
- Ofrecido a los involucrados en el conflicto por parte de un miembro del equipo coordinador a sugerencia del profesor, preceptor, tutor, asesor pedagógico, personal no docente, estudiantes que lo presenciaron en el caso en que el conflicto no implicara ningún tipo de acción prevista por la escuela en su normativa (Acuerdo Escolar de Convivencia).

*“... estuvimos trabajando para incluir la mediación dentro de lo que es el Acuerdo Escolar de Convivencia que se renueva anualmente en la institución, en dicho acuerdo están las normas y sanciones institucionales... Incluimos la mediación como una instancia previa a la aplicación de sanciones...” (Fragmento entrevista Melina, alumna de 2do año CBC, participante en el proyecto de alumnos mediadores, ver anexo Pág.112)*

Consideramos que éste es un espacio educativo importante que se abre con la mediación entre pares, oportunidades para un tratamiento positivo de conflictos entre los estudiantes que, por no implicar una transgresión a una norma, no eran habitualmente abordados por la escuela, quedaban dentro de la esfera de las relaciones personales entre alumnos que lo resolvían o no como mejor sabían o podían. La propuesta de la escuela tiene un carácter más amplio y de carácter pedagógico pues se incluyen aquí situaciones que no están consideradas en el marco normativo de la escuela, por lo general las instituciones educativas como la Escuela Secundaria N° 11 ponen en práctica diferentes estrategias para la resolución de los conflictos que surgen en su interior, no siempre referidas a normas o reglamentaciones.

A modo de ejemplo, podríamos citar situaciones en las cuales un padre o madre, que se había enterado de un conflicto de su hijo con un compañero, solicitó mediación en la escuela. Ante esto la escuela, luego de realizar la evaluación pertinente, respondió de manera negativa considerando que con esta acción estaría restando protagonismo a los alumnos implicados en la decisión sobre cómo abordarlo, además de la probabilidad de incomodarlos al dar a conocer algo que ellos no querían. Lo que sí se propuso hacer, viendo el interés en la problemática planteada, es comentarlo entre los adultos de la escuela que, en función del rol o la relación con el alumno, pudieron conversar con él sin invadir su privacidad, garantizando la confidencialidad de lo tratado y, a partir de eso, ofrecerle la posibilidad de una mediación.

#### IV.4. Características generales de la mediación escolar en la Escuela Secundaria N° 11

En esta etapa, un miembro del Equipo coordinador sostiene una entrevista breve con los involucrados en el conflicto y en la cual:

- Toma el nombre de los participantes.
- Indaga muy brevemente el motivo del conflicto y lo que ha ocurrido; lo registra con un término genérico (rumores, insultos, pelea)
- Determina si el caso es o no mediable.
- Explica a ambas partes, en forma individual, en qué consiste la ayuda que pueden ofrecerle los compañeros mediadores, las características de la mediación (voluntariedad, confidencialidad) y las reglas que deberán atenerse para acceder a ella.
- Solicita el consentimiento de cada una para participar en la mediación.



- Asigna día, hora y lugar en que se realizará la mediación y conviene con las partes un estado de no incluir nada hasta ese momento.
- Designa a los mediadores que intervendrán, que deberán ser aceptados por las partes.
- Acuerda qué miembro del Equipo coordinador será el “adulto responsable” y estará a disposición durante la mediación para cualquier consulta de los mediadores u otra situación relacionada.

El día y hora que se acuerda realizar la mediación, el miembro del equipo coordinador entrega a los mediadores el formulario de acuerdo, que será llenado si se llega al mismo o se dejará en él constancia de que no se acordó, y permanece en un lugar próximo o les informa dónde puede ser localizado en caso de que se necesite su intervención.

Si la mediación finaliza con un acuerdo, se llena un formulario y se entrega para ser archivado al miembro del Equipo coordinador. Éste, de ser posible en ese momento pregunta a los mediadores como se han sentido, si han tenido alguna dificultad para ser tratada; si no, estas cuestiones son tratadas en las reuniones establecidas con todo el grupo de alumnos mediadores.

En la fecha prevista de seguimiento del acuerdo, se entrevista a los participantes para indagar su grado de cumplimiento. En caso de que no se haya cumplido, lo registra en el espacio destinado a observaciones, en el cual también se deja constancia cuando el caso sea susceptible de mediación o ésta haya debido ser suspendida por cualquier eventualidad. Puede darse el caso de que una mediación, por la inestabilidad de la relación entre los estudiantes en conflicto, requiera establecer una sucesión de acuerdos de corto plazo y prever un nuevo encuentro y reformulación o ratificación de los términos. En este caso, el seguimiento se orienta a indagar si el acuerdo provisorio o parcial establecido se ha cumplido y si los participantes desean volver a la instancia de mediación para seguir trabajando en conjunto para mejorar la situación.

Con una frecuencia establecida previamente, el Equipo coordinador se reúne con los estudiantes mediadores con el fin de:

- Releva dificultades con las que se hayan encontrado.
- Proponer actividades que les permitan profundizar el desarrollo de las técnicas y herramientas necesarias para desempeñar mejor su rol.

- Evaluar en conjunto el funcionamiento del grupo de mediadores y de la marcha del Proyecto.

Frecuentemente, para dejar constancia de lo trabajado, se realizarán informes breves sobre la marcha del Proyecto así como actividades de relevamiento de opiniones sobre éste entre el conjunto de los docentes, no docentes, padres y estudiantes.

Al finalizar el ciclo lectivo 2010, se elaboró un informe sencillo de evaluación del Proyecto a partir de los instrumentos de relevamiento de datos que se utilizaron.

#### IV.5. Etapas en el diseño e implementación del proyecto de mediación entre pares

Si bien existen distintas orientaciones para llevar adelante los diferentes pasos o etapas que guían hacia la puesta en marcha en la escuela del Proyecto de Mediación entre pares, la escuela secundaria N° 11 ha implementado seguir los siguientes pasos:

IV.5.1. Conocimiento de todo el personal sobre la mediación, sus fundamentos y características.

*“El año pasado, cuando estábamos iniciando el ciclo lectivo 2010, en la primera jornada institucional se planteó la posibilidad de trabajar con mediación en la escuela...*

*...comenzamos a participar en talleres que eran coordinados por nuestros compañeros que fueron a la capacitación...” (Fragmento entrevista Soledad, profesora asignatura matemática, 2do y 3er año ciclo básico común, ver anexo Pág.90)*

En esta etapa la escuela coordina la difusión en toda la comunidad educativa de la mediación, sus fundamentos y características. Esta instancia es coordinada por el equipo directivo de la escuela, y se realizó de dos modos:

- En una reunión de personal durante la que se expusieron los conceptos fundamentales y los propósitos y objetivos de llevar adelante un Proyecto de Mediación entre pares estudiantes.
- Incentivando la lectura individual de los puntos centrales del Taller de Difusión, como actividad preparatoria de la reunión de personal, para avanzar sobre la discusión y definición de consensos y líneas de acción.

Además se realizó un relevamiento de opiniones sobre los conflictos entre estudiantes para lo cual se utilizó un instrumento como el anexo B Pág.117.

IV.5.2. Creación de consenso entre todos los actores institucionales respecto de los propósitos, alcances del proyecto de mediación entre pares estudiantes y compromiso requerido para llevarlo a cabo. En esta etapa analizaron y definieron las principales características que tendría el proyecto de mediación entre pares dentro de la institución.

*“Cuando nos sentamos a trabajar con mis compañeros de escuela, en lo que sería el proyecto de mediación que elegiríamos para implementar en la institución, tratamos de acordar en aquel que consideráramos que se pudiera promover la participación de los diferentes actores institucionales (docentes-alumnos-padres-directivos). El consenso de todos nos permitiría que este proyecto sea más viable y no quedara como otro proyecto institucional truncado.*

*Es así que propusimos un proyecto de mediación entre pares, focalizando en los alumnos y permitiendo un espacio de diálogo y compañerismo” (Fragmento entrevista Lisandro, maestro de 1er año CBC, miembro del equipo coordinador del proyecto, ver anexo Pág. 82)*

Este paso o etapa se consideró muy importante pues de este consenso dependería en gran parte la viabilidad y sostenimiento del Proyecto. Esto se fundamentó teniendo en cuenta que así como para participar en una mediación es requisito la voluntariedad de las personas involucradas, también aquí era necesario que la escuela y su personal desearan adherir al Programa y estuvieran dispuestos a comprometerse en las diferentes etapas del desarrollo del Proyecto en la institución.

Para esta etapa se organizaron reuniones coordinadas por el equipo directivo, destinada a aquellos miembros del personal a quienes se les solicitó y asumieron la tarea.

Se preparó una agenda de temas a abordar y las cuestiones más específicas a tratar sobre cada uno de ellos. A continuación expondremos los temas que se consideraron importantes a abordar, con el fin de garantizar un adecuado conocimiento y participación en las decisiones que se tomarán.

La agenda incluía el tratamiento de los siguientes puntos:

- a. Se expusieron los datos obtenidos en un relevamiento previo de opiniones sobre los conflictos entre estudiantes dentro de la institución, y se pusieron en común las conclusiones.
- b. Se describió brevemente de cómo funcionaba un Proyecto de Mediación entre pares estudiantes.

- c. Se determinó el lugar que esta instancia ocuparía dentro de la normativa de la escuela:
- Como instancia previa en determinados casos en los que, si no había acuerdos y el conflicto suscitado era previsto en la normativa, se continuaba con los procedimientos habituales.
  - Como instancia puramente educativa en aquellos casos en que los conflictos entre pares no implicaran una trasgresión a norma alguna pero la escuela ofrecería este espacio a los involucrados para un tratamiento dialogado y cooperativo de la situación.
- d. Necesidad de revisar la normativa para no incurrir en contradicciones.
- e. Casos mediables y no mediables.
- f. Equipo coordinador del Proyecto en la institución: roles, funciones, tiempos, perfiles sugeridos.
- g. Pasos necesarios para su implementación:
- Capacitación de la mayoría de los actores institucionales involucrados.
  - Información y participación de los padres y no docentes y otros actores de la comunidad educativa. Modalidades.
  - Trabajo en el aula en torno a la temática con el conjunto total de los estudiantes del nivel. Definición de responsables, tiempos, modos de trabajo.
  - Definición de espacios y tiempos para las mediaciones, las reuniones quincenales entre el equipo coordinador y los mediadores.
  - Modalidades de organización del grupo de mediadores.
  - Formación de mediadores.
  - Difusión general y puesta en marcha del Proyecto.

Se consideró conveniente definir previamente una forma de trabajo para el tratamiento de los temas, que consistiría en realizar una puesta en común con el grupo total. Para esto resultaría de suma utilidad redactar un informe de las decisiones y acuerdos alcanzados y difundirlo luego entre los participantes. Este informe servirá como punto de partida e insumo básico para analizar la marcha del Proyecto y proponer ajustes.

Es decir, se planificó en términos generales el desarrollo del proyecto. Esta primera planificación incluiría información y toma de decisiones sobre los principales aspectos, modalidades y responsables. Según el siguiente detalle:

IV.5.2.1. Selección de los integrantes del Equipo coordinador del Proyecto dentro de la institución.

La escuela conformó un Equipo coordinador del Proyecto de mediación entre pares cuyo número de integrantes se determinó en función de variables como matrícula y cantidad de personal. No obstante, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento del Proyecto, este equipo cuenta con dos miembros, acordando previamente la posible rotación en años sucesivos.

*“... El director de la escuela pidió a la tutora de la institución y a mí que fuéramos como representantes de la institución...” (Fragmento entrevista Lisandro, maestro 1er año CBC, miembro del equipo coordinador del proyecto, ver anexo Pág. 80)*

#### Disponibilidad de tiempos requerida

Los miembros del Equipo coordinador coincidieron en asignarle al Proyecto un promedio de tres horas cátedras semanales con el fin de reunirse con el grupo de estudiantes mediadores, estar a disposición de los mediadores durante el transcurso de las mediaciones, y realizar las actividades de difusión y relevamiento de opiniones así como el informe anual o semestral.

#### Funciones y responsabilidades

*“... en el 2010 se planteó que estaba como posibilidad comenzar a trabajar en mediación en la escuela... nuestros compañeros eran los coordinadores y el nexo, entre los capacitadores que tuvieron ellos y nosotros...” (Fragmento entrevista Úrsula, profesora asignatura formación ética y ciudadana, 3er año CBC, ver anexo Pág.93)*

El equipo coordinador tendría a su cargo, básicamente, las siguientes funciones y responsabilidades:

- Diseñar y coordinar las acciones de difusión del Proyecto entre los diferentes actores de la comunidad educativa (alumnos, padres, colegas, otras instituciones de la comunidad. Según lo resultó por cada escuela)

- Capacitar a los alumnos mediadores en los fundamentos y técnicas de la mediación
- Coordinar las acciones necesarias para la realización de las mediaciones.
- Sostener reuniones quincenales con los mediadores para realizar un seguimiento de las acciones, relevar dificultades y proponer vías de solución, profundizar en técnicas y herramientas necesarias para mejorar su desempeño, reunir información para la elaboración de informes.
- Mantener actualizado el registro de entrevistas y el archivo de acuerdos.
- Proponer los ajustes que se consideren adecuados para un mejor funcionamiento del Proyecto.
- Relevar opiniones e inquietudes de los diferentes actores de la comunidad de la comunidad educativa para el seguimiento, evaluación y mejoramiento del Proyecto, diseñando a tal efecto los instrumentos que consideren pertinentes (encuestas de opinión, de indagación sobre tipos de conflictos, frecuencia y resolución)
- Elaborar informes periódicos sobre la gestión del Proyecto con la frecuencia que la escuela haya acordado, sistematizando aspectos tales como temas, tiempos, resultados, y los que surjan de lo descripto anteriormente.

Teniendo en cuenta las características y necesidades de la institución, y la nueva implementación de los Acuerdos Escolares de Convivencia en la provincia de Entre Ríos, se consideró oportuno ampliar las funciones para:

- Articular sus acciones con otras instancias existentes en la institución como Consejo Escolar de Convivencia, el Equipo de Apoyo escolar, el Asesor Pedagógico, el gabinete.
- Articular con otras instituciones de la comunidad según las características necesarias del proyecto que finalmente diseñe la escuela.

Criterios para la conformación del equipo

*“... Durante el inicio del ciclo lectivo 2009 llega a la institución, por medio de la dirección departamental de escuelas Tala, pero enviada desde el Consejo General de Educación de la provincia de Entre Ríos, una capacitación en resolución pacífica de conflictos y mediación...”*

*... El director de la institución nos pidió al maestro de 1er año del ciclo básico común y a mí que encaráramos esta capacitación representando a la escuela...”*  
(Fragmento entrevista María, tutora de la institución y miembro del equipo coordinador del proyecto, ver anexo Pág. 84)

Era necesario, para lograr la permanencia del proyecto de mediación, que los miembros del Equipo coordinador:

- Sean personal permanente de la institución.
- Deseen formar parte del mismo y que no les sea asignada esa función sin consultarlos o contra su voluntad.
- Realicen la capacitación completa en Mediación Escolar, diseñada por el Equipo Técnico Provincial, que los habilitará para formar a los alumnos mediadores.
- Tengan relaciones fluidas con la mayor parte de los otros miembros adultos de la comunidad educativa y, en particular, con los alumnos. Esto implica poseer, y que le sean reconocidas, algunas características personales como: capacidad de escucha y observación, equilibrio emocional, discreción, coherencia entre el decir y el hacer...

Algunos criterios generales que se tuvieron en cuenta para realizar esta selección de los miembros del Equipo coordinador fueron:

- Los profesores que tenían la mayor carga horaria en la institución o pudieran y desearan asignar a esta tarea tiempo extra.
- Profesores, preceptores u otras figuras que tuvieran una actitud de compromiso con la escuela y los alumnos.
- Se solicitó la autopostulación de los interesados en formar parte del Equipo. Si hubieran excedido la cantidad acordada previamente, se proponía algún modo de participación de sus colegas en la definición final. Aquellos que, habiéndose postulado, no integran finalmente el Equipo coordinador podrían desarrollar tareas de apoyo a las funciones de éste.

#### Perfiles recomendados

En general, era recomendable la participación de:

- Profesores que cumplan la función de tutor de la escuela, teniendo en cuenta que la escuela contaba con sistema de tutorías, ya que éstos tienen una práctica habitual de

diálogo con los alumnos así como con sus colegas profesores del mismo curso, el preceptor, los padres, las autoridades de la escuela, además de un tiempo disponible para estas tareas.

- Asesores pedagógicos.

IV.5.2.2. Información, participación de los padres en relación con los objetivos del Proyecto y su implementación.

*“... cuando comenzaron las clases... el año pasado...el rector de la escuela convocó a una reunión de padres... En esa reunión estaba presente el rector, que había convocado la reunión; la tutora de la institución y el maestro de 1er año.*

*... la tutora y el maestro nos explicaron a grandes rasgos de qué se trataba la mediación y el porqué del interés de incorporarla en la escuela... también plantearon que sería algo a trabajar de a poco y de manera conjunta...” (Fragmento entrevista Susana, mamá de Andrés, alumno de 3er año CBC e integrante del proyecto de alumnos mediadores, ver anexo Pág.97)*

Una de las partes más importantes para el éxito de este proyecto residió en que todos los actores de la comunidad educativa conocieran y acordaran con sus propósitos y colaboraran para su desarrollo. Era necesario involucrar a los padres y personas responsables de los alumnos en su vida cotidiana.

El grado en que esto se hiciera dependería de las decisiones tomadas por la escuela según sus características particulares y las de su entorno. Podemos diferenciar dos niveles de implicancia:

- a) Información sobre el proyecto, sus objetivos y el tipo de colaboración que se le solicita

Este nivel o instancia se consideró indispensable: los padres debían estar enterados de que la escuela había decidido implementar un proyecto de mediación entre pares, cuáles eran sus propósitos y en qué consistía el mismo ya que deberían apoyar en el diálogo con sus hijos los valores y principios que subyacen a la resolución pacífica y cooperativa de los conflictos.

Si bien, las modalidades para llevar a cabo esta información son diversas y cada institución debería definir de qué modo hacerlo, la Escuela Secundaria N° 11 implementó una reunión general de padres de la escuela en la cual los directivos y el equipo coordinador presentó el proyecto y explicitaron el tipo de apoyo que se le requiere.



#### b) Participación en alguna de las instancias del desarrollo del Proyecto

En este caso, las modalidades abarcaron un amplio espectro con diferentes niveles de implicancia y compromiso, y dependían más de lo que la escuela deseaba y pudiera llevar a cabo. Por ejemplo:

- ✓ Relevaron opiniones de los padres sobre los conflictos entre estudiantes y modos de promover su resolución pacífica y cooperativa a través de una encuesta sencilla anónima.
- ✓ Organizaron un taller breve de sensibilización y difusión, una vez que el personal realizó la capacitación requerida.
- ✓ Invitaron a algunos de ellos a co-coordinar una clase sobre la temática en conjunto con un docente del curso de su hijo, para la cual se acordó previamente las actividades a desarrollar.
- ✓ Formaron una comisión que apoya el trabajo y colabora con el Equipo coordinador.

IV.5.2.3. Capacitación del personal de la institución en los fundamentos y técnicas de la mediación en ámbitos escolares.

*“Previamente a que se implementara el proyecto, mi compañero (Lisandro) en la capacitación, trabajamos con el resto del personal docente, con el fin de transmitir los conocimientos que habíamos adquirido en dicha capacitación. Trabajamos diariamente en las dudas que fueron surgiendo en relación a lo que íbamos planteando y finalmente le propusimos la instancia de que ellos trataran de formar a los alumnos como mediadores... Nosotros coordinábamos permanentemente lo que se iba trabajando...”*  
(Fragmento entrevista María, tutora de la institución y miembro del equipo coordinador del proyecto, ver anexo Pág. 85)

Capacitar en los fundamentos y técnicas de la Mediación Escolar a la mayoría del cuerpo docente es una de las principales acciones que contribuirían a implementar y sostener el Proyecto de Mediación entre pares.

El hecho de que la mayoría de los docentes conozca y comprenda los fundamentos de la mediación y adquiera alguna práctica en el uso de sus técnicas y herramientas favorece la viabilidad y sostenimiento del Proyecto.

A su vez, permite que, en el desarrollo de las diferentes actividades de la vida institucional puedan comenzar a ponerlas en práctica de un modo cada vez más amplio y sistemático, lo cual indudablemente redundará en un mejoramiento del clima institucional.

Dado que era probable que, por razones laborales o personales, no se lograra la participación de la totalidad de docentes en la capacitación propuesta, se hizo necesario prever una instancia de taller de difusión para todos aquellos que no realizaron la capacitación.

Esta capacitación fue conducida por el equipo coordinador en su conjunto.

Era altamente recomendable que el curso de capacitación en mediación escolar tuviera una duración no inferior a 40 horas de las cuales por lo menos 25 horas fueron de carácter presencial debido a la dificultad de adquirir ciertas habilidades comunicativas y técnicas específicas.

También resultó importante que su desarrollo no excediera los tres meses de modo tal que no se dilatará demasiado la efectiva implementación de la mediación entre pares en la institución.

IV.5.2.4. Trabajo de aula con los alumnos de todos los cursos en torno a las temáticas involucradas en la resolución cooperativa de conflictos, la educación de la paz y los derechos humanos.

*“...Todo comenzó con la tutora de la institución que nos planteo qué era la mediación, en lo que estaban trabajando y cuál es el objetivo de la escuela de implementar la mediación en la escuela...” (Fragmento entrevista Camila, alumna 3er año CBC. Participante del proyecto de mediación entre pares, ver anexo Pág.107)*

En forma paralela a la capacitación docente, la escuela organizó un trabajo en torno a las temáticas involucradas en la resolución cooperativa de conflictos y la educación para la paz y los derechos humanos, destinado al total de 68 alumnos. Este trabajo implicó el desarrollo de actividades de aula orientadas a la comprensión del conflicto, los modos posibles de abordarlo el respeto por la diversidad, las habilidades necesarias para una comunicación eficaz, el conocimiento y manejo de las emociones y la capacidad de empatía.

Las diferentes alternativas de organización para llevar a cabo esta tarea dependió de las opciones y decisiones que la escuela tomó pero, fundamentalmente, se debió considerar quién sería el responsable de llevarlo a cabo en cada curso y en qué tiempos se realizaría. Cada una de ellas presentó aspectos favorables y otros no tanto, cuyo peso dependió de los criterios que definió la institución. Es en el desarrollo de esta tarea en que la escuela consideró positivo invitar a los padres a participar.

Entre las alternativas de organización que la escuela privilegió fueron:

- Dentro de una asignatura como Formación Ética y Ciudadana a cargo del profesor que la dicta en un módulo semanal específicamente destinado a esto. En este caso, los contenidos a abordar se relacionaban estrechamente con los de la asignatura y eso se consideró un aspecto a favor.
- En un módulo semanal regular a cargo del tutor de la institución.

Sobre el final de este trabajo con el conjunto de los estudiantes se desarrolló el concepto de mediación, sus características, el rol y las funciones del mediador.

IV.5.2.5. Selección y modalidades de organización del grupo de alumnos mediadores.

En la conformación del grupo de mediadores se consideró altamente recomendable incluir mayoritariamente alumnos del último año del nivel considerado junto a un grupo de los del año inmediato anterior para favorecer la continuidad del proyecto en los años sucesivos. Se seleccionó un grupo reducido, estable durante todo el periodo escolar

En esta modalidad, la escuela y Equipo coordinador definió la cantidad de integrantes que tendría el grupo de alumnos mediadores en función de la cantidad total de los alumnos de cada nivel.

El equipo coordinador capacitó a estos estudiantes para desempeñarse como mediadores en conflictos interpersonales entre sus pares, trabajando con ellos los principales conceptos, técnicas y herramientas propias de la mediación así como las características y funciones del rol del mediador.

En este caso, se consideró que la organización del funcionamiento del Proyecto de Mediación y la formación de los alumnos mediadores podría resultar más sencilla, dado el número acotado de los mismos.

Teniendo en cuenta el proyecto de mediación entre pares se puede considerar entre los beneficios generales que éste aporta a todos los integrantes de la institución y, en especial, a los alumnos, son los mediadores quienes en mayor medida consolidan el desarrollo de las habilidades para la vida o sociales. Y esto resulta de la mayor cantidad de oportunidades en que su rol les requiere ponerlas en práctica sistemáticamente. Una ventaja de esto es que probablemente se logre una mejora considerable en los procesos de mediación entre pares a medida que se desarrolla el Proyecto durante el año ya que, además, en un grupo reducido las reuniones quincenales con el Equipo coordinador

permitirán una profundización mayor en los diferentes aspectos que se vayan trabajando.

#### Selección de los alumnos mediadores

Este proceso se realiza al finalizar el punto anterior, para esta altura el total de los años deberían comprender qué es y cómo funciona la mediación, el rol y las funciones del mediador.

Se les solicitó que aquellos que deseaban capacitarse como estudiantes mediadores se postulen. Se les propuso que respondan dos preguntas que promoviesen alguna reflexión sobre esta postulación:

- ¿Por qué y para qué querés ser mediador?
- ¿Por qué consideras que podrías hacerlo bien?

Teniendo en cuenta que se optó por la elección de un grupo reducido se procedió a una elección entre los que postularon por votación de sus compañeros. Este procedimiento tenía por objeto que ese grupo de mediadores pudiese iniciar su tarea contando con el apoyo tanto de sus pares como de los adultos de la escuela.

#### Asignación de las mediaciones

La asignación de una mediación a cada par de alumnos mediadores también puede adoptar diferentes modalidades de organización.

En todas ellas es conveniente rotar las parejas de mediadores como parte del respeto al proyecto. Esto implica que todos tienen preferencias personales y compañeros con los que se llevan mejor que con otros, pero todos deberían poder hacer el esfuerzo de trabajar en conjunto con cualquier compañero del grupo ya que eso es lo que esperamos que hagan aquellos a quienes nos proponemos ayudar a dialogar, comprender sus puntos de vista, sus intereses y necesidades, explicitar sus sentimientos o emociones, buscar juntos posibles soluciones al conflicto.

Teniendo en cuenta los criterios de trabajo de la escuela, sus características y su contexto, se sugirió la asignación de mediadores de la siguiente manera:

- a) Se asignan turnos rotativos diarios de dos o más parejas de mediadores

El equipo coordinador arma un cronograma en el cual se indica qué par o pares de alumnos mediadores estarán en función cada día. Este cronograma se realiza cada mes.

Cuando se presenta un conflicto entre estudiantes y el Equipo coordinador resuelve que éste es mediable, intervienen los mediadores que estuvieran de turno en el momento en que se fije la mediación.

b) Por elección acordada entre los involucrados en el conflicto

Esta modalidad permite que si los involucrados en el conflicto logran ponerse de acuerdo en la elección de los mediadores, podemos esperar que el proceso formal de la mediación se vea sumamente facilitado a partir de este primer acuerdo. La desventaja es que puede haber grupo de mediadores que reiteradamente no resulten elegidos y esto puede traer efectos no deseados para su autoestima y el funcionamiento del grupo de mediadores.

IV.5.2.6. Capacitación de los alumnos mediadores por parte del Equipo coordinador del Proyecto en la institución, con o sin acompañamiento de un equipo técnico externo.

*“... En la escuela estamos trabajando en el proyecto de mediación entre pares... Esta bueno porque trabajamos nosotros... se optó por el de mediación entre pares que incluye al desarrollo de habilidades sociales y nos da un rol más protagónico a nosotros, los alumnos...” (Fragmento entrevista Camila, alumna 3er año CBC. Participante del proyecto de mediación entre pares, ver anexo Pág.107)*

Esta instancia es conducida y llevada adelante por el equipo coordinador del proyecto en la institución.

La capacitación o formación de estudiantes mediadores fue distribuida de acuerdo a las posibilidades organizativas de la escuela, tratando de que no se extendiera demasiado en el tiempo.

Se acordó institucionalmente que, teniendo en cuenta que los mediadores faltarían a algunas asignaturas, los docentes no desarrollen temas nuevos o tomen evaluaciones en esas horas.

IV.5.2.7. Organización de tiempos y espacios para llevar a cabo la mediación.

Respecto al espacio, las mediaciones se llevan a cabo en un lugar tranquilo donde todos los participantes, tanto los mediadores como los involucrados en el conflicto, pueden conservar sin ser interrumpidos y de modo que se garantice la confidencialidad de lo que allí se trata. También se permite que el miembro del equipo coordinador a cargo de ese momento pueda acercarse e intervenir si su presencia es requerida.

Este espacio es un aula que la escuela dispone habitualmente para el dictado de clase, por tal motivo se asignan horarios y días de acuerdo a la disponibilidad de dicha aula. El espacio asignado está claramente identificado con un cartel y se arregla de modo tal que resulta un ambiente cómodo.

Con respecto a los momentos o tiempos en que se lleven a cabo las mediaciones, esto también depende de las características y posibilidades de la institución. Teniendo en cuenta la organización de la escuela se consideró oportuno realizar las mediaciones en alguno de los recreos reorganizándolos de modo tal que haya uno más prolongado que el resto.

#### IV.5.2.8. Puesta en marcha del Proyecto.

Se consideró oportuno organizar esta instancia con un grado de formalidad, a través de una reunión al inicio del ciclo lectivo 2010 para lograr una amplia difusión, a tal reunión se convocó a toda la comunidad educativa.

#### IV.5.2.9. Seguimiento y evaluación

El seguimiento del Proyecto se realiza en relación con los objetivos y etapas propuestas en el diseño e implementación del mismo.

Si bien la evaluación del Proyecto puede asumir diferentes formas y realizarse a partir de la aplicación de instrumentos de diverso grado de formalidad, el propósito principal es relevar información pertinente para definir el grado de logro de los objetivos propuestos y la necesidad de realizar ajustes o cambios en el proyecto y ver en qué dirección realizarlos.

Teniendo en cuenta que al inicio del Proyecto se utilizó un cuestionario como el que se adjunta con el nombre de anexo B en la Pág. 115, para indagar opiniones sobre los conflictos entre estudiantes, se vuelve a aplicar el mismo instrumento en intervalos de tiempo que previamente fueron definidos.

### IV.6. La mediación en el marco normativo de la escuela

*“... estuvimos trabajando para incluir la mediación dentro del Acuerdo Escolar de Convivencia que se renueva anualmente”*

*En el Acuerdo Escolar de Convivencia se establecen las normas y sanciones que rigen a la institución educativa” (Fragmento entrevista Camila, alumna 3er año CBC. Participante del proyecto de mediación entre pares, ver anexo Pág. 108)*

Es importante aclarar que la implementación de un Proyecto de Mediación entre pares estudiantes no suspende el marco normativo de la escuela, conformado por los acuerdos y normas contenidas en otros instrumentos que regulan las relaciones entre los diferentes actores institucionales como es el Consejo Escolar de Convivencia.

Por ello se consideró importante, como planificación y desarrollo del Proyecto en la institución, incluir la revisión de los distintos instrumentos normativos vigentes en la misma ya que se trata de evitar en la medida de lo posible la ambigüedad o arbitrariedad en la aplicación de un procedimiento y otra para conflictos similares. Esto dificultaría el sostenimiento del proyecto a largo plazo y el logro de los objetivos que con él se buscan.

Esta tarea de revisión de la normativa y reformulación de propuestas se realizó en los momentos iniciales de diseño y desarrollo del Proyecto, para tal fin se involucraron representantes de toda la comunidad educativa.

La posibilidad de recurrir a una mediación entre estudiantes se plantea como un procedimiento que se agrega al tratamiento de cierto tipo de conflictos entre estudiantes:

- Como una instancia previa en aquellos conflictos para los que la normativa, por alguno de los aspectos del mismo, prevé algún tipo de sanción. En este caso, si en la mediación no se llega a un acuerdo, se continúan los pasos previos en la normativa.
- Como única instancia en aquellos conflictos entre estudiantes en que no se da una trasgresión a ninguna norma pero se la ofrece como una posibilidad de abordarlo en forma conjunta y dialogada, asistidos por dos estudiantes mediadores.
- Como una instancia posterior, reparadora, en casos que se abordan según lo previsto en la normativa pero en los que, más allá de las medidas que la escuela adopte para sancionar a los involucrados, se ofrece como una oportunidad de dialogar y aclarar la situación entre ellos.

#### IV.7. Casos mediables y no mediables

No todas las situaciones de conflicto entre estudiantes son susceptibles de ser derivadas a una mediación entre pares.

En general, es posible pensar en llevar adelante una mediación cuando:

- Las partes así lo desean y el Proyecto de la escuela lo prevea.
- Las relaciones y el vínculo son importantes para las partes.
- Necesariamente se comparten espacios comunes entre las partes.

- No existe un gran desequilibrio de poder entre las partes debido a cuestiones de personalidad, capacidades comunicativas muy diferentes, miedo por parte de una de ellas con respecto a la otra.

En cambio, no es posible pensar en llevar adelante una mediación entre pares cuando:

- Las partes no desean ir a la mediación.
- Los casos ya fueron mediados y no se cumplió con lo pactado.
- Hay amenazas graves.
- Falta confianza y credibilidad en el espacio de la mediación.
- El hecho afecta a más personas en forma directa y no han sido convocados.
- Existan hechos graves que pongan en peligro la integridad física o psíquica de las personas, es decir que pudiera existir una vulneración grave de derechos.
- El objeto de la mediación no dependa de la disposición o disponibilidad de las partes.
- La situación implica cuestiones relacionadas con armas, drogas o hechos delictivos en general.

Otro ejemplo en el que la escuela no propone la mediación como instancia para la resolución de un conflicto entre estudiantes es cuando la institución educativa desea establecer otro tipo de procedimiento o sentar otro precedente.

#### IV.8. Casos en que se suspende la mediación entre pares

Un proceso de mediación entre pares debe interrumpirse cuando:

- A pesar de los intentos de los mediadores, el nivel de escalada del conflicto impide la comunicación entre las partes y con los mediadores.
- Uno o ambos mediadores entienden que su imparcialidad está comprometida.
- Uno o ambos mediadores sienten que no pueden manejar la situación, cuando sienten miedo, inseguridad, elevada emotividad.

En cualquiera de estas situaciones, los mediadores interrumpirán el proceso y requerirán la presencia del miembro del Equipo coordinador a cargo, a quien en privado le explicarán las razones de la suspensión de la mediación.

Este miembro del equipo coordinador será el responsable de informar a las partes las razones de la interrupción y definir los pasos a seguir a continuación. Esto demuestra la importancia de cuidar a los alumnos mediadores de situaciones de alta exposición o



vulnerabilidad frente a sus iguales ya que los responsables del proyecto son los miembros adultos de la institución.

El requisito de confiabilidad para los mediadores se levanta cuando, en el proceso de la mediación aparezca un tema relacionado con un hecho ilícito como podría ser drogas, armas, abuso físico o psíquico grave.

## CAPITULO V

### ANALISIS DE ENTREVISTAS

En este capítulo resumiremos las principales ideas de las entrevistas tomadas a docentes, directivos, alumnos y padres que trabajan de manera directa e indirectamente con la mediación escolar en la convivencia educativa de la escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos. Consideramos que toda la información que nos brindaron tiene relevancia. Se pueden leer las entrevistas completas en el anexo correspondiente.

#### ENTREVISTA A LISANDRO

##### MAESTRO DE 1ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN

✓ **Recursos o herramientas de Mediación escolar en la escuela**

- "... utilizo mucho lo que es la escucha activa... me permite comprender un poco mejor lo que le está pasando a la persona, aunque esté o no de acuerdo con lo que me está planteando...  
... No es que utilizo solo una de las técnicas porque inevitablemente la escucha activa me lleva al parafraseo y a la formulación de preguntas..."

✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**

- "... estamos inmersos en una realidad social que nos supera ampliamente y que traspasa la escuela como tal... hay numerosas situaciones conflictivas que nos tocan abordar...  
...aplicamos diariamente la mediación pero sin una contextualización y conocimiento adecuado... Al tener el conocimientos herramientas acordadas podemos hacer más fluida la aplicación de la mediación escolar y podemos ver sus frutos positivos de la mediación escolar en la convivencia educativa diaria."

✓ **Diseño e implementación de proyectos en mediación escolar elegidos por la Institución**

- "... propusimos un proyecto de mediación entre pares, focalizado en los alumnos y permitiendo un espacio de diálogo y compañerismo."

✓ **Justificación de la elección del proyecto en mediación**

- "...es más integrativo... también incluye el desarrollo de habilidades sociales o habilidades para la vida...  
... este permite que todos los adultos de la escuela, en la medida que ponemos en práctica este tipo de habilidades en las distintas situaciones conflictivas que se nos presentan diariamente, ofrecemos a nuestros alumnos ejemplos de comportamiento y transmisión de habilidades propias de la mediación..."
- ✓ **Beneficios de la aplicación de la mediación entre pares**
- "... Podría utilizarse mejor para el abordaje de conflictos que tengan que ver con la falta de respeto, burlas, agresiones verbales."
- ✓ **Situaciones en las cuales no es beneficiosa la aplicación de la mediación entre pares**
- "... Hay situaciones que sobrepasan un abordaje de estas características, por ejemplo cuestiones que tienen que ver con drogas, armas, abusos..."

#### ENTREVISTA A MARIA

##### DOCENTE DEL ESPACIO DE TUTORÍA

- ✓ **Recursos o herramientas de Mediación escolar en la escuela**
- "... con más frecuencia utilizo la escucha activa, que me permite conocer todas las dimensiones del conflicto que está sucediendo en el momento... ninguna técnica se toma aisladamente sino que por lo general va acompañada por otras técnicas... el parafraseo y las preguntas están relacionados con la escucha activa... con menor frecuencia utilizo el torbellino de ideas, el mensaje en primera persona y el desempeño de roles..."
- ✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**
- "... la mediación nos permite abordar los conflictos que pueden surgir en nuestra práctica diaria con el fin de transformarlos en una instancia más de aprendizaje, para no quedarnos solamente con la parte negativa del conflicto".
- ✓ **Diseño e implementación de proyectos en mediación escolar elegidos por la Institución**
- "... de manera consensuada surgió la mediación entre pares...  
... este tipo de enfoque,..., también integraba lo que es desarrollo de habilidades para la vida o habilidades sociales... El docente tiene que transmitir a través de

su práctica diaria modelos en los cuales se ve el desarrollo de habilidades sociales, que luego el alumno utilizará más allá del ámbito escolar...”

✓ **Justificación de la elección del proyecto en mediación**

- “... para la implementación de este proyecto se necesita la participación de todos los actores institucionales (docentes-padres-alumnos) y permite un compromiso de todos ellos con el fin de mejorar la convivencia educativa en pos de beneficios en el proceso de enseñanza-aprendizaje”.

✓ **Beneficios de la aplicación de la mediación entre pares**

- “... se obtienen mejores beneficios para el abordaje de conflictos que tengan que ver con la falta de respeto, burlas, agresiones verbales”.

✓ **Situaciones en las cuales no es beneficioso la aplicación de la mediación entre pares**

- “... en todos los casos no podríamos trabajar con este tipo de mediación... hay situaciones que traspasan un abordaje de estas características, por ejemplo cuestiones que tienen que ver con drogas, armas, abusos...”.

## ENTREVISTA A GABRIEL

### RECTOR Y PROFESOR DE LA ESCUELA SECUNDARIA N° 11

✓ **Recursos o herramientas de Mediación escolar en la escuela**

- “... uno aprende a escuchar sin prejuizar... esto lo podría relacionar con la técnica de la escucha activa... preguntamos sobre lo que nos plantean para interrogar más sobre la problemática que surge en determinado momento... clarificamos o parafraseamos...  
... de alguna manera veníamos trabajando en mediación...”.

✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**

- “... nos permite tener una postura más abierta sobre las situaciones conflictivas que pueden surgir en la convivencia educativa diaria... nos da más herramientas para poder abordar las situaciones y facilita la participación y compromiso de todos los actores institucionales...”.

La mediación es una estrategia que permite de alguna manera integrar los temas pedagógicos y los temas sociales, permite un trabajo diario en la resolución pacífica de conflictos”.

✓ **Diseño e implementación de proyectos en mediación escolar elegidos por la Institución**

- "... me plantearon el diseño de un proyecto en mediación escolar entre pares,...  
... podría ser un enfoque beneficioso para lograr la participación y compromiso de todos los integrantes de la comunidad educativa...".

✓ **Justificación de la elección del proyecto en mediación**

- "... porque para lograr que funcione se necesita la participación y el compromiso de todos... y también porque le otorga un protagonismo importante a los alumnos...".

ENTREVISTA A SOLEDAD

PROFESORA ASIGNATURA MATEMATICA, 2DO y 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN

✓ **Recursos o herramientas de Mediación escolar en la escuela**

- "... una de las estrategias que por lo general utilizo es la escucha activa, trato de atender atentamente lo que plantean todas las partes en conflicto, luego pregunto si tengo alguna duda como para clarificar la situación; parafraseo teniendo en cuenta lo que he escuchado, como para ubicar a cada una de las partes en el lugar del otro.

Cuando se logra un replanteo del conflicto original, acudo al torbellino de ideas que me permite incentivar a las partes a tirar ideas en la búsqueda de una solución al conflicto original que sea beneficioso de alguna manera para todas las partes; o que se genere el menor daño posible para cada una de las partes intervinientes...".

✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**

- "Nos permite tener una mirada más abierta ante las situaciones que se nos presentan...

...Creo que la implementación de la mediación en la escuela nos ha permitido abrirnos más a la realidad que nos toca vivir y no paralizarnos; sino actuar...".

✓ **Diseño e implementación de proyectos en mediación escolar elegidos por la Institución**

- "... consideramos que la mediación entre pares sino sería la más pertinente para trabajar...teniendo en cuenta,..., que la realidad de los chicos es muy difícil y

que, pensándolo en pos de un beneficio para ellos, sería posible que también le diera algún aporte para la vida más allá de nuestra escuela ...”

✓ **Justificación de la elección del proyecto en mediación**

- “... abrirles la posibilidad a los chicos de conocimientos que puedan servirle para la vida más allá de la escuela..., este tipo de mediación entre pares reúne también lo que tiene que ver con la mediación para el desarrollo de habilidades sociales o habilidades para la vida. Permite que todos los integrantes de la escuela nos comprometamos con este trabajo y que seamos activos en su implementación...”

ENTREVISTA A ÚRSULA

PROFESORA DE LA ASIGNATURA FORMACIÓN ÉTICA Y CIUDADANA, 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN

✓ **Recursos o herramientas de Mediación escolar en la escuela**

- “... alguno de nosotros lo venía aplicando pero sin darnos cuenta... practicábamos la mediación sin darnos cuenta...”

Por lo general, lo que siempre hago es escuchar atentamente lo que me dicen los chicos sobre lo que está pasando, pregunto en busca de clarificar... trato de preguntar como para hacerlos ubicar en lo que está pasando. Luego parafraseo como para buscar mayor claridad... trato de incentivarlos como para que todos opinen en la búsqueda de una alternativa de solución.

Es raro que se use sólo una de las herramientas de mediación, por lo menos eso es lo que demuestra la práctica diaria... Siempre uso varias...”

✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**

- “... me ha dado más seguridad en el manejo de los conflictos que surgen con frecuencia en la escuela... creo que de alguna manera todos salimos beneficiados principalmente los alumnos que es lo más importante ...cuando tuvimos que realizar las reformulaciones al Acuerdo Escolar de Convivencia, consideramos necesario incorporar la mediación como una de las alternativas previas a las sanciones que están estipuladas por resolución para lo que es el ciclo básico común y el ciclo básico orientado”.

✓ **Diseño e implementación de proyectos en mediación escolar elegidos por la Institución**

- "... todos acordamos en la mediación entre pares ... teniendo en cuenta la realidad de los alumnos con los cuales trabajamos... creíamos que sería lo más beneficioso no sólo para nosotros... sino para los alumnos que es lo más importante".
- ✓ **Justificación de la elección del proyecto en mediación**
- "... consideramos que la mediación entre pares aportaría la participación de todos, no sólo de los alumnos... sino que los docentes con la práctica diaria y con ejemplos transmitimos o deberíamos transmitir habilidades para la vida que son incorporados por nuestros alumnos a través del ejercicio diario... la mediación entre pares abarca ambas mediaciones y de esa manera todos salimos enriquecidos".

#### ENTREVISTA A MÓNICA

#### PROFESORA DE LA ASIGNATURA GEOGRAFIA E HISTORIA, 2DO y 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN

- ✓ **Recursos o herramientas de Mediación escolar en la escuela**
- "... la principal herramienta es la escucha activa, que me permite estar atenta a todo lo que me dicen sobre determinada situación conflictiva que surge... en aquellas ocasiones que considero oportuno realizo preguntas con el fin de clarificar lo que está sucediendo de acuerdo a la postura de las partes involucradas, también utilizo el parafraseo como buscando puntuar determinadas cuestiones para que cada uno de ellos pueda verlos... los incentivo a buscar alternativas posibles de solución ante el conflicto que me han planteado..., esto último lo puedo relacionar al torbellino de ideas, otra herramienta de la mediación."
- ✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**
- "... tener una apertura mayor ante la realidad de nuestros alumnos. Esta realidad supera ampliamente lo que nos pudieron plantear en algún momento cuando estábamos cursando nuestro profesorado.  
... me ha permitido fomentar mi apertura y escuchar a los chicos, intervenir en situaciones conflictivas sin juzgar ni condenar... sino tratando de encontrar soluciones viables y beneficiosas para todos..."

✓ **Diseño e implementación de proyectos en mediación escolar elegidos por la Institución**

- "... proyecto de mediación entre pares porque considerábamos que era el que más podría representar y sería viable de aplicar y perdurar en el tiempo..."

✓ **Justificación de la elección del proyecto en mediación**

- "... era el proyecto que más involucraría a toda la comunidad educativa, los padres, los alumnos, directivos, y nosotros... abarca más allá del desarrollo de habilidades sociales o habilidades para la vida... las integra y a la vez la supera... nosotros en nuestra práctica diaria transmitimos a nuestros alumnos a través de las acciones que realizamos habilidades para la vida que luego ellos implementaran en su vida cotidiana... permite que los chicos sean protagonistas y aprendan a escuchar y llegar a acuerdos entre ellos ante situaciones conflictivas sin desencadenar violencia..."

ENTREVISTA A SUSANA

MAMÁ DE ANDRÉS, ALUMNO DE 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN,  
ALUMNO PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES

✓ **Mediación escolar**

- "... tiene que ver con generar una especie de acuerdos... Interviene otra persona ajena a la situación conflictiva en cuestión, esa persona es imparcial y ... se busca llegar a un acuerdo o a un intento de acuerdo..."

✓ **Información sobre la implementación de la mediación escolar**

- "En esa reunión..., la tutora y el maestro nos explicaron a grandes rasgos de que se trataba la mediación y el porqué del interés de implementarla en la escuela...cuales consideraban ellos que eran los beneficios..."

✓ **Proyecto de mediación en la escuela**

- "... tiene que ver con la mediación entre pares... la idea era a lograr un abordaje más positivo de los conflictos entre los alumnos que pueden surgir en la escuela... son conflictos que no están incluidos en el acuerdo escolar de convivencia, y no son tenidos en cuenta por la escuela y quedan a resolver entre los alumnos..."

✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**



- "... permite otra alternativa a los chicos... a no quedarse sólo en la disputa del conflicto... sino tratar de encontrar otras alternativas de solución... más allá de la violencia en la cual,..., caen por malentendidos..."
- ✓ **Beneficios de la mediación en la vida cotidiana de los alumnos**
- "... tiene un poco más de paciencia, no esta tan a la defensiva y trata de escuchar más lo que se le dice..."

### ENTREVISTA A MIRTA

#### MAMÁ DE JULIO, ALUMNO DE 4TO AÑO CICLO ORIENTADO DE LA MODALIDAD HUMANIDADES, ALUMNO PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES

- ✓ **Mediación escolar**
- "... generar acuerdos o tratar de lograr acuerdos entre las partes que se encuentran... atravesando por algún conflicto o situación conflictiva...,... interviene una persona ajena al conflicto, que no está involucrada y que no tiene afinidad con ninguna de las partes en conflicto..."
- ✓ **Información sobre la implementación de la mediación escolar**
- ... Por Julio y por la escuela... leí un poco del tema en internet...  
... el rector me explico cuestiones generales del tema... la tutora de la escuela... me dijo de que se trataba y cuál era el fin por el cual se quería poner en práctica en la escuela..."
- ✓ **Proyecto de mediación en la escuela**
- "... proyecto de mediación entre pares... para lograr la participación de los alumnos y de todos nosotros..."
- ✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**
- "... les abre más la cabeza a los chicos... para que no se cierren tanto cuando se presenta una situación conflictiva... Ellos son muy impulsivos... y ante cualquier cosa los chicos saltan y se enojan... la mediación trata de que sean un poco más conciliadores y piensen un poco más antes de reaccionar..."
- ✓ **Beneficios de la mediación en la vida cotidiana de los alumnos**
- "... lo mejor es que también se pueda trasladar a la vida cotidiana de los chicos... Hoy... vez tantas cosas... en la calle... en la tele... tiene que ver con hechos de violencia que tienen como protagonistas a los chicos... porque

muchas veces no saben hablar, ni escucharse... van al acto sin medir consecuencias...”

### ENTREVISTA A MARTA

#### MAMÁ DE JULIANA, ALUMNA DE 4TO AÑO CICLO ORIENTADO DE LA MODALIDAD HUMANIDADES, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES.

##### ✓ **Mediación escolar**

- “...herramienta para generar acuerdos cuando se genera una situación conflictiva entre personas que no pueden llegar a una conciliación... la mediación trata de lograr un acuerdo que sea beneficioso para todos o que las partes sean lo menos dañada posible... interviene una tercera persona, que hace como de arbitro... porque tiene el rol de ser neutral no busca el beneficio de ninguna de las partes... arbitra ante la situación conflictiva que se le presenta para tratar de calmar las cosas y que las partes lleguen a un acuerdo...”

##### ✓ **Información sobre la implementación de la mediación escolar**

- Por la escuela... por Julia... nos pusimos a ver en internet artículos que tenían que ver con el tema...  
Quienes abordaron el tema... fueron la tutora de la institución y el maestro de 1er año.

##### ✓ **Proyecto de mediación en la escuela**

- “... mediación entre pares... permitiría poner en práctica estrategias para la resolución de conflictos que están referidos a normas institucionales o reglamentaciones...”

##### ✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**

- “...lograr un clima de mayor tranquilidad entre los chicos... ellos se enojan por nada y enseguida recurren al insulto y a la violencia, sin tratar de escucharse y tranquilizarse... la intervención de un tercero neutral o arbitro..., permite tranquilizar la situación y tratar de lograr un acuerdo ... que se escuchen...”

##### ✓ **Beneficios de la mediación en la vida cotidiana de los alumnos**

- “... la misma situación que se da en la escuela se puede trasladar a la vida cotidiana...”

... la mediación... abre la posibilidad a una nueva postura para que ellos aprendan a escucharse y nosotros... también lo escuchamos.

### ENTREVISTA A SUSANA

#### MAMÁ DE ANDREA, ALUMNA DE 4TO AÑO ORIENTADO DE LA MODALIDAD HUMANIDADES, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES

##### ✓ **Mediación escolar**

- "...genera un acuerdo entre las partes que tienen un conflicto ante determinada situación,... interviene una tercera persona que no tiene compromiso con ninguna de las partes en conflicto y lo que busca es mediar entre ellas para ... llegar a un acuerdo que sea beneficioso para ambas, sin dar su opinión ni imponer su postura sobre la de las partes..."

##### ✓ **Información sobre la implementación de la mediación escolar**

- "Por Andrea... por la escuela... internet...  
... una chica que es la tutora de la institución... nos clarificó los beneficios de aplicarla en la escuela..."

##### ✓ **Proyecto de mediación en la escuela**

- "...proyecto de mediación entre pares...me pareció una muy buena idea involucrar a los chicos como protagonistas..."

##### ✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**

- "Les brinda la posibilidad de aprender a escucharse entre ellos porque por lo general se tratan muy mal, y cuando uno les pregunta el porqué de esa discusión en ocasiones no saben que decir...  
... es una manera de integrarlos en lo que se relaciona con la escuela...  
...le da un protagonismo en la escuela a los chicos que a veces no tienen..."

##### ✓ **Beneficios de la mediación en la vida cotidiana de los alumnos**

- "... lo que pasa en la escuela también se ve en la vida cotidiana... vemos situaciones conflictivas que nuestros hijos ven y en muchas ocasiones son protagonistas de manera negativa... la mediación les permite aprender a escucharse más y respetar la opinión del otro por más que difiera de la propia opinión..."

## ENTREVISTA A GRACIELA

### MAMÁ DE CAMILA, ALUMNA DE 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES

#### ✓ **Mediación escolar**

- “... generar acuerdos entre aquellas partes que tienen un conflicto.  
... En esta situación interviene una tercera persona que actúa como mediador entre las partes que están involucradas en una situación conflictiva... se trata de lograr un acuerdo que sea beneficioso para ambas partes... la persona que actúa como mediador, no se involucra con ninguna de las dos partes... es totalmente imparcial... no se involucra afectivamente con ninguna de las partes...”

#### ✓ **Información sobre la implementación de la mediación escolar**

- “Por Camila... la escuela.  
... la tutora de la escuela y un maestro... nos presentaron el tema de la mediación y ... el porqué de implementar la mediación en la escuela...”

#### ✓ **Proyecto de mediación en la escuela**

- “... proyecto de mediación entre pares... la idea era lograr un rol más protagónico en el alumno y que eso sirva para mejorar la convivencia en la escuela...”

#### ✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**

- “... el protagonismo de los chicos se ha logrado...  
Los chicos están más comunicativos... los profesores le marcan la importancia de escucharse... de tratar de comunicarse... sin insultos ni violencia...”

#### ✓ **Beneficios de la mediación en la vida cotidiana de los alumnos**

- “... en casa esto se está empezando a ver... Camila no está tan irritable como solía estarlo... cuando se reúnen en casa los chicos se ve como dialogan... escuchás como cuando hay algún problema salta otro de los chicos y trata de conciliar las partes...”

## ENTREVISTA A CAMILA

### CAMILA, ALUMNA DE 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES

#### ✓ **Mediación escolar**

- "...se trata de generar acuerdos entre las partes que están en conflicto... interviene una tercer persona, que sería el mediador... ese mediador... no está de acuerdo con ninguna de las partes intervinientes en la situación conflictiva... No da su opinión... incentiva a las personas en conflicto a buscar por ellas mismas la solución al conflicto, una solución que sea beneficiosa para las partes o lo menos perjudicial posible..."
- ✓ **Información sobre la implementación de la mediación escolar**
- "... la señora María que es la tutora de la escuela...ella nos explicó de qué se trataba... busqué en internet... y le comenté a mamá..."
- ✓ **Proyecto de mediación en la escuela**
- "... estamos trabajando en el proyecto de mediación entre pares... trabajamos nosotros, alguno de los docentes nos guían y nos acompañan cuando surge alguna mediación... Nos explicaron el otro tipo de mediación escolar que tenía idea de implementar en la escuela... el desarrollo de habilidades sociales o habilidades para la vida... Se optó por el de mediación entre pares que incluye al desarrollo de habilidades sociales y nos da un rol más protagónico a nosotros, los alumnos..."
- ✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**
- "... permite bajar un cambio... Muchas veces actuamos de manera irritable y sin escuchar... La mediación nos permitió y nos permite unirnos más como grupo... Ha mejorado en la convivencia diaria del aula,... estuvimos trabajando para incluir la mediación dentro del Acuerdo Escolar de Convivencia..."
- ✓ **Beneficios de la mediación en la vida cotidiana de los alumnos**
- "...la escuela es una parte de la sociedad...o sea que los beneficios que uno puede encontrar en la escuela en relación a la mediación escolar también los puede encontrar en nuestra vida cotidiana en la sociedad en la cual vivimos..."

#### ENTREVISTA A JULIANA

#### JULIANA, ALUMNA DE 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES

##### ✓ **Mediación escolar**

- "... generar acuerdos entre partes que están en conflicto... intervienen dos personas que están en una situación conflictiva y una tercera persona que actúa

en su rol de mediador... trata que las personas acuerden en encontrar una solución que sea lo más beneficiosa para ambas partes... no interviene dando su opinión personal sino que busca que el acuerdo salga de las partes en conflicto...”

✓ **Información sobre la implementación de la mediación escolar**

- “... la tutora de la escuela... nos comentó la idea de mediación en la escuela...  
... se trata... de recuperar un poco el compañerismo entre nosotros sintiéndonos protagónicos dentro de la escuela en la búsqueda de soluciones a situaciones conflictivas que pueden surgir a diario en la convivencia diaria...”

✓ **Proyecto de mediación en la escuela**

- “... mediación entre pares...tiene por fin... recuperar un poco el protagonismo de nosotros...”

✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**

- “...la unión como grupo... El compañerismo... Unirnos como grupo por un mismo fin...  
... Trabajamos en la reformulación del Acuerdo Escolar de Convivencia ahí proyectamos e incluimos la mediación como una instancia previa a la aplicación de las sanciones...”

✓ **Beneficios de la mediación en la vida cotidiana de los alumnos**

- “...como nosotros actuamos en la escuela es el reflejo de cómo actuamos en la sociedad en que vivimos... Mi mamá me dice que estoy más tranqui...”

ENTREVISTA A MELINA

MELINA, ALUMNA DE 2DO AÑO CICLO BÁSICO COMÚN, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES

✓ **Mediación escolar**

- “... tiene que ver con generar acuerdos cuando hay una situación conflictiva entre dos partes,..., interviene una tercera persona que tiene el rol de mediador que ayuda a que las partes se escuchen y traten de llegar a un acuerdo. Él no opina, no genera intervención alguna que pudiera influir en alguna de las partes, es... neutral...Utiliza técnica que le permiten lograr su labor.”

✓ **Información sobre la implementación de la mediación escolar**

- "... Por medio de la tutora de la escuela... nos explicó qué era la mediación... profundizó sobre la implementación de la mediación y nos incentivó a que buscaremos en internet para informarnos..."
- ✓ **Proyecto de mediación en la escuela**
- "... mediación entre pares...No es habitual que en la escuela te inviten a ser protagonista de una determinada actividad..."
- ✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**
- "... es una buena oportunidad para integrarnos más entre nosotros, como grupo... Estuvimos trabajando para incluir la mediación dentro de lo que es el Acuerdo Escolar de Convivencia... Incluimos la mediación como una instancia previa a la aplicación de sanciones... eso es un buen beneficio para la convivencia educativa"
- ✓ **Beneficios de la mediación en la vida cotidiana de los alumnos**
- "...Me ha ayudado mucho a ser más paciente... a escuchar un poco más y a no ser tan arrebatada cuando contesto... a veces reacciono sin medir la consecuencia de lo que digo..."

#### ENTREVISTA A CECILIA

#### CECILIA, ALUMNA DE 2DO AÑO CICLO BÁSICO COMÚN, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES

- ✓ **Mediación escolar**
- "...proceso que tiene como objetivo generar acuerdos entre las partes cuando existe un conflicto por un determinado problema... interviene una tercera persona que se llama mediador... ayuda que las partes lleguen a un acuerdo pero no interpone su opinión para influir en ninguna de las partes..."
- ✓ **Información sobre la implementación de la mediación escolar**
- "... Por la escuela... la tutora de la escuela nos explicó de qué se trataba la mediación y el porqué de la posibilidad de incorporarla en la escuela..."
- ✓ **Proyecto de mediación en la escuela**
- "... yo formo parte del proyecto de mediación entre pares..."
- ✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**
- "Posibilita una nueva y distinta forma de intervenir ante un problema que surja en la escuela... No ir directamente al reto o a la sanción, sino en buscar

alternativas y escuchar a las partes en conflicto con el fin de entender lo que ha pasado y no quedarnos simplemente con el resultado final...

... trabajamos en incluir a la mediación en el Acuerdo Escolar de Convivencia...  
...incluimos la mediación como una instancia previa a la aplicación de una sanción..."

✓ **Beneficios de la mediación en la vida cotidiana de los alumnos**

- "Me ha permitido estar un poco más atenta a las cosas que pasan y... no reaccionar tan impulsivamente como por lo general lo he hecho..."

ENTREVISTA A GUADALUPE

GUADALUPE, ALUMNA DE 4TO AÑO CICLO ORIENTADO DE LA MODALIDAD HUMANIDADES, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES

✓ **Mediación escolar**

- "... tiene que ver con lograr acuerdos cuando hay un conflicto entre dos o más partes,... hay una tercera persona que les ayuda a llegar a ese acuerdo...  
... Esa persona que ayuda a llegar a un acuerdo se llama mediador... tiene un rol imparcial no interviene activamente sino que... coordina la charla..."

✓ **Información sobre la implementación de la mediación escolar**

- "Por la escuela... la tele...  
...La tutora de la escuela... nos comentó sobre la mediación y sobre los beneficios de aplicarla en la escuela..."

✓ **Proyecto de mediación en la escuela**

- "... mediación entre pares ..."

✓ **Beneficios de la mediación escolar en la convivencia educativa**

- "... Ha dado otra forma de reaccionar ante los quilombos que por ahí surgen en la escuela.  
...armamos un proyecto para incluir la mediación en el Acuerdo Escolar de Convivencia... Propusimos incluir la mediación como una instancia previa a la aplicación de una sanción..."

✓ **Beneficios de la mediación en la vida cotidiana de los alumnos**

- "... estamos un poco más tranqui... No reaccionamos tan bruscamente... Comenzábamos jodiendo por algún tema y después se nos iba de control y



terminábamos peleándonos por boludeses... Las cosas se nos iban de las manos y nos peleábamos por tonterías...”

### **De las entrevistas realizadas podemos extraer las siguientes conclusiones:**

- La mediación escolar es un concepto que alude al trabajo en la resolución pacífica de conflictos aplicable en el ámbito educativo. Algunos docentes reconocen que es un método que generalmente era aplicaban en su práctica diaria les ha permitido mejorar la comunicación con sus estudiantes y consecuentemente ha favorecido la armonía en el aula.
- El mediador ocupa un lugar objetivo. Éste tercero neutral ha sido considerado por la mayoría de los integrantes de la institución con un rol similar al que tiene un árbitro en un partido de fútbol, es decir es imparcial y no tiene relación alguna con las partes intervinientes en el conflicto en cuestión.
- Entre las estrategias de mediación se encuentra la escucha activa porque consideran que permite comprender un poco mejor lo que le está pasando a las personas, aunque estén o no de acuerdo con lo que están planteando. Además posibilita conocer todas las dimensiones del conflicto que está sucediendo en el momento; y de esta manera se aprende a escuchar sin prejuizar. Sin bien la herramienta en mediación más utilizada es la escucha activa, se podría inferir que no es que simplemente se utiliza una sola herramienta en mediación sino que inevitablemente la escucha activa lleva a la implementación de otras herramientas como son el parafraseo y la formulación de preguntas. Es decir que ninguna técnica se toma aisladamente sino que por lo general va acompañada por otras técnicas.
- Todos los docentes coincidieron en la concepción de que aplicaban diariamente la mediación pero sin una contextualización y conocimiento adecuado de lo que estaban realizando. Esto permitiría considerar que realizaban procesos de mediación sin saber que lo que estaban haciendo era lo que ellos escuchaban diariamente a través de otros medios, conocido como mediación, en este caso mediación escolar. Actualmente al tener los conocimientos y las herramientas acordes se hace más fluida la aplicación de la mediación escolar y de esta manera se pueden ver los frutos positivos de la mediación escolar en la convivencia educativa diaria. Es decir que la mediación permite abordar los conflictos que pueden surgir en la práctica

diaria con el fin de transformarlos en una instancia más de aprendizaje, para no quedarse solamente con la parte negativa del conflicto.

- Se debe hacer un trabajo de difusión en toda la comunidad educativa con el fin de lograr el mayor consenso posible de las partes intervinientes. En la escuela secundaria N° 11, dicho trabajo estuvo a cargo de la tutora del establecimiento quien se encargó de comunicar a todos los integrantes de la institución que el proyecto de mediación que se abordaría sería la mediación entre pares. Todos los entrevistados tenían total conocimiento del proyecto de mediación seleccionado institucionalmente y fundamentaban su aplicación en el hecho de que les permitía tener mayor protagonismo a los alumnos.
- Ese tipo de mediación rescata el rol protagónico de los estudiantes, demostrando desde esta perspectiva que no se considera al alumno como un sólo receptor de conocimientos transmitidos por un docente que tiene el saber; sino que el estudiante junto con todo el resto de la comunidad educativa participa en la construcción de las normas y sanciones que se explicitan en el Acuerdo Escolar de Convivencia que se renueva anualmente, teniendo en cuenta la realidad de los estudiantes que se encuentran cursando en la Escuela Secundaria N° 11 y aquellos que ingresan a cursar en dicha institución.
- Todos los docentes reconocen que hay situaciones que sobrepasan un abordaje de estas características es decir que no todos los casos son mediables a través de una mediación entre pares. Entre las cuestiones que no se podrían observar resultados favorables con este tipo de mediación se encuentran el abordaje de las drogas, armas y abusos.
- Lo que se observa es que este trabajo que se inició en la escuela ha logrado traspasar el edificio de la institución y se está instaurando, en la mayoría de los estudiantes, como una forma de abordar conflictos que surgen en la vida cotidiana en las relaciones que ellos mantienen, más allá de la escuela.
- Permite instaurar un diálogo en la familia porque es un tema que convoca a que padres e hijos puedan intercambiar opiniones; a mantener una comunicación, cuestión que numerosos padres rescataron afirmando que en ocasiones, previas a este trabajo institucional, sentían que no podían hablar con sus hijos o que no podían compartir temas en común.

- La mayoría de los padres coinciden en afirmar que lo que pasa en la escuela también se ve reflejado en la vida cotidiana, hay situaciones conflictivas en la que los adolescentes son protagonistas de manera negativa. La mediación les permite a sus hijos aprender a escucharse más y respetar la opinión del otro por más que difiera de la propia opinión.
- Los padres reconocen la impulsividad de sus hijos y que ante cualquier cosa saltan y se enojan, también destacan la imposibilidad de lograr que sus hijos se involucren en cuestiones pedagógicas. Ante estas situaciones la mediación favorece en que sean más conciliadores y piensen un poco más antes de reaccionar.
- Los alumnos encuentran que la mediación les permitió unirse más como grupo, teniendo en cuenta que generalmente se presentaban diversas discrepancias que entorpecían la convivencia e impedían el normal dictado de clases. Es decir que ha favorecido en la convivencia diaria del aula.
- Este trabajo de mediación a favorecido en la autoestima de los estudiantes, teniendo en cuenta que, como ellos mismos resaltan, provienen de un sector marginal de la ciudad conocido tradicionalmente como “Barrio del Cementerio”. Si analizamos el significado de esto, el cementerio es el lugar de los muertos de aquellos que no están; viéndolo de esta manera se podría inferir que los estudiantes reconocen su lugar de pertenencia, “su Barrio”, como el lugar de aquellos que no están y que por lo tanto no tienen forma de expresarse ni de que los escuchen. Los estudiantes cuando se les pregunta sobre su futuro o sobre su vida, marcan el menosprecio diciendo que a nadie les importa qué pasará con ellos “total forman parte del Barrio del Cementerio”.
- A través de los diferentes relatos se puede observar como la implementación de la temática mediación ha seguido un determinado recorrido administrativo; el interés parte del Consejo General de Educación de la Provincia de Entre Ríos, quien a su vez trasmite a la dirección departamental de Escuelas Tala, dicha dirección informa a la supervisora de Escuelas Secundarias Zona XX sobre la sugerencia de implementación de proyectos de mediación para que comunique a las diferentes escuelas secundarias a su cargo que elaboren e implementen proyectos de estas características.

- La escuela es parte de la sociedad, es por esto que los beneficios que uno puede encontrar en la escuela en relación a la mediación escolar también los puede encontrar en la vida cotidiana en la sociedad en la cual vivimos.
- Todos los integrantes de la comunidad educativa han acordado para trabajar en incluir la mediación dentro de lo que es el Acuerdo Escolar de Convivencia, se ha incluido a la mediación como una instancia previa a la aplicación de sanciones. Esto se considera un beneficio para la convivencia educativa.
- Se destaca la importancia de lograr afianzar el trabajo de mediación entre pares a nivel institucional, con el fin de que no se convierta en otro proyecto institucional utópico que termine truncándose como por lo general suele suceder con la mayoría.
- A través de este proyecto se ha logrado que muchos padres se acerquen a la escuela, situación que venía deteriorándose en los últimos años. Cuando se citaba a los padres a reuniones era mínimo el porcentaje de concurrencia, actualmente se observa como el interés de los estudiantes ha sido transmitido a sus familias, quienes se sienten con curiosidad sobre la temática y se acercan a la escuela para interiorizarse.
- La mediación escolar es el punto de inicio del proceso de favorecer la convivencia educativa. La convivencia educativa no se construye con el dictado de normas por parte de las autoridades o de grupos de docentes y que los estudiantes deberían cumplir, sin cuestionar su aplicación. Se necesita de las normas para que regulen las relaciones interpersonales, pero también se necesita de que tales normas sean fundamentalmente las establecidas por todos y consecuentemente para todos.
- La noción de mediación entre pares surge de las ideas de resolución pacífica de conflictos, en oposición a la negación del conflicto. Un proyecto de mediación entre pares no es solamente lograr el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes, sino que los estudiantes sean constructores, junto con el resto de los integrantes de la comunidad educativa, de normas y sanciones que regularan el accionar dentro de la escuela.
- La mediación influye de manera diferente en cada uno de los integrantes de la institución, para algunos es una temática que ya se venía abordando y para

otros es un proceso novedoso, que en ocasiones hace surgir numerosos interrogantes en la práctica diaria.

- Respecto al trabajo de mediación en la escuela, se podría inferir a través de las entrevistas, que la mayor responsabilidad en la implementación y ejecución del proyecto estuvo delegada a la tutora de la institución, en un primer momento. Todos los padres coincidieron en que cuando se iba a preguntar sobre el proyecto que se llevaría a cabo, tanto el rector como el resto de los integrantes de la comunidad educativa sugerían que se acercarán a preguntarle a la tutora.

## CONCLUSIÓN

Consideramos oportuno recordar que nuestro objetivo principal de investigación consistía en analizar la utilidad de la herramienta de mediación escolar como estrategia de resolución pacífica de conflictos en la convivencia educativa. Consecuentemente con este objetivo existían objetivos específicos con los cuales buscábamos determinar la importancia de la convivencia educativa, reconocer qué condiciones brinda la institución educativa para la implementación de herramientas de resolución pacífica de conflictos e Identificar qué lugar dan, los actores institucionales, a la mediación escolar en su práctica diaria.

Teniendo en cuenta lo antedicho y reflexionando sobre la oportunidad que hemos tenido de conocer y leer acerca de los diferentes modos en que se ha trabajado en el proceso de mediación escolar en la convivencia educativa y considerando que de todos podemos abstraer aportes importantes, concluimos en que un buen trabajo de mediación implica toda una tarea previa de preparación: con los estudiantes, la familia y toda la comunidad educativa. Se inicia con un proceso de difusión a todos los actores intervinientes. A partir de la conformación de parejas de alumnos mediadores, se revisa el conflicto, se buscan referentes en relación a dicho conflicto y se analiza si es posible la implementación de la mediación entre pares para esa situación conflictiva. No se puede afirmar de manera anticipada si la mediación entre pares es posible o no, primero es necesario conocer todos los factores mencionados anteriormente. Luego de agotadas todas las estrategias planteadas e implementadas, se puede decir que la mediación entre pares en ese caso, no es posible.

El introducir en la práctica docente las estrategias y herramientas que proporciona la mediación ha permitido, transformar actitudes personales frente a distintas situaciones de conflicto que acontecen en la cotidianidad desde una ética de la comunicación.

De esta manera se ha favorecido el posicionamiento y la progresiva instauración de una educación en valores asociados a la resolución pacífica de conflictos como son: la tolerancia, el respeto, la cooperación, la solidaridad y la participación, en el marco de la educación para la Paz y la defensa de los Derechos Humanos.

Se considera oportuno mencionar, teniendo en cuenta los relatos de los docentes entrevistados, que actualmente no existen espacios curriculares en la mayoría de los planes de formación docente, destinados a preparar a los educadores para comprender conflictos, saber cómo actuar frente a ellos y enseñar a los alumnos a abordarlos democráticamente. Esta carencia deriva por lo general en un sentimiento de indefensión, de no saber qué hacer o como actuar ante determinadas situaciones conflictivas que surgen en su práctica como docentes en el manejo diario del aula.

Partiendo que nuestra hipótesis buscaba determinar si la mediación escolar favorecería la convivencia educativa en el ámbito de la Escuela Secundaria N° 11, considerándola una herramienta útil para la prevención, resolución y gestión de conflictos o no, podemos inferir a través de lo investigado que la mediación ha permitido a dicha escuela, crear una visión del conflicto y del otro como persona, permitiendo de esta manera una mejora en el clima institucional desde una mirada institucional en lo cotidiano. De esta manera la mediación educativa se ha convertido en un espacio más para el aprendizaje de nuevas formas de relación y comunicación que pone énfasis en la convivencia para el clima de trabajo óptimo, haciendo hincapié en determinados valores que inspiran los derechos humanos. Nos parece positivo clarificar que la mediación no brinda soluciones mágicas y su aplicación no resulta eficaz en todos los casos. No obstante es un mecanismo para resolver los conflictos de un modo diferente y forma parte de la cultura de la paz.

Partiendo de la experiencia de la Escuela Secundaria N° 11 podríamos inferir que el propósito fundamental al que está orientado un Proyecto de Mediación entre pares es de carácter formativo, tendiente al aprendizaje y afianzamiento de aquellas habilidades que son necesarias para enfrentar de un modo positivo los desafíos de la vida diaria, tratando de construir con los otros una cotidianidad que nos permita ampliar la comprensión del mundo en que vivimos y de los medios que tenemos a nuestro alcance para intentar mejorarlo.

El objetivo de proponer la implementación y diseño de un proyecto de mediación entre pares radica en que los destinatarios finales son los propios alumnos. No obstante para que este sea viable dentro de la institución, y no quede como un proyecto más truncado, es necesario que todos los grupos de la comunidad educativa conozcan, comprendan y se comprometan con los principios que lo sustentan. Esto no sólo contribuye a que el proyecto perdure y, a través de la evaluación conjunta, mejore sino que además favorece que los docentes incorporen la enseñanza de las técnicas y



habilidades implicadas en otros aspectos de su quehacer profesional: a su estilo para conducir las clases, en estrategias didácticas para abordar contenidos curriculares, en el manejo de las interrupciones que puedan surgir en el aula.

La mediación favorece el protagonismo de los alumnos dentro de la comunidad educativa y permite que los beneficios se trasladen a la vida en sociedad de los mismos, teniendo en cuenta que la escuela es parte de la sociedad y no puede estar exenta de lo que en ella ocurre.

De lo investigado podríamos considerar que si se entiende a la mediación educativa como una alternativa de la escuela frente a la violencia, se entendería el manejo adecuado del conflicto, y la mediación como una propuesta de resolución de situaciones conflictivas y violentas, integrada a un currículum escolar que beneficia a los sujetos de las habilidades necesarias para defender sus derechos y los de los otros, dotándolos de las herramientas pacíficas que requiere la reconstrucción actual del sistema social. Esto demostraría que un currículum con estas características, aportaría al proceso de enseñanza y aprendizaje nuevos modos de relación y formación de un sujeto participativo con conciencia de la realidad sociocultural en la cual se encuentra inserto.

## PROPUESTA

Proponemos la implementación de proyectos de mediación entre pares particularmente para el ámbito de las escuelas secundarias, teniendo en cuenta, que a través de lo investigado, se pudo observar que la mediación entre pares rescata el protagonismo de los estudiantes ubicándolos en un lugar en donde ellos también, junto con el resto de la comunidad educativa construyen participando activamente en su propio proceso de enseñanza aprendizaje.

Para lograr el afianzamiento del proyecto a nivel institucional proponemos la incorporación de la mediación educativa como una instancia previa a la aplicación de la sanción disciplinaria.

Somos conscientes que para lograr la implementación con éxito de un proyecto de mediación es necesario que los docentes puedan acceder en su formación al conocimiento e interiorización sobre las diferentes estrategias de resolución pacífica de conflictos. Por tal motivo consideramos proponer una adecuada capacitación en lo que tiene que ver con la resolución pacífica de conflictos que debería complementar necesariamente el saber disciplinar dando lugar a la formación docente como parte indispensable de la formación para el ejercicio de la práctica docente en la realidad cotidiana del aula. Es decir incluir en el plan de estudio de la carrera aspectos que tengan que ver con la mediación educativa en la convivencia escolar.

De esta manera se lograría llevar eficazmente adelante un proyecto de mediación educativa que favorezca la convivencia escolar; y que no se transforme, como mencionaran distintos actores de la comunidad educativa de la Escuela Secundaria N° 11, en un proyecto utópico y por lo tanto en un posible proyecto no viable.

Nuestra apuesta es que la mediación en la escuela pueda instaurarse como una herramienta aplicable en situaciones conflictivas, que ocasionalmente

desencadenan en situaciones violentas que podrían impedirse a través de un adecuado abordaje del conflicto en cuestión.

# ANEXOS

Anexo A: Entrevistas página 77 a 113

Anexo B: Registro de entrevistas para  
mediación- equipo coordinador página 114

## ANEXO A

ENTREVISTA A LISANDRO

MAESTRO DE 1ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN

FECHA: 23 DE MAYO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**L: Lisandro, maestro de 1er año ciclo básico común**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Cómo surge la posibilidad de trabajar con mediación en la escuela en la cual trabaja?**

L: En el año 2009, llega del Concejo General de la Provincia de Entre Ríos, una invitación para participar en una capacitación en modelos de resolución pacífica de conflictos.

**E: ¿Cómo surgió la posibilidad de que sea usted seleccionado para participar en tal capacitación?**

L: El director de la escuela pidió a la tutora de la institución y a mí que fuéramos como representantes de la institución... Es así que durante todo ese año tuvimos encuentros de capacitación con gente que venía de Paraná, realizábamos trabajos de integración y tuvimos que realizar un proyecto sobre mediación y su implementación en la escuela en la cual trabajábamos.

Durante el año 2010 tuvimos que transmitir los contenidos adquiridos en la capacitación, al resto de la comunidad educativa a través de un taller de difusión, y de la coordinación de diferentes actividades.

**E: ¿Cómo fue la apertura del resto de los docentes a este nuevo modelo de resolución pacífica de conflictos?**

L: ... La verdad que fue muy buena... Muchos comentaban que había sentido hablar de la mediación, pero que nunca habían sido capacitados ni habían recibido la suficiente información como para conocer sus beneficios...

**E: ¿Está capacitación tubo algún tipo de acreditación por parte del Concejo General de Educación de Entre Ríos?**

L: Si... recibieron acreditación los docentes de la institución que participaron y nosotros como coordinadores de la difusión del programa...

**E: ¿Con qué espacio y tiempo contaban para poder transmitir las actividades a realizar?**

L: Por lo general se realizaba en las Jornadas Institucionales que hubo durante el ciclo lectivo 2010, y luego cuando algún docente lo requería coordinábamos algún encuentro para aclarar dudas que surgiera.

**E: Teniendo en cuenta la capacitación que usted realizó ¿Qué recursos o herramientas de mediación utiliza con frecuencia en su práctica diaria como docente?**

L: Por lo general utilizo mucho lo que es la escucha activa, ya que me permite comprender un poco mejor lo que le está pasando a la otra persona aunque este o no de acuerdo con lo que me este planteando.

... pensándolo bien... no es que utilizo solo una de las técnicas porque inevitablemente la escucha activa me lleva al parafraseo y a la formulación de preguntas...

El parafraseo me permite, luego de escuchar lo que me dicen, reformular el mensaje aclarando las ideas sin agresión... es así como yo veo que están asociadas la escucha activa y el parafraseo... y las preguntas me permiten obtener mayor información sobre la situación conflictiva....

**E: ¿Qué beneficios considera usted, que tiene la implementación de la mediación escolar en la convivencia educativa?**

L:... considero que, como docentes, estamos inmersos en una realidad social que nos supera ampliamente y que traspasa la escuela como tal... hoy en día son numerosas las situaciones conflictivas que nos tocan abordar...

... creo que sin darnos cuenta aplicábamos diariamente la mediación pero sin una contextualización y conocimiento adecuado... Ahora al tener el conocimiento y las herramientas acordes podemos hacer mucho más fluida la aplicación de la mediación escolar y podemos ver sus frutos positivos en la convivencia educativa diaria.

**E: ¿Qué orientación para el diseño e implementación de proyectos en mediación escolar eligieron como institución educativa?**

**L:** Cuando nos sentamos a trabajar con mis compañeros de escuela, en lo que sería el proyecto de mediación que elegiríamos para implementar en la institución, tratamos de acordar en aquel que consideráramos que se pudiera promover la participación de los diferentes actores institucionales (docentes-alumnos-padres-directivos). El consenso de todos nos permitiría que este proyecto sea más viable y no quedara como otro proyecto institucional truncado.

Es así que propusimos un proyecto de mediación entre pares, focalizado en los alumnos y permitiendo un espacio diálogo y compañerismo.

**E: ¿Por qué fue elegido este proyecto de mediación mediación?**

**L:** ... porque consideramos que es más integrativo, es decir, también incluye el desarrollo de habilidades sociales o habilidades para la vida... esta propuesta de trabajo en mediación requiere la capacitación de todos los docentes, no docentes y directivo de la escuela en las técnicas y habilidades que son propias de la negociación colaborativa y la mediación, muchas de éstas están integradas dentro de las habilidades para la vida o habilidades sociales. Esto demuestra la integración entre las dos propuestas de trabajo en mediación...

...como te dije anteriormente, siempre aplicamos en alguna medida la mediación... este permite que todos los adultos de la escuela, en la medida que ponemos en práctica este tipo de habilidades en las distintas situaciones conflictivas que se nos presentan diariamente, ofrecemos a nuestros alumnos ejemplos de comportamiento y transmisión de habilidades propias de la mediación...

**E: ¿Quiénes están a cargo de la enseñanza de las técnicas y habilidades?**

**L:** Como te venía diciendo, creo que es más productivo que la enseñanza de las técnicas y habilidades relacionadas con el abordaje pacífico de los conflictos a los alumnos sea a través de los docentes quienes comparten diariamente con los alumnos y conocen mejor su realidad más allá de la escuela.

También la formación de alumnos mediadores es más productiva si es diseñada y guiada por los propios docentes...

**E: ¿En qué situaciones es beneficiosa la aplicación de la mediación entre pares?**

**L:** Podría utilizarse mejor para el abordaje de conflictos que tengan que ver con la falta de respeto, burlas, agresiones verbales.

**E: ¿Considera que hay situaciones en las cuales no es beneficioso la aplicación de la mediación entre pares?**

**L:** Obviamente que sí, hay situaciones que sobrepasan un abordaje de estas características, por ejemplo cuestiones que tienen que ver con drogas, armas, abusos...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**L:** ... Quizás sólo quedaría por decir que si bien la mediación no resuelve todos los problemas que se nos presentan diariamente en la escuela, es una herramienta que facilita ampliamente el trabajo en el aula y beneficia la convivencia educativa en toda la institución.

**E: Muchas gracias por su buena predisposición**



## ENTREVISTA A MARÍA

DOCENTE DEL ESPACIO DE TUTORÍA

FECHA: 23 DE MAYO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**M: María, tutora de la institución**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Cómo surge la posibilidad de trabajar con mediación en la escuela en la cual trabaja?**

**M:** Durante el inicio del ciclo lectivo 2009 llega a la institución, por medio de la dirección departamental de escuelas Tala, pero enviada desde el Consejo General de Educación de la provincia de Entre Ríos, una capacitación en resolución pacífica de conflictos y mediación. Surge como desafío comenzar a trabajar en mediación, que hasta entonces era un tema que sólo conocíamos por nombre pero no lo trabajábamos... mejor dicho... quizás sí, en algunas ocasiones recurríamos a la mediación, pero sin saber que lo que estábamos haciendo era mediación.

**E: ¿Usted participó en dicha capacitación?**

**M:** Sí, el director de la institución nos pidió al maestro de 1er año del ciclo básico común y a mí que encaráramos esta capacitación representando a la escuela. Duró todo el ciclo lectivo 2009, teníamos que realizar trabajos relacionados con la mediación contextualizándolos en nuestra escuela; y finalizado el cursado teníamos que presentar un proyecto de mediación que se pudiera implementar en nuestra escuela...

**E: Teniendo en cuenta su participación en dicha capacitación ¿Qué recursos o herramientas de mediación, que usted conoce, utiliza con frecuencia en su práctica diaria como docentes?**

**M:** Yo diría... que con más frecuencia utilizo la escucha activa, que me permite conocer todas las dimensiones del conflicto que está sucediendo en el momento... Pero me atrevería a decirte que ninguna técnica se toma aisladamente sino que por lo general va acompañada de otras técnicas... Por ejemplo el parafraseo y las preguntas están relacionados con la escucha activa... Porque para parafrasear necesitas primero escuchar activamente lo que te dicen las partes intervinientes... También para preguntar de manera que te permita clarificar, primero tenes que escuchar activamente... Indudablemente están relacionadas... Quizás con menor frecuencia utilizo el torbellino de ideas, el mensaje en primera persona y el desempeño de roles...

**E: ¿Qué beneficios considera usted, que tiene la implementación de la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**M:** La mediación nos permite abordar los conflictos que puedan surgir en nuestra práctica diaria con el fin de transformarlos en una instancia más de aprendizaje, para no quedarnos solamente con la parte negativa del conflicto.

En la convivencia educativa diaria surgen conflictos que quizás antes no sabíamos cómo abordarlos y en ocasiones nos desbordaban y hasta en ocasiones nos paralizaban; hoy contamos con la mediación escolar y con los recursos que ella nos brinda para encarar de otra manera lo que se nos presenta.

**E: ¿Qué orientación para el diseño e implementación de proyectos en mediación escolar eligieron como institución educativa?**

**M:** Cuando tuvimos que diseñar el proyecto que te mencione anteriormente, nos pidieron que eligiéramos uno de los enfoques en mediación para implementar en nuestra escuela; es así como de manera consensuada surgió la mediación entre pares...

Consideramos que este tipo de enfoque, de alguna manera, también integraba lo que es desarrollo de habilidades para la vida o habilidades sociales... El docente tiene que transmitir a través de su práctica diría modelos en los cuales se ve el desarrollo de habilidades sociales, que luego el alumno utilizará más allá del ámbito escolar.

**E: ¿Por qué fue elegido este proyecto de mediación?**

**M:** Porque, para la implementación de este proyecto se necesita la participación de todos los actores institucionales (docentes-padres-alumnos) y permite un compromiso de todos ellos con el fin de mejorar la convivencia educativa en pos de beneficios en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**E: ¿A cargo de quién o quienes está la formación de alumnos mediadores en esta institución?**

**M:** Los docentes actúan como formadores de los alumnos mediadores... Previamente a que se implementara el proyecto, con mi compañero (Lisandro) en la capacitación, trabajamos con el resto del personal docentes, con el fin de transmitir los conocimientos que habíamos adquirido en dicha capacitación. Trabajamos diariamente en las dudas que fueron surgiendo en relación a lo que íbamos planteando y finalmente le propusimos la instancia de que ellos trataran de formar a los alumnos como mediadores... Nosotros coordinábamos permanentemente lo que se iba trabajando...

**E: ¿Hubo algún tipo de resistencia, por parte de los docentes o de los alumnos, a llevar adelante este proyecto?**

**M:** Al principio paralizó un poco... Creo que todo lo nuevo de alguna manera genera ese impacto... Pero a medida que se fue trabajando, y logrando demostrar a todos que sí podían realizar esta actividad, se fue naturalizando esta forma de trabajo... Hasta que hoy podemos decir, que se está en pasos de su instauración... Obviamente que requiere un trabajo diario y constante... Con los alumnos creo que fue más fácil, se entusiasmaron de inmediato en la propuesta nueva que le estábamos planteando y en la cual ellos serían de alguna manera, los principales protagonistas...

**E: Teniendo en cuenta esto que usted plantea, ¿En qué situaciones es beneficiosa la aplicación de la mediación entre pares?**

**M:** Por lo general se obtienen mejores beneficios para el abordaje de conflictos que tengan que ver con la falta de respeto, burlas, agresiones verbales.

**E: ¿Considera que hay situaciones en las cuales no es beneficiosa la aplicación de la mediación entre pares?**

**M:** sí, cuando encaramos este proyecto sabíamos que en todos los casos no podríamos trabajar con este tipo de mediación... hay situaciones que sobrepasan un abordaje de estas características, por ejemplo cuestiones que tienen que ver con drogas, armas, abusos...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**M:** ... Creo que podríamos decir que, como todo trabajo o proyecto que se inicia a nivel institucional, el proyecto de alumnos mediadores que emprendimos en la escuela... se transforma en un desafío... desafío en cuanto a su implementación y duración en el tiempo, más allá de las personas. Lograr que se instaure como una forma de trabajo que permita mejorar las condiciones necesarias para enseñar y aprender en la escuela...

Buscamos con la implementación de la mediación una alternativa a las situaciones conflictivas que en ocasiones se nos presentaban en nuestra práctica diaria... pero como les dije es un desafío... y recién estamos dando nuestros primeros pasos...

**E: Muchas gracias por su buena predisposición...**

## ENTREVISTA A GABRIEL

RECTOR Y PROFESOR DE LA ESCUELA SECUNDARIA N° 11

FECHA: 24 DE MAYO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la rectoría de la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**G: Gabriel, Rector y Profesor**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Cómo surge la posibilidad de trabajar con mediación en la escuela en la cual trabaja?**

**G:** En el año 2009 recibimos por intermedio de la Dirección Departamental de Escuelas Tala, una invitación que venía desde el Consejo General de Educación de la Provincia de Entre Ríos, para participar de una capacitación en resolución pacífica de conflictos- mediación escolar.

Es así, cómo surgió la posibilidad de que el maestro de 1er año del ciclo básico común y la tutora de la institución participaran en dicha capacitación representando a la escuela.

**E: ¿Qué recursos o herramientas de mediación, que usted conoce, utiliza con frecuencia en su práctica diaria como docentes?**

**G:** Cuando los chicos me plantearon lo que era la mediación y cuáles eran las herramientas que se implementan en dicho abordaje, se me ocurrió que usualmente en nuestra práctica como docentes aplicamos técnicas que sin saberlo tienen que ver con la mediación.

Esta escuela pertenece a una zona marginal de la ciudad, conocida tradicionalmente como barrio del cementerio, tenemos alumnos que presentan diversas dificultades que superan ampliamente lo que algún momento nos enseñaron cuando estudiábamos para el profesorado.

Uno aprende muchas cosas acá... aprende a escuchar sin preguzar... esto lo podría relacionar con la técnica de la escucha activa, teniendo en cuenta tu pregunta... también preguntamos sobre lo que nos plantean para interrogar más sobre la problemática que surge en determinado momento... clarificamos o parafraseamos intentando profundizar y despejar cual es el conflicto puntualmente...

Yo creo, como te dije anteriormente, que de alguna manera veníamos trabajando en mediación... pero sin saber qué era realmente... es decir sin saber que estamos haciendo mediación...

**E: ¿Qué beneficios considera usted, que tiene la implementación de la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**G:** .... Nos permite tener una postura más abierta sobre las situaciones conflictivas que pueden surgir en la convivencia educativa diaria... nos da más herramientas para poder abordar las situaciones y facilita la participación y compromiso de todas los actores institucionales...

Como te dije anteriormente, la escuela, hoy en día, tiene que abordar nuevos problemas y nosotros como docentes estamos obligados, por la situación misma, a ocuparnos de los problemas sociales y problemas puntuales que traen nuestros alumnos de su vida cotidiana. Nos vemos obligados a tratar de encontrar estrategias que nos permitan atender estas preocupaciones en pos de beneficiar el proceso pedagógico.

Justamente, consideramos que la mediación es una estrategia que permite de alguna manera integrar los temas pedagógicos y los temas sociales, permite un trabajo diario en beneficio de la resolución pacífica de conflictos.

**E: ¿Qué orientación para el diseño e implementación de proyectos en mediación escolar eligieron como institución educativa?**

**G:** Cuando los chicos, que eran los coordinadores y capacitadores en este tema acá en la institución, y que a su vez eran los encargados de formular el proyecto, me plantearon el diseño de un proyecto en mediación escolar entre pares, no tenía en claro porqué justamente este enfoque.

Ellos me explicaron que teniendo en cuenta nuestra realidad institucional podría ser un enfoque beneficioso para lograr la participación y compromiso de todos los integrantes de la comunidad educativa... Lo que más me gustó de lo que plantearon, fue que querían que fuera un proyecto que pudiera perdurar en el tiempo más allá de las personas, es decir que se instaurara como una manera de trabajo institucional...

**E: ¿Por qué fue elegido este proyecto de mediación?**

**G:** Porque, para lograr que funcione se necesita la participación y el compromiso de todos... y también porque le otorga un protagonismo importante a los alumnos, ya que, en ocasiones, manifiestan que se sienten escuchados y están en el juego de su propia vida... y qué más podemos pedir como docentes... si no es justamente, que los alumnos puedan sentirse de esta manera... Ese es el propósito de nuestra práctica docentes... nuestros alumnos.

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**G:** Simplemente que este trabajo de mediación se planteó y se sigue planteando como un desafío a nivel institucional, buscando su instauración como te dije anteriormente...

**E:** **Muchas gracias por su buena predisposición...**

## ENTREVISTA A SOLEDAD

PROFESORA ASIGNATURA MATEMÁTICA, 2DO Y 3ER AÑO CICLO BÁSICO  
COMÚN

FECHA: 24 DE MAYO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**S: Soledad, Profesora asignatura Matemática de 2do y 3er año ciclo básico común**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Cómo surge la posibilidad de trabajar con mediación en la escuela en la cual trabaja?**

**S:** El año pasado, cuando estábamos iniciando el ciclo lectivo 2010, en la primera jornada institucional se planteó la posibilidad de trabajar con mediación en la escuela.

Nuestros compañeros, habían realizado en el 2009 una capacitación en mediación escolar que había surgido desde el Consejo de Educación de la Provincia de Entre Ríos. Es así como durante todo ese año nuestros compañeros trabajaron en distintas actividades que se le plantearon desde dicha capacitación.

Finalmente en la primera jornada institucional del año pasado comenzamos a participar en talleres que eran coordinados por nuestros compañeros que fueron a la capacitación. Realizamos actividades y de a poco comenzamos a introducir la mediación escolar en nuestra práctica docente diaria. Cuando surgían inconvenientes o dudas las trabajábamos con los coordinadores. Creo que de alguna manera veníamos trabajando con la mediación pero sin saber bien que lo estábamos haciendo, ahora contamos con otros recursos ante determinadas situaciones conflictivas que se nos presentan cotidianamente.

...Implementar la mediación en nuestra escuela ha sido un desafío en el cual seguimos trabajando y tendremos que seguir trabajando...

**E: Teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos a partir de dichos talleres ¿Qué recursos o herramientas de mediación utiliza con frecuencia en su práctica diaria como docente?**

**S:** Como te venía diciendo... Creo que de alguna manera uno venía aplicando la mediación pero sin saber que lo estábamos haciendo. Una de las estrategias que por lo general utilizo es la escucha activa, trato de escuchar atentamente lo que plantean todas las partes en conflicto, luego pregunto si tengo alguna duda como para clarificar la

situación; parafraseo teniendo en cuenta lo que he escuchado, como para ubicar a cada una de las partes en el lugar del otro.

Cuando se logra un replanteo del conflicto original, acudo al torbellino de ideas que me permite incentivar a las partes a tirar ideas en búsqueda de una solución al conflicto original que sea beneficiosa de alguna manera para todas las partes; o que se genere el menor daño posible para cada una de las partes intervinientes...

**E: ¿Qué beneficios considera usted, que tiene la implementación de la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**S:** Nos permite tener una mirada más abierta ante las situaciones que se nos presentan...

... Como habrás visto cuando comenzaste a venir acá, la realidad de nuestros alumnos es bastante complicada... la mayoría de los alumnos realizan sus estudios en la Escuela n° 57 Santa Fe, con la cual compartimos el edificio. El nivel de aprendizaje es muy bajo, este año ingresaron a 1er año del ciclo básico común dos alumnos que no saben leer y escribir... no sabemos cómo terminaron la primaria... pero están y tenemos que trabajar sobre ello.

Tenemos alumnos con problemas de violencia en sus casas, mucho de los padres no tienen laburo... Creo que la implementación de la mediación en la escuela nos ha permitido abrirnos más a la realidad que nos toca vivir y no paralizarnos, sino actuar...

**E: ¿Qué orientación para el diseño e implementación de proyectos en mediación escolar eligieron como institución educativa?**

**S:** Cuando mis compañeros nos plantearon lo que tenía que ver con la mediación junto con los posibles proyectos a trabajar; consideramos que la mediación entre pares sería la más pertinente para trabajar... teniendo en cuenta, como te venia contando, que la realidad de los chicos es muy difícil y que, pensándolo en pos de un beneficio para ellos, sería posible que también le diera algún aporte para la vida más allá de nuestra escuela...

**E: ¿Por qué fue elegido este proyecto de mediación?**

**S:** Uno de los motivos tiene que ver con lo que te explique recién, de abrirles la posibilidad a los chicos de conocimientos que puedan servirle para la vida más allá de la escuela; y también porque consideramos que este tipo de mediación entre pares reúne también lo que tiene que ver con la mediación para el desarrollo de habilidades sociales o habilidades para la vida... Permite que todos los integrantes de la escuela nos comprometamos con este trabajo y que seamos activos en su implementación...



**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**S:** .... Creo que básicamente hemos hecho un pantallazo general del trabajo de mediación en la escuela... Además vos misma has podido observar cómo trabajamos y ser de alguna manera parte de este proyecto... que recién estamos dando nuestros primeros pasos...

**E: Muchas gracias por su buena predisposición y por haberme permitido trabajar tan cómoda haciéndome sentir parte de la escuela.**

## ENTREVISTA A ÚRSULA

PROFESORA ASIGNATURA FORMACIÓN ÉTICA Y CIUDADANA, 3ER AÑO  
CICLO BÁSICO COMÚN

FECHA: 26 DE MAYO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**U: Úrsula, Profesora asignatura Formación Ética y Ciudadana, 3er año ciclo básico común**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Cómo surge la posibilidad de trabajar con mediación en la escuela en la cual trabaja?**

**U:** El año pasado, el rector de la escuela, nos planteó que estaba como posibilidad comenzar a trabajar en mediación en la escuela... Tuvimos un par de compañeros que habían realizado una capacitación otorgada por el Consejo General de Educación de Entre Ríos... creo que esa capacitación fue durante el año 2009... Y en el 2010 se plantó el trabajo a nivel institucional acá en la escuela... Nuestros compañeros eran los coordinadores y el nexo, de alguna manera, entre los capacitadores que tuvieron ellos y nosotros... Se utilizaron las jornadas institucionales para realizar talleres en los cuales intercambiamos actividades en mediación...

**E: Teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos a partir de dichos talleres ¿Qué recursos o herramientas de mediación utiliza con frecuencia en su práctica diaria como docente?**

**U:** ... Ahora le podemos poner nombre... ahora la llamamos herramientas de mediación... pero de alguna manera... creo que alguno de nosotros las venía aplicando pero sin darnos cuenta... Esto siempre lo hablamos con los colegas... practicábamos la mediación sin saberlo... ja...ja... Éramos casi mediadores...

Por lo general, lo que siempre hago es escuchar atentamente lo que me dicen los chicos sobre lo que está pasando, pregunto en busca de clarifica... porque por lo general están muy ansiosos y enojados, entonces trato de preguntar como para hacerlos ubicar en lo que está pasando. Luego parafraseo como para buscar mayor claridad... Trato de incentivarlos para que todos opinen en la búsqueda de una alternativa de solución...

Es raro que se use sólo una de las herramientas de mediación, por lo menos eso es lo que me demuestra la práctica diaria... Siempre uso varias...

**E: ¿Qué beneficios considera usted, que tiene la implementación de la mediación escolar en la convivencia educativa?**

U: ... La mediación me ha dado más seguridad en el manejo de los conflictos que surgen con frecuencia en la escuela... Igual creo que aún me falta mucho más por aprender... pero realmente me interesa y creo que de algunas maneras todas salimos beneficiados principalmente los alumnos que es lo más importante...

Este año cuando tuvimos que realizar las reformulaciones del Acuerdo Escolar de Convivencia, consideramos necesario incorporar la mediación como una de las alternativas previas a las sanciones que están estipuladas por resolución para lo que es el ciclo básico común y el ciclo básico orientado...

Creo que esto demuestra que le estamos dando un lugar importante a lo que es la mediación en la convivencia educativa...

**E: ¿Qué orientación para el diseño e implementación de proyectos en mediación escolar eligieron como institución educativa?**

U: Cuando nuestros compañeros comenzaron a comentar sobre lo trabajado en la capacitación, y nos plantearon qué proyectos consideraríamos nosotros más viable de aplicar en nuestra escuela; todos acordamos en la mediación entre pares... teniendo en cuenta la realidad de los alumnos con los cuales trabajamos... creíamos que sería lo más beneficioso no sólo para nosotros... sino para los alumnos que es lo más importante...

**E: ¿Por qué fue elegida tal mediación?**

U:... Porque cuando nos propusimos trabajar en mediación, considerábamos que implementar la mediación entre pares aportaría la participación de todos, no sólo de los alumnos... sino que los docentes con la práctica diaria y con ejemplo transmitimos deberíamos transmitir habilidades para la vida que son incorporadas por nuestros alumnos a través del ejercicio diario... la mediación entre pares abarca ambas mediaciones y de esa manera todos salimos enriquecidos...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

U: ... No, creo que se ha explicitado bastante bien el tema de la mediación y ha quedado clara la importancia que le damos a la mediación escolar en la convivencia educativa...

E: Muchas gracias por su buena predisposición...

## ENTREVISTA A MÓNICA

PROFESORA DE LAS ASIGNATURAS GEOGRAFÍA E HISTORIA DE 2DO Y 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN

FECHA: 26 DE MAYO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**M: Mónica, Profesora de las asignaturas Geografía e Historia de 2do y 3er año ciclo básico común.**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Cómo surge la posibilidad de trabajar con mediación en la escuela en la cual trabaja?**

**M:** ... Al inicio del año 2010, el rector de la escuela nos planteó el hecho de trabajar con la mediación en la escuela... Al principio me sentí un poco desconcertada porque no sabía bien de qué se trataba... Había un grupo de compañeros que durante el año 2009 habían concurrido a una capacitación en mediación escolar que surgió desde el Consejo de Educación de la Provincia de Entre Ríos... Ellos se transformaron en nuestros coordinadores, coordinaron talleres de difusión en donde explicitaron los contenidos adquiridos en mediación, y durante la práctica diaria le realizábamos consultas permanentes...

**E: Teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos en dichos talleres, ¿Qué recursos o herramientas de mediación utiliza con frecuencia en su práctica diaria como docente?**

**M:** ... Creo que después de tantos años se podría decir que la principal herramienta es la escucha activa, que me permite estar atenta a todo lo que me dicen sobre determinada situación conflictiva que surge... trato de estar atenta y en aquellas ocasiones que considero oportuno realizo pregunta con el fin de clarificar lo que está sucediendo de acuerdo a la postura de cada una de las partes involucradas; también utilizo el parafraseo como buscando puntuar determinadas cuestiones para que cada uno de ellos pueda verlas... Finalmente los incentivo a buscar alternativas posibles de solución ante el conflicto que me han planteado..., esto último lo puedo relacionar con el torbellino de ideas, otra herramienta de la mediación...

**E: ¿Qué beneficios considera usted, que tiene la implementación de la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**M:** Podría decir que uno de los mayores beneficios que, por lo menos, a mi me ha dado la mediación escolar es tener una apertura mayor ante la realidad de nuestros alumnos. Esta realidad supera ampliamente lo que nos pudieron plantear en algún momento cuando estábamos cursando nuestro profesorado.

Yo antes me enojaba mucho... y siempre culpaba a los alumnos por no aprender... con el transcurso de los años fui aprendiendo yo, que la situación de los chicos es muy difícil y que quizás esperaban mucho más de lo que yo realmente estaba dando... aprendí a escucharlos más, porque la realidad de ellos, no es sólo la realidad de la escuela... Cuando uno recién arranca como docente viene con un mundo de expectativas..., luego va aprendiendo que el mundo lo hacen nuestros alumnos...

...La mediación me ha permitido fomentar mi apertura y escucha a los chicos, intervenir en situaciones conflictivas sin juzgar ni condenar... sino tratando de encontrar soluciones viables y beneficiosas para todos...

**E: ¿Qué orientación para el diseño e implementación de proyectos en mediación escolar eligieron como institución educativa?**

**M:** ... Creo que la respuesta tiene que ver con lo que te venía diciendo... cuando los chicos que coordinaban los talleres nos plantearon realizar un proyecto de mediación en la institución... La mayoría de nosotros prefirió el proyecto que tenía que ver con la mediación entre pares porque considerábamos que era el que más nos podría representar y sería viable de aplicar y perdurar en el tiempo...

**E: ¿Por qué fue elegida tal mediación?**

**M:** ... En ese momento pensamos que era el proyecto que más involucraría a toda la comunidad educativa, los padres, los alumnos, directivos, y nosotros... Este tipo de proyecto abarca más allá del desarrollo de habilidades sociales o habilidades para la vida... las integra y a la vez supera... ya que, por ejemplo, nosotros en nuestra práctica diaria transmitimos a nuestros alumnos a través de las acciones que realizamos habilidades para la vida que luego ellos implementaran en su vida cotidiana... La mediación entre pares permite que los chicos sean protagonistas y aprendan a escuchar y llegar a acuerdos entre ellos ante situaciones conflictivas sin desencadenar violencia...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**M:** Creo que estaría todo dicho...o por lo menos es bastante abarcativo.

**E: Muchas Gracias...**

## ENTREVISTA A SUSANA

MAMÁ DE ANDRÉS, ALUMNO DE 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN,  
ALUMNO PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES.

FECHA: 27 DE MAYO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**S: Susana, mamá de Andrés, alumno de 3er año ciclo básico común, alumno participante en el proyecto de alumnos mediadores.**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Qué sabe usted sobre mediación?**

**S:** Por la información que me han dado, y por lo que habla Andrés en casa, tiene que ver con generar una especie de acuerdos. Por lo general interviene otra persona ajena a la situación conflictiva en cuestión, esa persona es imparcial y... se busca llegar a un acuerdo o a un intento de acuerdo...

**E: ¿Cómo accedió a este conocimiento?**

**S:** ... A través de la escuela a la cual va Andrés; y por Andrés mismo que siempre me habló de lo que le habían dicho sobre el tema y siempre menciona lo que hacen...

**E: ¿Cómo la escuela a la cual concurre su hijo, le informo sobre la implementación de la mediación?**

**S:**... Cuando comenzaron las clases... el año pasado creo... el rector de la escuela convocó a una reunión de padres... como habrás visto... siempre pasa lo mismo... fuimos muy pocos los que concurrimos... En esa reunión estaba presente el rector, que había convocado la reunión; la tutora de la institución y el maestro de 1er año del ciclo básico común...

Luego de realizar las presentaciones correspondientes por parte del rector, la tutora y el maestro nos explicaron que en el año 2009 habían realizado una capacitación que venía del Consejo General de Educación de la Provincia de Entre Ríos y que tenía como fin la mediación escolar en la convivencia...

Nos explicaron a grandes rasgos de qué se trataba la mediación y el porqué del interés de incorporarla en la escuela... cuáles consideraban ellos que serían los beneficios... entre otras cuestiones que ahora no recuerdo bien... También... creo que al ver nuestro desconcierto ante lo nuevo de lo que nos proponían... plantearon que sería algo a trabajar de a poco y de manera conjunta...

**E: ¿Cuál es el proyecto de mediación escolar que se encuentra en vigencia actualmente en la escuela a la cual concurre su hijo?**

**S:**... El proyecto que se eligió en la escuela tiene que ver con la mediación entre pares... Creo que la idea era lograr un abordaje más positivo de los conflictos entre los alumnos que pueden surgir en la escuela... que generalmente son conflictos que no están incluidos dentro del acuerdo escolar de convivencia, y no son tenidos en cuenta por la escuela y quedan a resolver entre los alumnos... que no siempre lo hacen de la mejor manera...

**E: ¿Qué beneficios considera usted que brinda la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**S:** ... Por lo que fui viendo...permite otra posibilidad a los chicos... a no quedarse sólo en la disputa del conflicto... sino tratar de encontrar otras alternativas de solución... más allá de la violencia en la cual, lamentablemente, caen por malentendidos...

**E: ¿Qué beneficios, si usted considera que los hay, otorga dicha mediación en la vida cotidiana de su hijo, más allá de la escuela?**

**S:**... Creo que tiene un poco más de paciencia... no esta tan a la defensiva y trata de escuchar más lo que se le dice...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**S:** ... creo que ya hemos hablado de todo... por lo menos lo que yo sé...

**E: Muchas gracias por su buena predisposición...**

## ENTREVISTA A MIRTA

MAMÁ DE JULIO, ALUMNO DE 4TO AÑO CICLO ORIENTADO DE LA MODALIDAD HUMANIDADES, ALUMNO PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES.

FECHA: 27 DE MAYO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**S: Mirta, mamá de Julio, alumno de 4to año ciclo orientado de la modalidad Humanidades, alumno participante en el proyecto de alumnos mediadores.**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Qué sabe usted sobre mediación?**

**M:** ... Tiene que ver con generar acuerdos o tratar de lograr acuerdos entre las partes que se encuentran generalmente atravesando por algún conflicto o situación conflictiva determinada, generalmente interviene una persona ajena al conflicto, que no está involucrada y que no tiene afinidad con ninguna de las partes en conflicto...

**E: ¿Cómo accedió a este conocimiento?**

**M:** ...Por Julio y por la escuela... también porque leí un poco del tema en internet...

**E: ¿Cómo la escuela a la cual concurre su hijo, le informó sobre la implementación de la mediación?**

**M:** ... el año pasado creo... a principio de año, el rector de la escuela mandó una nota convocándonos a una reunión, no estaba explicitado el motivo de dicha reunión. Por cuestiones familiares, yo no pude ir... A la semana de la reunión realizada, Julio trae una nota enviada por el rector de la institución, Gabriel, en la que explica lo que se había abordado en la reunión y entre los temas venía explicitado el de la mediación escolar...

En ese momento no me quedó muy en claro de que se trataba la mediación escolar... así que concurrí a la escuela para que me clarificaran un poco de qué se trataba... EL rector me explicó cuestiones generales del tema y me pidió que me pusiera en contacto con María, que es la tutora de la escuela... Ella, con muy buena predisposición, me dijo de que se trataba y cuál era el fin por el cual se quería poner en práctica en la escuela... También ella me comentó que cuando se había planteado lo de la mediación en la escuela, uno de los alumnos que había presentado muy buena predisposición y entusiasmo era Julio... mi hijo... yo no lo podía creer porque él



siempre es tan desganado para todo y en especial para todo lo que tiene que ver con la escuela...

**E: ¿Cuál es el proyecto de mediación escolar que se encuentra en vigencia actualmente en la escuela a la cual concurre su hijo?**

**M:** ... Cuando hablé con María, tutora de la escuela, ella me contó que la idea de la escuela era implementar un proyecto de mediación entre pares... para lograr la participación de los alumnos y de todos nosotros... la verdad que me pareció muy buena la idea...

**E: ¿Qué beneficios considera usted que brinda la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**M:** ... creo que principalmente les abre más la cabeza a los chicos... para que no se cierren tanto cuando se presenta una situación conflictiva... Porque por lo general ellos son muy impulsivos... y ante cualquier cosa los chicos saltan y se enojan... Creo que la mediación trata de que sean un poco más conciliadores y razonen un poco más antes de reaccionar...

**E: ¿Qué beneficios, si usted considera que los hay, otorga dicha mediación en la vida cotidiana de su hijo, más allá de la escuela?**

**M:** Creo que tiene que ver con lo que te venía diciendo... porque creo que lo mejor es que también se pueda trasladar a la vida cotidiana de los chicos... Hoy en día ves tantas cosas... en la calle... en la tele... y por lo general tiene que ver con hechos de violencia que tienen como protagonistas a los chicos... porque muchas veces no saben hablar, ni escucharse... entonces van al acto sin medir consecuencias...

Esta es una oportunidad de tratar de revertir un poquito, por lo menos, esta situación...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**M:** No, espero haber sido clara en lo quise decir...

**E: Si, fue muy clara al responder las preguntas... muchas gracias por su buena predisposición...**

## ENTREVISTA A MARTA

MAMÁ DE JULIANA, ALUMNA DE 4TO AÑO CICLO ORIENTADO DE LA MODALIDAD HUMANIDADES, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES.

FECHA: 30 DE MAYO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**M: Marta, mamá de Juliana, alumna de 4to año ciclo orientado de la modalidad Humanidades, alumna participante en el proyecto de alumnos mediadores.**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Qué sabe usted sobre mediación?**

**M:** ... Sé que se trata de una herramienta para generar acuerdos cuando se genera una situación conflictiva entre personas que no pueden llegar a una conciliación... Justamente la mediación permite tratar de lograr un acuerdo que sea beneficioso para todos o que las partes sean lo menos dañada posible... por lo general interviene una tercera persona, que hace como de arbitro... porque tiene el rol de ser neutral no busca el beneficio de ninguna de las partes... sino que arbitra ante la situación conflictiva que se le presenta para tratar de calmar las cosas y que las partes lleguen a un acuerdo...

**E: ¿Cómo accedió a este conocimiento?**

**M:** ...Por la escuela... por Julia... cuando Julia me contó, vio que yo no entendía mucho así que nos pusimos a ver en internet artículos que tenían que ver con el tema...

**E: ¿Cómo la escuela a la cual concurre su hijo, le informó sobre la implementación de la mediación?**

**M:** no recuerdo bien cuando fue... si a inicios o mediados del año pasado el rector de la escuela nos mandó, a través del cuaderno de comunicaciones, una nota en por la cual nos invitaba a mantener una reunión informativa... Entre los temas abordados, estaba el de la mediación escolar... el rector planteó el tema, pero quienes abordaron el tema y se pusieron a nuestra disposición ante cualquier consulta fue la tutora de la institución y el maestro de 1er año...

Al principio estábamos un poco desconcertados porque no terminábamos de entender de qué se trataba... pero con el paso del tiempo vamos despejando todas las dudas que puedan surgir...

**E: ¿Cuál es el proyecto de mediación escolar que se encuentra en vigencia actualmente en la escuela a la cual concurre su hijo?**

**M:** cuando nos reunimos con los coordinadores que recién te mencioné, nos dijeron cual era la idea de la escuela... nos plantearon la mediación entre pares y nos fundamentaron el porqué de tal proyecto, permitiría poner en práctica estrategias para la resolución de conflictos que están referidos a normas institucionales o reglamentaciones...

**E: ¿Qué beneficios considera usted que brinda la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**M:** ... Creo que principalmente tiene que ver con lograr un clima de mayor tranquilidad entre los chicos... a veces ellos se enojan por nada y enseguida recurren al insulto y a la violencia, sin tratar de escucharse y lograr tranquilizarse... la intervención de un tercero neutral o arbitro como me gusta llamarlo a mí, permite tranquilizar la situación y tratar de lograr un acuerdo... o por lo menos que se escuchen... que hoy en día ya es mucho pedir.

**E: ¿Qué beneficios, si usted considera que los hay, otorga dicha mediación en la vida cotidiana de su hijo, más allá de la escuela?**

**M:** Creo que la misma situación que se da en la escuela se puede trasladar a la vida cotidiana... hoy en día se puede observar por todos lados hechos de violencia y también como en muchas ocasiones están involucrados adolescentes... uno ve a los adolescentes en la calle, no se escuchan... se agreden sin prestar atención a la opinión del otro...

La mediación... abre la posibilidad a una nueva postura para que ellos aprendan a escucharse y nosotros, supuestamente los grandes, también los escuchemos...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**M:** No, creo que hemos hablado bastante de todo... espero haber sido clara... es la primera vez que me hacen una entrevista... jaja...

**E: Si, fue muy clara al responder las preguntas... muchas gracias por su buena predisposición...**

## ENTREVISTA A SUSANA

MAMÁ DE ANDREA, ALUMNA DE 4TO AÑO CICLO ORIENTADO DE LA MODALIDAD HUMANIDADES, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES.

FECHA: 31 DE MAYO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**S: Susana, mamá de Andrea, alumna de 4to año ciclo orientado de la modalidad Humanidades, alumna participante en el proyecto de alumnos mediadores.**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Qué sabe usted sobre mediación?**

**S:** Se trata de generar un acuerdo entre las partes que tienen un conflicto ante determinada situación, en dicha situación interviene una tercera persona que no tiene compromiso con ninguna de las partes en conflicto y lo que busca es mediar entre ellas para tratar de llegar a un acuerdo que sea beneficioso para ambas, sin dar su opinión ni imponer su postura sobre la de las partes...

**E: ¿Cómo accedió a este conocimiento?**

**S:** Por Andrea... y también por la escuela, después trate de informarme a través de otros medios como por ejemplo de internet...

**E: ¿Cómo la escuela a la cual concurre su hijo, le informó sobre la implementación de la mediación?**

**S:** El año pasado nos convocó el rector de la escuela a una reunión de carácter informativa, entre los temas abordados se habló sobre el tema de la mediación y mediación escolar... En un primer momento los padres... los pocos que fuimos como siempre pasa... no sabíamos bien de qué se trataba y el porqué de implementarla en la escuela.

En esa misma reunión nos habló una chica que es tutora de la institución y que comentó que en el año 2009 habían realizado una capacitación en mediación escolar que había sido dictada por integrantes del consejo de educación de la provincia de Entre Ríos... También nos clarificó los beneficios de aplicarla en la escuela... se puso a nuestra disposición para cualquier duda que nos surgiera...

**E: ¿Cuál es el proyecto de mediación escolar que se encuentra en vigencia actualmente en la escuela a la cual concurre su hijo?**

**S:** ... En esa reunión nos explicaron que la intención de la escuela era implementar un proyecto de mediación entre pares... nos hablaron sobre el porqué de esa elección... La verdad que nos pareció... voy a hablar por mí, me pareció una muy idea involucrar a los chicos como protagonistas... Te digo que Andrea siempre está hablando del tema y de lo que hacen en relación con la mediación... para mí eso es raro por que Andrea se engancha con muy pocas cosas que tengan que ver con la escuela...

**E: ¿Qué beneficios considera usted que brinda la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**S:..** Les brinda la posibilidad de aprender a escucharse entre ellos porque por lo general se tratan tan mal, discuten y cuando uno les pregunta el porqué de esa discusión en ocasiones no saben qué decir...

También es una manera de integrarlos en lo que se relaciona con la escuela...

... Como te venía diciendo, creo que le da un protagonismo en la escuela a los chicos que a veces no tienen...

**E: ¿Qué beneficios, si usted considera que los hay, otorga dicha mediación en la vida cotidiana de su hijo, más allá de la escuela?**

**S:** la escuela es un aspecto de la realidad que de alguna manera la refleja... lo que pasa en la escuela también se ve en la vida cotidiana, cuando vemos la tele, cuando caminamos por las calles escuchamos y vemos situaciones conflictivas que nuestros hijos ven y en muchas ocasiones son protagonistas de manera negativa... la mediación les permite aprender a escucharse más y respetar la opinión del otro por más que difiera de la propia...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**S:** No... te voy a confesar que estaba un poco nerviosa cuando me dijiste que si podrías hacerme una entrevista... pero la verdad que estuvo bien...

**E:** Muchas gracias por la buena predisposición...

## ENTREVISTA A GRACIELA

MAMÁ DE CAMILA, ALUMNA DE 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN,  
ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES.

FECHA: 31 DE MAYO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**G: Gabriela, mamá de Camila, alumna de 3er año ciclo básico común, alumna participante en el proyecto de alumnos mediadores.**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Qué sabe usted sobre mediación?**

**G:** ... Está relacionado con generar acuerdos entre aquellas partes que tienen un conflicto.

... En esta situación interviene una tercera persona que actúa como mediador entre las partes que están involucradas en una situación conflictiva... Se trata de lograr un acuerdo que sea beneficioso para ambas partes... la persona que actúa como mediador, no se involucra con ninguna de las dos partes... es totalmente imparcial... no se involucra afectivamente con ninguna de las partes...

**E: ¿Cómo accedió a este conocimiento?**

**G:** ...Primero por Camila, un día llegó a casa y me comentó que estaban trabajando con mediación... luego también recibí información de la escuela...

**E: ¿Cómo la escuela a la cual concurre su hijo, le informó sobre la implementación de la mediación?**

**G:** ... Un día Camila llegó a casa y me mostró el cuaderno de comunicación, ahí había una nota en la cual nos citaban a los padres a una reunión... Cami me comentó que ella creía que era por el tema de mediación que estaban trabajando en la escuela... Y era así el rector comenzó la reunión manifestando cuestiones que tienen que ver con la organización escolar... y luego presentó a la tutora de la escuela y a un maestro que serían los que continuarían coordinando la reunión... ellos nos presentaron el tema de la mediación y puntualmente el porqué de implementar la mediación en la escuela... Comentaron que en el año 2009... creo que era ese año... habían realizado una capacitación en mediación escolar enviada por el Consejo General de Educación de la provincia de Entre Ríos... Y la idea era que en el año 2010 se llevara a cabo la implementación de acciones de mediación en la escuela...

**E: ¿Cuál es el proyecto de mediación escolar que se encuentra en vigencia actualmente en la escuela a la cual concurre su hijo?**

**G:** En esa misma reunión nos plantearon, la tutora y el maestro, que la idea era implementar un proyecto de mediación entre pares... nos fundamentaron el porqué de ese proyecto... ellos nos dijeron que la idea era lograr un rol más protagónico del alumno y que eso sirva para mejorar la convivencia en la escuela, que bastante deteriorada estaba...

**E: ¿Qué beneficios considera usted que brinda la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**G:** ... Creo que el protagonismo en los chicos se ha logrado, por lo menos yo hablo por mi hija... está entusiasmada, de por sí es raro que ella este entusiasmada con algo de la escuela...

Los chicos están más comunicativos... los profesores le marcan mucho la importancia de escucharse... de tratar de comunicarse...sin insultos ni violencia...

Obviamente que se está recién formando y queda mucho por hacer...

**E: ¿Qué beneficios, si usted considera que los hay, otorga dicha mediación en la vida cotidiana de su hijo, más allá de la escuela?**

**G:** ... Creo que en casa esto se está empezando a ver... Camila no esta tan irritable como solía estarlo... Y en general cuando se reúnen en casa los chicos se ve como dialogan y en ocasiones escuchás como cuando hay algún problema salta otro de los chicos y trata de conciliar las partes...

...Pero como te dije... recién se está iniciando... espero que funcione y no quede como otra acción truncada...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**G:** ...No, la verdad que no pensé que podría hablar...

**E: Lo hizo muy bien... Muchas gracias por su buena predisposición, sabemos que no es una situación fácil...**

**G:** Muchas gracias a vos...

## ENTREVISTA A CAMILA

ALUMNA DE 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES.

FECHA: 01 DE JUNIO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**C: Camila, alumna de 3er año ciclo básico común, alumna participante en el proyecto de alumnos mediadores.**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Qué sabes sobre mediación?**

**C:** ... Sobre mediación... en el proceso de mediación se trata de generar acuerdos entre las partes que están en conflicto... en esa situación de mediación interviene una tercera persona, que sería el mediador... o como dice un docente nuestro ese mediador es como un árbitro, porque es imparcial, es decir que no está de acuerdo con ninguna de las partes intervinientes en la situación conflictiva... No da su opinión sino que incentiva a las personas en conflicto a buscar por ellas mismas la solución al conflicto, una solución que sea beneficiosa para las partes o lo menos perjudicial posible....

**E: ¿Cómo accedió a ese conocimiento?**

**C:** ... Principalmente por la escuela, mejor dicho por la señora María que es la tutora de la escuela... ella nos explicó de qué se trataba... También busqué en internet porque me interesó el tema... y le comenté a mamá...

**E: ¿Cómo, la escuela a la cual concurrís, te informó sobre la implementación de la mediación escolar?**

**C:** ... Todo comenzó con la tutora de la escuela que nos planteó qué era la mediación, en lo que estaban trabajando y cuál es el objetivo de la escuela en implementar la mediación en la escuela... La verdad que la mayoría de nosotros nos entusiasamos y nos enganchamos para participar... esta buena la idea...

**E: ¿Cuál es el proyecto de mediación escolar que se encuentra en vigencia, actualmente, en la escuela a la cuál concurrís?**

**C:** En la escuela estamos trabajando en el proyecto de mediación entre pares... Esta bueno porque trabajamos nosotros, algunos de los docentes nos guían y nos acompañan cuando surge alguna mediación... También nos explicaron el otro tipo de mediación escolar que tenía idea de implementar en la escuela... el desarrollo de habilidades sociales o habilidades para la vida... Pero que entre ambos (mediación entre



pares y desarrollo de habilidades básicas) se optó por el de mediación entre pares que incluye al desarrollo de habilidades sociales y nos da un rol más protagónico a nosotros, los alumnos... El desarrollo de habilidades sociales se da a través de los modelos que nuestros maestros nos transmiten...

**E: ¿Qué beneficios consideras que brinda la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**C:** ... Yo soy integrante del grupo de chicos que estamos en el proyecto de mediación entre pares... Creo que (la mediación) nos permite bajar un cambio... Muchas veces actuamos de manera irritable y sin escuchar... La mediación nos permitió y nos permite unirnos más como grupo...

Ha mejorado en la convivencia diaria del aula, inclusive estuvimos trabajando para incluir la mediación dentro del Acuerdo Escolar de Convivencia que se renueva anualmente...

En el Acuerdo Escolar de Convivencia se establecen las normas y sanciones que rigen a la institución educativa...

**E: ¿Qué beneficios, si es que consideras que los hay, te ha otorgado dicha mediación escolar en tu vida cotidiana, más allá de la escuela?**

**C:** ... Creo que la escuela es una parte de la sociedad... o sea que los beneficios que uno puede encontrar en la escuela en relación a la mediación escolar también los puede encontrar en la vida cotidiana en la sociedad en la cual vivimos...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**C:** No... muchas gracias...

**E:** Muchas gracias a vos por tu buena predisposición a esta entrevista...

## ENTREVISTA A JULIANA

JULIANA, ALUMNA DE 3ER AÑO CICLO BÁSICO COMÚN, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES.

FECHA: 02 DE JUNIO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**J: Juliana, alumna de 3er año ciclo básico común, alumna participante en el proyecto de alumnos mediadores.**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Qué sabes sobre mediación?**

**J:** ... Tiene que ver con genera acuerdos entre partes que están en conflictos... en el proceso de mediación intervienen dos personas que están en una situación conflictiva y una tercera persona que actúa en su rol de mediador... Este mediador trata que las personas acuerden en encontrar en una solución que sea lo más beneficiosa para ambas partes... El mediador no interviene dando su opinión personal sino que busca que el acuerdo salga de las personas en conflicto...

**E: ¿Cómo accedió a ese conocimiento?**

**J:** ... Por la escuela... por la tutora y el maestro de 1er año...

**E: ¿Cómo, la escuela a la cual concurrís, te informó sobre la implementación de la mediación escolar?**

**J:** ... A través de la tutora de la escuela... principalmente ella nos comentó la idea de mediación en la escuela, si bien después se fueron sumando otros docentes...

La tutora de la escuela un día nos pasó una película que se llama “Escritores de la Libertad” ahí muestra situaciones de violencia en una escuela y como el docente trata de encontrar un lugar protagónico a los alumnos para que se incentiven en la escuela... y puedan ser más compañeros entre ellos...

Creo que de eso se trata el fin último de la mediación implementada en nuestra escuela... de recuperar un poco el compañerismo entre nosotros sintiéndonos protagonistas dentro de la escuela en la búsqueda de soluciones a situaciones conflictivas que pueden surgir a diario en la convivencia diaria...

**E: ¿Cuál es el proyecto de mediación escolar que se encuentra en vigencia, actualmente, en la escuela a la cual concurrís?**

**J:** ... Actualmente se encuentra en vigencia el proyecto de mediación entre pares que tiene por fin como le dije recién recuperar un poco el protagonismo de nosotros...

es raro que nosotros nos incentivemos con algo de la escuela pero que con esto la mayoría se ha enganchado...

Igual... si no nos estuvieran acompañando y pinchándonos continuamente par que trabajemos esto no sé si funcionaria...

**E: ¿Qué beneficios consideras que brinda la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**J:** ... Creo que lo que nos ha favorecido, por lo menos a nosotros, es la unión como grupo... El compañerismo... Unirnos como grupo por un mismo fin...

Nosotros trabajamos con María, nuestra tutora de la escuela, en la reformulación del Acuerdo Escolar de Convivencia ahí proyectamos e incluimos la mediación como una instancia previa a la aplicación de las sanciones que se citan en dicho acuerdo... Porque en ese Acuerdo se encuentran las normas y sanciones que rigen a la institución educativa...

**E: ¿Qué beneficios, si es que consideras que los hay, te ha otorgado dicha mediación escolar en tu vida cotidiana, más allá de la escuela?**

**J:** En la escuela siempre nos hablan de que como nosotros actuamos en la escuela es el reflejo de cómo actuamos en la sociedad en que vivimos... Quizás... Mi mamá me dice que estoy más tranqui, no sé si será por la mediación o no...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**J:** No... muchas gracias...

**E:** Muchas gracias a vos por tu buena predisposición a esta entrevista...

## ENTREVISTA A MELINA

MELINA, ALUMNA DE 2DO AÑO CICLO BÁSICO COMÚN, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES.

FECHA: 02 DE JUNIO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**M: Melina, alumna de 2do año ciclo básico común, alumna participante en el proyecto de alumnos mediadores.**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Qué sabes sobre mediación?**

**M:** ... Me resulta difícil definirlo... lo voy a decir con mis palabras... la mediación tiene que ver con generar acuerdo cuando hay una situación conflictiva entre dos partes, no lo hacen solo, sino que interviene una tercera persona que tiene el rol de mediador y que ayuda a que las partes se escuchen y traten de llegar a un acuerdo. Él no opina, no genera intervención alguna que pudiera influir en alguna de las partes, es totalmente neutral. Sólo utiliza diversas técnicas o herramientas que le permite lograr su labor...

**E: ¿Cómo accedió a ese conocimiento?**

**M:** ...A través de la escuela a la cual voy y luego buscamos en internet con mis compañeros...

**E: ¿Cómo, la escuela a la cual concurrís, te informó sobre la implementación de la mediación escolar?**

**M:** ... Por medio de la tutora de la escuela... ella siempre hace diversos talleres con nosotros sobre diversas situaciones que nos interesan, también convoca a otros profesionales que son especialistas en los temas de interés... Ella nos explicó que era la mediación y también nos comentó de una capacitación que había realizado en el año 2009 y nos preguntó qué nos parecía si la mediación se implementaba en la escuela... Nosotros la miramos raro... Así fue como ella nos dijo que iba a ser paso a paso... Profundizó sobre la implementación de la mediación y nos incentivó a que buscáramos en internet para informarnos y que ante cualquier duda le consultáramos... Y así fue...

**E: ¿Cuál es el proyecto de mediación escolar que se encuentra en vigencia, actualmente, en la escuela a la cuál concurrís?**

**M:** ... El proyecto en el que estamos trabajando actualmente es el de mediación entre pares... María (tutora) nos explicó cuál era el fin de poner en práctica tal proyecto

y la verdad que nos pareció muy buena idea... aunque al comienzo nos costó mucho integrarnos en el proyecto... era raro ya que no es habitual que en la escuela te inviten a ser protagonista de una determinada actividad...

**E: ¿Qué beneficios consideras que brinda la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**M:** ... Creo que es una buena oportunidad para integrarnos más entre nosotros, como grupo... Inclusive estuvimos trabajando para incluir la mediación dentro de lo que es el Acuerdo Escolar de Convivencia que se renueva anualmente en la institución, en dicho acuerdo están las normas y sanciones institucionales... Incluimos la mediación como una instancia previa a la aplicación de sanciones... Creo que eso es un buen beneficio a la convivencia educativa...

**E: ¿Qué beneficios, si es que consideras que los hay, te ha otorgado dicha mediación escolar en tu vida cotidiana, más allá de la escuela?**

**M:** ... ¡Hay que difícil!... Me ha ayudado mucho a ser más paciente... a escuchar un poco más y a no ser tan arrebatada cuando contesto... a veces reaccionó sin medir la consecuencia de lo que digo...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**M:** No... muchas gracias...

**E: Muchas gracias a vos por tu buena predisposición a esta entrevista...**

## ENTREVISTA A CECILIA

CECILIA, ALUMNA DE 2DO AÑO CICLO BÁSICO COMÚN, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES.

FECHA: 03 DE JUNIO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**C: Cecilia, alumna de 2do año ciclo básico común, alumna participante en el proyecto de alumnos mediadores.**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Qué sabes sobre mediación?**

**C:** ... Es un proceso que tiene como objetivo generar acuerdos entre las partes cuando existe un conflicto por un determinado problema... Además de las partes en conflicto interviene una tercera persona que se la llama mediador... El es el encargado de apaciguar las aguas, por decirlo de alguna manera... Ayuda a que las partes lleguen a un acuerdo pero no interpone su opinión para influir en ninguna de las partes...

**E: ¿Cómo accedió a ese conocimiento?**

**C:** ... Por la escuela a la cual voy... La tutora de la escuela nos explico de qué se trataba la mediación y el porqué de la posibilidad de incorporarla en la escuela...

**E: ¿Cómo, la escuela a la cual concurrís, te informó sobre la implementación de la mediación escolar?**

**C:** Un día la tutora nos paso una peli... creo que se llamaba “escritores de la libertad”. Trataba de un grupo de chicos que compartían el mismo curso pero eran muy distintos entre sí... Las diferencias que existían hacían que se generaran situaciones conflictivas y peleas entre ellos. Una docente, que recién se iniciaba, les mostró otra forma de dar clases y relacionarse entre ellos...

... Esa peli sirvió de disparador de diversas dudas y sugerencias de cómo podríamos aplicar la mediación en esas situaciones de la peli y cómo podríamos aplicar la mediación nuestra escuela...

**E: ¿Cuál es el proyecto de mediación escolar que se encuentra en vigencia, actualmente, en la escuela a la cuál concurrís?**

**C:** ... Yo formo parte del proyecto de mediación entre pares que se lleva a cabo en mi escuela... La misma profesora nos explicó el porqué de implementar este tipo de proyecto en la escuela... Me costó engancharme... creo... que por lo nuevo que siempre genera cierto temor... pero la verdad que ahora estoy re enganchada...

**E: ¿Qué beneficios consideras que brinda la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**C:** Posibilita una nueva y distinta forma de intervenir ante un problema que surja en la escuela... No ir directamente al reto o la sanción, sino en buscar alternativas y escuchar a las partes en conflicto con el fin de entender lo que ha pasado y no quedarnos simplemente con el resultado final...

... Nosotros trabajamos en incluir a la mediación en el Acuerdo Escolar de Convivencia de la escuela, en ese acuerdo se presenta a la escuela y se incluyen las normas y sanciones que rigen en la escuela...

... Incluimos la mediación como una instancia previa a la aplicación de una sanción...

**E: ¿Qué beneficios, si es que consideras que los hay, te ha otorgado dicha mediación escolar en tu vida cotidiana, más allá de la escuela?**

**C:** ... Me ha permitido estar un poco más atenta a las cosas que pasan y también a no reaccionar tan impulsivamente como por lo general lo he hecho...

... Inclusive cuando nos juntamos en la casa de alguno de los chicos, jugamos entre nosotros a que mediamos... mi mamá siempre me dice que estamos hablando del tema...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**C:** No... muchas gracias...

**E: Muchas gracias a vos por tu buena predisposición a esta entrevista...**

## ENTREVISTA A GUADALUPE

GUADALUPE, ALUMNA DE 4TO AÑO CICLO ORIENTADO DE LA MODALIDAD HUMANIDADES, ALUMNA PARTICIPANTE EN EL PROYECTO DE ALUMNOS MEDIADORES.

FECHA: 03 DE JUNIO DE 2011

Esta entrevista se realizó en la Escuela Secundaria N° 11 de la ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos.

**G: Guadalupe, alumna de 4to año ciclo orientado de la modalidad Humanidades, alumna participante en el proyecto de alumnos mediadores.**

**E: Entrevistadora**

**E: ¿Qué sabes sobre mediación?**

**G:** ... Sé que tiene que ver con lograr acuerdos cuando hay un conflicto entre dos o más partes, no están solos sino que hay una tercera persona que les ayuda a llegar a ese acuerdo...

... Esa persona que ayuda a llegar a un acuerdo se llama mediador... es como un árbitro de fútbol, como nos dice la señora María... tiene un rol imparcial no interviene activamente sino que más bien coordina la charla por decirlo de alguna manera...

**E: ¿Cómo accedió a ese conocimiento?**

**G:** Por la escuela... y también porque he escuchado algo en la tele... pero principalmente por la escuela...

**E: ¿Cómo, la escuela a la cual concurrís, te informo sobre la implementación de la mediación escolar?**

**G:** Por los docentes de la escuela... principalmente por la tutora de la escuela... La señora María, nos comentó sobre la mediación y sobre los beneficios de aplicarla en la escuela...

... En un momento nos mostró una película que se llamaba "escritores de la libertad"... En esa película se muestra cómo un grupo de alumnos de una misma escuela y curso, marcan continuamente las diferencias y esas diferencias son las que en ocasiones ocasionan los conflictos... Hay una docente, que recién comienza a trabajar y le toca este grupo... ella trata de enseñar de otra manera demostrándoles que más allá de las diferencias que ellos marcan, hay muchas cosas que los unen como grupo... ella mediaba entre las partes cuando se presentaba una situación de conflicto y mostraba una nueva forma de enseñar...



**E: ¿Cuál es el proyecto de mediación escolar que se encuentra en vigencia, actualmente, en la escuela a la cuál concurrís?**

**G:**... Estamos trabajando en un proyecto de mediación entre pares... La misma seño nos explicó el porqué había surgido la posibilidad de aplicar ese tipo de proyecto en la escuela...

... La verdad que estuvo buena la idea cuando la planteó... La mayoría de nosotros no sabía bien de qué se trataba pero nos embalamos en la idea y comenzamos a trabajar y a investigar de qué se trataba... La seño también nos ayudó mucho, cualquier duda que nos surgía ella nos orientaba... y aún hoy nos sigue guiando...

**E: ¿Qué beneficios considerás que brinda la mediación escolar en la convivencia educativa?**

**G:** ... Ha dado otro modo de reaccionar ante los quilombos que por ahí surgen en la escuela.

... Nosotros armamos un proyecto para incluir la mediación en el Acuerdo Escolar de Convivencia que está en vigencia en la escuela para el presente año... En el Acuerdo Escolar de Convivencia esta incluidas las normas y sanciones que regulan la escuela, nosotros propusimos incluir la mediación como una instancia previa a la aplicación de una sanción... Actualmente estamos trabajando en eso...

**E: ¿Qué beneficios, si es que consideras que los hay, te ha otorgado dicha mediación escolar en tu vida cotidiana, más allá de la escuela?**

**G:** ... Lo que siempre hablamos con los chicos es que por ahí estamos un poco más tranqui... No reaccionamos tan bruscamente... Por lo general siempre comenzábamos jodiendo por algún tema y después se nos iba de control y terminábamos paliándonos por boludeses... Las cosas se nos iban de las manos y nos peleábamos por tonterías...

**E: ¿Desearía agregar algo más?**

**G:** No... muchas gracias...

**E: Muchas gracias a vos por tu buena predisposición a esta entrevista...**

## ANEXO B

### Registro de entrevistas para mediación- equipo coordinador

Fecha:	Entrevistador:	Pide/deriva:
Nombre y curso de los alumnos/as:		
Motivo/causa:	Fecha/hora mediación:	
Mediadores asignados:		
Adulto responsable:	Acuerdo: SI-NO	Seguimiento:.../.../...
Observaciones:		

Fecha:	Entrevistador:	Pide/deriva:
Nombre y curso de los alumnos/as:		
Motivo/causa:	Fecha/hora mediación:	
Mediadores asignados:		
Adulto responsable:	Acuerdo: SI-NO	Seguimiento:.../.../...
Observaciones:		

Fecha:	Entrevistador:	Pide/deriva:
Nombre y curso de los alumnos/as:		
Motivo/causa:	Fecha/hora mediación:	
Mediadores asignados:		
Adulto responsable:	Acuerdo: SI-NO	Seguimiento:.../.../...
Observaciones:		

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros

- \*Alcaldes, S., Rabeau, A., Guala, M. *La mediación en la escuela*. Ed. Homo Sapiens, 1998.
- \*Amstutz, J., Mazzarantani, E., Paillet, M. *Pedagogía de la Paz*. Bica C.E.M., 2005.
- \*Baruch Bush, R.A., Folger, J. P. “La promesa de la mediación”. Granica, Barcelona, 1996.
- \* Colectivo Amani, *Educación intercultural*, Editorial Popular, Madrid, 1995.
- \*Darino, S., Gómez Olivera, M. *Resolución de conflictos en las escuelas*, Ed. Espacio, Bs. As., 2000.
- \*De Filippis, Irma Celina. *Violencia en la Institución educativa. Una realidad cotidiana*. Ed. Espacio, Buenos Aires, 2004
- \*Dei, D. H., *La tesis, como orientarse en su elaboración*. Ed. Prometeo Libros, Buenos Aires, 2006.
- \* Fell, Gil: Paz, en Hicks, D. (comp.), *Educación para la paz*, Morata, Madrid, 1993
- \* Frigerio, G. *Las instituciones educativas. Cara y Ceca*. Troquel, Bs. As. 1992.
- \* Folberg, J. y Taylor, A. *Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigio*. Limusa-Grupo Noriega Editores. México. 1992
- \*Girard, K., Koch, S. J. *Resolución de conflictos en la escuela*. Granica, Barcelona, 1997.
- \* Jones, T. S. y Brinkman, H. *Enseñen a sus hijos. Recomendaciones para los programas de mediación condiscípulos*, en Folger, J. P. y Jones, T.S., *Nuevas direcciones en mediación*. Paidós, Bs. As. 1997
- \*Martínez Zampa, D., *Mediación educativa y resolución de conflictos*. Ed. Novedades Educativas, 2005.
- \* Moore, C.: *El proceso de mediación*, Granica, Bs. As. 1995
- \*Paillet, M., Amstutz, J. y Mazzarantani, E. *Pedagogía de la Paz*. Bica C. E. M., 2005.
- \*Sabino, C. A., *Cómo hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos*. Ed. Lumen/Hvmanitas, Buenos Aires, 1998.

Página Web

\* Vaquero, M. *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto. Claves para la innovación educativa* 2005 abril (cited 2010 octubre 05): 2(2) (50 pantallas).

Disponible desde [URL:htt://WWW.books.google.com.ar](http://WWW.books.google.com.ar)