



UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO XXI

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

***“La Mediación como forma de resolución de los  
conflictos en las escuelas”***

***JORGE ARNALDO CALDERÓN***

***AÑO 2015***

## AGRADECIMIENTOS

*“Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. UN esfuerzo total es una victoria completa”*

“Mahatma Gandhi”

Ha Concluido el último paso de un camino, el cual emprendí hace un tiempo y al fin alcance una de las metas que me he propuesto en esta vida.

No quiero de dejar de mencionar a las personas que hicieron su gran aporte, que en todo momento me brindaron su apoyo y nunca perdieron la Fe, en que este día al fin llegaría.

En este Primer Agradecimiento quiero mencionar a mis padres, Roberto y Alejandra, que son mi orgullo y el reflejo de la persona que hoy soy. Y yo más que nadie sé el gran esfuerzo que hicieron y hacen para darme esta posibilidad por esta razón les quiero decir de corazón “GRACIAS POR TODO VIEJOS”

En segundo lugar quiero mencionar a una persona especial, que es nada más y menos que mi Hermano, una excelente persona y sobre todo un gran hermano.

Esta dedicación es para un persona que me cambiado la vida, la cual me hace feliz cada día y desde que la conocí siempre me ayudo y respaldo en toda mis decisiones, Ángeles quiero agradecerte por estar a mi lado y darme este regalo maravilloso al que llamamos EMMA, nuestra Hija.

A mis Tíos y Tías no quiero hacerlo muy extenso por eso no los nombro a cada uno, pero sepan que estoy muy agradecido por estar siempre.

Por otro lado también quiero agradecer a todos los amigos que son parte de mi vida, las amistades siempre perduran y están en las buenas y en las malas, ¡gracias a dios tengo esa clase de amigos! Muchas de las amistades fueron forjadas en mi queridísimo pueblo. En cuanto otras fueron surgiendo en el largo camino de hermosa carrera, que el querer progresar, el compartir mismos ideales y tener mismos objetivos fueron fortaleciendo estos vínculos y creando lazos de amistades.

Así también quiero agradecer a otra parte de amigos que surgieron a través de otra pasión a la que llevo en mi sangre por el deporte, el futbol me acerco y me dio la posibilidad de pertenecer a un grupo de personas la mayoría comparten tanto la pasión por el Derecho como por el deporte, este agradecimiento para mi queridísimo equipo del “Colegio de Abogados”

Quiero dar un agradecimiento por hacer posible, por brindarnos sus conocimientos, por dedicar su tiempo y esfuerzo, a todos los profesores que he tenido

durante estos años de cursado de la carrera. Quiero hacer mención de ejemplo de vocación, dedicación y esfuerzo que realmente es digno de valorar al DR. Carlos Villanueva. Que esta forma de ser me trajo muchos recuerdos a mi queridísimo pueblo “Villa Cura Brochero” que en homenaje a un servidor de Dios y de la Virgen María hoy mi pueblo lleva su nombre. Esta persona vivió con una gran dedicación y vocación hacia los demás. Es un verdadero orgullo y por esto quiero dedicarle esta oración que es en Homenaje al Cura Brochero.

*“SEÑOR, DE QUIEN PROCEDE TODO DON PERFECTO,  
TU DISPUSISTE QUE JOSE GABRIEL DEL ROSARIO  
FUESE PASTOR Y GUIA DE UNA PORCION DE TU IGLESIA,  
Y LO ESCLARECISTE POR SU CELO MISIONERO,  
SU PREDICACION EVANGELICA  
Y UNA VIDA POBRE Y ENTREGADA.  
TE SUPPLICAMOS QUE COMPLETEES TU OBRA,  
GLORIFICANDO A TU SIERVO CON LA CORONA DE LOS SANTOS.  
POR JESUCRISTO NUESTRO SEÑOR. AMEN”.*

*“Para empezar un gran proyecto, hace falta valentía.*

*Para terminar un gran proyecto, hace falta perseverancia”*

*Anónimo*

## **RESUMEN**

Esta Investigación consiste en determinar la factibilidad de aplicar la Ley Provincial de Mediación N° 8858 en el ámbito escolar. Como medio o herramienta para disminuir la nueva tendencia de los casos Bullying que sufren los adolescentes en las escuelas. Ante lo mencionado, vamos a analizar por un lado, El Conflicto, la Mediación como medio o herramienta idónea para resolver los conflictos y por lado se determinará un proyecto de Ley que haga factible lo dicho anteriormente.

## **ABSTRACT**

The goal of this study is to determine the practicality of applying the Provincial Mediation Law N° 8858 in schools. As a means or tool to reduce the new trend of Bullying cases experienced by adolescents in schools. After what has been mentioned above, we will look on the one hand, the Conflict, the Mediation as a means or suitable tool for resolving conflicts and on the other hand a bill that makes possible what has been said previously will be determined.

## ÍNDICE

**Introducción.....P.9**

### **CAPÍTULO I CONSIDERACIONES GENERALES EL CONFLICTO**

1. Introducción.....P.12

2. Concepto del conflicto.....P.12

    2.1. La noción del conflicto y sus elementos.....P.13

    2.2. Teorías del conflicto.....P.13

    2.3. Comportamientos frente al conflicto.....P.14

    2.4. Fases de un conflicto.....P.15

    2.5. Motivos de los conflictos.....P.15

    2.6. Conclusión.....P.16

### **CAPÍTULO II CONFLICTOS EN LAS ESCUELAS**

1. Introducción.....P.17

2. El conflicto en el ámbito escolar.....P.17

    2.1. Las Dificultades de la comunicación en las escuelas.....P.18

    2.2. Las fuentes del conflicto en las escuelas.....P.19

    2.3. El conflicto familiar y su connotación en las escuelas.....P.20

3. Violencia Escolar

    3.1El Bullying.....P.21

4. Responsabilidad.....P.23

    4.1. Responsabilidad Civil del docente.....P.23

5. Forma de Resolución de conflictos en las Escuelas.....P.24

6. Conclusión.....P.25

### **CAPÍTULO III**

#### **MEDIACIÓN**

1. Introducción.....	P.27
2. Mediación concepto.....	P.27
2.1. Principios fundamentales de la mediación.....	P.28
2.1.1. La Neutralidad.....	P.28
2.1.2. Voluntariedad.....	P.29
2.1.3. Imparcialidad.....	P.29
2.1.4. Equidad.....	P.29
2.1.5. La confidencialidad.....	P.30
3. Modelos de Mediación.....	P.31
3.1. El modelo Tradicional, escuela de Negociación de Harvard.....	P.31
3.2. El modelo Transformador.....	P.33
3.3. El modelo Circular Narrativo.....	P.34
4. Procedimiento de resolución alternativa de disputas.....	P.34
4.1. Clasificación de los métodos alternativos.....	P.35
4.2. Ventajas de la aplicación de los métodos.....	P.37
4.3. Desventajas de los métodos.....	P.38
5. Conclusión.....	P.38

### **CAPÍTULO IV**

#### **LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

1. Introducción.....	P.40
2. Sistema escolar.....	P.40
2.1. El rol de las escuelas en la actualidad.....	P.41
2.2. Sanciones frente a las situaciones conflictivas.....	P.42
2.3. El Rol de los Padres.....	P.43
3. Mediación en el ámbito escolar.....	P.43
3.1. Mediación escolar simple.....	P.44
3.2. Mediación escolar compleja.....	P.44
3.3. La Mediación educativa hacia una cultura de paz.....	P.45
3.3.1. La Mediación como un medio de prevención.....	P.45

3.3.2. La convivencia desde la Mediación una paso hacia la no violencia..	P.46
3.4. Objetivos de la Mediación escolar.....	P.46
3.4.1. Características de la Mediación escolar.....	P.47
4. Proceso de Mediación escolar.....	P.48
4.1. Técnicas de Mediación.....	P.48
5. Conclusión.....	P.49

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS

#### LEY DE MEDIACIÓN ESCOLAR

1. Introducción.....	P.50
2. Proyecto de ley de mediación escolar.....	P.50

<b>Conclusiones Final.....</b>	<b>P.57</b>
<b>Anexo I.....</b>	<b>P.59</b>
<b>Anexo II.....</b>	<b>P.60</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>P.61</b>



## **INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo se abordarán profundos cambios producidos que afectan a toda la sociedad. No es un hecho reciente sino que es un hecho inserto en la propia naturaleza de las personas, son las distintas posturas que se toman ante un conflicto y sus maneras de confrontarlos.

Como mencionamos el conflicto forma parte de la misma estructura de la persona, es algo que no se puede evitar, sino lo que se puede prevenir, son las manifestaciones violentas como respuestas o vía de solución al conflicto.

El conflicto está presente desde tiempos inmemorables, desde la convivencia de las personas en sociedad. Por lo tanto aceptar el conflicto nos da una gran capacidad de comprensión de la realidad que vivimos. Las personas pueden controlar sus sentimientos a través del autocontrol, para que reflexionen antes de actuar y poder optar por otras vías alternativas eficaces para la resolución del conflicto a través del diálogo y el respeto. Saber interpretar y afrontar los conflictos a través del diálogo significaría un gran crecimiento en la responsabilidad ciudadana.

Por otro lado podemos afirmar que la violencia, siempre va acompañada de nuevos conflictos. Podemos citar una frase que nos ayude a comprender lo que acabamos de decir: "No podemos Resolver los problemas empleando el mismo tipo de pensamiento que empleamos cuando lo creamos" (Einstein). En palabras actuales podemos afirmar que la violencia solo genera más violencia, y no es la vía a ninguna solución.

En la Argentina, hace un tiempo que vemos a diario situaciones de conflictos, que se buscan resolver por medio de la violencia sin lograr ningún resultado favorable para ninguna de las partes intervinientes. Ya sea a nivel político, económico, empresarial, institucional o particular.

En éste trabajo abordaremos las problemáticas que se llevan a cabo en el ámbito institucional educativo, en donde miembros de la comunidad educativa son sujetos de actos de hostigamiento, discriminación, abuso, maltrato y todo tipo de violencia en general. Donde las víctimas de estas situaciones no cuentan con las herramientas y o el

conocimiento apropiado para buscar otra vía de resolución al conflicto que no sea a través de la violencia.

Si todo resulta bien, las dos jovencitas se sentarán frente a frente. Ante la atenta mirada de los especialistas, podrán dejar atrás la enemistad que las llevó a agredirse hace casi un año. Luego, tendrán la posibilidad de pedirse mutuas disculpas y, finalmente, regresar a sus casas. Esta situación hipotética puede hacerse realidad, si prospera -tal como esperan en la Justicia- la primera mediación en el Fuero Penal de Menores como medio alternativo de resolución de conflictos. (La Gaceta<sup>1</sup>, 2009).

La comunidad internacional, tanto como la nacional están desarrollando diferentes propuestas para hacer frente a este mal social. Ante estas situaciones se está buscando implementar la Mediación en las instituciones educativas, como modo de prevención, de educación a una convivencia pacífica y formar personas capaces de confrontar un conflicto a través del diálogo.

Y de alguna forma así evitar el creciente aumento de causas judiciales en donde se ven implicados menores, padres, profesores y directores. El sistema judicial si bien podemos afirmar que funciona, tanto y cuando se aplica una norma podemos decir que se hizo justicia. Aunque ésta no siempre sea justa para alguna de las partes. Este medio de resolución de conflicto podemos asegurar que una de las principales falencias es que no contribuye en preservar la relación de las personas que están en conflicto, sino todos lo contrario, tiene un efecto negativo sobre la relación.

Es por éste motivo que abordaremos la implementación de métodos alternativos, la mediación como medio de resolución pacífica y como objetivo de preservar la relación y la convivencia en el ámbito escolar, para determinar una respuesta a la siguiente preguntas: ¿Cuál es la proyección jurídica de la mediación en el ámbito escolar? ¿Cuáles son los motivos que justificarían la aplicación de una ley específica en Córdoba y cuáles serían las pautas de su regulación?

A tal problema mencionaremos los objetivos del presente trabajo, uno de ellos será determinar la necesidad de aplicar la mediación en el ámbito escolar y otro objetivo fundamental es el de analizar las pautas para la procedencia de la Mediación en el ámbito Escolar. En relación a esto puede decirse que existe un fundamento legal muy

---

<sup>1</sup> (La Gaceta de Tucumán, 2009) “Resolverán conflictos entre menores con Mediación”.

serio para poder llevar a cabo instancias mediatorias en las escuelas repárese en el artículo 40 de la Convención de Derechos del Niño, ley nacional 23.849: “Los Estados Parte tomarán medidas para promover el establecimiento de leyes, procedimientos e instituciones específicos para menores en conflicto con la ley. Los procesos judiciales deben ser la última instancia a la cual se debe recurrir, según la legislación actual”.

El presente trabajo constará de 5 capítulos, de los cuales daremos una breve descripción de los aspectos más importantes que tratará cada uno de los mismos.

En la primera parte de este trabajo realizaremos una idea de lo qué es el conflicto, los alcances y consecuencias a nivel general. También se analizarán los comportamientos de las personas frente a los conflictos.

En una segunda parte analizaremos la cuestión que relaciona al conflicto en el ámbito educativo. Explicaremos sus consecuencias tanto en las instituciones como en la persona víctima en la resolución de un conflicto. Clases y tipos de conflictos que se presentan en las instituciones escolares, y las responsabilidades de los miembros de la comunidad educativa.

En tercer lugar analizaremos el concepto, los principios y modelos de la mediación como método alternativo para la resolución de conflictos.

En el cuarto capítulo analizaremos la implicancia de la mediación, en el ámbito escolar, los presupuestos de procedencia, sus ventajas y sus objetivos.

Quinto capítulo en este punto analizaremos la necesidad de una ley provincial como el medio idóneo para disminuir las situaciones de conflictos que terminan en la violencia.

Desde una visión jurídica, el presente trabajo servirá para determinar lineamientos para una nueva legislación. Dentro de este ámbito que no se encuentra regulado en la legislación de la provincia de Córdoba. Ante las regulaciones deficientes del sistema actual en el ámbito educativo este trabajo servirá de parámetro para determinar ventajas, desventajas, causas y efectos para determinar esta nueva propuesta legislativa.

**CAPÍTULO I**  
**CONSIDERACIONES GENERALES**  
**EL CONFLICTO**

***Introducción***

Al comenzar a desarrollar este trabajo, es necesario proporcionar una aproximación del universo del conflicto, en un primer momento desarrollaremos lo concerniente a la definición del conflicto, lo que implica un conflicto y sus elementos característicos. Para lo cual se hará mención el punto de vista de distintos autores, lo que nos permitirá ir conociendo sobre las distintas posturas y diferentes teorías que sigue cada autor. Siguiendo esta línea se abordará las diferentes posturas que las personas toman ante situaciones de un problema como un mecanismo de protección. La interacción entre dos personas en un conflicto demuestra que el problema no un elemento estático, sino todo lo contrario es un elemento dinámico que va cambiando de acuerdo a las posturas que adquieren las personas durante el proceso del conflicto.

***Concepto del Conflicto***

Siguiendo al autor Julien Freund (1983), prestigioso Polemólogo en Francia define el conflicto como “un enfrentamiento o choque intencional entre dos individuos o grupos de la misma especie que manifiestan una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, buscan romper la resistencia del prójimo, usando la violencia, la que podría llevar el aniquilamiento físico del otro.”

Otro autor define al conflicto como

El conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos. (Entelman, 2002).

Ambas definiciones encontramos cosas en común, encontramos partes en una relación en contraposición, en donde hay intereses u objetivos incompatibles entre sí.

Entonces al hablar de un concepto de conflicto hablamos de una lucha o desacuerdo producto de intereses u objetivos incompatibles entre sí.

### *La Noción del Conflicto y sus Elementos*

Todo conflicto tiene un origen, este origen puede estar basado en necesidades, intereses ya sean económicos, ideológicos, emocionales, biológicos entre otras causas o motivos que le pueden dar origen a un conflicto.

...Conflicto es toda actividad en la que unos hombres contienden con otros por la consecución de un/os objetivo/s. Implica desarmonía, incompatibilidad, pugna entre dos partes interdependientes. Es un proceso relacional en el que se producen interacciones antagónicas. Puede originarse simplemente en la percepción de divergencia de necesidades o intereses... (Lapponi, 2000, pág. 92)

Siempre que estas causas sean compatibles entre 2 personas, no se producirá ningún tipo de problema. Pero cuando estas causas generadoras de una de las personas no se satisfacen, chocan o son contrarias a la otra, produciéndose un antagonismo es donde surge el problema.

### *Teorías del Conflicto*

Antes de desarrollar las diferentes teorías sobre el conflicto, vamos a mencionar las dos principales escuelas sobre el conflicto que son las siguientes:

1. **Escuela conductista:** se basa en la afirmación de que el conflicto es parte de la naturaleza humana.
2. **Escuela clásica:** siguiendo a autores como Maquiavelo y Marx que sostienen que el conflicto surge de una relación de poder.
3. **Escuela Tradicional:** El conflicto es visto como un estadio o manifestación negativa, de una acción. El conflicto es considerado como un mal perjudicial para el normal funcionamiento de una sociedad, una empresa, una familia, un colegio o en ámbito que fuere.
4. Sin Embargo sería apropiado establecer un término medio entre las distintas escuelas, la que llamaremos **Escuela Moderna del conflicto**, donde el conflicto tiene una amplia relación con la naturaleza misma de la persona ya que el poder

no es más que una manifestación de la naturaleza misma. Y el conflicto en sí no lo veremos como una manifestación negativa ya que dependiendo del resultado recién podremos decir si tiene o no una connotación negativa o positiva.

### ***Comportamiento Frente al Conflicto***

Siguiendo la postura de Fisher, Ury y Patton (1993), establece 5 posibles posturas ante un conflicto, son comportamientos típicos o modelos de conducta que las personas toman ante un problema:

- 1) **Competir o confrontar:** siguiendo la definición que establece la real academia española, decimos que competir es: Contender entre dos o más personas, con aspiraciones a una misma cosa.

Contender importa priorizar las propias metas por encima de las de los demás, la persona que toma esta postura busca obtener beneficios sobre la otra persona, buscando que la otra persona ceda, (el que toma esta postura pide concesiones para mantener la relación).

Los elementos que se usan en este comportamiento incluyen amenazas, castigos, represalias sobre la otra parte.

- 2) **Ceder o Conceder:** Definición de la real academia española: Dar, transferir, traspasar a alguien un cosa, acción o derecho. Perder espacio, posición a favor de un rival.

Conceder implica ponerse a disposición de cumplir los deseos y aspiraciones de la otra parte, por encima de los intereses propios, con el fin de mantener, preservar la relación.

- 3) **Convenir:** Definición de la real academia española: ajustar, componer, concordar voluntades.

Trae aparejada la satisfacción intereses de ambas partes.- Ambas partes ceden algo de su posición original, para tratar de llegar a un acuerdo. Es el caso del regateo lo que implica lo que gana uno lo pierde la otra.

- 4) **Colaborar:** Definición de la real academia española: Trabajar con otras personas para satisfacer un fin en común.

Implica buscar la satisfacción de las metas de ambas partes, para ellos las partes deberán trabajar juntas, con el fin de develar los verdaderos intereses ocultos atrás de cada posición de las partes, para poder elaborar opciones de mutuo beneficio.

- 5) **Evitar:** Definición de la real academia española: apartar algún daño, peligro o molestia, excusar, huir, apartarse de la comunicación.

Implica apartarse, esquivar, demostrar desinterés de las propias metas como de las de la otra parte, puede producirse el abandono de la controversia, pero no se puede abandonar el conflicto en sí. La relación queda rota y ante cualquier mínimo roce el conflicto vuelve a resurgir.

### ***Fases de un Conflicto***

Resultan de una clasificación en un modelo idealizado, es decir que el desarrollo del conflicto no es lineal, ya que el mismo según las acciones de las partes, tendrá avances y retrocesos. Es un procedimiento dinámico, sufre permanentes cambios durante su ciclo desde que surge (Fase Temprana), hasta su resolución (Fase de Diálogo). La conducta conflictual, en la medida que no se satisfagan los intereses va a tender a aumentar (Fase de Escalada), y en cuanto los intereses se satisfagan de ambas partes el nivel conflictual va a tender a disminuir (Fase de Desescalada) Fisher, Ury y Patton (1993).

### ***Motivos del Conflicto***

Como se mencionó anteriormente todo conflicto tienen determinadas causas que le dan origen, y estas se encuentran relacionadas con lo que las partes pretenden obtener. Siguiendo la clasificación de (Roger Fisher, Bruce Patton, William, Ury, 1993), brinda 3 posibles motivos generales del conflicto.

**1. Los bienes en Juego:**

Son de una fácil visualización en un conflicto, ya que se trata de cosas, objetos con un valor material, donde la tenencia del mismo significa una ganancia para la parte que lo desea.

**2. Los principios en juego:**

Es un elemento inmaterial, de difícil visualización como por ejemplo: Religión, valores morales, reputación, categoría social, entre otros. Poseen un gran valor personal, y se defienden de una manera consciente o inconscientemente.

**3. El territorio en juego:**

Hace referencia tanto en el sentido literal como en el psicológico de la palabra. Podemos observar que la persona defiende su posición, es importante ya que le significa seguridad para uno, sin embargo muchas veces las personas por temor se cierran en su posición y se la defiende subconscientemente.

***Conclusión***

El ser humano como ser social, construye su vida a través de la experiencia de diferentes conflictos cotidianos, a los cuales deben superar día a día. A partir de los conflictos y su modo de resolverlos es que se construye la personalidad para la toma de siguientes decisiones ante nuevos conflictos.

Pero como mencionamos el conflicto no es un elemento estático sino todo lo contrario, al ser dinámico ya que va a ir cambiando de acuerdo a las posturas e intereses reales de las partes, y de acuerdo al método empleado para su resolución, podremos definir su resultado como una connotación o efecto negativo u/o positivo.



## CAPÍTULO II

### CONFLICTOS EN LAS ESCUELAS

#### *Introducción*

Como dijimos anteriormente el conflicto es hecho habitual en la vida cotidiana, inclusive en las escuelas son un ámbito donde el conflicto se hace presente y que en los últimos años han ido aumentando significativamente, por este motivo en este capítulo vamos analizar el modo de cómo se generan y como se resuelven los conflictos dentro de la escuela.

La violencia con sus nuevos contenidos, sentidos, y manifestaciones; es un fenómeno que parece atravesar como una sustancia corrosiva a toda la sociedad y por ende a la escuela. Son las formas no visibles, como la intimidación, el acoso y la hostilidad, las más alarmantes porque las vamos aceptando y naturalizando.

La escuela necesita un contexto más amplio que no solo incluya medidas para prevenir los conflictos sino modos de desarrollar y sostener patrones constructivos de conducta, entendiendo que los conflictos no resueltos son la base de la violencia y deberá ser la propia institución la que elabore un programa para poder, sino erradicarla .por lo menos contener su avance... (Bessone, pág. 1).

Debemos entender que todo conflicto es capaz de producir efectos positivos o negativos tanto en cuanto sepamos cómo enfrentarlos, el efecto negativo es producto de un conflicto fuera de control y son destructivos para toda relación.

#### *El Conflicto en el Ámbito Escolar*

En las escuelas hay conflictos entre estudiantes constantemente y que deben ser objeto de un minucioso análisis ya que algunos dependiendo del resultado pueden producir consecuencias graves.

...A diario vemos como en nuestras instituciones escolares, lamentablemente, se suceden episodios de violencia cada vez más graves. Estos episodios generalmente tienen como antecedentes conflictos interpersonales que han escalado a tal punto que se llega al uso de la violencia... (Educar el Portal Educativo del Estado Argentino, pág. 1)

Los conflictos entre estudiantes son mayormente a causa de la diversidad cultural, de la religión, de idioma, diferencia de identidad, desigualdad social que tiene como efecto negativo el hostigamiento, la violencia y la discriminación entre estudiante.

Cabe mencionar que debido al aumento de las consecuencias negativas productos de los conflictos escolares, se ha generalizado el concepto de Bullying para referirse a los efectos anteriormente mencionados.

...Un adolescente falleció el miércoles tras caer de un piso once...el menor de apellido Rodríguez habría tomado la decisión de quitarse la vida cansado de ser víctima de bullying por parte de sus compañeros de colegio... (Minuto Uno, 2015)

### ***La Dificultades de las Comunicación en las Escuelas***

La comunicación es un elemento esencial y fundamental para el correcto funcionamiento de las instituciones escolares. Sin embargo existen dificultades que surgen en la comunicación que son capaces de producir o generar conflictos. Entendemos al ser humano como un ser sociable y como condición de la misma debemos entender que para ser un ser sociable, debe comunicarse, a través de un lenguaje. Sin embargo el lenguaje carece de un solo significado, lo cual nos lleva a tener que analizar lo que nos están diciendo de acuerdo al contexto, el tono, la postura entre otros indicadores para poder comprender de una forma adecuada lo que no están tratando de comunicar. Es muy común ver a dos personas estar discutiendo por una mal entendido (lo que una de las partes, quiso decir o expresar, no es lo que la otra interpreto).

Si nos basamos dentro del contexto escolar la comunicación cumple una función de aprendizaje, facilita la construcción de los conocimientos y experiencias necesarias en la formación como miembros de una sociedad. Las dificultades o barreras de la comunicación son los obstáculos que dificultan la comprensión de la información, de los sentimientos, del comportamiento, entre otros, que impiden o dificultan la funcionalidad del proceso principal del sistema escolar. Podemos citar algunas barreras u obstáculos que se dan en la comunicación:

- **Barrera del Lenguaje:** como sabemos el lenguaje presenta como problemas la ambigüedad y la vaguedad. Como consecuencia utilizamos mismas expresiones, para imbuirles diferentes significados. En las escuelas se desarrolla a través de las ironías o las burlas.
  
- **Barrera de la Indiferencia:** En una comunicación entra 2 o más personas, es importante que cuando una quiere comunicar algo la otra persona lo escuche y preste atención. En las escuelas es muy común que no se le preste atención al docente cuando está explicando una tarea o un compañero está leyendo un artículo.
  
- **Barrera de Superioridad:** En la vida cotidiana, sobre todo en el ámbito laboral hacemos referencia a esta característica. Hablamos de superioridad cuando una persona se creé superior a otro, no lo considera como igual en dignidad. Podemos ver casos en donde se ve al otro como un objeto y no como un sujeto. En las escuelas pasa algo similar, podemos citar a aquellos individuos que por motivos, pueden ser físicos, intelectuales, económicos, entre otros se creen superiores a sus compañeros.

### ***Las Fuentes del Conflicto en las Escuelas***

Como bien se dijo en el primer capítulo de este trabajo de investigación, el conflicto esencialmente es un enfrentamiento intersubjetivo que nace por la distinta visión o percepción de la realidad que poseen las partes involucradas ( Fisher, Patton y Ury, 1993). Siguiendo este concepto puede decirse en primer lugar que en la escuela surgen conflictos vinculados específicamente a la comunidad educativa, es decir, vinculados a la relación docentes-alumnos-padres, pero no se agota ahí la cuestión, pues de esa trilogía surgen varias combinaciones como bien lo anota (Prawda, 2011) en su libro *Mediación escolar sin mediadores*:

Los factores que originan conflictos en la escuela no son únicos ni simples. Son, por el contrario, variados y complejos, y en muchos casos se combinan. Entre los diferentes actores que conviven en la escuela o se relacionan con ella circunstancialmente, se producen conflictos: entre padres y directivos; entre

directivos y docentes; entre padres y docentes; entre docentes; entre hijos y padres; entre sindicatos y sus docentes; entre autoridades gubernativas y docentes... (Prawda, 2011, p. 26)

La autora citada expone una lista extensa de combinaciones que identifica como fuentes del conflicto en las escuelas, lo cierto es que la escuela institución es como muchos de los ámbitos sociales generadora de conflictos, pero la nota caracterizante de la escuela como espacio formador es que además de generar conflictos, los recepta y los combina, ya que está en íntimo contacto con el espacio institucional por excelencia que es la familia.

### ***El Conflicto Familiar y su Connotación en las Escuelas***

A lo largo de la Historia, podemos observar las grandes transformaciones que han ido socavando al grupo social que denominamos “Familia”, el ser humano como ser social, el primer vínculo que genera es a través de los lazos familiares. Sin embargo la sociedad ha ido cambiando, lo que era una familia tradicional, en donde el hombre trabajaba y la mujer se dedicaba a educar a los hijos, todo eso quedó en el olvido, por motivo de necesidades la familia tradicional pasó a que ambos sostenes de la familia pasaran a la necesidad de trabajar para solventar su vida, mientras tanto el cuidado y la educación de los niños pasaron a un segundo plano de importancia. Otras de las consecuencias de los grandes cambios que sufrió la familia, es la inestabilidad antes uno formaba una familia y era para toda la vida hoy eso ha ido cambiando hay tantas roturas o separaciones como uniones familiares, son una de las tantas consecuencias que la mayoría de la veces de forma involuntaria los niños van absorbiendo y son capaces de producir una connotación negativa que puede repercutir en su conducta, ya sea dentro o fuera de las escuelas.

En una sociedad sujeta a cumplir cientos de responsabilidades y obligaciones no es de locos pensar que las escuelas se han convertido en un mero depósito de niños, en donde los padres se deslindan de la responsabilidad de educar y criar, otorgándole dicha responsabilidad a los centros educativos.

### ***La Violencia Escolar – El Bullying***

Siguiendo las palabras del investigador Seda (2014) sobre este fenómeno, corresponde decir que el bullying es un problema social que comprende la intimidación y el hostigamiento entre alumnos, lo cual comprende por supuesto conductas discriminatorias y se concreta en violencia física y/o psíquica. Adviértase a continuación lo dicho por el autor mencionado:

En la escuela hay permanentemente conflictos entre estudiantes, que no deben ser minimizados ya que algunos pueden producir consecuencias graves. Una de las manifestaciones de estos conflictos es el hostigamiento o intimidación entre pares, también llamado bullying. Con esta denominación, el hostigamiento entre pares se comenzó a investigar de forma sistemática hace 30 años, en los países del norte de Europa y hoy es una categoría aceptada en todo el mundo, que tiene como sus tres componentes centrales a la intencionalidad, la repetición y el desbalance de poder (Seda, 2014, p. 17).

Podemos definir al Bullying como una conjunción de diversas acciones posibles, que tienen una particularidad entre sí, como dijimos son llevadas a cabo por menores de edad, (niños, adolescentes), dichas acciones son capaces de producir o generar efectos negativos, que deterioran al ámbito escolar. En Simple palabras el Bullying consiste, en el acoso escolar, que consiste en someter a un alumno a un maltrato constante y sostenido a lo largo del tiempo a través de la violencia, discriminación y hostigamiento:

Triste primer puesto: Argentina lidera el ranking de Bullying en los colegios...Reflejo de la problemática del bullying es el lugar que la Argentina ocupa en el ranking de insultos y agresiones físicas en los colegios. Según la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas) 4 de cada 10 estudiantes secundarios admite haber sufrido acoso escolar.<sup>2</sup>

Ahora bien, siguiendo el concepto brindado por Prawda (2011) “la violencia es la utilización de la fuerza física o psíquica, es decir, la agresión destructiva llevada a los más altos niveles” (p. 49). En este sentido puede hablarse de la violencia física que puede llegar a sufrir un niño o adolescente dentro de una institución educativa (dentro

---

<sup>2</sup> <http://www.minutouno.com/notas/366327-triste-primer-puesto-argentina-lidera-el-ranking-bullying-los-colegios>. Véase el anexo 1.

de un aula, un pasillo, un patio, etc.) y que se hace sistemática contra el sujeto ya individualizado como blanco o no.

El chico que fue víctima de la agresión reveló que toda la pelea comenzó "por dos figuritas". "Estábamos jugando en el patio, comenzamos a discutir por unas figuritas y luego de pegarnos, me empezó a perseguir por todo el patio con una trincheta que sacó de su bolsillo del guardapolvo..."<sup>3</sup>

La violencia siempre se traduce a la presencia de un desequilibrio de poder, el término de violencia puede ser entendido, como el uso de la fuerza, ya sea física, psicológica, económica, o cualquier medio que genere una distinción de poder entre la víctima y el agresor.

Así las cosas, las características del bullying: intencionalidad, repetición y desequilibrio de poder se combinan para alterar la tranquilidad emocional de la víctima y produce en el grupo la creación de un líder o de varios líderes negativos que imponen su personalidad en el grupo y lo convierten en su espacio cómplice de poder. Una de las causas de la irrupción de estos líderes negativos es la manifestación de su agresividad y la inacción del medio social, en este caso educativo, para tratarla. Sobre la agresividad expone la psicopedagoga Ana Prawda (2011):

La agresividad es una carga emocional, natural, que impulsa y caracteriza ciertas acciones. La agresividad tiene aspectos positivos y negativos. Comer es una de las acciones agresivas naturales positivas más comunes. La agresividad negativa es una conducta impulsiva acompañada del ejercicio abusivo del poder físico y/o psíquico y su consecuencia directa es el daño físico o psíquico, agresión. (p. 49).

Lo expuesto revela la causa motora de los fenómenos violentos en las escuelas, he ahí el meollo de la cuestión: ¿cómo tratar la agresividad del sujeto?, ¿cómo hacerlo desde la mediación escolar? En las páginas siguientes se intentará dar alguna respuesta a la cuestión.

---

<sup>3</sup> <http://www.diaadia.com.ar/cordoba/dos-figuritas-nene-ataco-otro-con-trincheta>

### ***Responsabilidad***

En la actualidad desligamos el control y le adjudicamos toda la responsabilidad a los miembros de la comunidad educativa, hablemos tanto de los docente y directivos de los establecimientos. Si bien luego de la modificación introducida por la ley 24830, traslada la presunción de culpa que recaía directamente sobre los directores y maestros se trasladó a los propietarios de los establecimientos ya sean privados o públicos. También se introdujo la obligación de los establecimientos educativos a contratar un seguro de responsabilidad civil. Está claro que el legislador ha tenido en mira el creciente aumento de conflictos y hechos que se generan en los centros escolares por este motivo se estableció la necesidad de contraer un seguro y de este modo afrontar la reparación que recae frente a la responsabilidad civil de los propietarios de establecimientos educativos.

Sin embargo las medidas que se tomaron son solo medidas preventivas a la hora de enfrentar las consecuencias de un conflicto llevado a su máximo nivel de violencia generando consecuencias dañosas. Ahora bien estas medidas garantistas solo a la hora de resarcir una consecuencia dañosa, están muy lejos de buscar una solución y de reparar la conexión, el vínculo deteriorado que es el causal de que el conflicto escale a su máximo nivel, sin mediar posibilidad de llegar a una solución.

### ***Responsabilidad Civil del Docente***

Las situaciones de hechos que pueden derivar en responsabilidad civil en las escuelas, son innumerables, ante esta situación los docentes deben optar por extremar sus cuidados, el deber de diligencias extremas, brindar una vigilancia activa y permanente, garantizar la obligación de seguridad tanto la integridad física como psicológica de los estudiantes y sin mencionar el deber de educar que conllevan, el cumplir con todas estas exigencias mencionadas disminuirá la posibilidad que le recaiga una acción indemnizatoria.

Debemos entender que buscar la criminalización de la conducta o comportamiento que toma el docente frente a estos conflictos no es el medio idóneo para resolver los casos de Bullying en los centros educativos. Si bien el docente tanto como la institución tiene la obligación jurídica de garantizar la integridad física y psicológica de quienes se encuentran a cargo, a su vez están obligados a asegurar una

convivencia pacífica dentro de la escuela. Como mencionamos anteriormente no podemos como sociedad hacer oído sordo ante estas situaciones y dejar que los docentes se hagan cargo de problemas que están más allá de su alcance, debido a que mucho de los casos de Bullying tienen como fuente generadora la vida cotidiana, social y que devienen de la falta de educación y valores brindada en los hogares. Todo lo dicho anteriormente es una de las razones de este proyecto que tiene como fin de proveer un medio o mecanismo para solucionar o disminuir los casos de Bullying.<sup>4</sup>

### ***Forma de resolución de Conflictos en las Escuelas***

En las instituciones el método tradicional antes distintos conflictos, es la de aplicar una sanción administrativa disciplinaria que representa un castigo por una conducta indebida. Generalmente, estos procedimientos iniciados en intento de dar una solución, no solo que no resuelven el conflicto, sino que lo agravan. Podemos mencionar varios puntos en controversia, que giran alrededor de una sanción disciplinaria, por parte de un docente hacia un alumno como por ejemplo:

---

<sup>4</sup> Ley 12299, Artículo 1.- Créase el Programa Provincial de Prevención de la Violencia Escolar, en el ámbito de la Dirección General de Cultura y Educación, cuyos objetivos son los que a continuación se detallan:

- a) Contribuir a la disminución de todas las formas de violencia y/o riesgo de violencia escolar y, en todo lo que sea factible, también en lo social, propiciando la modificación de las pautas culturales que las sustentan.
- b) Sensibilizar y concientizar a alumnos, padres, cooperadores, docentes, directivos, supervisores y en general a todos los estamentos que conforman el concepto de comunidad educativa, en relación a la problemática social de la violencia.
- c) Visualizar enfoques y promover medidas de índole técnico pedagógicas y didácticas, administrativas y culturales, que faciliten la eliminación de la violencia en sus múltiples expresiones en el ámbito educativo, aspirando a que también, repercutan en lo social.
- d) Impulsar y fortalecer el desarrollo de estudios e investigaciones sobre la violencia en todos sus aspectos.
- e) Formar y capacitar a docentes, directivos, supervisores; y perfeccionar y profundizar los conocimientos de quienes ya acrediten, en políticas, estrategias y técnicas tendientes a prevenir y eliminar la violencia o su riesgo.
- f) Favorecer la interrelación del Programa de Prevención de la Violencia Escolar, los establecimientos educacionales y los centros de atención y prevención dependientes de otras áreas del Estado Provincial y de los Municipios.
- g) Articular con los medios de comunicación social el desarrollo de campañas de información sobre el fenómeno de la violencia y su riesgo, alentando la inclusión en la programación habitual de contenidos que contribuyan a su prevención y erradicación.



- A) Se descuida la misión fundamental del docente, que es educar.
- B) Se desvirtúa el rol pedagógico del docente, quienes se ven involucrados dentro del conflicto.
- C) Se produce una rotura de las relaciones interpersonales, entre el docente y los alumnos involucrados.
- D) Un conflicto sin una solución definitiva, es un conflicto latente y capaz de afectar al funcionamiento de la institución educativa.
- E) Se produce un rechazo hacia el docente involucrado, ya sea por parte de los alumnos en cuestión o los padres de los mismos.

En definitiva, podemos decir que las sanciones previstas en los centros educativos, que pueden consistir desde llamados de atención hasta amonestaciones, suspensión y expulsión, sin tener en cuenta la mayoría de las veces, su finalidad como institución educativa y los criterios que en ellas deberían prevalecer, estas son:

- A) Implementar estrategias de prevención, de desarrollo y de educación (está claro que hablamos de todos los sujetos que forman parte del sistema educativo, desde los docentes hasta el ministerio de educación)
- B) Otorgar, la posibilidad de aprendizaje de los actores de una situación conflictiva (ser escuchados, reflexionar, reconocer el daño causado y en todo caso hacerse cargo de repararlo en lo posible).

### ***Conclusión***

La sociedad, desde su conformación como tal, sufre inevitablemente de situaciones controversiales generando un conflicto y sus maneras de ser resueltos. En ella la relación entre dos o más personas manifiesta distintas formas de pensar y ver las cosas. Este vínculo nos permite formular nuestra propia idea que puede ser diferente a la de los demás, provocando así un enfrentamiento, colisión que puede devenir en un conflicto. En una sociedad podemos encontrar todo tipo de conflictos o disputas en distintas relaciones humanas, como por ejemplo: entre niños, padres, vecinos, grupos sociales, compañeros de trabajos entre tantos otros. Nosotros abordaremos el conflicto que están sufriendo las instituciones educativas, y que se han visto involucradas en forma reiterada por la concurrencia de hechos de violencia, en donde alumnos o miembros de la comunidad educativa son sujetos de actos de discriminación, abuso, maltrato y todo tipo de violencia en general. Ante el avance de hechos violentos en las

instituciones educativas, se ve la necesidad de implementar instrumentos que nos permitan disminuir la violencia y fomentar la convivencia pacífica. Si bien es cierto que existen diversos medios para resolver los conflictos, en la actualidad se podría decir que, prevalece un medio de resolución de conflictos sobre los otros, el de resolución Judicial. En este caso un tercero, neutral e imparcial es quien toma la decisión final del asunto. Si bien este medio llega a una solución, muchas veces esa solución no es “JUSTA” para una de las partes; a su vez este medio tiene otra falencia que es la de no contribuir a preservar la relación de las personas que están en conflicto sino todo lo contrario, tiene un efecto negativo sobre la relación. Es aquí el punto de partida de nuestra investigación, en cómo resolver estos conflictos a través de un método alternativo de resolución que es la Mediación.

## **CAPÍTULO III**

### **MEDIACIÓN**

#### ***Introducción***

Nuestra cultura y particularmente la orientación de nuestra formación como profesionales del derecho, nos ha llevado a lo que se conoce como la “**Cultura del Litigio**”, donde los problemas se resuelven en los tribunales por medio de un juicio, delegando la facultad decisoria a un tercero llamado Juez.

...La actual judicialización de la vida social ha llevado a que todos los conflictos deban resolverse por la vía judicial. La única forma de acceder a la Justicia es a través del pronunciamiento de los jueces... (Consuelo, 2004, pág. 24)

Por esta razón es que observamos que el sistema judicial se encuentra absolutamente desbordado y saturado, la gran cantidad de causas que ingresan son mayor a las que se resuelven. Una de las consecuencias de lo mencionado anteriormente es el tiempo de duración de los procesos judiciales que provoca que causas ordinarias lleven años para su resolución, y como se ha dicho siempre “justicia tardía, no es justicia”.

Todo lo mencionado ha llevado a la búsqueda de otros métodos alternativos de resolución de conflictos, que sean más económicos, eficaces, breves y justos, que procuren efectivamente resolver el problema.

De esta manera es que surge a nivel mundial una fuerte tendencia, de aplicar métodos alternativos, donde encontramos la Mediación. Tenemos que tener en cuenta y entender que este sistema no busca reemplazar, al sistema judicial, a lo contrario deben complementarse.

#### ***Mediación Concepto***

Siguiendo la definición de (Roger Fisher, Bruce Patton, William, Ury, 1993) la Mediación es un procedimiento no adversarial, que posee una cierta estructura, en donde las partes son ayudadas por un tercero neutral a distanciar sus discrepancias para llegar ellas mismas a una decisión final, buscando una solución de reciproca satisfacción y arribar a un acuerdo a través de una buena comunicación. Podemos

observar que el/los objetivo/os de la mediación, no tienen el fin de asesorar a las partes como es el rol del abogado, sino que tiene el fin de colaborar y ayudar a las partes, para que ellas mismas lleguen a una solución que pongan fin a sus diferencias o necesidades, construyendo y generando un cierto grado de responsabilidad en las personas y prolongando sus efectos en el futuro.

Como mencionamos la mediación está en pleno crecimiento, su auge puede estar dado a la necesidad de la sociedad a resolver los conflictos, por otra vía que no sea la judicial.

### ***Principios Fundamentales de la Mediación***

Los principios rectores de la mediación, son la fuente que sustenta su origen, el fundamento a la norma, que plasman una determinada valoración de lo que es justo.

Un Principio no es más que una guía, un señalador, una tendencia central de un sistema.

### ***La Neutralidad***

Palabra que proviene del latín (*neutralis*), en un sentido amplio que significa “que no es ni de uno ni de otro”, así lo establece el diccionario de la Real Academia, en un sentido más simple podemos decir la neutralidad se da cuando una persona no toma parte entre ideas, cosas en conflicto. Por lo que podemos mencionar que la neutralidad implica en cierto grado la obligación de ser imparcial. Esto significa que deben abstenerse de dar cualquier tipo de ayuda a alguna de las partes, estableciendo un grado de favoritismo y poniendo en desventaja a una de las partes en cuestión. El mediador como sujeto neutral debe garantizar en todos los casos la igualdad de las partes a ser oídos por igual. Otro de los puntos que establece la neutralidad, es que el mediador no es quién da la respuesta al conflicto, sino que es responsable de colaborar con las partes en trabajar sobre el conflicto para que estas mismas lleguen a una solución.

### ***Voluntariedad***

...En principio, son las partes en conflicto quienes deciden si quieren o no involucrarse en un proceso de mediación... (Schiffirin, pág. 7)

La mediación tiene como característica la voluntariedad de la partes para llevar adelante dicho procedimiento. Esto implica situación tales como una de las partes solicita la mediación la otra parte tiene la posibilidad de aceptar o rechazar el procedimiento, o luego de haber aceptado negarse a cooperar, en todo caso se vería imposible continuar, ya que una de las partes no manifiesta su verdadera voluntad para resolver el conflicto.

### ***Imparcialidad***

El Mediador (tercero Neutral) como lo indica la palabra debe mantener una posición de imparcialidad frente a las partes. Lo que implica hacer un lado todo criterio subjetivo (sin establecer prejuicios, favoritismo y o tratos diferenciados por razones inapropiadas). La imparcialidad es un criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse con criterios objetivos.

En caso de que el conflicto por sus intereses el mediador vea comprometido su imparcialidad, deberá declinar su designación para que sea asignado uno nuevo.

### ***Equidad***

La equidad en la mediación hace referencia a la búsqueda de una solución que contemple los intereses de ambas partes y no solo de una de ellas. Como dijimos la mediación es un procedimiento donde las partes son las que arriban a decisión final, sin embargo, el rol del mediador es también asegurar que no pase que por querer solucionar un conflicto una de las partes ceda en todos sus intereses , podemos mencionar un claro ejemplo: “consiste en la disputa de 2 personas, por una naranja, el sujeto A, reclama la misma naranja que el sujeto B, podemos analizar aquí el rol del mediador en relación a este principio, que consiste en detectar los verdaderos intereses de las partes por ejemplo el sujeto A, quería la naranja para comerla, mientras que el sujeto B, quería la cáscara de la naranja para hacer una torta con sabor a naranja. Podemos ver como la

función del mediador permite a las partes desentrañar sus verdaderos intereses, lo que le posibilita llegar a una solución que contemple los intereses de ambas partes, una se quedó con la cáscara mientras, la otra se quedó con el fruto. Ya que ante estas situaciones muchas veces una de las partes suele ceder, ante la otra, si lo planteáramos en el caso mencionado, el sujeto A: comería el fruto y desperdiciaría la cáscara, si fuera el sujeto B: usaría la cáscara y desperdiciaría el fruto. Por eso es muy importante que el mediador pueda determinar cuáles son los verdaderos intereses de las partes, que le posibilite guiar a las partes a una solución justa y equitativa para ambas partes.

### ***Confidencialidad***

En la mediación la confidencialidad es cierto punto el principio más importante, como sabemos la mediación es un procedimiento privado, con esto nos referimos que es llevado a cabo por un tercero. Cuando hablamos de confidencialidad el termino significa “lo que se hace o dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas”

...La Confidencialidad es un requisito ineludible del proceso es que las partes y el mediador puedan comunicarse con total libertad. Para ser efectivo, el mediador debe poder solicitar información y hacer preguntas que no serían contestadas si existiera el peligro de su utilización posterior fuera de contexto... (Schiffirin, pág. 9)

Este punto es fundamental debido a que la mediación consiste nada más ni menos que el dialogo entre dos partes que tienen intereses en conflicto, de no tener este principio regulador primero que las partes no se sentarían a llegar a un acuerdo jamás. Podemos citar algunos derechos que tienen una conexión con este principio: 1) En caso de decidir declarar, tiene derecho a no auto-incriminarse. Por este motivo todo lo que se diga y haga durante el procedimiento de mediación tiene un carácter confidencial.

Está claro que contar con este principio promueve y facilita, la divulgación de los intereses reservadas por las partes para de esta manera poder arribar a un acuerdo que satisfaga los verdaderos intereses de ambas partes.

Como mencionamos es de tal importancia este principio que es el único que se estableció en la LEY de Mediación 8858, en su artículo 5<sup>5</sup>.

En todo proceso de mediación, el mediador debe informar dicho principio en su discurso inicial, de manera que las partes puedan comprender razonablemente, los alcances de la confidencialidad de las reuniones, de la información con la que se trabajará en mediación e incluso debe explicar los alcances de las sesiones privadas y la confidencialidad de las mismas respecto de la o las otras partes.

Hay casos específicos establecidos como excepciones a la regla general de confidencialidad, los cuales deben ser explicados al comienzo de la mediación. Estos comprenden información que, a juicio del mediador pusiera en riesgo la integridad física de las partes o de un tercero; información cuya reserva no puede garantizarse y sobre la cual el mediador ha puesto a conocimiento de las partes; o evidencia de conducta poco ética por parte de otro mediador (Highton y Álvarez, 1998).

## **MODELOS DE MEDIACIÓN**

### ***El Modelo Tradicional, escuela de Negociación de Harvard***

Entiende a la comunicación en un sentido lineal, en donde cada uno expresa su punto de vista y el otro escucha o no, el rol del mediador es facilitar la comunicación verbal, se basa en que el conflicto tiene una causa que traduce en el desacuerdo. Tal como lo afirman Fisher, et al., (1993) este modelo implica la utilización de una negociación colaborativa que implica establecer un diálogo basado en los intereses pensando en el largo plazo y en el beneficio de ambas partes al ciento por ciento.

Los doctrinarios Alejandro Nató, Gabriela Rodríguez Querejazu y Liliana Carbajal (2006) sintetizan perfectamente lo que implica el método Harvard al decir que:

---

<sup>5</sup> Ley 8858 Artículo 5: EL procedimiento de mediación tendrá carácter confidencial. Las partes, sus abogados, el o los mediadores, los demás profesionales o peritos, y todo aquél que intervenga en la mediación, tendrán el deber de confidencialidad, el que ratificarán en la primera audiencia de la mediación mediante la suscripción del compromiso.

No deberán dejarse constancias ni registro alguno de los dichos y opiniones de las partes ni podrán éstos ser incorporados como prueba en un proceso judicial posterior. En ningún caso las partes, el o los mediadores, los abogados, los demás profesionales y peritos y todo aquél que haya intervenido en un proceso de mediación, podrán absolver posiciones ni prestar declaración testimonial sobre lo expresado en dicha mediación.

“una de las condiciones en las que se basa este proceso es la neutralidad del mediador respecto del conflicto, de los participantes y de sus visiones sobre la situación a abordar, y la comunicación que se establece dentro de esta dinámica exhibe una estructura lineal” (p. 183).

Tal como lo sostienen Fisher et al. (1993), esta manera de negociar “consiste en decidir los problemas según sus méritos, en lugar de decidirlos mediante un proceso de regateo centrado en lo que cada parte dice que va o no va a hacer” (p. 18). Postulan además que en la negociación se “busquen ventajas mutuas siempre que sea posible, y que cuando haya conflicto de intereses debe insistirse en que el resultado se base en algún criterio justo, independientemente de la voluntad de las partes” (p. 19). Para lograr esto los autores proponen ejes conceptuales y ejes metodológicos que a continuación se caracterizarán.

Respecto a los ejes conceptuales se mencionarán siete elementos que necesariamente deben estar presentes en una negociación: 1) Intereses, 2) Opciones, 3) Alternativas, 4) Legitimación, 5) Comunicación, 6) Relación y 7) Compromiso.

Los intereses ponen de manifiesto los deseos que verdaderamente cada una de las partes pretende lograr en una negociación. “Son las necesidades, los deseos, los temores y las preocupaciones las que se encuentran subyacentes a las posiciones” (Fisher, et al., 1993, p. 48). Es decir la posición manifestada por la parte es la primera manifestación de lo que está latente en la puja negocial.

Las opciones son “las posibles soluciones de una negociación, cuantas más opciones puedan generarse, mayor será la posibilidad de satisfacer los intereses de todas las partes” (Nató, et al. 2006, 184). O sea, las opciones son diferentes planteos solutorios que presentan las partes para resolver el conflicto.

Por alternativas debe comprenderse a “Las otras maneras de conseguir o de realizar algo. Para que el resultado de una negociación sea exitoso, debe aportar una opción mejor que la que puedo obtener fuera de esa negociación, denominada MAAN (mejor alternativa para un acuerdo negociado)” (Nató, et al. 2006, p. 184). En realidad las alternativas son las estrategias solutorias con que la parte cuenta fuera de la mesa de negociación, se diferencian de las opciones, justamente porque éstas se plantean en las tratativas para lograr el acuerdo.



En cuanto a los criterios de legitimidad debe decirse que “ayudan a solucionar las diferencias basándose en los datos externos a la voluntad de cualquiera de las partes” (Nató, et al., 2006 p.184). Ello significa que un criterio objetivo es el que toma protagonismo y de ese modo ayuda a despersonalizar el conflicto, por ejemplo, si existe un problema con el vecino acerca de la deposición de sus mascotas, al abordar el tema debe tenerse en cuenta la legislación específica referida al asunto y no el hecho de si a los vecinos protagonistas del problema les gustan o no los animales.

La comunicación es un elemento fundamental para lograr los consensos y por ende el acuerdo. El hecho de comunicar implica la apertura de un canal donde fluyen las ideas y donde recíprocamente se da la acción de escuchar y expresarse para ser oído. El plano comunicacional es esencial a la hora de la negociación, es la primera batalla que gana un mediador hábil, es decir el hecho de acercar a dos personas en conflicto al diálogo es todo un triunfo.

El relacionamiento es una manifestación de la naturaleza humana, por ello es importante construir espacios de diálogo y respeto que permitan confiar en lo dicho por el otro y en aquellos que manejan el proceso de negociación.

Todos estos caracteres posibilitarán el compromiso que se traduce en el acuerdo. El método Harwad resalta la importancia de lograr un acuerdo duradero y lo más eficiente posible, para llegar a él deben haberse consensuado los intereses y abandonado las posiciones rígidas sin basamentos objetivos.

Una vez abordados estas conceptualizaciones deben describirse a los dos ejes metodológicos más sobresalientes que posee este método: “negocie en base a los intereses”, “separe a las personas del problema” y “tenga en cuenta su Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado y su Peor Alternativa al Acuerdo Negociado” (Fisher, et al., 1993, p. 91 y 121).

### ***El Modelo Transformador***

En la mediación transformativa, el conflicto conlleva el desafío a la capacidad de superación de las personas. El mediador actúa como el director del proceso facilitando

la comunicación entre las partes, pero su objeto principal será preservar la relación pasando a un segundo plano el conflicto.

A diferencia del método anterior “este modelo se centra en la transformación de las relaciones humanas y no en la búsqueda del acuerdo, el cual será una consecuencia de esta transformación” (Nató, et. al., 2006, p. 187). Lo que aquí se busca es lograr una movilización interna de las partes que las lleve a enfocar el problema a partir de la propia conciencia del conflicto, por ello es un paradigma utilizado por los versados en psicoanálisis: “Se impulsan, entonces, otras aspiraciones de la mediación y otros propósitos de la intervención que se expresan en dos dimensiones: la del fortalecimiento del yo y la de la superación de los límites para relacionarnos con los otros” (p. 187).

### ***El Modelo Circular Narrativo***

Al igual que el modelo transformador, este paradigma tiene como eje central la comunicación: “su denominación proviene de considerar la causalidad y la comunicación como procesos de dinámica “circular”, y del uso de la narrativa como categoría analítica y propositiva” (Nató, et al., 2006, p. 190). Así pues, se trata de reconstruir el relato expuesto por las partes y darle una nueva visión que ayude a superar al conflicto traído a la mesa de negociación. Dice Nató et al. (2006) que “una de las ideas centrales de esta propuesta – contraria a la de Harvard – es del orden al caos, para encontrar un nuevo orden, y tiene como fundamento el hecho de que las personas llegan a la mediación con una historia construida, rígida, y con visiones o escenas cristalizadas” (p. 191).

### ***Procedimiento de resolución alternativa de disputas***

A partir de la década de los noventa comienza a abrirse paso un movimiento doctrinario crítico de la cultura del litigio judicial, es decir a partir de esta época comienza a cuestionarse el rol tradicional del abogado litigador y empieza a ganar espacio una nueva forma de abordar los conflictos que no necesariamente necesita ya de los profesionales del derecho. La experiencia judicial vivida hasta esa época encontraba a los tribunales abarrotados de expedientes y una creciente demanda de

celeridad por parte de la justicia en general. De este modo nacen lo que se conoce como Métodos Alternativos de Resolución de Disputas o Conflictos”.

Entre sus principales expositores se encuentran las profesoras Gladys Álvarez, Elena Highton y Elías Jassan (1996) quienes han desarrollado un enorme trabajo doctrinario en el ámbito del derecho a punto tal que en la actualidad muchas universidades del país tienen en su diseño curricular materias referidas a los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Desde una concepción amplia sobre estos métodos se ha dicho que:

Desde el punto de vista conceptual y del análisis social, todos los conflictos acaban por resolverse, sea por medio de la violencia, el abandono de la pretensión o de la relación social o la sumisión autoritaria, de manera que en los hechos, toda sociedad presenta una amplia gama de mecanismos informales de resolución (Highton & Álvarez, 1998, p.26)

A partir de un concepto restringido las mismas autoras plantean que desde el momento en que las disputas se encauzan fuera de lo que es el poder judicial, puede hablarse de métodos alternativos y en ese sentido la negociación, la mediación, el arbitraje y la conciliación forman parte de ellos (Highton y Álvarez, 1998).

En general, se entiende el concepto de métodos alternativos de resolución de conflictos como proceso voluntariamente elegido por las partes.

### ***Clasificación de los Métodos Alternativos***

Siguiendo la noción restringida planteada por las doctrinarias ya mencionadas pueden decirse que los métodos se clasifican en general conforme a estos procedimientos:

**Negociación:** Este método es el método por antonomasia, todos los demás parten de él. Implica que las partes sin terceros ni ayuda de agentes exteriores voluntariamente comienzan los diálogos para arribar a un acuerdo. “Es un proceso voluntario, predominantemente informal, no estructurado, que las partes utilizan para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable” (Highton y Álvarez, 1998, p.119).

Particularmente, la negociación es el proceso de conferenciar una persona con otra para llegar a la solución de algún problema. Sin embargo, la negociación no se

utiliza, por lo menos en la forma debida, para evitar el litigio. Quizás el factor más importante en la negociación es que los contendientes conservan el control del proceso. Son ellos quienes deciden los hechos relevantes a discutir y juntos deciden cuál es la mejor solución. En consecuencia, las resoluciones negociadas tienen mayor durabilidad.

**Conciliación:** La conciliación supone la intervención mínima de un tercero para que el acuerdo pueda lograrse ha sido definida por las autoras que aquí se han venido citando como aquella que “consiste en un intento de llegar voluntariamente a un acuerdo mutuo en que puede ayudar un tercero quien intervinen entre los cotendientes en forma oficiosa y desestructurada, para dirigir la discusión sin un rol activo” (p. 120).

Las especialistas destacan asimismo el hecho de que la mayoría de los códigos procesales de Latinoamérica asignen a los jueces el rol de conciliadores para tratar de llegar a lo que se conoce como un avenimiento, es decir un acercamiento de posiciones que flexibiliza la pretensión o las pretensiones de la demanda (Highton y Álvarez, 1998).

**Arbitraje:** “Es un método de resolución de conflictos tradicional y de carácter adversarial pues – si bien en forma más rápida y menos formal que a través de un juicio – es un tercero neutral quien decide la cuestión planteada, siendo su decisión en principio obligatoria” (p. 120 y 121).

Este método prevé ya la intervención directa y activa de un tercero neutral, en definitiva ir al arbitraje significa montar un juicio de naturaleza privada con casi sus mismos efectos. Cabe destacar que la mayoría de la legislación procesal argentina prevé la instancia de arbitraje como forma de solucionar los conflictos que se presentan ante los estrados judiciales.

**Mediación:** Es el proceso en el cual el interventor neutro asiste a las partes negociantes para llegar a una solución mutua, pero éste no está autorizado a imponer una resolución si fracasan las tratativas. Éste tampoco puede imponer soluciones sino solamente sugerir, no pudiendo, incluso, obligar a las partes a continuar con el procedimiento si éstas no lo desean (Chirico, Tarrío, y Carlos, 1994).

Por su parte Highton y Álvarez (1998) definen a la mediación como “Un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable” (p. 122). Agregan además conceptos muy interesantes que valen la pena destacarlos:

La mediación es un procedimiento diferente y particularizado de resolución de disputas, distinto no sólo a la jurisdicción y el arbitraje, sino también a la terapia y al patrocinio letrado; mas, a veces, es difícil trazar la línea, ya que los facilitadores se sienten llamados a acciones que son fronterizas o se convierten en asesoramiento terapéutico o legal. Estas situaciones problemáticas pueden aparecer cuando: a) Las partes necesitan información y consejo profesional especializado y el mediador estaría en condiciones de darlo; b) El mediador se tienta a expresar un juicio profesional; c) Una de las partes necesita un terapeuta o un abogado (Highton y Álvarez 1998, p. 387).

Recalcan las autoras la preponderancia de la voluntad como elemento caracterizante de este método al decir que “constituye un esfuerzo estructurado para facilitar la comunicación entre los contrarios, con lo que las partes pueden voluntariamente evitar el sometimiento a un largo proceso judicial” (p. 122).

Este trabajo de investigación se construyó a partir del concepto de mediación y su importancia en el ámbito escolar, por ello en el siguiente capítulo se analizará específicamente que es lo que comprende la mediación en el ámbito de la comunidad educativa.

### ***Ventajas de la aplicación de los métodos***

Los beneficios que se han destacado en relación a los métodos alternativos de resolución de disputas reposan en la celeridad y en la economía que implican para cada uno de los ciudadanos que someten sus pretensiones al abordaje de dichos procesos. Por supuesto que lo primero que se puede advertir en orden a estas ideas es la descongestión de los tribunales pero subyace algo mucho más importante que esto en el hecho de que un conflicto sea solucionado exitosamente por esta vía: la resolución definitiva de un conflicto, ya que el proceso judicial puede agotar formalmente el mismo pero en rigor a la verdad, los enojos, las enemistades y la

generación de más problemas no están acabados. Es por ello que desde una visión profunda puede decirse sin más que los métodos mencionados contribuyen a la conformación de la paz social.

### ***Desventajas de los métodos***

El principal argumento en contra de las formas alternativas de resolución de conflictos estriba en que su objetivo principal es ir en contra del conflicto propiamente dicho olvidando los criterios de justicia, o sea, por ejemplo, podrá solucionarse el problema de la humedad de la pared del vecino, pero tal vez subsistan criterios de justicia insatisfechos como ser el hecho de que este mismo vecino originó un daño y sin embargo entre éste y el sujeto afectado por la propia humedad sufragaron los gastos para reparar dicho muro.

Highton y Álvarez (1998) plantean la cuestión en los siguientes términos en cuanto a las desventajas:

La justicia debe prevalecer antes que la paz: Advierten que los seguidores de la resolución alternativa consideran que el acuerdo equivale a la sentencia, lo que – dicen – sólo es concebible reduciendo la función social de la decisión jurisdiccional a la mera resolución de conflictos privados. Los críticos indican que el fin de la adjudicación debe ser estimado en términos más amplios, ya que incluye la interpretación de textos legales como el de la Constitución, con la explicación de sus valores para poner la realidad a tono con ellos; y que esta misión no se cumple cuando las partes acuerdan, con lo cual se priva al tribunal de la oportunidad de emitir la interpretación y a la sociedad de tener a su alcance el auténtico criterio de justicia (p. 32).

### ***Conclusión***

Este capítulo ha pretendido ser una síntesis de lo que implica la mediación como herramienta para solucionar conflictos. A pesar de las críticas que parte del sistema judicial pueda formular sobre este tema, lo cierto es que el proceso mediatorio es sin dudas un modo de reducir la conflictividad social expresada en su máximo potencial al llegar a los tribunales. Es necesario destacar, como bien se apuntó en este apartado, que la justicia misma, es decir el funcionamiento de la jurisdicción como poder de decir el derecho utilizado por los magistrados, no garantiza la culminación del conflicto, por lo

que puede afirmarse que a pesar de obtener sentencias y con ella el estado de cosa juzgada material, un problema puede persistir.

En este orden de ideas es necesario aseverar que la mediación en la escuela cumple un rol fundamental para bajar los niveles de conflictividad social que en la actualidad se manifiesta en casi todos los ámbitos sociales, implementar la mediación escolar significaría comenzar a dotar a la escuela de la cultura del diálogo y con ella comenzar a invadir los diferentes espacios donde se manifiesta el conflicto. La escuela sin dudas es el lugar donde comienza el trabajo para la cultura de la Paz, paradójicamente al igual que un buen acuerdo, el camino a recorrer con la mediación escolar es a largo plazo, pues son las generaciones futuras las que podrían verse involucradas en este proceso social-educativo.

## CAPÍTULO IV

### LA MEDIACIÓN ESCOLAR

#### *Introducción*

La mediación escolar como método alternativo para la solución de conflictos en el entorno escolar al igual que otras técnicas de negociación con la intervención de terceros, es una ruta satisfactoria y prometedora para la solución de un conflicto, debido a que las partes mismas en conflicto, son las que tratan el problema. Y de este modo potencian su creatividad, promueven el entendimiento a sus compañeros, mejoran los canales de comunicación y aumenta la responsabilidad para resolver sus propios conflictos mediante la comunicación.

#### *Sistema Escolar*

El diseño curricular en la República Argentina referido a la educación posee el siguiente diseño:

La educación Inicial comprende a los/as niños/as desde los cuarenta y cinco (45) días hasta los cinco (5) años de edad inclusive, sólo las salas de 4 y 5 años son obligatorias.

La educación primaria comienza a partir de los 6 años de edad. Consta de 6 o de 7 años según decisión de cada jurisdicción.

La educación secundaria consta de 6 o 5 años según cada jurisdicción lo determine. Se divide en dos (2) ciclos: un Ciclo Básico, de carácter común a todas las orientaciones y un Ciclo Orientado, de carácter diversificado según distintas áreas del conocimiento, del mundo social y del trabajo. (Ver Anexo 2)

La enseñanza superior universitaria se imparte en: a. Universidades politécnicas y b: Otras instituciones de enseñanzas superior públicas o privadas.

De acuerdo a lo mencionado es preciso resaltar el hecho de que la educación formal está presente en el ciudadano desde casi el comienzo de su vida hasta más o menos un cuarto de su vida teniendo en cuenta que la esperanza de vida en Latinoamérica ronda los 70 años. Esto significa que existe un esquema a aprovechar



por el estado si se propone implementar políticas a largo plazo referidas a la morigeración de la violencia social y a la educación para la paz.

### ***El Rol de las Escuelas en la Actualidad***

Actualmente, la Argentina, está inmersa en una gran crisis social. Siendo necesario renovar el pacto social entre la familia y la escuela, renovar el compromiso de los padres con la educación integral de sus hijos. El Estado mantiene una deuda social, más aun en el educativo, y dentro de esa deuda se destaca la jerarquización de la escuela pública principalmente, pues en lo educativo, al alejarnos de las capitales de algunas provincias vemos que no existe prácticamente una variada oferta cultural que pueda ser brindada, ya sea desde el ámbito público o desde el privado, desde este último al que se pueda acceder por medio de becas otorgadas por el gobierno. Resultando así disfuncional y obstaculizador de la igualdad, y la equidad que merecen por derecho y de hecho la niñez de nuestro país (Furlán, Pasillas Valdez, Spitzer y Nashuki, 2010)

Al escenario planteado se le suma una realidad innegable, la escuela tiene desdibujado el rol académico y ha pasado a ocupar un rol social muy importante, ya que las mayorías de las escuelas públicas de las periferias se dedican a suplementar la alimentación de los niños y a contenerlos emocionalmente, en casos extremos, la escuela se ha convertido en un refugio diurno de niños golpeados.

En este contexto se hace sumamente necesario diseñar estrategias para reencausar el rol de la escuela, pero al mismo tiempo utilizar este espacio institucional para instaurar en la sociedad la cultura del diálogo y sembrar para el futuro la cultura del no conflicto. En este orden de ideas la mediación escolar cumple un rol sustancial ya que puede resultar un deflactor de la violencia que la sociedad ha introducido en las escuelas y al mismo tiempo ser uno de los métodos para luchar contra la violencia social cotidiana.

### *Sanciones Frente a las Situaciones Conflictivas*

Al hablar de cualquier institución de control, la disciplina se obtenía por medio de la siembra del miedo. La escuela no se encuentra ajena de ese conjunto de sistemas disciplinarios que Foucault distinguía junto con las cárceles, los hospitales y las fábricas. La Escuela enseñaba a temer para aprender (Brawer y Costoya, 2004)

Parece que la palabra disciplina, está vacía en la actualidad, pero en realidad lo que se intenta es separar lo disciplinario del azote y del miedo. La disciplina es importante en cualquier ámbito, desde el dominio del conocimiento en ciertas áreas como en lo referido a los límites y leyes a respetar para el logro de una sana convivencia escolar.

Y si se está hablando de sana convivencia, este “vivir- con”, no se trata de autoritarismo o permisividad, ya que el consenso traducido en normas es el ideal de cualquier institución que desee mantenerse en el tiempo.

Es importante que, ante un caso de indisciplina se tome un tiempo para analizar la situación y brindar la oportunidad de abrir un diálogo, la reflexión, el poder enmendar para acceder al logro de responsabilizarse de sus propios actos abandonando toda postura victimizante (Brawer y Costoya, 2004)

En este sentido hablar de sanciones en el ámbito escolar puede significar un cuestionamiento al contexto actual identificado con permisión y tolerancia, sin embargo la idea de castigo propia del derecho penal es un poco contradictoria con los fines de la mediación. Entonces en el esquema de la mediación escolar, la sanción más que castigo deber ser símbolo del fracaso acompañado por la posibilidad permanente de reivindicación, siendo lo ideal hablar de reparación y no de sanción propiamente dicha en el contexto de la mediación escolar. Así pues se ha dicho lo siguiente:

Debemos quitar el velo de “autoritarismo” cuando se habla de disciplina y de límites. La connotación no es la misma ni por ello tiene que ser negativa. Seguramente se pueden encontrar herramientas para comenzar a aplicar la disciplina con todo lo positivo que ella tiene. No hay nada peor que cerrar la caja de herramientas y tirar la llave. O sí...Considerar que en la caja no hay herramientas

que sirvan, o que puedan ajustarse a las dificultades y comenzar a solucionar los conflictos usando directamente los golpes con la caja.<sup>6</sup>

### ***El Rol de los Padres***

Los padres o tutores tienen el mismo derecho que sus hijos de ser partícipes en este proceso educativo, ya que son integrantes activos de la comunidad en la que se hallan inmersos. La psicóloga Camacho Meléndez (2011) sostiene en este sentido que “La actitud que se espera de los padres es de compromiso y responsabilidad en la aplicación de los premios y las sanciones atendiendo que no son intercambiables y que fueron logradas a través de un consenso, que las sanciones no se negocian” (p. 7). Afirma igualmente que “Es importante que los padres guarden una estrecha relación con la institución donde se están educando sus hijos y con quien existe un contrato educativo a largo plazo y de envergadura” (p. 8).

Es importante que el alumno sepa que las normas y el respeto por las mismas es una tarea que exige el esfuerzo de todos, es por ello que el trabajar de manera cooperativa y en asamblea de grupo será el vector orientador de la tarea.

### ***Mediación en el Ámbito escolar***

El ámbito áulico, no es diferente a las distintas instituciones sociales, donde se presentan disputas y hostilidades que provocan conflictos entre las personas. Como dijimos en capítulos anteriores el conflicto es inherente al ser humano y el mejor modo de solucionarlo es abordarlo (Seda, 2014).

El conflicto en las escuelas, se presenta como una oportunidad, que abre las puertas al aprendizaje. Debido a su contexto en donde los involucrados, mantienen una relación continua, es indispensable otorgar un sistema, donde se trabaje y se fortalezca el vínculo, en vez de deteriorarlo o no darle importancia, como los sistemas actuales.

La mediación escolar es un procedimiento que busca resolver los problemas que se presentan en el transcurso cotidiano de la convivencia en las escuelas, entre chicos y/o chicas y todos los demás integrantes de la comunidad educativa.

---

<sup>6</sup> <http://www.ugr.es/local/recfpro/rev131COL3.pdf>

### ***Mediación escolar simple***

La mediación escolar simple o tradicional consiste en el proceso conducido por los propios alumnos, quienes son seleccionados por su liderazgo positivo y luego de ser capacitados adquieren cierto reconocimiento entre su grupo de pares. De este modo los mediadores escolares están legitimados para abordar conflictos que ellos mismos conocen al pertenecer a núcleo más importante de la escuela: el alumnado.

Dice Prawda (2011) sobre el tema: “La meta de la mediación escolar promueve la capacitación de alumnos que, al finalizar su formación como mediadores, son designados formalmente según diferentes formas de selección” (p. 56).

La crítica que se le puede hacer a este método radica en la debilidad que podría surgir a la hora de cumplir el acuerdo o, peor aún, los cuestionamientos que pueden hacer los estudiantes sobre el hecho de que la escuela cree una categoría superior dentro de la comunidad de alumnos. Por ello el diseño de esta modalidad debe estar conformado de los consensos necesarios al momento de su puesta en marcha y a la vez dichos consensos deben ser validados en forma constante.

### ***Mediación escolar compleja***

Este tipo de mediación escolar se caracteriza por llevar adelante el proceso mediatorio sin mediadores, es decir, la mediación es una herramienta didáctica que los docentes utilizan permanentemente (no sólo los docentes, sino toda la comunidad educativa) y está destinada a ser utilizada como práctica de convivencia. En rigor a la verdad, se la conoce como mediación escolar compleja por el hecho de no contar con la figura tradicional del mediador, es decir la negociación es un proceso colectivo que hará protagonistas a cada uno de los participantes del conflicto y al entorno como analista de la situación, o sea el docente cumple un rol de hilo-conductor en el aula para presentar el tema a analizar o mediar pero cada uno de los alumnos es, si se quiere, parte del problema.

Atiéndase a lo que sobre el tópico comenta Ana Prawda (2011):

Se capacita a directivos, docentes, administrativos y personal de gabinetes escolares en técnicas y estrategias de comunicación, especialmente aportadas por la mediación, y estos extienden el modelo hacia los alumnos. Se inicia una amplia red que, a su vez, retransmite el nuevo conocimiento al conjunto de la comunidad. El modelo se denomina “sin mediadores” porque en la escuela todos pueden aprender a comunicarse de manera eficaz, ayudando a sus pares y enseñando al mismo tiempo, las técnicas y estrategias que permiten que el conflicto no se eleve (p.57 y 58).

### ***La Mediación Educativa hacia una Cultura de Paz***

Se ha dicho con acierto que las escuelas pueden contribuir enormemente a la construcción de una cultura de la paz por ser el segundo eslabón en la larga cadena de sociabilización por la que transita el ser humano hasta los últimos días de su vida. Es la escuela el espacio que ante las grandes crisis sociales puede mantenerse mínimamente asilada de sus coletazos para proveer a los alumnos de valores y enseñar el respeto por el otro: la convivencia:

Construir la convivencia en la escuela supone una nueva perspectiva en la organización escolar y un cambio de mentalidad al abordar los conflictos que se producen en los centros educativos. Educar para la paz supone que los valores de paz, justicia y solidaridad, formen parte sustantiva de las personas. Las escuelas, como espacios de paz, promueven la reflexión, la cooperación, el trabajo en equipo, el diálogo y el consenso para la resolución pacífica de conflictos y se constituyen en una verdadera comunidad de aprendizaje que aplica estrategias para la mejora de la convivencia y la erradicación de la violencia.<sup>7</sup>

Este es pues el desafío de la implementación de la mediación escolar en las escuelas, promover la cultura de la paz y el diálogo entre quienes serán las generaciones futuras de la sociedad.

### ***La implementación de la Mediación como un medio de prevención***

Hablar de mediación escolar y prevención, supone trazar una línea a largo plazo pensando en las generaciones venideras y las involucradas en la ejecución de este método alternativo de resolución de disputas en la escuela. Piénsese aquí en el impacto

---

<sup>7</sup> <http://www.ugr.es/local/recfpro/rev131COL3.pdf>

preventivo que puede lograrse si desde la escolarización inicial se implementa la cultura del diálogo y el no conflicto. Al decir de Seda (2014), el primer logro de este proceso repercutirá en el descenso de los niveles de violencia.

Expone Prawda (2011) que “la mediación escolar garantiza la disminución en el tipo y frecuencia de conflictos en la escuela, abordándolos de manera eficaz, y la incorporación de nuevos modelos de comunicación” (p. 63). Lo dicho refuerza el planteo sobre la mediación escolar y su función preventiva del conflicto y reductora de violencia.

### ***La convivencia desde la Mediación, un paso hacia la no Violencia***

La escuela como se dijo, además de ser uno de los espacios donde se desarrolla el complejo proceso de socialización, es el primer espacio público donde se insertan las generaciones futuras. La convivencia de diferentes alumnos, iguales y desiguales a la vez, supone un gran desafío la construcción cotidiana de un espacio en común, acompañada por el abordaje académico y la formación en valores que junto a la familia la escuela debe fortalecer.

Para lograr la cultura de la paz dentro de la escuela, el foco debe estar puesto en cómo hacer de la convivencia un proceso positivo, *el vivir con*, debe ser comprendido desde la tolerancia y desde la diversidad, así pues se ha dicho que para lograr esto se necesita:

...docentes que sean conscientes y estén dispuestos a enarbolar el proyecto de la escuela de valores, de la transversalidad, de la utopía comprometida con la paz y la no violencia. La educación para la paz es, por tanto, un proceso que debe estar presente en el desarrollo de la personalidad, debiendo ser continuo y permanente para enseñar a “aprender a vivir en la no violencia... (Profesorado, 2009, p. 328)

### ***Objetivos de la Mediación escolar***

Entre los objetivos de la mediación escolar se pueden mencionar:

- a) el aporte de una alternativa distinta para la solución de los conflictos que el sistema tradicional no puede lograr:
- b) la consecución de un mecanismo que priorice el diálogo;

- c) el protagonismo de los involucrados en el conflicto en el marco del diálogo;
- d) el cambio de paradigma: de la discusión a la cultura del diálogo;
- e) aportar una herramienta más para lograr el descenso de violencia social.

Estos objetivos han sido expuestos por la especialista Ana Prawda (2011), quien resalta la importancia de que el motor del cambio esté en la escuela misma.

### *Características de la Mediación Escolar*

Las características del proceso de mediación escolar son las siguientes:

- Voluntariedad
- Cooperación para resolver el conflicto
- Autocomposición
- Confidencialidad
- Proyección hacia el futuro
- Flexibilidad

Sobre la voluntariedad debe decirse, al igual que en capítulo anterior, que constituye el carácter fundamental de la mediación, no hay proceso de negociación posible sin ella.

En cuanto a la cooperación debe decirse que es otra condición imprescindible para llevar adelante la mediación, el trabajo conjunto predispone e involucra, logrado esto, el acuerdo está a un paso.

La autocomposición dice Prawda (2011) “consiste en reconocer a los protagonistas la posibilidad de solucionar su propio conflicto, no hay un tercero que opina ni dictamina” (p. 64).

También la confidencialidad juega un rol preponderante a la hora de llevar adelante la mediación escolar, pues nada mejor para generar confianza que el hecho de que lo que la persona cree trascendente y de naturaleza secreta pueda quedar a salvo de su conocimiento por terceros.

Los acuerdos que surjan de la mediación escolar, necesariamente deben estar diseñados pensando en el largo plazo, ya que la convivencia áulica o escolar está prevista por largos períodos teniendo en cuenta el diseño curricular del sistema

educativo. Así pues, un alumno tendrá a sus pares por compañeros durante doce años de su vida si se mantienen en un mismo establecimiento que imparta la educación primaria y secundaria.

La flexibilidad del proceso debe ser entendida de acuerdo al nivel de maduración de los alumnos. Está referida al lenguaje a utilizar y a la falta de formalidades específicas como para abordar las distintas problemáticas. Si fuera un proceso rígido no tendría razón de ser, pues para ello está el sistema judicial.

## **PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR**

### ***Técnicas de Mediación***

El proceso de mediación escolar está compuesto por las técnicas tradicionales de la mediación concebida como una alternativa de resolución de disputas frente al poder judicial. Todo lo que la mediación implique, desde su difusión hasta la actuación de mediadores escolares debe atender al espacio y al tiempo en la escuela:

En la escuela el conflicto puede ocurrir en el baño, en el patio, en el aula, durante una excursión, etc. En muchas oportunidades es indispensable abordarlo en el lugar donde se originó para luego convenir futuras entrevistas, en las cuales se iniciará la mediación (Prawda, 2011, p. 79).

Los límites de tiempo deben ser pactados y atendiendo a la concentración o predisposición que pueda tener el alumno o la clase completa:

El sistema escolar impone determinadas reglas sobre el uso del tiempo y de los espacios, pero esas reglas se pueden modificar o adaptar según el funcionamiento de cada escuela. De hecho la mediación escolar posibilita un alto grado de flexibilidad en el uso del tiempo y del espacio (Prawda, 2011, p. 79).

El modelo de negociación de Harvard es el que más se utiliza en la actualidad (Fisher, et al. 1993), de modo que, también es el que se recomienda para las escuelas (Prawda, 2011) y de hecho el diseño del proceso mediatorio escolar se construye con los siguientes elementos:

- a) Diferenciación entre intereses y posiciones
- b) Introducción de las técnicas de reconstrucción discursiva, parafraseo, preguntas, escucha activa, abogado del diablo y torbellino de ideas.



En base a cada una de estas técnicas podrá lograrse el acuerdo entre las partes y sustentable en el tiempo, característica esencial del método Harvard, pero más importante aún en la mediación escolar.

En cuanto al perfil del mediador escolar, referido a la mediación tradicional, debe decirse que la persona que ocupe ese rol debe estar capacitada con las técnicas aquí mencionadas, pero se recomienda en general que el cargo lo ocupe un profesional de la educación o un mediador correspondiente a la matrícula en el caso que existiere y que éste conduzca el proceso conflictivo.

Como se dijo en párrafos anteriores, resulta un poco arriesgado sostener los modelos de alumnos mediadores y Mediación sin mediadores por los problemas de legitimación que pudieran surgir a futuro, por ello, en todo caso se recomienda utilizar en la escuela la alternativa de Mediación Profesional, para ello elaboraremos nuestro proyecto de ley basándonos, en introducir al ámbito escolar la figura del mediador Profesional con título y certificado que lo habilite para llevar adelante los procesos de mediación dentro de la escuelas.

### ***Conclusión***

Ha quedado evidenciado que la mediación escolar está destinada a cumplir una misión preponderante en torno al significado de la construcción de la cultura de la paz. Los diferentes modelos de mediación han sido explicados y criticados de acuerdo al contexto actual, por ello se ha cuestionado la implementación de la mediación conducida por los propios alumnos.

En cuanto a lo referido a la prevención del conflicto debe quedar claro que la mediación puede ser el punta pié inicial para políticas de seguridad a largo plazo, ya que la preservación de las generaciones futuras en la cultura del diálogo puede tener su correlato en la disminución de la tasa delictiva.

Se ha dicho lo necesario sobre el tema propuesto en la investigación, seguramente existen muchísimos temas para seguir ampliando la investigación, pero como objetivo a corto plazo esta exposición ha dejado expuesto el panorama para

quienes deseen profundizar la temática, pero por sobre todas las cosas se ha dejado montado un humilde escenario para llevar la mediación escolar a la práctica.

**CAPÍTULO V**  
**ANÁLISIS**  
**LEY DE MEDIACIÓN ESCOLAR**

***Introducción***

Las instituciones educativas se han visto desbordadas y de forma reiteradas por la ocurrencia de hechos violentos, donde se ven envueltos los alumnos y demás miembros de la comunidad educativa. Como hemos analizado son sujetos susceptibles de sufrir actos de discriminación, de abuso de poder, de trato desigualitario y de violencia.

Reiteradamente escuchamos en los medios de comunicación que dan a conocer diferentes hechos conflictivos que se están dando en las instituciones educativas.

El crecimiento de la violencia en las escuelas, nos hace pensar la necesidad de generar instrumentos que permitan disolver los efectos negativos y contribuyan a una mejor convivencia escolar.

Como un Estado social moderno implica garantizar la existencia de ámbitos escolares pacíficos libre de toda violencia y discriminación, donde se pueda adquirir las habilidades y destrezas sociales, cognitivas y afectivas necesarias para asumir responsablemente la vida en sociedad.

**PROYECTO DE LEY DE MEDIACIÓN PROFESIONAL ESCOLAR**

El presente proyecto es producto de un análisis de diversos proyectos y leyes de mediación escolar de distintas provincias de la República Argentina.

## **LEY DE MEDIACIÓN ESCOLAR PROFESIONAL CONTRA EL BULLYING**

### **CAPÍTULO I**

#### MEDIACIÓN ESCOLAR PROFESIONAL

##### ARTICULO 1º: OBJETIVOS

- 1) Crear una alternativa distinta de solución de conflictos en las escuelas.
- 2) Disminuir los casos de Bullying en las escuelas.
- 3) Crear una Red de Profesionales Mediadores Escolares.
- 4) La mediación deberá tender a fortalecer los principios éticos de justicia, equidad y tolerancia por las diversas normas y valores sociales

##### ARTICULO 2º: ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La presente Ley será únicamente de aplicación en el Ámbito escolar dirigido a alumnos del nivel SECUNDARIO. Es de aplicación obligatoria en todas las escuelas Públicas o Privadas de la Provincia de Córdoba.

##### ARTICULO 3º: INSTANCIA OBLIGATORIA:

- a) Todos los casos por motivos de Bullying
  - 1) La falta de respeto y ofensas verbales.
  - 2) Las burlas, cuestiones de celos y malentendidos.
  - 3) Prejuicios y actitudes de intolerancia de cualquier tipo.
  - 4) Agresiones verbales.
  - 5) Agresiones físicas.Como instancia previa al inicio de trámite administrativo.
- b) Cuando la máxima autoridad del establecimiento por la naturaleza del asunto, complejidad e intereses en juego estimare conveniente solicitar la solución del conflicto por vía de la mediación.
- c) En los casos de mediación con carácter obligatorio, la autoridad de aplicación lo dispondrá de oficio.

#### ARTÍCULO 4ª: EXCLUSIÓN

- a) Quedan excluidos de la mediación los casos en que se encuentre involucrado el orden público. En casos que se encuentran involucrados figuras penales, o cuestiones que resulten indisponibles para las partes.
- b) Todas las causas mencionadas en el artículo 3 correspondiente a la Ley 8858 de Mediación

#### ARTICULO 5º: PRINCIPIOS Y GARANTIAS

- A) La neutralidad.
- B) La confidencialidad
- C) La comunicación directa a las partes y sus representantes legales.
- D) Satisfactoria composición de intereses
- E) Consentimiento informado.
- F) Seguimiento del resultado del proceso de mediación.

#### ARTICULO 6º: CONFIDENCIALIDAD

El principio de confidencialidad abarca las partes, los abogados, los mediadores, los demás profesionales y terceros involucrados en la mediación. Esto se debe plasmar en la primera reunión y deben firmar el acuerdo todas las partes intervinientes.

En ningún caso las partes, Mediadore, abogados y demás intervinientes podrán ser citados a prestar declaración testimonial en proceso judicial sobre lo expresado en dicha mediación.

#### ARTÍCULO 7º: PROCESO DE MEDIACION

La mediación podrá ser solicitada por una de las partes interviniente en el conflicto, podrá ser solicitada por docentes, padres, autoridades o cualquiera que se encuentre en posición de advertir, la evolución de un conflicto, el centro de mediación deberá actuar de oficio, en los supuestos del Artículo 3º de la presente Ley

#### ARTICULO 8º: ALCANCES

La mediación escolar en ningún caso extingue o suspende la acción administrativa de la institución, sino que es una instancia previa de resolución que posibilita el abordaje, el aprendizaje y desarrollo de la capacidad de solución de conflictos.

#### ARTICULO 9º: PLAZOS

El plazo para notificar a una de las partes a recurrir a la mediación será no menor a 3 días hábiles. En cuanto al proceso de mediación escolar no podrá ser superior a cinco días hábiles. Excepcionalmente se podrá por única vez solicitar una prórroga de 3 días hábiles.

#### ARTÍCULO 10º: NEGATIVA ANTE EL PROCESO DE MEDIACION

Las partes pueden negarse a someterse al proceso de mediación, lo cual se dejara constancia y se procederá a la aplicación de las sanciones administrativas correspondientes.

#### ARTÍCULO 11º: INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO

La parte que incumpliere el acuerdo manifestado, será pasible de la sanción que se estipulare en el acuerdo en caso de incumplimiento, en caso de no haberse estipulado procederá la sanción normativa que le hubiesen dejado de aplicar en función del proceso de mediación.

#### ARTÍCULO 12º: NOTIFICACIÓN A LOS REPRESENTANTES LEGALES

Deberán ser informados sobre la mediación los representantes legales a través del cuaderno de comunicación o de otro medio que cumpla similar fin. Las notificaciones deberán contener:

- A) Nombres de las partes involucradas
- B) Motivos del proceso de Mediación.
- C) Indicación del día, hora y lugar de la audiencia.
- D) Nombre y Firma del Mediador.

### **CAPÍTULO II**

#### CENTRO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

#### ARTICULO 13º: MEDIACIÓN ESCOLAR

Se entiende por mediación Escolar la actividad que es llevada a cabo con el fin de resolver conflictos dentro de la institución educativa, a través de la cual las partes pueden obtener un beneficio. El proceso es llevado a cabo frente a un tercero imparcial, quien es un técnico profesional habilitado, quien tiene como misión acercar a las partes para que sean estas quienes encuentren una solución al conflicto.

#### ARTÍCULO 14º: CENTRO DE MEDIACION ESCOLAR

Créase en toda institución escolar polimodal, el centro de mediación escolar, que deberá estar integrado por profesionales especializados en mediación. Que estará a cargo Ministerio de educación en conjunto a la Dirección de Métodos alternativos de resolución de conflictos (DIMARC).

#### ARTÍCULO 15º: COMPETENCIA

El centro de Mediación escolar intervendrá en aquellas cuestiones extrajudiciales, que se le presenten voluntariamente por particulares, así también por aquellos casos especificados en el artículo 3 de esta Ley. Quedaran excluidos los casos que comprendan lo mencionado en el artículo 4 de dicha Ley.

#### ARTÍCULO 16º: INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO

La autoridad competente en conjunto a la autoridad de la institución escolar deberá proveer de infraestructura y mobiliario necesario para el funcionamiento del centro de mediación escolar.

#### ARTÍCULO 17º: INFORMES Y ESTADISTICAS

El centro de mediación escolar deberá mensualmente redactar un informe, de las mediaciones realizadas que se deberán enviar a la Dirección de Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos.

#### ARTÍCULO 18º: CENTROS ZONALES

Se podrán crear centros zonales que abarquen cierta cantidad de instituciones escolares.

#### ARTÍCULO 19º: AUTONOMIA DE LOS CENTROS ESCOLARES

Cada centro escolar de mediación podrá organizar y establecer su funcionamiento del proceso de mediación escolar conforme a las pautas establecidas por la presente LEY.

#### ARTÍCULO 20º: MEDIADORES EN LOS CENTROS ESCOLARES

Los centros escolares deberán estar compuestos por 2 mediadores como mínimo.

#### ARTÍCULO 21º: REQUISITOS

Podrá actuar como mediador escolar quien:

- a) Posea título universitario.
- b) Haya aprobado el curso de formación en mediación
- c) Este registrado como mediador escolar

#### ARTÍCULO 22º: ASISTENCIA LETRADA PARTICULAR

Las partes pueden concurrir al proceso de mediación con asistencia letrada particular.

#### ARTICULO 23º: COMPARENCIA

Las personas físicas involucradas en el conflicto deberán comparecer personalmente y no podrán hacerlo por apoderados.

#### ARTICULO 24º: CONSTANCIAS POR ESCRITO

Se deberá dejar asentado por escrito de todas las reuniones llevadas a cabo. Consignando fecha, hora, personas presentes y fecha de la próxima reunión.

#### ARTÍCULO 25º: FINALIZACIÓN

Habiendo comparecido y previa intervención del mediador, cualquiera de las partes podrá dar por terminada la mediación, en cualquier etapa del proceso. De lo que se dejará asentada una constancia, entregando una copia de la misma a cada una de las partes.

#### ARTICULO 26º: HONORARIOS

Los honorarios del mediador en centros escolares de mediación serán abonados por parte del ministerio de educación como horas cátedras, que no podrán superar el máximo permitido. Lo cual el ministerio de educación deberá afectar en la partida presupuestaria para asegurar la implementación de la presente Ley.

#### ARTÍCULO 27º: GRATUIDAD DE LA MEDIACION ESCOLAR

El proceso de mediación será gratuito para las partes.

#### ARTICULO 28º: REQUERIMIENTO DE EXPERTOS

En todas las causas, podrá requerirse el apoyo de expertos en la materia objeto de conflicto. La misma deberá ser aprobada por la dirección de resolución alternativa de conflictos y será quien deba abonar los honorarios de los mismos.



### ***Conclusión Final***

Como mencionamos anteriormente en el presente trabajo, abordamos esta temática porque vemos cada día que el ámbito educacional, se ve cada vez más vulnerable.

Creemos fuertemente con una nueva visión, que la implementación de la mediación Profesional en las instituciones escolares ayudaría tanto a alumnos, padres, profesores y autoridades a dar una solución o a disminuir comparablemente las situaciones de conflictos en las escuelas. Sin deteriorar la relación, como lo causa la resolución por el sistema judicial, produciendo que se vuelva insostenible una relación pacífica dentro del aula. Podemos dar como ejemplo una pelea entre dos alumnos, que resuelven el conflicto a través del sistema judicial, sus relaciones claramente se puede ver tan deteriorada o inclusive más que cuando empezó el conflicto. Esto se puede deber a diversos motivos; uno de ellos pueden ser producto de lo largo y extenso que se ha vuelto el proceso judicial, sus grandes costos, el carácter de enfrentamiento que posee el sistema judicial definido por una postura "ganar-perder", la rotura de la relación entre las partes, y sobre todo un proceso que aparta la capacidad de las personas para llegar a una solución, dejando a lado el medio para aprendizaje ante nuevos conflictos. Por todos estos motivos vemos la necesidad y la justificación de la implementación de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos y como un medio para aprendizaje de la persona.

Debemos ver a la Mediación como una herramienta del sistema judicial, lo que tratamos de decir, es que debemos concebir al proceso judicial como el último escalón en la búsqueda de una resolución de conflictos. No se debería comprometer a los magistrados con un asunto que fácilmente se podría resolver con la ayuda de un mediador. Como podemos ver la misma justicia comenzó a ver la necesidad de aplicar la mediación, como por ejemplo en causas penales con menores involucrados<sup>8</sup>.

Debemos entender que crecen los conflictos producidos por menores. Este modelo o proyecto de cambio tuvo mayor repercusión después de los principios enunciados y proclamados por la declaración de los derechos del Niño adoptada por la

---

<sup>8</sup> (ElCorreoGallego.es, 2009) 95% de menores con mediador no reinciden.

El procedimiento implantado para casos leves es altamente satisfactorio // El fiscal superior considera fundamental que se aumenten los equipos que trabajan en ello.

Asamblea general de las Naciones Unidas en 1959 y posteriormente por la convención Internacional sobre los Derechos del Niño en 1989, en donde se produjo un cambio de postura de sobre protección a una postura responsabilista. El Niño dejó de ser considerado un objeto de suma protección, para ser sujeto de Derecho y responsabilidad.

Desde una visión jurídica, el presente trabajo servirá para determinar lineamientos para una nueva legislación. Dentro de este ámbito que no se encuentra regulado en la legislación de la provincia de Córdoba. Ante las regulaciones deficientes del sistema actual en el ámbito educativo este trabajo servirá de parámetro para determinar ventajas, desventajas, causas y efectos para determinar esta nueva propuesta legislativa.

## ANEXO I

### LOS NÚMEROS DEL BULLYNG EN ARGENTINA

El 70 % de los chicos tienen conocimiento de peleas. Más reveladores son los datos aportados por el estudio sobre conflictividad y violencia en las escuelas secundarias (de gestión pública y privada) del Área Metropolitana de Buenos Aires realizado por UNICEF y FLACSO en 2009, del cual se desprende que:

- El 66% de los alumnos tiene conocimiento de situaciones constantes de humillación, hostigamiento o ridiculización.
- El 18% reconoce sufrir burla de manera habitual por alguna característica física.
- El 16,4% comentarios desagradables en público (con mayores proporciones en escuelas privadas).
- El 9,5 tratados de manera cruel (con mayor nivel en escuelas privadas).
- El 5% haber sido obligados a hacer algo contra su voluntad.
- El 3,1% declara haber sido tocados o tratados de tocar de manera sexual en contra de su voluntad de manera habitual o más de una vez.
- El 70,8% de los alumnos sostiene tener conocimiento de la ocurrencia de peleas con golpes entre alumnos en la escuela.
- El 0,1% de los alumnos afirma tener conocimiento o ha escuchado que alguien haya llevado algún arma de fuego a la escuela.
- Un 36,4% asegura tener conocimiento o haber escuchado que alguien haya llevado algún arma blanca a la escuela.

Los números se pretende que sean un alerta para todos los "adultos responsables", sean éstos institucionales - docentes, directivos y autoridades políticas locales y nacionales - como familiares, sólo así se podrá recuperar la escuela como ámbito de socialización y de contención por excelencia.

En materia legislativa, a nivel nacional se ha sancionado la Ley 26.892 de "Promoción de la Convivencia y el Abordaje de la Conflictividad Social en las Instituciones Educativas" y legisladores porteños han tratado de avanzar en el mismo sentido, aunque las cifras ubican al país en un lugar complicado respecto al flagelo violencia escolar.

**ANEXO II (SISTEMA ESCOLAR)**

**Organización de la Educación Argentina**

<b>Año</b>	<b>Edad</b>	
Nivel Inicial - Jardín de Infantes	3,4 y 5	
<b>Primaria</b>		
primer grado	6-7	
segundo grado	7-8	
tercer grado	8-9	
cuarto grado	9-10	
quinto grado	10-11	
sexto grado	11-12	
<b>Secundaria</b>		
	<b>Edad</b>	<b>Polimodal</b>
primer año	12-13	
segundo año	13-14	
tercero año	14-15	
cuarto año	15-16	primer año
quinto año	16-17	segundo año
sexto año	17-18	tercer año
séptimo año	18-19 solo en escuelas técnicas	
<b>Terciario o universitario</b>		
>18		
<b>Escuela para adultos</b>		

## LISTADO DE BIBLIOGRAFÍA:

### Bibliografía

- Álvarez, G. S., Highton, E. I., & Jassan, E. (1996). *Mediación y Justicia*. Buenos Aires: Depalma.
- Bessone, N. (s.f.). *Todo Sobre Mediación*. Recuperado el 12 de 2015, de Violencia escolar y resolución de conflictos:  
<http://www.todosobremediacion.com.ar/sitio/index.php/articulos/colaboraciones/489-la-violencia-escolar-como-manifestacion-de-conflictos-no-resueltos>
- Brawer, M., & Costoya, M. G. (2004). *Programa Nacional de Mediación Escolar Marco General 1*. Recuperado el 2014, de  
<http://www3.educacion.rionegro.gov.ar/contenidosmultimedia/wp-content/uploads/2013/04/Marco-general-1.pdf>
- Cadarso, P. L. (1995). *Principales teorías sobre el conflicto social-Dialnet*. Recuperado el Martes 11 de Noviembre de 2014, de  
<http://www.google.com.ar/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0CCKQFjAC&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F241031.pdf&ei=oV5iVlrEDYq1ogSFt4GwCA&usg=AFQjCNGKaVajhJPN2ruVQxTLgPDASvMhrQ>
- Camacho Meléndez, B. I. (Diciembre de 2011). *La Mediación Escolar: Método Alternativo para la resolución de conflictos en el entorno Escolar*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2014, de  
[http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Tesis\\_Educacion/Curriculo\\_ens\\_2011/BCamachoMelendez%20%28SEGURO%29.pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Tesis_Educacion/Curriculo_ens_2011/BCamachoMelendez%20%28SEGURO%29.pdf)
- Chirico, B., Tarrio, G., & Carlos, M. (1994). Las técnicas no adversariales de resolución de conflictos jurídicos. Una experiencia práctica. *La Ley*.
- Consuelo, A. d. (2004). *Mediación, conflictos y soluciones razonables*. Mendoza: Ediciones jurídicas cuyo.
- de Souza Barcelar, L. (Mayo de 2009). *Una Mirada genérica de los conflictos, en contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado el Miercoles 5 de Noviembre de 2014, de  
<http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm>
- Di Pietro, M. C. (Abril de 2011). *Revista de la Facultad*. Recuperado el 2014, de  
<http://revistas.unc.edu.ar/index.php/refade/article/viewFile/5946/6844>
- Día a Día. (14 de 05 de 2014). *Día a Día*. Recuperado el 04 de 2015, de  
<http://www.diaadia.com.ar/cordoba/dos-figuritas-nene-ataco-otro-con-trincheta>
- Educar el Portal Educativo del Estado Argentino. (s.f.). *Educar*. Recuperado el 02 de 2015, de Educar: <http://portal.educ.ar/debates/eid/docentes hoy/conflictos-agresividad-y-viole.php>

- Einstein, A. (s.f.). *Literato.es*. Recuperado el Lunes 10 de Noviembre de 2014, de [http://www.literato.es/no\\_podemos\\_resolver\\_problemas\\_usando\\_el\\_mismo/](http://www.literato.es/no_podemos_resolver_problemas_usando_el_mismo/)
- ElCorreoGallego.es. (01 de 08 de 2009). *ElCorreoGallego.es*. Recuperado el Jueves 6 de Noviembre de 2014, de <http://www.elcorreogallego.es/galicia/ecg/95-menores-mediador-no-reinciden/idEdicion-2009-08-01/idNoticia-453895/>
- Falcón, E. M. (2012). *La Mediación*. Recuperado el 2014, de Revista la Ley: <http://www.laleyonline.com.ar/maf/app/documentVM?&src=laley&srguid=i0ad60079000014d9bbc586a0d20a585&docguid=iC00D6BB2A4F43A5B98E8D02ACE6A9741&hitguid=iC00D6BB2A4F43A5B98E8D02ACE6A9741&spos=2&epos=2&td=4&ao=&searchFrom=&savedSearch=false&context=10&crumb->
- Furlán, A., Pasillas Valdez, M. Á., Spitzer, T. C., & Nashuki, A. G. (2010). *Violencia en los centros educativos*. Buenos Aires: Centro de publicaciones Educativas y Material Didáctico.
- Highton, E. I., & Álvarez, G. S. (1998). *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires: Ad-Hoc.
- La Gaceta de Tucumán. (5 de Julio de 2009). *La Gaceta Tucumán*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2014, de ["http://www.lagaceta.com.ar/nota/333884/Policiales/Resolveran\\_conflictos\\_entre\\_menores\\_con\\_mediacion.html"](http://www.lagaceta.com.ar/nota/333884/Policiales/Resolveran_conflictos_entre_menores_con_mediacion.html)
- Lapponi, S. F. (2000). *Resolución de conflictos en la escuela: Una herramienta para la cultura de paz y la convivencia*. Recuperado el 06 de 2015, de <https://www.google.com.ar/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAAahUKEwi1ybu65uzGAhXGkJAKHZciCPI&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F201067.pdf&ei=TYiuVfXuF8ahwgSXxaCQDw&usg=AFQjCNGAcYkFuocoF16NU0hadGLF7i3wiv&bvm=bv>
- Martinez Zampa, D. (s.f.). *Todo sobre Mediacion*. Recuperado el 17 de Octubre de 2014, de <http://www.todosobremediacion.com.ar/sitio/>
- Minuto Uno. (22 de 05 de 2015). *Minuto Uno*. Recuperado el 24 de 06 de 2015, de Violencia Escolar: <http://www.minutouno.com//notas/364562-el-chico-que-cayo-un-piso-once-saavedra-habria-sido-victima-bullying>
- Minuto Uno. (07 de 06 de 2015). *Minuto Uno*. Recuperado el 24 de 07 de 2015, de Violencia Escolar: <http://www.minutouno.com/notas/366327-triste-primer-puesto-argentina-lidera-el-ranking-bullying-los-colegios>
- Moore, C. (1995). *El Proceso de Mediación*. Granica.
- Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, M. G., & Carbajal, L. M. (2006). *Mediación Comunitaria. Conflicto en el escenario social Urbano*. Buenos Aires, Argentina: Universidad.
- Ponce, C. R. (19 de 2 de 2010). *Negociación previa al proceso. Hacia un cambio de mentalidad*. Recuperado el 2014, de La Ley Online: <http://www.laleyonline.com.ar/maf/app/documentVM?&src=laley&srguid=i0ad6007a>

0000014d9bc1894a3857751f&docguid=iF9F9C4CA28FCCF6882FE7E1064AE431B&hitg  
uid=iF9F9C4CA28FCCF6882FE7E1064AE431B&spos=1&epos=1&td=2&ao=&searchFro  
m=&savedSearch=false&context=20&crumb-

Prawda, H. A. (2011). *Mediación escolar sin mediadores: técnicas y estrategias para convivir en el aula*. Buenos Aires: Bonum.

Roger Fisher, Bruce Patton, William, Ury. (1993). *Sí !de acuerdo! Como negociar sin ceder*. Bogotá, Colombia: Norma.

Sampieri, R. C. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW.

Schiffrin, A. (s.f.). *La MEDIACIÓN: ASPECTOS GENERALES*. Recuperado el 04 de 2015, de <http://biblioteca.org.ar/libros/schiffrin.pdf>

Seda, J. A. (2014). *BULLING: Responsabilidades y aspectos legales en la convivencia escolar*. Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.

Silva, A. A. (2010). El mediador. Un agente de cambio desde el encuentro al acuerdo. La ética del mediador. En *Resolución Alternativa de Conflictos. Mediación* (Vol. 2). Buenos Aires: Hammurabi.

Testa, G. M. (30 de Abril de 2013). *Mediación, una mirada. Una forma de trabajar con el conflicto*. Recuperado el 2014, de Revista la Ley: [http://www.academia.edu/8667664/Mediaci%C3%B3n\\_una\\_mirada.\\_Una\\_forma\\_de\\_trabajar\\_con\\_el\\_conflicto](http://www.academia.edu/8667664/Mediaci%C3%B3n_una_mirada._Una_forma_de_trabajar_con_el_conflicto)

Yuni, J.A. y Urbano, C.A. (2006). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba: Brujas.

Zampa, M. D. (2005). *Mediación educativa y resolución de conflictos*. Buenos Aires: Centro de publicaciones Educativas y Material Didáctico.

## **Legislación**

- Proyecto de Ley: Modificación de la ley 26.206 de educación Nacional para la prevención de la violencia en el ámbito escolar.
- Ley de Educación Nacional N° 26.206.
- Ley N° 3.055 Sistema integral de Mediación escolar
- Ley N° 4711 Plan provincial de mediación escolar en el Chaco.
- Ley 6937 “ley para la no violencia escolar” Mendoza
- Ley N° 2.901 “Sistema de mediación entre alumnos”, Neuquén.
- Ley N° II-0826-2012 “Plan provincial de mediación escolar y convivencia pacífica”, San Luis.
- Ley Provincial de Mediación N° 8858
- Ley N° 23.849 Convención de Derechos del Niño



## ANEXO E - FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

### AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR Y DIFUNDIR TESIS DE POSGRADO O GRADO A LA UNIVERIDAD SIGLO 21

Por la presente, autorizo a la Universidad Siglo21 a difundir en su página web o bien a través de su campus virtual mi trabajo de Tesis según los datos que detallo a continuación, a los fines que la misma pueda ser leída por los visitantes de dicha página web y/o el cuerpo docente y/o alumnos de la Institución:

<b>Autor-tesista</b> <i>(apellido/s y nombres completos)</i>	CALDERÓN, JORGE ARNALDO
<b>DNI</b> <i>(del autor-tesista)</i>	34.908.167
<b>Título y subtítulo</b> <i>(completos de la tesis)</i>	“La Mediación como forma de resolución de los conflictos en las escuelas”
<b>Correo electrónico</b> <i>(del autor-tesista)</i>	jorgecalderon_017@hotmail.com
<b>Unidad Académica</b> <i>(donde se presentó la obra)</i>	Universidad Siglo 21
<b>Datos de edición:</b>  <i>Lugar, editor, fecha e ISBN (para el caso de tesis ya publicadas), depósito en el Registro Nacional de Propiedad Intelectual y autorización de la Editorial (en el caso que corresponda).</i>	

Otorgo expreso consentimiento para que la copia electrónica de mi Tesis sea publicada en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21 según el siguiente detalle:

<b>Texto completo de la Tesis</b> <i>(Marcar SI/NO)<sup>[1]</sup></i>	SI
<b>Publicación parcial</b> <i>(Informar que capítulos se publicarán)</i>	

Otorgo expreso consentimiento para que la versión electrónica de este libro sea publicada en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21.

**Lugar y fecha:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma autor-tesista

\_\_\_\_\_

Aclaración autor-tesista

Esta Secretaría/Departamento de Grado/Posgrado de la Unidad Académica:  
\_\_\_\_\_certifica

que la tesis adjunta es la aprobada y registrada en esta dependencia.

\_\_\_\_\_

Firma Autoridad

\_\_\_\_\_

Aclaración Autoridad

**Sello de la Secretaría/Departamento de Posgrado**

[1] Advertencia: Se informa al autor/tesista que es conveniente publicar en la Biblioteca Digital las obras intelectuales editadas e inscriptas en el INPI para asegurar la plena protección de sus derechos intelectuales (Ley 11.723) y propiedad industrial (Ley 22.362 y Dec. 6673/63. Se recomienda la NO publicación de aquellas tesis que desarrollan un invento patentable, modelo de utilidad y diseño industrial que no ha sido registrado en el INPI, a los fines de preservar la novedad de la creación.