

**UNIVERSIDAD SIGLO 21**



**Licenciatura en Educación**

**Trabajo Final de Grado**

**Plan de Intervención**

**Mediación Escolar para la Comunidad Educativa del I.P.E.M. N° 193**

**“José María Paz”**

**Autor/a:** Mirian Graciela Moreno

**D.N.I.:** 14.916.006

**Legajo:** VEDU 10842

**Tutora:** Mgter. María Clara Cunill

Orán, Noviembre 2021

## Contenido

<b><u>Resumen</u></b> .....	3
<b><u>Introducción</u></b> .....	3
<b><u>Presentación de la línea temática</u></b> .....	4
<b><u>Síntesis de la Institución Seleccionada</u></b> .....	7
<b><u>Datos de la institución</u></b> .....	7
<b><u>Organigrama de la institución</u></b> .....	8
<b><u>Delimitación de la Necesidad Objeto de la Intervención</u></b> .....	10
<b><u>Objetivos</u></b> .....	11
<b><u>Objetivo general</u></b> .....	11
<b><u>Objetivos específicos</u></b> .....	12
<b><u>Justificación</u></b> .....	12
<b><u>Marco Teórico</u></b> .....	15
<b><u>La mediación escolar</u></b> .....	18
<b><u>Plan de Trabajo</u></b> .....	21
<b><u>Actividades</u></b> .....	22
<b><u>1° Fase –Actividad: Presentación y Propuesta del Proyecto de Intervención al Equipo directivo del I.P.E.M. N° 193 “José María Paz”</u></b> .....	22
<b><u>2° Fase: Presentación del Proyecto a los miembros de la comunidad educativa –docentes, preceptores, bibliotecarios, personal administrativo y de maestranza; estudiantes y sus familias.</u></b> .....	22
<b><u>2° Fase    Actividad 1 –Convocatoria a Jornada Institucional</u></b> .....	22
<b><u>2° Fase    Actividad 2 –Desarrollo de la Jornada</u></b> .....	22
<b><u>2° Fase :   Actividad 3-Jornada con Estudiantes</u></b> .....	24
<b><u>2° Fase    Actividad 4 Jornada con las familias</u></b> .....	26
<b><u>3° Fase: Conformación del cuerpo de mediadores y del entrenamiento en Mediación Escolar a docentes, estudiantes y familia.</u></b> .....	26
<b><u>4° Fase       Difusión y lineaminetos</u></b> .....	27
<b><u>5° Fase    Evaluación del taller de entrenamiento y cierre.</u></b> .....	28
<b><u>Cronograma</u></b> .....	28
<b><u>Recursos</u></b> .....	29
<b><u>Presupuesto</u></b> .....	30
<b><u>Evaluación</u></b> .....	30
<b><u>Resultados esperados</u></b> .....	33
<b><u>Conclusión</u></b> .....	34
<b><u>Referencias</u></b> .....	35
<b><u>Anexos</u></b> .....	39

<a href="#"><u>Anexo A</u></a> .....	39
<a href="#"><u>Anexo B</u></a> .....	40
<a href="#"><u>Anexo C</u></a> .....	41
<a href="#"><u>Anexo D</u></a> .....	42
<a href="#"><u>Anexo E</u></a> .....	43
<a href="#"><u>Anexo F</u></a> .....	61
<a href="#"><u>Anexo G</u></a> .....	74
<a href="#"><u>Anexo H</u></a> .....	75

## **Resumen**

En el ámbito escolar argentino las manifestaciones de violencia más frecuentes son las burlas, insultos, exclusión del entorno social y agresiones físicas que influyen en el desempeño académico de los alumnos e incluso llevan al abandono escolar como lo sugieren numerosos estudios llevados a cabo en Argentina y como también lo manifiestan las encuestas llevadas a cabo en el I.P.E.M .N° 193 “José María Paz” de la ciudad de Saldán, en la provincia de Córdoba. Para tratar de reducir y prevenir este efecto negativo en este establecimiento en particular se ofrece este plan de intervención con el objetivo de ofrecer estrategias que impactan significativamente para crear un clima libre de violencia. Se presenta una guía de entrenamiento para esta comunidad educativa que conlleva a la creación de un cuerpo de mediadores que involucran a todos los actores institucionales. La misma incluye contenidos estratégicos como conceptos básicos de mediación escolar, bullying, conflicto, comunicación, perfil del mediador y una serie de actividades lúdicas, juegos de roles y ejercicios prácticos para adquirir las herramientas y habilidades necesarias que llevar a cabo la mediación escolar. La metodología de taller para la puesta en práctica de la misma se sustenta en la noción de que el aprendizaje vivencial posibilita un cambio de conductas al brindarle a cada sujeto la responsabilidad de sus decisiones para resolver un conflicto donde todos ganan y nadie pierde.

Palabras claves: violencia escolar, conflictos, mediación escolar.

## **Introducción**

El plan de intervención “Mediación Escolar para el Instituto Provincial de Enseñanza Media (I.P.E.M) N° 193 José María Paz”, intenta brindar respuestas a la necesidad de contar con estrategias que ayuden a reducir y prevenir una de las causas de la deserción y bajo rendimiento escolar que sufre la institución –problemas de convivencia en las aulas: bullying. El número de estudiantes que a noviembre de 2018 habían dejado la escuela es revelador -64 alumnos que se alejaron ya sea con pases a otros

establecimientos educativos o simplemente abandonaron los estudios. Esta situación se origina por diferentes motivos entre los que se destacan la violencia escolar, ya sea verbal, física o psicológica. La finalidad de llevar a cabo este proyecto concuerda con el fin que persigue el I.P.E.M. N° 193 con respecto a brindar a sus educandos las herramientas necesarias para el desarrollo del pensamiento crítico y la resolución de conflictos en un contexto de interacciones encuadradas en una educación basada en valores que le permitan tanto su realización personal como su inserción en diferentes esferas de su vida.

### **Presentación de la línea temática**

En la cotidianeidad del I.P.E.M. N° 193 encontramos instancias de violencia verbal, psicológica o física, como lo muestran los resultados de las encuestas llevadas a cabo en esta institución donde participan alumnos, padres y docentes. Esta situación afecta no sólo la convivencia escolar sino que también impacta en la decisión de no continuar asistiendo a la institución, de abandonar sus estudios y en los bajos logros de aprendizaje que se visibilizan en lo que Terigi (2014) denomina trayectoria escolar teórica o real de los sujetos víctimas de violencia. Esta es la razón por la cual se diseña el presente proyecto que intenta dar solución a esta situación de acoso y violencia escolar –bullying, mediante la creación en la institución de un cuerpo de mediadores conformado por docentes, personal administrativo, familias, alumnos y profesionales de distintas disciplinas que ayuden a garantizar el derecho de todos los estudiantes a la educación, tal como lo establece la Ley Nacional de Educación N° 26.206 en su Artículo 4°

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

familias.” (Congreso de la Nación Boletín Oficial de la República Argentina, 2.006, pág. 1)

y en consonancia con lo que la United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization ( [UNESCO] (2019) tiene como prioridad “garantizar a todos los niños y jóvenes el acceso a un ambiente de aprendizaje seguro, inclusivo y sano”, ya que actualmente millones de niños en el mundo son privados del derecho inalienable a la educación por ser víctimas de acoso con consecuencias ominosas que impactan directamente en el rendimiento escolar causando abandono escolar, bajo rendimiento académico y el deterioro de la salud física y mental.

El proyecto se inscribe en la temática de “Gobiernos educativos y planeamiento – Acuerdos escolares de convivencia: una construcción institucional colectiva” ya que mediante la existencia de los AEC es posible realizar acuerdos para mejorar o erradicar la situación planteada. Para ello se conforman equipos de trabajo que revisan acuerdos anteriores sobre la cuestión de la violencia, los evalúan, se replantean acciones y se propone la participación de todos los actores de la comunidad educativa y de representantes de la comunidad de Saldán y de Córdoba capital como invitados especialistas en las diferentes temáticas a abordar.

Los Acuerdos Escolares de Convivencia (AEC) surgen de la necesidad de dar solución a los problemas de convivencia, tales como los mencionados anteriormente: violencia física, verbal o psicológica, entre otros, observados en las escuelas. En la provincia de Córdoba la creación del Programa Convivencia Escolar en el año 2000, posibilitó la implementación de estos acuerdos en diferentes establecimientos de educación media. Valores y principios como la convivencia democrática, la tolerancia, el pluralismo, la solidaridad y la colaboración se persiguen a través de propuestas que los diferentes actores institucionales acuerdan. En el año 2010, a través de la Resolución

Ministerial N° 149/10, se insta a las instituciones de nivel medio de la provincia de Córdoba a revisar o construir los AEC con el objetivo de “contribuir al desarrollo de todas las dimensiones de la persona, habilitando a los estudiantes para el ejercicio pleno de la ciudadanía” lo que conlleva a una convivencia pacífica y democrática.

La Ley de Educación Nacional N° 26.206 y la Ley de Educación Provincial N° 9870 promueven los valores de respeto, libertad, tolerancia, empatía, responsabilidad, conocimiento, sentido de pertenencia, igualdad, inclusión y honestidad, los mismos que aboga el I.P:E.M: N° 193 en su PEI donde establece la búsqueda de líneas de acción que posibiliten una convivencia armónica basada en el respeto por las diferencias no sólo en la comunidad educativa sino también en la comunidad social.

Es de suma importancia entonces que los AEC se construyan y reconstruyan con cierta frecuencia dando soluciones a problemas emergentes relacionados sobre todo con la interacción social entre los diferentes actores institucionales: alumnos-profesores, alumnos-alumnos, padres/familia-docentes y entre familia. Toda la comunidad educativa debe estar involucrada por esa razón es vital la participación activa de representantes, en un primer momento, de docentes, alumnos y familias para diseñar un acuerdo y luego socializarlo para que todos adhieran. Esta participación democrática conlleva a un trabajo colaborativo en un ambiente amigable que redundará en beneficio de un mejor aprendizaje y mayor retención de los estudiantes.

Una vía para tratar de resolver los conflictos generados por la violencia en el ámbito educativo es la mediación escolar. Esta estrategia, en consonancia tanto con la Ley 26.892 –Abordaje de la Conflictividad en las Instituciones Educativas como con la Ley 26.892 que proponen educar para la paz, resolviendo los conflictos de forma democrática y libre, brinda a los alumnos en conflicto la posibilidad de resolver esa situación mediante un encuentro pacífico donde, en presencia de un tercero neutral, traten

de llegar sin presiones a una solución que se pueda sostener en el tiempo. Para llevarla a cabo se necesita de la participación voluntaria, la colaboración y compromiso de ambas partes. Entre las ventajas que ofrece su implementación se puede mencionar la mejora de las habilidades sociales ya que al habilitar la palabra los conflictos tienden a disminuir y como consecuencia se mejora la convivencia ya que con los acuerdos que se generan nadie pierde. (Garrido, 1997)

### **Síntesis de la Institución Seleccionada**

EL Instituto Provincial de Enseñanza Media (I.P.E.M.) N° 193 “José María Paz” es una institución educativa de nivel medio con Orientación en Economía Y Gestión y Turismo con domicilio postal en calle Velez Sarsfield 647 de la ciudad de Saldán, a 18 km de la ciudad de Córdoba. En cuanto a infraestructura, la escuela cuenta con doce aulas, una biblioteca, dos baterías de baños para alumnos, un baño para discapacitados, baños para el personal, espacio para dirección, vicedirección, secretaría, archivo, recepción, sala de preceptores, oficina de coordinador de curso, laboratorio de informática y de Ciencias Naturales, depósito, patio, dos playones, estacionamiento, un comedor y una cocina.

### **Datos de la institución**

-IPEM N° 193 Instituto Provincial de Enseñanza Media “José María Paz”

-Domicilio: Vélez Sarsfield 647-Saltan-Colón- Córdoba.

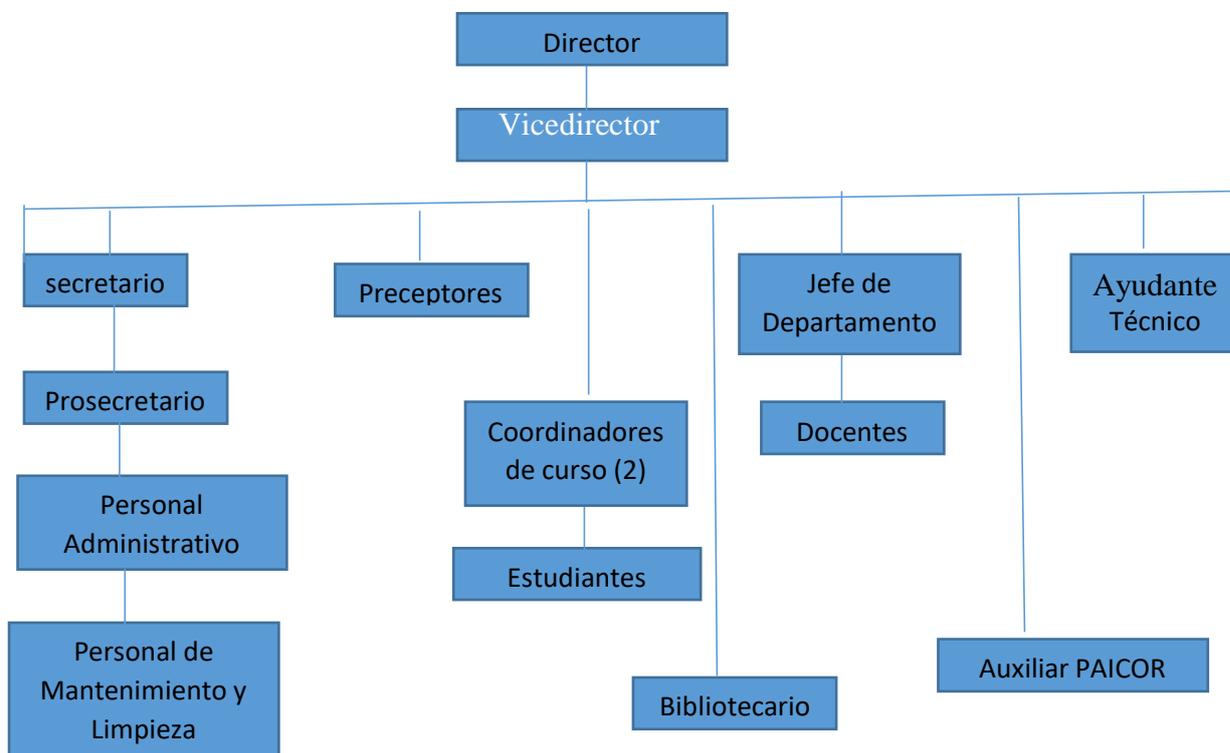
-Tel.: (03543) 49-4200 Facebook “IPEM 193 - José María Paz”

-E-mail: [ipem193josemariapazsaldan@gmail.com](mailto:ipem193josemariapazsaldan@gmail.com)

Con respecto a los actores institucionales, se puede mencionar que actualmente este establecimiento con edificio propio desde 1995 funciona en los turnos mañana y tarde y que en el año 2018 alojaba a 644 estudiantes, provenientes de familias de clase media baja o baja, y contaba con 97 docentes, 2 coordinadores de curso, un secretario, dos ayudantes técnicos, 8 preceptores, un administrador de red, dos bibliotecarias, 4 personas

de limpieza y una persona encargada del kiosko, todos ellos bajo la mirada atenta y la guía de una directora y una vicedirectora.

### Organigrama de la institución



El I.P.E.M. N° 193 nace en 1965 por iniciativa de un grupo de vecinos preocupados por la migración de jóvenes que debían concurrir a la escuela secundaria. Desde ese momento hasta el presente, la institución ha experimentado modificaciones no sólo resultantes de los cambios en el sistema educativo nacional y provincial de Argentina, sino también como resultado de las demandas de nuestra sociedad y de la comunidad de Saldán en particular.

Al principio el I.P.E.M. N°193 funcionó en las instalaciones de la escuela Nogal Histórico en turno vespertino dependiendo de la SNEP (Superintendencia Nacional de Enseñanza Privada) y en 1976 pasa al orden provincial como resultado de la gestión de la Directora Profesora Susana Baudracco de Gadea y ya en el año 1988 la institución comienza a depender de la Dirección General de Educación Secundaria (DEMES) debido a un cambio en la política nacional. Con la sanción en 1993 de la Ley Federal de

Educación N° 24.195 un nuevo cambio organizacional se lleva a cabo y se implementa el CBU (Ciclo Básico Unificado) de tres años de duración y el CE (Ciclo de Especialización) con orientación en Economía y Gestión de las Organizaciones, Especialidad Turismo, Hotelería y Transporte. El PEI (Proyecto Educativo Institucional) se elabora en torno a esta orientación y así nace la competencia folclórica estudiantil que fue el emblema tanto del I.P.E.M. N° 193 como de la ciudad de Saldán por muchos años.

En el año 2010 la institución se modifica nuevamente en el marco de la Ley Nacional de Educación N°26.206 lo que conlleva a la reelaboración de su PEI atendiendo a las nuevas demandas de la sociedad. Es así que hoy la escuela cuenta con programas como el Sistema de Pasantías Laborales (Ley Provincial N° 8477) con Resolución Ministerial N° 313/10. Estas pasantías se acuerdan a principio de cada año entre la municipalidad de Saldán y la escuela. Otros programas que se desarrolla en la institución son CLAN (Capacitación Nacional de Alcance Nacional) que implica la articulación entre la formación para el trabajo y las Orientaciones de la escuela prevista en el Plan Nacional de Educación Obligatoria y Formación Docente 2012-2016 (Resolución CFE 188/12) y el Programa Nacional de Becas Estudiantiles. No de menor importancia es el Programa de Atención Integral de Córdoba (P.A.I.COR) que provee la copa de leche y cuenta con dos personas en la institución quienes aseguran que los fondos destinados a tal fin se usen de la manera correcta.

La misión que guía al I.P.E.M. N° 193 José María Paz es tender hacia una formación integral y permanente de sus educandos, brindándoles herramientas para el desarrollo del pensamiento crítico y la resolución de problemas en un espacio de intercambio enmarcado en la educación en valores que favorezca, en general, la realización personal y, en particular, la inserción en la vida sociocultural y en el mundo laboral, así como la continuidad en estudios superiores.

La institución también está gobernada por la visión de que sus egresados cuenten con una sólida formación fruto del esfuerzo y compromiso no sólo con su aprendizaje y crecimiento personal en la etapa escolar sino que además se formen para una educación permanente que redunde en beneficios propios y para su colectivo social inmediato.

En cuanto a los valores que propone esta institución, cabe destacar que la formación se orienta a reconocer al otro en su dimensión social y empatizar con situaciones problemáticas que se abordan a través de contenidos y actividades colaborativas entre diferentes espacios curriculares.

### **Delimitación de la Necesidad Objeto de la Intervención**

El objeto de intervención surge ante la necesidad de contar con un proyecto que complemente el acuerdo ya realizado sobre las acciones a llevar a cabo en situaciones de violencia en el I.P.E.M. N° 193 “José María Paz”.

Entre los principios y criterios que se proponen respetar en el acuerdo se pueden mencionar que las acciones de toda la comunidad educativa deben tender hacia el respeto irrestricto a la dignidad e intimidad de la persona, la resolución no violenta de los conflictos y la aceptación de las diferencias socioculturales, rechazando toda forma de discriminación, hostigamiento, violencia y exclusión en las cotidianidad de las interacciones como así también promover la participación crítica y reflexiva para formar ciudadanos conocedores de sus derechos y obligaciones, con el fin de afrontar las situaciones conflictivas y trabajar para la superación y el logro de una convivencia armónica.

Sin embargo, esta escuela, considerada a nivel ministerial como inclusiva y contenedora de sus estudiantes, continúa con problemas de bullying que requieren pronta intervención. Los resultados de las encuestas a padres, docentes y alumnos llevadas a cabo en 2.018 demuestran que hubo una deserción de sesenta y cuatro alumnos motivados

por diferentes razones entre las cuales se menciona la violencia física o verbal – bullying con consecuencias devastadoras en la subjetividad de las víctimas.

Este tipo de conflicto escolar surge cuando el comportamiento violento e intimidatorio de uno o varios agresores se focaliza en otros jóvenes que son sumisos, que tienen dificultad para defenderse o presentan baja autoestima, son inseguros o se diferencian de sus compañeros por diversos motivos. Entre las formas de expresar el maltrato podemos mencionar que las más frecuentes son las burlas, los insultos, los gritos, romper o robar las pertenencias, golpear u obligar al acosado a hacer alguna acción en contra de su voluntad, la exclusión social y el ciberacoso. (UNESCO, 2017)

Para resolver este tipo de conflictos, es necesario entonces poder contar con un proyecto como la Mediación que fomentará la toma de conciencia de las diferentes formas de violencia y promoverá la confianza para hablar de las mismas como así también ofrecerá soluciones que los involucrados en las situaciones de violencia propondrán en conjunto con los otros representantes del colectivo institucional. De este modo, se comparte la responsabilidad para mantener una convivencia armónica dentro y fuera del ámbito escolar guiándose por los valores de respeto y honestidad.

Este método de resolución de conflictos alternativo al propuesto en los AEC del I.P.E.M. N° 193 ayudará a elevar los índices de retención y evitar la deserción ya que cuando las partes involucradas deciden la solución, existen mayores posibilidades de cumplimiento.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

-Elaborar un programa de estrategias de prevención y reducción de violencia en el

I.P.E.M. N° 193 “José María Paz” de Saldán –Córdoba

**Objetivos específicos**

- Crear un cuerpo de mediadores escolares como alternativa a la resolución de conflictos que involucran violencia verbal o física entre estudiantes del I.P.E.M. N° 193 “José María Paz” de Saldán –Córdoba para favorecer un buen clima dentro del aula y la institución
- Restaurar y fortalecer las relaciones interpersonales entre los alumnos del I.P.E.M.
- Involucrar a todos los miembros de la comunidad educativa como así también a especialistas externos para llevar a cabo el programa.

**Justificación**

Las diferentes manifestaciones de violencia que observamos cotidianamente, representan sin dudas un modo de expresión vigente en la sociedad actual. El contexto cultural, político, económico y legal de nuestro país generó la emergencia de diferentes actuaciones que son utilizadas cotidianamente por los diferentes sectores para expresar la disconformidad de las desigualdades sociales que nuestro contexto atraviesa. En este marco referencial, las instituciones educativas no sólo no pueden permanecer ajenas a la situación sino que son depositarias de un mandato social a través del cual se las sitúa como responsables de procurar la generación de espacios de intervención que tiendan a la cooperación social para de tales conflictos. (Terigi, 2009)

Chesnais (1981) menciona que “cada tipo de sociedad da a lugar a un tipo de violencia específica” (p. 374) en el caso del presente proyecto de intervención los esfuerzos estarán enfocados a la implementación de acciones sobre lo que conocemos como violencia escolar, la cual cambia y adquiere diferentes matices de acuerdo a las relaciones interpersonales que en la dinámica de las instituciones se desarrollan.

D’Angelo y Fernández (2011), diferencian conceptualmente entre violencia escolar y violencia en la escuela citando lo siguiente:

La violencia en las escuelas hace referencia a aquellos episodios que no son originados por vínculos o prácticas propias de la escuela, sino que tienen a la

institución educativa como escenario. En otras palabras, son aquellos episodios que suceden en la escuela, pero que podrían haber sucedido en otros contextos en los cuales niños y jóvenes se reúnen. En estos casos, la escuela actúa como caja de resonancia del contexto en la que está inserta. Por su parte, la violencia escolar es aquella que se produce en el marco de los vínculos propios de la comunidad educativa y en el ejercicio de los roles de quienes la conforman: padres, alumnos, docentes, directivos. Son el producto de mecanismos institucionales que constituyen prácticas violentas y/o acentúan situaciones de violencia social. (p.38)

Las diferentes muestras de violencia que se advierten en el I.P.E.M: N° 193 “José María Paz” son una de las causas de lo que podríamos denominar según Terigi (2009) fracaso escolar, visualizado a través del abandono, la repitencia, bajo rendimiento académico y la sobre edad, dejando en evidencia el impacto que los diferentes lenguajes de la violencia generan en las trayectorias escolares de los niños y adolescentes que asisten a la institución. Hasta el momento, los intentos que se han llevado a cabo para prevenir situaciones de violencia tanto verbal como física según lo concertado en los Acuerdos Escolares de Convivencia (AEC) en cuanto a sanciones disciplinarias se refiere, no han sido fructíferos tal como lo indican las encuestas llevadas a cabo en la institución escolar.

Es en este sentido que la implementación del presente proyecto de intervención basado en el marco teórico de la mediación escolar resulta beneficioso y cobra vital importancia ya que se espera a través del mismo contribuir con intervenciones innovadoras, concretas y eficaces que impacten en las diferentes expresiones de la violencia escolar identificadas en la institución, específicamente aquellas de bullying que son las que en la actualidad reclaman con emergencia una toma de medidas inmediatas pero sin dejar de lado la consideración de sólidos fundamentos teórico prácticos.

Siguiendo el mismo orden de las ideas, es posible señalar aspectos del proyecto que permiten evidenciar su utilidad. Ante todo y en consonancia con la Ley de Educación N° 26.206 y la Ley Provincial N° 9.870, el I.P.E.M: N° 193 podrá promover a través de procesos de mediación escolar valores tales como el aprendizaje en libertad, respeto, tolerancia, responsabilidad y empatía, entre otros.

En segundo lugar podríamos citar que en el contexto escolar las actitudes y acciones agresivas que pueden ser consideradas bajo el concepto de bullying frecuentemente resultan imperceptibles a los ojos de los docentes y directivos, de modo que sólo se les llega a prestar mayor atención cuando se vuelven graves y evidentes. Bourdieu y Eagleton (2001) se refieren a esta violencia inadvertida como “resignación dóxica”, violencia simbólica, inconsciente que conduce eventualmente a la violencia visible. De modo que el proyecto permitirá visibilizar la problemática institucional con el propósito de sensibilizar a la comunidad y generar un compromiso de acción.

Además, este plan de intervención, encuadrado dentro de la temática “Gobiernos educativos y planeamiento –Acuerdos escolares de convivencia: una construcción institucional colectiva”, intenta dar respuesta a las manifestaciones de violencia involucrando a todos los actores institucionales y de la comunidad educativa considerando que los factores que desencadenan estas situaciones de violencia están basados principalmente en necesidades económicas y / o materiales o afectivas que inciden tanto en los aspectos físicos como psíquicos.

Finalmente, se espera que los resultados obtenidos dejen en evidencia la relevancia social del proyecto ya que si la implementación del mismo resulta favorable se generará un impacto significativo en diferentes actores institucionales. En primer lugar se verán beneficiados en la actualidad, especialmente los estudiantes ya que al contar con una nueva herramienta para enfrentarse a nuevos conflictos querrán regresar a clases y

mejorar su rendimiento académico, lo cual contribuye a elevar su autoestima, y a futuro todos los integrantes de la comunidad educativa. Además, el contexto comunitario podrá analizar la posibilidad de replicar el proyecto en otras instituciones secundarias o primarias lo cual generaría una resonancia de los resultados obtenidos y una ampliación de la experiencia que podría generar propuestas de mejoras en el proyecto para que el mismo alcance un nivel de mayor perfeccionamiento que permita su ejecución también en otras instituciones educativas del país o incluso asociaciones civiles que puedan adoptar el modelo de intervención propuesto contribuyendo a la mejora de la situación problemática a nivel social.

Siendo la escuela secundaria el ámbito pensado como el espacio de socialización por excelencia, fomentar un sentido de seguridad, de sentirse a salvo a través del cuidado y la contención que se brinde a los jóvenes es una de las mejores estrategias para abordar la prevención y reducción de la violencia.

### **Marco Teórico**

Los sujetos de la sociedad de hoy, llamada de la información y del conocimiento, (UNESCO, 2015) que llegan a las escuelas están atravesados por los cambios profundos y constantes que la tecnología trae aparejado en la arena política, social y económica. Por lo tanto sus subjetividades van a estar enmarcadas dentro de esa inmediatez propia de la globalización, de los límites que los padres ya no sustancian, de la noción de nuevas familias y de la percepción de legalidad que han adquirido muchos actos de violencia.

En referencia al ámbito escolar encontramos definiciones de violencia como la que ofrece Kaplan (2016) que habla de violencias en plural en las escuelas refiriéndose a la violencia como una construcción social determinada por variables internas de la institución escolar. Para esta autora, la violencia es el intento de controlar o dominar a otra persona; asocia esta idea al poder y autoridad ejercida por unos y obedecida por otros.

Desde la perspectiva de D'Angelo y Fernández (2011) podemos mencionar la distinción entre violencia en la escuela y violencia escolar, actuando la escuela en la primera concepción como una caja de resonancia del contexto, es decir que los episodios de violencia podrían haber sucedido en cualquier otro espacio, mientras que violencia escolar se refiere a las instancias de violencia producidas por los vínculos y roles propios de la comunidad escolar –docentes, alumnos, familia, directivos. Según establece Habermas (como se cita en Gómez, 2014) si los actos comunicativos se llevan a cabo con el fin de influir el accionar del otro, entonces esos actos pueden originar perturbaciones que se manifiestan como instancias de violencia donde ya no prima el respeto por el otro y no se usa el lenguaje sino un medio “deslingüístico” que permite “el pasaje al acto”. Desde la etiología, la genética de la conducta trata de encontrar respuestas a interrogantes como por ejemplo, en qué medida los genes heredados influyen en el rendimiento intelectual y en el desarrollo de rasgos de la personalidad como la extroversión, la empatía o la agresividad. (Plomin, De Freis & McClearn, 2009).

Como se puede observar, las diferentes concepciones pueden echar luz a la hora de tratar de entender la génesis de los diferentes actos de violencia en la escuela. Kaplan (2006) habla de la violencia escolar en Argentina como una ruptura en el plano de las representaciones sociales que se caracterizan por la sensación de que un límite ha sido transgredido manifestado en estupros, agresiones con armas y suicidios; aunque estas muestras sean raras. Otras particularidades están relacionadas con el hecho de que la edad de los agresores es cada vez menor, demostrando que la infancia como “la edad de la inocencia” ya no es tal y con intromisión en la escuela de personas ajenas a ella, poniendo de manifiesto que las instituciones escolares ya no son el lugar protegido del afuera.

Otro aporte valioso sobre la violencia en las escuelas en Argentina lo realizan los trabajos llevados a cabo por D'Ángelo y Fernández (2011) para UNICEF. Estos autores

mencionan dos tipos de violencia –violencia escolar y violencia en la escuela, las que se perciben de modo diferente por padres, y alumnos. Por ejemplo, el uso de drogas y la tenencia de armas de fuego atemorizan a los padres, aunque manifiesten que esas situaciones no ocurren en las escuelas de sus hijos, sin embargo la presencia de armas no significa un problema demasiado grave en opinión de los alumnos. En cuanto a otras formas de violencia podemos mencionar, siempre siguiendo a estos autores y Kaplan, el maltrato o tratamiento cruel traducido en burlas, rotura de elementos escolares, gritos, exclusiones, comentarios desagradables en público y el ser obligado a hacer algo contra la propia voluntad, conocido como bullying o acoso escolar. Si bien es cierto que estos hechos pueden ser considerados como violencia no grave, se deben tener presentes ya que el daño psicológico o físico que pueden causar suele ser devastador.

El nuevo informe de la UNESCO (2019) sobre las encuestas llevadas a cabo en 144 países sobre violencia escolar se titula “Behind the numbers: Ending school violence and bullying” “Detrás de los números: Poner fin a la violencia y al bullying” proporciona información cuantitativa y cualitativa sobre violencia escolar y bullying. Según esta publicación un 32% de los encuestados ha sufrido intimidación verbal y física como así también agresiones en línea o teléfono celular. Este informe es una valiosa contribución también a la campaña “Safe to learn”, Seguros para aprender” que intenta poner fin a esta problemática para que todos los estudiantes del mundo, sin importar su apariencia física, nacionalidad o raza, puedan aprender y hacer realidad sus sueños en un ambiente libre de agresiones, sin consecuencias en los logros académicos o salud física y mental.

En las escuelas de nuestro país, las demostraciones de comportamiento violento e intimidatorio que más frecuentemente se expresan son el bullying verbal, físico, social, sexual y el ciberacoso. Este maltrato intencional, llevado a cabo por uno o más agresores, se relaciona con el abuso de poder que revela la intención de humillar a otro que se percibe

más ingenuo, sumiso, de baja autoestima, de una posición social diferente, de color diferente, de mayor belleza e incluso a aquellos que muestran un mejor desempeño académico, es decir a otro que lo perciban como diferente. Consecuentemente, hace sentir superior al agresor y condena a aquellos pasibles de burlas, insultos e incluso agresiones físicas, a sufrir daños psicológicos que conllevan al ostracismo, a un rendimiento académico bajo y porque no al suicidio u homicidio, como por ejemplo en lo que se llegó a conocer como la masacre de Patagones, donde un adolescente, cansado de ser víctima de bullying, mató a tres adolescentes e hirió a cinco, con un arma de fuego. (Dokmetjian,2014)

Sin embargo, la violencia escolar se puede reducir y prevenir si existen instrumentos legales y la voluntad política para llevarlos a cabo. En nuestro país contamos con la Ley N° 26.892 Anti bullying, el Programa Nacional de Mediación Escolar, el Observatorio Argentino de Violencia en la Escuelas y el Programa Nacional de Convivencia Escolar.

### **La mediación escolar**

Bush y Folger (1996) conceptualizan la mediación como un proceso que contiene “un potencial específico de transformación positiva de las personas, promueve el crecimiento moral y ayuda al abordaje de las difíciles circunstancias que se presentan con los conflictos.” Pero la mediación escolar es un modo de mediación aplicada a conflictos que aparecen en la escuela. Estos conflictos pueden ser entre maestros, entre alumnos y entre padres y son tanto interpersonales, relación con sus pares, como intrapersonales - la forma de reaccionar que manifiestan los sujetos. El objetivo de la mediación escolar entre pares es que las partes se puedan comunicar para aclarar situaciones, entender que las actitudes generan ciertas conductas en los otros y la posibilidad de llegar a un acuerdo. Se trata entonces de que los alumnos identifiquen, comprendan y analicen las situaciones

de conflicto para llegar a un acuerdo donde ambas partes ganen, no hay un perdedor ya que la solución se encuentra mediada por las partes intervinientes.

Las personas que pueden actuar como mediador pueden ser un alumno, un docente, directivo o administrativo o padre de la comunidad educativa que no tenga un interés personal en la negociación. En cuanto a su rol, el mediador debe ayudar a las partes en conflicto a clarificar las razones del mismo, recabar información y entender en qué área se desarrolla el conflicto, por ejemplo, la pérdida de imagen en la escuela, e intervenir con una escucha activa para que las partes adquieran confianza para poder verbalizar sus emociones y su mirada sobre el conflicto y llegar así a un acuerdo si las partes lo desean. El mediador es neutral, no es un juez que decidirá o brindará una solución. El mediador debe decidir donde se encontrarán las partes, la duración de la reunión y, cuando alguna de las partes tiene problemas para la comunicación, ayudar a través de preguntas abiertas o cerradas, parafraseo, replanteo, y ofrecimiento de opciones de solución al conflicto. Además debe aclarar que es responsabilidad de las partes tratar de entenderse mutuamente, es decir, tratar de ponerse en los zapatos del otro –capacidad de empatía, intentando evitar que se culpe a una u otra parte, debe brindar feedback cuando sea necesario, especialmente en lo relacionado a las emociones, para que el proceso continúe y también el mediador puede escribir el acuerdo si éste fuese la parte culminante de la negociación o presentar a ambas partes, resumiendo lo acordado, para que se comprometan a cumplir lo pactado.

El interés por la resolución pacífica de conflictos surge en Estados Unidos en las décadas de 1960 y 1970 como una respuesta alternativa a la escalada de violencia presente en las escuelas de ese país, aunque no fue sino hasta 1981 que alrededor de cincuenta docentes y mediadores comunitarios se reunieron para debatir sobre la implementación

de programas de resolución de conflictos en la escuela. Fue así que se originó la Academia Nacional para Mediadores en Educación (NAME)

El proyecto de mediación entre pares puede abarcar a todos los miembros de la comunidad educativa, alumnos, padres, docentes, administrativos y también a especialistas externos. En un primer momento se capacita a todos los miembros sobre técnicas y conceptos básicos de mediación durante quince o veinte horas. Las temáticas que se incluyen son resolución de conflictos, pensamiento crítico y habilidades comunicacionales. En un segundo momento, después de que los miembros hayan experimentado la resolución de conflictos se elegirá para entrenar más asiduamente a los estudiantes que actuarán como mediadores. Se sugiere que se busquen diferentes perfiles, alumnos impopulares ya sea por su conducta o bajo rendimiento académico como alumnos que se destaquen por sus habilidades sociales o buenas calificaciones. Este entrenamiento consistirá principalmente en enseñarles a actuar como terceras partes neutrales para intervenir y ayudar a otros estudiantes en la resolución del problema en un marco de tolerancia y respeto.

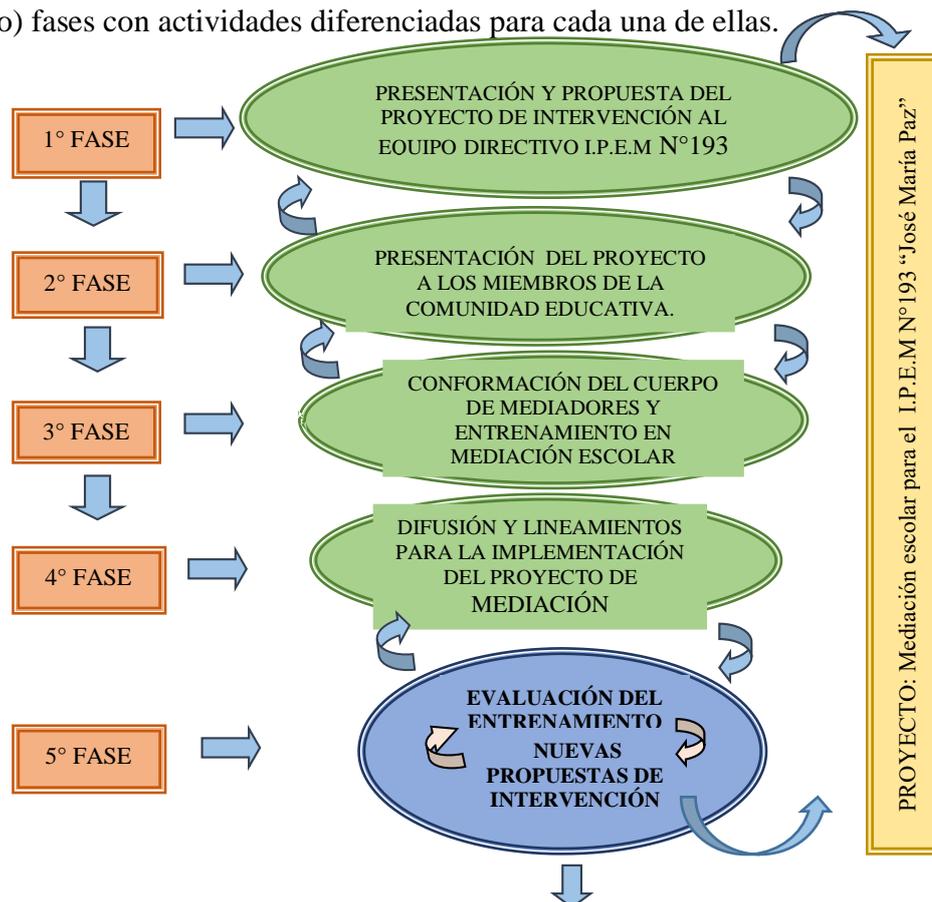
En nuestro país desde el año 1997 se ha implementado desde el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires el Plan de Mediación Escolar en más de cincuenta escuelas. Entre los beneficios observados se puede mencionar un descenso en el número de conflictos en las escuelas, aplicación de los principios de resolución a otras áreas externas al ámbito de la escuela y cambios positivos en la convivencia escolar. Sin embargo, no siempre los resultados fueron alentadores. En algunas escuelas el programa no ha prosperado debido a la falta de apoyo de docentes, equipo de conducción, padres o alumnos; a veces el entusiasmo inicial se desvanecía pronto y sólo unos cuantos quedaban recargados con toda la tarea. Otro motivo fue que los alumnos mediadores no generaron la confianza suficiente en sus pares. (González, 2003)

Desde este enfoque transformador, donde un tercero neutral ayuda a las partes involucradas en un conflicto a alcanzar un arreglo mutuamente aceptable, donde el estudiante entienda las consecuencias de sus actos, donde sea escuchado, es que se diseña este plan de intervención de acuerdo con los considerandos que establece la Ley 26.892, entre los que menciona promover la creación de equipos especializados y fortalecer los existentes en las jurisdicciones, para la prevención e intervención ante situaciones de violencia. El propósito de este plan es entonces alentar a todos los actores de la comunidad educativa a formar parte para lograr una convivencia más armoniosa en la institución donde la violencia se convierta en pasado y se piense en un futuro donde las partes involucradas en un conflicto lleguen a reflexionar, debatir, encontrar soluciones, es decir poner en juego las habilidades sociales, de interacción y autocontrol.

### **Plan de Trabajo**

El entrenamiento para llevar a cabo el Plan de Intervención se desarrollará en 5

(cinco) fases con actividades diferenciadas para cada una de ellas.



## **Actividades**

**1° Fase** –Actividad: Presentación y Propuesta del Proyecto de Intervención al Equipo directivo del I.P.E.M. N° 193 “José María Paz”

### Objetivos:

- Socializar con el equipo directivo el proyecto para que organicen la jornada con la que se dará inicio al Plan de Intervención a implementarse en el período lectivo 2022.

-Proveer al equipo directivo del material sobre Mediación escolar y sobre las actividades del proyecto.

**2° Fase:** Presentación del Proyecto a los miembros de la comunidad educativa – docentes, preceptores, bibliotecarios, personal administrativo y de maestranza; estudiantes y sus familias.

**2° Fase Actividad 1 –Convocatoria a Jornada Institucional**

Objetivo: Invitar a una jornada institucional para presentar el proyecto.

### Actividad

Enviar la invitación, a través de whatsapp, que tiene formato de video y gift a docentes, preceptores, bibliotecarios, personal administrativo y de maestranza. En la misma la consigna solicita que escriban en un trozo de papel un problema de la vida cotidiana que quisieran solucionar a corto plazo y que lo guarden hasta el día de la jornada. (Ver Anexo A)

**2° Fase Actividad 2 –Desarrollo de la Jornada**

**1er momento: 20 minutos**

### Objetivo:

-Sensibilizar sobre el tema a través de las respuestas de la consigna disparadora del video.

### Actividad

El director y el vicedirector retomarán la consigna asignada en el video de convocatoria, la cual consistió en solicitarles a los miembros de la reunión que escriban en un trozo de papel un problema de su vida cotidiana que quisieran solucionar a corto

plazo. A partir de ese momento cada docente se convertiría en el protector o cuidador de su papel hasta el día de la jornada.

Al iniciar la jornada se solicitará a los asistentes instalar la aplicación Mentimeter. Luego se indagará sobre las posibles alternativas de resolución a la situación planteada brindando opciones en un Power Point (Ver Anexo B) donde las opciones de respuesta estarán identificadas con un número que el participante deberá seleccionar en la aplicación. De este modo se podrán observar la cantidad de personas que eligieron las diferentes categorías y realizarán una analogía entre las acciones que realizaron con el papel y la forma en que abordamos los conflictos o las situaciones problemáticas cotidianas.

### **2do momento: 20 minutos**

Objetivo: Presentar la temática del proyecto.

#### Actividad

Los asistentes se dividirán en grupos de 10 (diez) y serán invitados a leer una situación problemática escolar vinculada al bullying y proponer alternativas de resolución de la misma. Para finalizar se les solicitará reflexionar respecto de la diversidad de abordajes identificados y la necesidad de adquirir nuevas herramientas para la resolución de conflictos. (Ver Anexo C)

### **3er momento 30 minutos**

Objetivo: Concientizar respecto a la necesidad de proponer intervenciones ante las situaciones de bullying que se observan en la institución.

Actividad: Un paso al frente (juego)

Cada grupo elegirá un moderador quien será el encargado de leer y hacer cumplir las instrucciones del juego. (Ver Anexo D)

Los coordinadores de la jornada presentarán las bases teóricas del proyecto.

#### **4to Momento 20 minutos**

##### Objetivo:

- Socializar el perfil del mediador para identificar posibles participantes del proyecto.
- Elegir posibles coordinadores representantes de la institución.
- Seleccionar los docentes que estarán a cargo de la socialización del proyecto en la jornada con los estudiantes.

##### Actividad

Se presentarán las características esenciales del perfil del mediador y su futuro rol en el marco del proyecto.

Se solicitará que cada grupo analice el perfil de sus integrantes y propongan a tres de ellos como posibles mediadores, quienes posteriormente serán convocados por el equipo directivo para recibir una nueva invitación a participar del proyecto ya contando con información más precisa respecto del mismo.

El equipo directivo se comunicará en forma individual con cada uno de ellos para confirmar su participación en este proyecto. En el caso de que no haya suficientes docentes interesados, el equipo cordialmente invitará a participar a aquellos docentes cuyas características se adecuen a los perfiles necesarios para ser mediadores.

Para finalizar se seleccionarán los docentes que llevarán a cabo la socialización del proyectos en la jornada con los estudiantes. Los mismos serán seleccionados en base al siguiente criterio: los que normalmente dictan sus clases en el horario que se propone –el segundo módulo de cada turno (ochenta minutos) tentativamente el día 22 de marzo.

#### **2° Fase : Actividad 3-Jornada con Estudiantes**

##### Objetivos:

- Sensibilizar a los alumnos sobre el tema de bullying
- Presentar la temática del Proyecto Mediación Escolar

## Actividad

### **1er momento 10 minutos**

Lluvia de ideas: Pregunta disparadora a los alumnos -¿Qué entienden por conflicto?

El profesor anotará en la pizarra las ideas que surjan y analizará junto a los estudiantes si esas ideas son positivas o negativas. Posteriormente explicará que los mismos pueden ser positivos o negativos y que según la perspectiva desde la cual se los aborde, los mismos pueden representar o no conflictos con repercusión emocional, psicológica o social.

### **2do momento 30 minutos**

El docente dividirá la clase en grupos y les pedirá que lean el caso de William y que respondan una serie de preguntas. (Ver Anexo C)

### **3er Momento 20 minutos**

Una vez que los alumnos respondieron, se introduce el tema de bullying, los diferentes tipos de bullying y sus consecuencias.

Después de leer en voz alta la información, el docente realiza una introducción y presenta la temática de mediación escolar y el proyecto de intervención en sí mismo, alentándolos a participar de manera activa.

A continuación, vuelve sobre el caso presentado para que los alumnos traten de reconocer los diferentes elementos en el conflicto presentado. (Ver anexo C) Una vez realizado el análisis el docente hace foco en la presentación del proyecto de Mediación Escolar.

El docente proyecta cuales son los perfiles que se buscan para ser mediadores pregunta quienes creen ellos que pueden ser buenos para resolver los conflictos y luego pregunta si alguien quiere ser mediador. En caso de que nadie se ofrezca, se solicitará al

grupo sugerir un estudiante que ellos crean pueden ayudar en esta tarea para que en la escuela haya un clima más armonioso. Luego, de entre todos los seleccionados, se pedirá que voten en secreto nuevamente para que sólo queden 3 alumnos por curso.

## **2° Fase      Actividad 4 Jornada con las familias**

Se replicará las actividades realizadas con los docentes y alumnos realizando las adaptaciones específicas que sean requeridas.

Señalar que desde la escuela se está tratando de implementar una estrategia para la resolución pacífica de conflictos e invitarlos a participar como mediadores. Se proyectará el perfil que se busca, se informará sobre las responsabilidades que le competen en ese rol y el tiempo que les podría insumir.

Para finalizar se les pedirá que todos los interesados en participar del proyecto se acerquen a alguno de los responsables y dejen sus números de celulares o referencia de contacto.

## **3° Fase: Conformación del cuerpo de mediadores y del entrenamiento en Mediación Escolar a docentes, estudiantes y familia.**

### Objetivos

- Capacitar a los docentes, alumnos y familiares que van a cumplir el rol de mediadores.
- Definir el número de mediadores.

### **Entrenamiento: Metodología**

Bajo la metodología de taller se propone el desarrollo del entrenamiento de mediadores adultos y de pares utilizando un enfoque orientado a la acción, es decir aprender-haciendo. Se desarrollarán actividades grupales ya que la mediación es una práctica de relaciones y de ese modo pueden aprehender el significado de trabajar como equipo demostrando una buena dinámica cooperativa.

Las sesiones del taller se desarrollarán de forma activa, dinámica y participativa, teniendo en cuenta las edades de los participantes. Los encuentros tendrán una parte

teórica, expositiva y una parte práctica donde se entrenarán los diferentes conceptos trabajados. Se utilizarán diferentes dinámicas adaptadas a cada situación para mantener al grupo enfocado y motivado. (Ver Anexo F)

Los capacitadores generarán en todo momento un clima que conduzca al diálogo, que fomente el planteamiento de dudas y que acepte comentarios y sugerencias de los participantes, favoreciendo de ese modo un aprendizaje experiencial.

En un primer momento se capacitará a los adultos –profesores y familia y luego ellos ayudarán con la capacitación de estudiantes. Para cada grupo se proponen reuniones presenciales a llevarse a cabo en el establecimiento pero fuera del horario escolar.

El entrenamiento estará dividido en cinco encuentros de aproximadamente dos horas cada uno. Esta organización permitirá la apropiación de conceptos y la puesta en práctica de las nociones básicas de la mediación escolar.

Cada encuentro se organizará de la siguiente manera

- |                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| 1-Actividad para romper el hielo. | 2-Presentación de un caso.     |
| 3-Presentación de la teoría.      | 4-Tarea para la próxima sesión |

\*Fases 2 y 3 pueden intercambiar el orden

#### **4º Fase            Difusión y lineamientos**

##### **Encuentro 5 ¡Al fin ... mediadores!**

##### **Objetivo**

- Repasar y reflexionar sobre el sistema de mediación que se propone para la escuela.
- Evaluar los logros alcanzados en el entrenamiento

##### **Actividad**

- 1-Juego “La máquina humana” (ver anexo G) (15 minutos)
- 2-Puesta en común de la tarea anterior. Revisión del entrenamiento (20 minutos)
- 3-Elaboración de un plan de difusión sobre la Mediación Escolar en el I.P.E.M. N° 193.

Actividad: Para promover el proyecto de resolución pacífica de conflictos –Mediación Escolar, se sugiere:

- el lanzamiento del programa se realice en un acto formal con presencia de toda la comunidad educativa –docentes, administrativos, personal de maestranza, alumnos y familia donde se presentarán a los mediadores y coordinadores del programa.
- colocar información sobre el proyecto en afiches en lugares claves de la institución.
- Publicar en afiches y flyers el procedimiento para solicitar la mediación, quienes son los coordinadores y teléfonos de contacto.
- colocar buzones donde quienes necesitan mediación pueden dejar sus datos.
- informar a la comunidad educativa los lugares destinados a la mediación.
- que el equipo de gestión apoye a los coordinadores y mediadores orientando cuando sea necesario.
- que se habilite un cuaderno para registrar las solicitudes de mediación y otro donde se archivarán los acuerdos.

### **5° Fase Evaluación del taller de entrenamiento y cierre**

La evaluación del taller será procesual ya que después de cada encuentro se completa el siguiente formulario con el objetivo de ir reformulando y reorganizando contenidos y actividades si fuese necesario y también sumativa dado que al finalizar los encuentros los participantes deberán completar un formulario de evaluación. (Ver anexo H)

**Cierre** Entrega de certificados a los participantes y presentación de los mismos a la comunidad educativa en el acto de lanzamiento del plan de intervención.

### **Cronograma**

<b>Actividades</b>	<b>Dic 2021</b>	<b>Feb 2022</b>	<b>Mar 2022</b>	<b>Abril 2022</b>	<b>Mayo 2022</b>	<b>2022 Mayo a Noviembre</b>
1° Fase Actividad	<b>Día 14</b>					
2° Fase Actividad 1		<b>Semana del 8 al 16</b>				
2° Fase Actividad 2		<b>Día 18</b>				
2° Fase Actividad 3			<b>Día 22</b>			
2° Fase Actividad 4			<b>Día 25</b>			
3° Fase Encuentro I			<b>Día 29</b>			
3° Fase Encuentro II				Día 5		
3° Fase Encuentro III				Día 12		
3° Fase Encuentro IV				Día 19		
3° Fase Encuentro V				Día 26		
4° Fase Acto de Lanzamiento del Plan de Intervención					Día 3	
5° Fase Implementación y evaluación del Plan de Intervención						5 de Mayo a 12 Noviembre

Fuente: Elaboración propia

### **Recursos**

Los recursos que se necesitan para la puesta en marcha del proyecto son los siguientes:

Recursos materiales: la institución cuenta con la infraestructura necesaria para llevar a cabo las reuniones de entrenamiento como así también con los recursos técnicos como proyectores y pizarras.

Como recursos humanos se cuenta con el equipo directivo, profesores, alumnos y familiares que llevarán a cabo el entrenamiento en mediación escolar

Recursos de contenidos: Guía Para Mediación Escolar en el I.P.E.M. N° 193 “José María Paz” (Ver anexo G)

### **Presupuesto**

Dado que las actividades propuestas para llevar a cabo el inicio del plan de intervención se pueden realizar en las instalaciones del I.P.E.M. N° 193, la única erogación por parte de la institución para esta fase serían las fotocopias necesarias para cada encuentro, cuyo número total es de veinte hojas para los cinco encuentros lo que equivales a aproximadamente a \$200 por participante.

De juzgarse necesario se podría contratar un psicólogo especialista en Mediación Escolar cuyo arancel por cada hora de trabajo será el costo correspondiente al mínimo de consulta ética establecido en \$1270 al día de la fecha por el Colegio de Psicólogos de la provincia de Córdoba.

### **Evaluación**

Con el objetivo de proponer una estrategia de evaluación integral al presente proyecto, que instale un proceso permanente de seguimiento y evaluación de los logros y dificultades y que permita tomar decisiones pertinentes para su mejora, se buscaron diferentes referencias teóricas y experiencias preexistentes que podrían adecuarse para valorar el mismo. Covarrubias y Marín (2015), proponen cuatro criterios, los cuales son volcados en una ficha que los participantes califican de acuerdo a las especificaciones dadas. Se recomienda que un miembro del equipo directivo esté a cargo de las diferentes instancias de este proceso.

- Criterio de pertinencia

Con este criterio se valora la relación que existe entre la propuesta de intervención presentada, su concordancia con la problemática que presenta la institución, las expectativas desarrolladas y las necesidades expresadas. La siguiente ficha de evaluación se completa al iniciar y cerrar el proyecto.

Evaluación del Criterio de Pertinencia	
Instrucciones: lea atentamente los siguientes criterios de evaluación y califíquelos del 1 al 20, teniendo en cuenta que 1 es la calificación más baja y 20 la mayor.	
Criterios de Evaluación	Puntaje
Necesidades identificadas: ¿El proyecto responde a una de las mayores necesidades de la institución?	
Expectativas: ¿Considera que el impacto de este proyecto colma las expectativas de la institución ante la problemática de la violencia?	
Solidez teórica: ¿considera que los fundamentos teóricos presentados sustentan la justificación de su implementación?	
Metodología de trabajo: ¿considera que el abordaje para el desarrollo del proyecto presenta coherencia interna?	
Disponibilidad de recursos y viabilidad: ¿considera que es factible que se implemente el proyecto teniendo en cuenta los recursos materiales, humanos, económicos y el tiempo que demanda?	
Total del puntaje obtenido	

- Criterio de eficacia

Esta pauta de evaluación tiene como objetivo valorar los resultados obtenidos con la implementación del plan de intervención. La siguiente ficha solo se aplica al finalizar el proyecto ya que intenta evaluar si la propuesta alcanzó los objetivos esperados.

Evaluación del Criterio de Eficacia	
Instrucciones: lea atentamente los siguientes criterios de evaluación y califíquelos del 1 al 20, teniendo en cuenta que 1 es la calificación más baja y 20 la mayor.	
Criterios de Evaluación	Puntaje
Acciones: ¿considera que las actividades de intervención se desarrollaron del modo previsto en las sesiones de entrenamiento?	
Recursos humanos: ¿consideras que las personas que participaron en el entrenamiento cumplieron adecuadamente son su rol al implementar el proyecto?	
Fases desarrolladas: ¿consideras que las fases propuestas en el proyecto se desarrollaron de manera adecuada y en el tiempo previsto?	
Recursos económicos: ¿consideras que los recursos económicos fueron empleados adecuadamente?	

Intervenciones: ¿consideras que las intervenciones fueron planteadas según lo trabajado en el entrenamiento?	
Total de puntaje obtenido	

- Criterio de coherencia

Este componente del modelo de evaluación pretende revelar el nivel de correspondencia entre la propuesta concreta y los procesos efectuados para su implementación. Esta ficha debe completarse al inicio y cierre del proyecto.

Evaluación del Criterio de coherencia	
Instrucciones: lea atentamente los siguientes criterios de evaluación y califíquelos del 1 al 20, teniendo en cuenta que 1 es la calificación más baja y 20 la mayor.	
Criterios de Evaluación	Puntaje
Tiempo: ¿considera que los tiempos establecidos para desarrollar una actividad de mediación resultan suficientes?	
Acciones: ¿consideras que las actividades propuestas para el desarrollo del plan son pertinentes?	
Recurso humano: ¿consideras que existen más voluntarios para la implementación del proyecto?	
Recursos económicos: ¿consideras que los recursos económicos solicitados son acordes a las necesidades para llevar a cabo el proyecto?	
Intervenciones: ¿consideras que las intervenciones planteadas pueden ser eficaces y generar un gran impacto positivo en los participantes?	
Total de puntaje obtenido.	

- Criterio de relevancia

Este criterio valora el impacto que el proyecto ha tenido en otras esferas de la dinámica institucional y los procesos educativos que allí se desarrollan. Esta ficha se completará una sola vez al finalizar el proyecto por los miembros del equipo directivo y los resultados serán posteriormente socializados.

Plan de Intervención “Mediación Escolar para el I.P.E.M. N° 193
---

Variables	Cuantificación
Casos de bullying detectados.	
Casos sobre los que se realizó la mediación.	
Casos con resolución favorables.	
Casos con resolución no favorables.	

Al concluir las puntuaciones de las tablas de coherencia, eficacia y pertinencia, se procederá a realizar un diagnóstico del nivel alcanzado en cada criterio. Si el promedio de calificaciones obtenidas se encuentra entre 0 y 50 puntos se considerará que el criterio se ha cumplido insatisfactoriamente. Si se obtienen entre 51 y 80 puntos se calificará como cumplimiento satisfactorio y entre 81 y 100 como el nivel más alto de satisfacción.

### **Resultados esperados**

El análisis de los resultados esperados incluirá en primer lugar la pertinencia y viabilidad de la ejecución del Proyecto de Intervención planteado. El impacto previsto por la puesta en práctica del Plan de Intervención Mediación Escolar para el I.P.E.M. N° 193 “José María Paz” al finalizar el año 2022 es que la violencia verbal y física haya disminuido y que su prevención sea posible en los años siguientes gracias al accionar de un grupo de docentes, padres y, especialmente, de alumnos comprometidos con la resolución pacífica de conflictos. Se espera que a través del entrenamiento y puesta en marcha de este plan, los estudiantes adquieran buenas destrezas verbales y de escucha donde prime el respeto por el otro, fortaleciendo así las relaciones interpersonales, para generar un clima institucional que favorezca el rendimiento académico y la retención de los educandos.

Teniendo en cuenta la propuesta de evaluación, con respecto al criterio de relevancia, se espera que la relación entre casos detectados y casos intervenidos sea

de un porcentaje mayor al 50% para considerarse de rendimiento satisfactorio y que la relación entre casos de resolución favorable y los no favorables sea de por lo menos 50%. De lograrse estos porcentajes, el plan de intervención propuesto podría replicarse en la institución en los años subsiguientes para afianzar los resultados obtenidos y además posibilitar su ejecución en otras instituciones del medio.

### **Conclusión**

Este plan de intervención fue diseñado especialmente sobre el conocimiento de la situación de bullying y como ésta impacta en el aprendizaje y permanencia de los estudiantes en el I.P.E.M. N° 193. Las acciones que se proponen basadas en los objetivos propuestos están destinadas a la consecución de un clima escolar conducente a mejores logros académicos y retención de los estudiantes a través de la creación de un cuerpo de mediadores que perdure en la comunidad educativa oficiando procesos de mediación escolar que se conviertan en parte integral de la cultura institucional para generar impacto a largo plazo en la realidad de la institución.

Entre las dificultades que pueden emerger en la implementación de este proyecto, se puede mencionar la indiferencia de algunos miembros de la comunidad educativa y la falta de confianza en el rol de sus compañeros de algunos estudiantes, lo que podrá ser superado de manera procesual en la medida que comiencen a observarse y difundirse el impacto positivo de los primeros casos.

Las dificultades de la realidad educativa actual nos interpela a proponer alternativas creativas e innovadoras para la resolución de problemáticas diversas. Este proyecto intenta, entonces, brindar las herramientas necesarias para abordar los conflictos vigentes en el I.P.E.M. N° 193 “José María Paz”.

## **Referencias**

- Augé, Marc. (1998). *Los no lugares, espacios del anonimato: una antropología de la sobremodernidad* (4. ed edición). Gedisa. ISBN 84-7432-459-9. OCLC 43469267. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Marc\\_Augé](https://es.wikipedia.org/wiki/Marc_Augé)
- Bourdieu, P. y Wacquant, J. (1995). *Respuestas. Por una antropología reflexiva*. México: Grijalbo.
- Bush, R. & Folger, J. (1996) *La promesa de mediación*. Buenos Aires: Gránica
- Colectivo AMANI (2004) *Educación Intercultural –Análisis y resolución de conflictos*. España:Popular Recuperado de [https://issuu.com/helmercampillo/docs/educacion\\_intercultural\\_analisis](https://issuu.com/helmercampillo/docs/educacion_intercultural_analisis)
- Constantino, C. & Sickles Merchant, C. (1995) *Diseño de sistemas para enfrentar conflictos*. Barcelona: Gránica
- Covarrubias P., P. Y Marín U., R. (2015) Evaluación de la propuesta de evaluación para estudiantes sobresalientes: caso Chihuahua, México. *Actualidades Investigativas en Educación*. Volumen, 15, 15. doi: 10.15517/aie.v15i13.19457
- Chesnais, J.C. (1981) *Historie de la violence*. París: Robert Laffond.
- D´Angelo, L. y Fernández, D. (2011). *Clima, conflictos y violencia en la escuela*. Argentina: UNICEF-FLACSO. Recuperado el 30 de setiembre de 2021 de, <http://www.unicef.org.ar>
- Dokmetjian, M. (2014) El bullying como factor de influencia del “school shooting” Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/maria-victoria-dokmetjian-bullying-como-factor-influencia-school-shooting-41fcanirtcod>
- Estereotipo. (s.f) Recuperado de <https://www.significados.com/estereotipo/>
- Garrido,B., L. (2017) ¿Qué es la mediación escolar? *Ventana abierta*, 63,1 Recuperado de <https://revistaventanaabierta.es/la-mediacion-escolar/>

Gómez, S. (2014). Procesos de escolarización y nuevas subjetividades. *Diálogos Pedagógicos*, año VIII, N° 16, pp. 40-55. Córdoba, Argentina: EDUCC.

González, G. (Mayo, 2003) Desafíos de la implementación de Programas de Mediación en las Escuelas. Ponencia en la *IV Conferencia del Foro Mundial de Mediación*, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de [https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/871/3\\_med\\_escolar\\_1\\_ggonzalez](https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/871/3_med_escolar_1_ggonzalez).

Horowitz, S. (2012) Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Buenos Aires: Aique

Kaplan, C. (2006) Violencias en plural, sociologías de las violencias en las escuelas. Buenos Aires: Miño y Dávila Editores. <https://www.sadlobos.com/wp-content/uploads/2016/03/Kaplan-Violencias-en-plural.pdf>

Ley 26.892 (2013) <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26892-220645>  
Ley de Educación Provincial N° 9870 (2010) Recuperado de [https://dges-cba.infed.edu.ar/sitio/upload/Ley\\_9870.pdf](https://dges-cba.infed.edu.ar/sitio/upload/Ley_9870.pdf)

Ley Federal de Educación N° 24.195 (1993)  
[https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/ley\\_24195.pdf](https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/ley_24195.pdf)

Ley Nacional de Educación N° 26.206 (2006) Art. 4° Congreso de la Nación Boletín Oficial de la República Argentina Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/ley-de-educ-nac-58ac89392ea4c.pdf>

Ley Provincial N° 8.477 (1996)  
[https://leyes-ar.com/sistema\\_de\\_pasantias\\_educativas](https://leyes-ar.com/sistema_de_pasantias_educativas)

Ministerio de Educación de la Nación. Instituto Nacional de Educación Tecnológica. (s.f.). Programa CLAN. Capacitación

Laboral de Alcance Nacional. Recuperado el 28 de agosto de 2021, de

<http://www.inet.edu.ar/index.php/asuntos-federales/programa-clan-capacitacion-laboral-de-alcancenacional/>

Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba. (2011). Acuerdos

Escolares de Convivencia. Recuperado el 3 de setiembre de 2021

<http://www.igualdadycalidadcba.gov.ar/SIPECCBA/publicaciones/Narrativas2009/Convivencia.pdf>

Observatorio Argentino de Violencia Escolar

<https://www.google.com/search?q=observatorio+argentino+de+violencia+en+la+s+escuelas>

PAICOR <https://www.cba.gov.ar/programa/paicor/>

Plomin, R., DeFries, J. & McClearn, G. (2009) *Genética de la Conducta*. Barcelona: Ariel

Recuperado el 25 de setiembre de 2021 de [https://books.google.com.gt/books?id=1cdQPNz\\_vOoC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=1cdQPNz_vOoC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)

Prejuicio (s.f.) RAE Recuperado de <https://dle.rae.es/prejuicio>

Programa Nacional de Convivencia Escolar (2008 a). Renovación del acuerdo normativo sobre convivencia escolar. *Cuadernillo I*. Buenos Aires: Autor. Recuperado el 31 de marzo de 2010, de [http://me.gov.ar/convivencia/documentos/norma con 1 pdf](http://me.gov.ar/convivencia/documentos/norma%20con%201.pdf)

Programa Nacional de Mediación Escolar

<http://repositorio.educacion.gov.ar/dspace/handle/123456789/89747>

Resolución Ministerial N° 149/10 (2010) Resolución de Acuerdos Escolares de  
Recuperado de [www.igualdadycalidadcba.gov.ar/SIPEC-CBA/publicaciones/Narrativas2009/Convivencia.pdf](http://www.igualdadycalidadcba.gov.ar/SIPEC-CBA/publicaciones/Narrativas2009/Convivencia.pdf)

Rosental, R. (2014). *Bullying. Metodología práctica Rosental*. Editorial Dunken

Terigi, F. (2009). El fracaso escolar desde la perspectiva psicoeducativa: hacia una reconceptualización situacional. *Revista Iberoamericana de Educación, N° 50*, pp. 23-39.

Terigi, F. (2014) “Trayectorias escolares e inclusión educativa: del enfoque individual al desafío para las políticas educativas” (pp. 71-87) en Marchesi, A., Blanco, R. y Hernández, Laura (coords), *Avances y desafíos de la educación inclusiva en Iberoamérica Educación inclusiva -Madrid, España* [www.oei.es](http://www.oei.es)

United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization UNESCO (2015)  
Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/construir-sociedades-del-conocimiento>

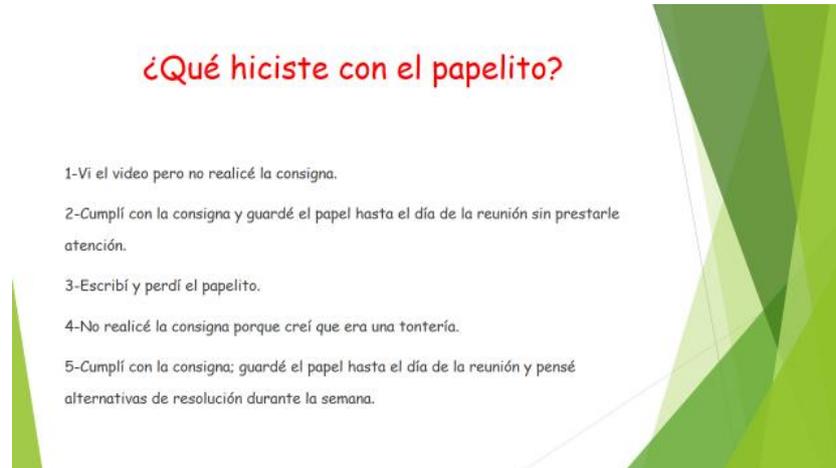
UNESCO (2017) <https://en.unesco.org/news/out-open-unesco-takes-school-related-homophobic-and-transphobic-violence>

UNESCO (2019) Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/acoso-violencia-escolar>

UNESCO (2019) Recuperado de <https://healtheducationresources.unesco.org/library/documents/behind-numbers-ending-school-violence-and-bullying>

UNESCO (2019) <https://es.unesco.org/news/violencia-y-acoso-escolares-son-problema-mundial-segun-nuevo-informe-unesco>

**Anexos****Anexo A****Invitación a Reunión Vía Whatsapp en Formato Video y Gift**

**Anexo B****Analogías para Realizar a Partir de la Consigna**

Quien coordina la jornada explicará que el modo en que realizamos la actividad representa una proyección inconsciente acerca de cómo resolvemos los conflictos en la vida real, por ejemplo, quienes no realizaron la consigna es posible que manifiesten una tendencia a no involucrarse en conflictos institucionales. Quienes escribieron y perdieron el papelito, pueden que consideren que la tarea carecía de importancia pero aquellos que la hicieron y guardaron celosamente el papel, pueden demostrar su interés y compromiso con la institución.

## Anexo C

### El Caso de William

#### El caso de William

William Mamani es un estudiante nuevo en 3er año. Él habla con un acento diferente puesto que viene con su familia de Bolivia. Un grupo de tres alumnos que concurren a la escuela juntos desde 1er año comienza a llamarlo “negro”, “bolita”; se burlan de su nombre y no le permiten al resto de sus compañeros, mediante amenazas, que compartan nada con William. Ante esta situación William no quiere ir a la escuela y los padres no entienden la razón hasta que él les cuenta lo que está sucediendo. Los padres se acercan a la escuela para hablar con la directora pero no pueden proporcionar el nombre de los alumnos ya que William no quiere decirlo.

Fuente: Elaboración propia

En grupos discutan lo siguiente:

Si ustedes estuviesen en el lugar de William, ¿cómo se sentirían?, ¿cómo reaccionarían?, ¿es correcto negarse a decir el nombre de sus agresores?, ¿por qué?, ¿pedirían ayuda? Si- No- ¿por qué? , ¿a quién?

Luego el docente entregará el siguiente cuestionario:

N°		Si	No
1-	¿Alguna vez te llamaron por un sobrenombre que te disgustaba?		
2-	¿Alguna vez llamaste a alguien con un sobrenombre ofensivo?		
3-	¿Alguna vez escuchaste a alguien en la escuela hacer chistes o burlarse de un compañero por ser buen alumno, o sobre su condición física? Por ejemplo, por el color de su piel, por ser alto, delgado o con sobrepeso.		
4-	¿Alguna vez te agredieron físicamente en la escuela?		
5-	¿Alguna vez viste publicaciones ofensivas sobre tu persona o la de algún compañero en Instagram u otras redes sociales?		

Fuente: Elaboración propia

**Anexo D****Juego: Un Paso al Frente**

Cada grupo elegirá un moderador quien será el encargado de leer y hacer cumplir las instrucciones del juego.

Los participantes se forman en fila y son invitados a dar un paso al frente cada vez que se sientan identificados con las situaciones que el moderador lee que serán las siguientes:

- Den un paso al frente los que alguna vez en su vida escolar
- \_fueron llamados por un apodo que no consintieron o les disgustaba
- se hayan sentido humillados por uno o un grupo de compañeros
- los que hoy reconozcan que han participado de una actividad en la cual se agredió o humilló a un compañero / un par
- quienes durante su trayectoria escolar sintieron que los docentes o el equipo institucional no se comprometió o involucró en la resolución de conflictos de acoso previamente Identificados.
- quienes sintieron que sus padres los dejaron solos al momento de resolver conflictos escolares vinculados a situaciones de bullying en las que podrían haber necesitado ayuda adulta.

Para finalizar esta actividad se solicitará que cada grupo socialice las experiencias vinculadas a bullying que se hayan podido observar en el año lectivo anterior.

**Anexo E****Guía Para Mediación Escolar en el I.P.E.M. N° 193 “José María Paz”  
Saldán-Córdoba**

Elaborada por: Prof. Mirian G. Moreno

La presente guía tiene como propósito proveer el material necesario para el entrenamiento en Mediación Escolar a la comunidad educativa del I.P.E.M. N° 193 “José María Paz” como herramienta de reducción y prevención de conflictos originados por violencia o acoso escolar –bullying, el cual se llevará a cabo en el año 2022.

**Objetivo General:**

-Proporcionar los contenidos y el material necesario para el entrenamiento en Mediación Escolar

**Objetivos específicos:**

-Promover la implementación del proyecto para generar una cultura sin violencia en la institución

-Practicar y manejar las técnicas básicas de la mediación escolar.

**Capítulo 1: Nociones básicas****Acoso escolar o bullying**

El acoso escolar o bullying se refiere a una forma de comportamiento violento e intimidatorio de un o unos estudiantes hacia otros por sus características físicas o por su forma de vida: identidad de género, sexo, condición de salud, discapacidad, creencias religiosas, nacionalidad, opiniones, condición socio-económica o desempeño académico, entre otras. Se manifiesta de forma verbal, física o psicológica afectando a toda la comunidad educativa ya que deteriora la convivencia y las consecuencias en los individuos maltratados pueden ser devastadoras.

El maltrato abusivo y repetido se lleva a cabo con la intención de generar inseguridad, entorpecer el desenvolvimiento escolar o dañar al otro, emocional y

psicológicamente –a veces físicamente, que tiene dificultades para defenderse por sí mismo, que presenta baja autoestima, que es inseguro o que se diferencia de sus compañeros por diversos motivos. Asimismo, el bullying se relaciona con el abuso de poder ya que hace sentir al agresor superior al humillar al otro a través de burlas, insultos o maltratos físicos. Como resultado de estas situaciones, la víctima busca evitar a los agresores tratando de no compartir los mismos lugares en la escuela o decidiendo no concurrir más a la institución.

Las agresiones son presenciadas por observadores o testigos que generalmente callan por diferentes motivos. Puede ser que los observadores apoyen al estudiante que violenta, validando su accionar. Otras razones pueden ser que no dimensionen el impacto dañino que se genera en la víctima o que rechacen la agresión pero no hacen nada porque no quieren ver sus relaciones con los agresores comprometidas, ya que también se sienten intimidados y temen ser víctimas si hablan o denuncian. Sin embargo, los estudiantes observadores tienen el poder de detener las situaciones de bullying si hablan con los mediadores

### **Tipos de bullying**

-Bullying verbal: es el maltrato en el cual se emplean insultos, burlas acerca de la apariencia, discapacidad o condición sexual, apodos, rumores, chismes, inventan historias, amenazas y humillaciones que impactan negativamente en la psicología de la víctima y eventualmente terminan en discriminación.

-Bullying físico: puede ser directo o indirecto.

- Directo: implica infligir individualmente o en grupo todo tipo de agresiones físicas como golpes, zancadillas, empujones o patadas a un compañero. Es más notorio y se puede detectar por las marcas que suele dejar.

- Indirecto: cuando el accionar de los agresores no generan daño físico a la víctima. Por ejemplo cuando le roban las pertenencias, rompen los útiles o dejan notas anónimas amenazantes.

-Bullying social: se caracteriza por buscar aislar o excluir a un estudiante del grupo a través de acciones como ignorar su presencia, excluirlo de una actividad, discriminarlo por su situación social o económica.

-Cyberbullying o ciberacoso: utiliza los medios electrónicos y las redes sociales, que son canales de comunicación de amplio alcance, para difundir mensajes falsos, de desprestigio, mensajes ofensivos, compartir imágenes y videos con la intención de dañar a una persona.

-Bullying sexual: el hostigamiento es de connotación sexual o abuso, en los casos más graves. Algunos ejemplos pueden ser los comentarios machistas u obscenos y agresiones físicas como la violación.

### **Características:**

- Es intencional.
- Puede ser realizado por uno o varios estudiantes.
- Generalmente se practica por un período determinado.
- Existe una relación de desigualdad o desequilibrio de poder. El agresor tiene una sensación de superioridad.
- Se da en una relación de pares –entre estudiantes.
- Las formas más comunes son agresiones, amenazas, insultos, juegos sucios, trampas, apodos, entre otros.

### **Consecuencias del Bullying**

Algunos de los trastornos que presentan las víctimas de bullying son los siguientes:

- Consecuencias físicas:

-Alteraciones del sueño, de la alimentación, falta de apetito, problemas digestivos.

-Dolor de cabeza, y agotamiento.

Impacto psicológico:

-Irritación, ansiedad, sentimientos de soledad, abandono, falta de confianza en sí mismo, culpabilización, tendencia a auto-infligirse daño o suicidarse, entre otros.

- Consecuencias en la vida escolar:

-bajo rendimiento académico, desmotivación, desinterés y falta de atención en clase, deserción escolar.

Muchas veces los individuos víctimas de bullying necesitan terapia de ayuda para tratar las huellas psicológicas dejadas por las agresiones en la escuela.

### **Características de los agresores:**

Los alumnos que hacen bullying poseen las siguientes características:

-sus valores morales son confusos y no diferencian el bien del mal.

-tienen dificultades para obedecer normas y aceptar la autoridad, presentan problemas de disciplina

-generalmente no toman responsabilidades de sus actos.

-son incapaces de entender el sufrimiento que provocan lo que demuestra su falta de empatía.

-Posee una actitud manipuladora, tiene influencia sobre otras personas.

-Es impulsivo, no tiene autocontrol.

-No tiene amigos sino seguidores a quienes promete protección.

-No elige su víctima al azar.

### **2-Conflicto**

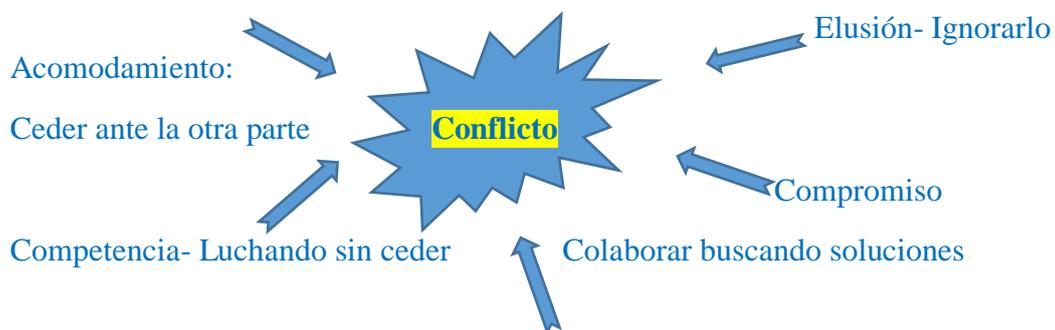
El conflicto es inherente a nuestra vida y generalmente le asignamos una connotación negativa pero posee aspectos positivos también entre lo que podemos

mencionar la posibilidad de un cambio. Constantino & Sickles (1997), comparan el conflicto con el agua y expresan que de menos, impide el crecimiento de la vida como en las sequías y de más puede ser destructivo como en las inundaciones. Sin embargo, en dosis adecuadas el conflicto puede ser la motivación para desplegar nuestra creatividad, aprender, crecer y mejorar nuestra calidad de vida.

En esta guía se definirá al conflicto por un lado como un desacuerdo de ideas, intereses o principios entre personas y, por el otro, como un proceso que se da en la interacción cotidiana entre los miembros de un grupo, en nuestro caso en el I.P.E.M. N° 193, donde se comparten espacios, normas, actividades y donde existen diferentes tipos de poder. Es por ello que se necesitan estrategias para resolver los conflictos.

### **Comportamientos ante un conflicto:**

De acuerdo a Burnley (1993), existen diferentes modos de afrontar un conflicto: podemos ignorarlo, podemos ceder ante la otra parte, podemos tratar de solucionarlo colaborando con la otra parte en búsqueda de opciones beneficiosas para ambas partes, podemos comprometernos a encontrar un punto medio o podemos sólo tratar de ganar.



-Acomodamiento: ceder ante los puntos de vista de la otra persona, poniendo atención a sus preocupaciones y descuidando las propias.

-Colaboración: trabajar con la otra parte sobre los desacuerdos, generando nuevas opciones y buscando una solución beneficiosa para ambas partes.

-Compromiso: buscar un punto medio en el cual ambas partes ganen o pierdan algo. La solución satisface parcialmente a ambas partes, “partir la diferencia”.

-Competencia: defender los propios intereses o posturas sin tener en cuenta al otro, tratando sólo de ganar.

Elusión: negar el conflicto, ignorarlo.

### **Causas**

Las causas que originan un conflicto pueden ser:

- a- De carácter personal, como emitir opiniones diferentes, pertenecer a un credo diferente, sentir antipatía por otra persona.
- b- Sociales: discriminación por ser de otra nacionalidad o pertenecer a una minoría étnica, por poseer gustos musicales diferentes, por ser de una clase social diferente.

Entre los conflictos más comunes en la escuela se pueden mencionar, (UNESCO, 2019):

-acoso verbal: insultos, rumores

-agresiones físicas

-cyberacoso

-bullying social

### **3-Mediación escolar**

¿A qué nos referimos cuando hablamos de Mediación Escolar”?

La mediación escolar es una alternativa pacífica a la resolución de conflictos en la escuela, es un proceso informal en el que las partes en conflicto son ayudadas por un tercero neutral, denominado mediador, sin poder para imponer una resolución, a acordar en lo posible una solución mutuamente aceptable. Es una estrategia que permite conectar a las personas a través de la empatía, los valores, el respeto por el otro y la comunicación. Es decir que la mediación escolar busca mejorar el entorno y la seguridad escolar a través de la capacidad para tomar decisiones, el conocimiento de sí mismo, el manejo adecuado de las emociones y la capacidad para resolver conflictos.

Como sostienen Bush y Folger (1996), la mediación tiene un poder transformador en las personas dado que ella genera dos efectos importantes –la revalorización y el reconocimiento. Mientras la revalorización se refiere al fortalecimiento de las capacidades para afrontar los problemas y al incremento de la autoestima y confianza de las partes, el reconocimiento supone demostrar empatía y respeto por la situación y problemas de terceros.

La mediación escolar propone que se hable de responsabilidades en un conflicto y no de culpas, de buscar soluciones pacíficas donde ambas partes ganen; que ninguna sienta que pierde algo en la negociación. Para ello el mediador tienen una participación activa –respetuosa, sin imposiciones, que ayuda a cada parte a asumir su responsabilidad en el proceso y a tomar decisiones. La mediación será exitosa si se reflexiona sobre el proceso, si se incorporan nuevas respuestas pacíficas posibles a un conflicto similar en el futuro o si no se llega a un acuerdo, ya que esto último implica que las partes luego de analizar las ventajas y desventajas de acordar, deciden no hacerlo.

### **Objetivos:**

-Reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz ya que las partes aprenden a escuchar las razones del otro.

-Ayudar a las partes a entender las necesidades e intereses propios y ajenos, ayudar a reforzar la parte positiva de las personas.

-Plantear y aclarar situaciones o problemas a través del diálogo lo cual fomenta la autonomía personal.

-Ayudar a las partes a verbalizar sus sentimientos y sus valores demostrando autoconocimiento y control de emociones.

-Ayudar a formular acuerdos que resuelvan los conflictos, que preserven las relaciones y que eviten situaciones de violencia en el futuro; es decir educar para la tolerancia y la paz.

### **Características**

-Es voluntaria: es un proceso en el que las partes en conflicto deciden libremente participar; aún estando en el proceso de mediación las partes pueden retirarse si así lo desean, es decir confiere protagonismo a las partes.

-Es autodeterminada: confiere protagonismo a las partes. Las partes tienen el poder y el derecho de decidir elegir una solución o no pero deben recordar que están bajo la normativa de la escuela y no pueden tomar una decisión que vaya en contra de la reglamentación institucional. El acuerdo o resolución depende completamente de la voluntad de las partes.

-Es imparcial: el mediador no debe ser prejuicioso o favorecer a una de las partes. Debe ser neutral.

-Es confidencial: lo expresado en la sesión de mediación no debe divulgarse, es confidencial.

- Es cooperativa: las partes deben cooperar en la resolución de su conflicto

### **Situaciones mediables y no mediables**

Se podrá solicitar mediación cuando:

- Las sanciones disciplinarias no mejoran la convivencia.
- Cuando es importante reestablecer relaciones entre pares.
- Cuando una o ambas partes implicadas lo soliciten.
- Cuando un docente, preceptor, personal no docente, un alumno no involucrado en el conflicto presencie o se entere de un caso de conflicto.

Las siguientes situaciones no son mediables

- Cuando las partes no desean ir a la mediación.
- Cuando los conflictos ya fueron mediados y no se cumplió lo acordado.
- Cuando hay cuadros psicopatológicos que imposibilitan a una de las partes.
- Cuando hay amenazas o maltratos graves y/ o prolongado entre pares.
- Cuando no están presentes todas las partes involucradas.
- Cuando los conflictos involucren armas o drogas u otros hechos delictivos.
- Cuando un padre lo solicite. En este caso lo que se podría hacer es que el adulto mediador en función de su relación con el alumno, converse con él en forma confidencial como si fuese un caucus. El caucus es una reunión privada separadamente con cada parte. Lo que se menciona en esta reunión no se puede citar en la reunión con ambas partes sin el consentimiento previo de las partes. Luego puede sugerirle al alumno que solicite la mediación.

### **Criterios básicos para su implementación en el I.P.E.M. N° 193**

- Compromiso de todos los agentes educativos de la institución –docentes, administrativos, maestranza y familias -como representantes del mundo adulto ya que son modelos de comportamiento frente a los adolescentes y compromiso de los estudiantes. Todos deben entender el proyecto, sus principios y comprometerse a apoyarlo. Por esta razón el programa concibe mediadores adultos representando a docentes y padres y mediadores estudiantes de pares.
- Contar en la institución con un lugar físico donde la mediación pueda llevarse a cabo.
- Entrenamiento para mediadores donde se despierte el interés por aprender nuevas habilidades y se ponga foco en los beneficios del programa en la escuela.
- Selección de mediadores con la participación de adultos y estudiantes. Contar con representantes de todos los estamentos de la comunidad educativa fortalece el espíritu democrático y el trabajo en equipo, respetando las diferencias, todos en pos de un objetivo

común –resolver los conflictos en forma pacífica para crear un ambiente libre de amenazas en la escuela.

-Desarrollar actividades de visibilización, difusión e información del programa. Se colocarán afiches en diferentes lugares de la escuela con información sobre el proyecto de Mediación Escolar, a quienes está dirigido, sus beneficios, situaciones pasibles de ser mediadas, requisitos para solicitarla y contactos.

### **Perfil del Mediador**

El mediador debe

- ser neutral / imparcial
- ser objetivo en sus apreciaciones del caso
- poseer respeto por la diversidad
- poseer habilidades de liderazgo
- ser flexible para poder adaptarse a las características de las partes en conflicto
- ser creativo para llegar a acuerdos sin imponer
- ser persuasivo, respetuoso y honesto
- ser afable, amigable y poseer sentido del humor.
- saber escuchar

### **Función del Mediador**

-Lograr cooperación y confianza entre las partes, ayudando a identificar intereses, planteamientos o necesidades y que el diálogo fluya, aunque al principio parezca imposible.

-Mejorar la habilidad de las partes para comunicarse, lo que permite que puedan comprender sus sentimientos recíprocamente

-Asegurarse de que las partes hayan podido expresarse al tener las mismas oportunidades de exponer sus planteamientos.

-Reducir la tensión y el conflicto, de modo que los estudiantes restablezcan su relación.

-Llegar a un acuerdo conveniente para todas partes si deciden acordar.

### **Selección de Mediadores**

La modalidad sugerida para esta institución en cuanto a los mediadores docentes es que el equipo de gestión de este establecimiento refrende una selección hecha por pares y si los elegidos no están interesados o no pueden participar, este equipo solicitará la participación de algunos docentes tomando como referencia sus habilidades sociales y el tiempo de permanencia diaria en la institución.

En cuanto a los representantes de las familias, los únicos criterios serán la voluntad de participar y que sean compatibles con los perfiles que se buscan para la mediación, especialmente que hayan demostrado respeto por el otro.

Con respecto a los estudiantes, éstos serán elegidos por sus pares, tratando de que los mismos demuestren habilidades sociales positivas, que tengan un reconocimiento positivo entre sus pares, que posean capacidad de diálogo y actitudes solidarias y que su autoestima sea suficiente como para no buscar permanentemente el reconocimiento ya que esto pondría en riesgo la esencia de su rol de mediador.

### **Etapas de la Mediación**

Aunque la mediación escolar es un proceso informal, las fases deben guardar siempre el mismo orden, deben desarrollarse todas para un adecuado proceso de mediación.

#### **Pre mediación – Identificación del conflicto**

Sesión de contacto y contrato donde se habla con las partes en conflicto por separado y se comprueba que ambas están de acuerdo en mediar, ya que los principios fundamentales de la mediación son la voluntariedad y la confidencialidad. Se explica de forma clara y sencilla en qué consiste la mediación. El mediador y/ o coordinador deben

evaluar si el conflicto es mediable o si debe ser sancionado según la reglamentación de la escuela. Si puede ser mediado, se acuerda una próxima reunión para dar inicio al proceso de mediación. En esta fase se motiva a que resuelvan su conflicto pacíficamente y la mediación es una opción.

### **Etapa I- Me presento -Presentación y reglas del juego**

En este momento se presenta el mediador y cada parte hace lo propio. Se comenta que el proceso va a ser voluntario, confidencial, respetuoso y colaborativo.

Esta fase está destinada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados y para presentar las normas que regirán el proceso. Esta información se encuentra en el Discurso del Mediador.

Discurso del Mediador. Se deben considerar los siguientes aspectos:

- explicar qué es la mediación,
- explicar que el rol del mediador es neutral,
- que las partes deben tratar de ponerse de acuerdo sin usar violencia de ningún tipo,
- explicar las normas y reglas
- explicar que el proceso es voluntario, confidencial, colaborativo y respetuoso.

### **Etapa II - ¿Me contás? Recogida de información**

Se invita a cada parte a contar sus percepciones del problema, sus sentimientos, los cambios en la relación, si los hubo y sus preocupaciones, lo que se pretende con esto es conseguir una definición general del problema, determinar cuál es el conflicto. Los mediadores utilizan la estrategia de escucha activa, por ejemplo, aclarar parafraseando o resumir para dar su feedback así las partes se mantienen en “la misma página”, es decir hablando de las mismas cosas y situaciones, entendiendo lo que se dice, lo que no implica acordar. El mediador nunca debe tomar posición o apoyar a alguna de las partes. Para

finalizar esta fase, el mediador reconoce el esfuerzo puesto en el diálogo para solucionar el conflicto.

### **Etapa III** Te pregunto –Aclarando el problema

El mediador a través de preguntas abiertas, que la mayoría de las veces comienzan con *cómo, qué o porque* trata de que se clarifique el problema al conocer sus posiciones, intereses y valores. El mediador sintetizará por partes, excluyendo las expresiones ofensivas si las hubiere. Es el momento de intentar enfocar el conflicto desde otros puntos de vista, considerar otros aspectos y tratar de que se pongan en el lugar del otro. Para finalizar el mediador ofrece un resumen con las posturas de ambas partes.

### **Etapa IV** ¿Arreglamos? Encontrando soluciones

El mediador propone que las partes sugieran como encontrar una solución al conflicto sin que resulte perjudicial para nadie e indaga sobre que estarían dispuestos a hacer para llegar a una solución. También, si hay aspectos del conflicto que no quedaron claros se debe ahondar para que la propuesta de soluciones sea más efectiva. La técnica “lluvia de ideas” es muy útil en esta etapa. La comunicación entre las partes en esta fase es directa, por lo tanto se comienza a vivenciar cooperación, comprensión y responsabilidad compartida. El mediador debe conocer las posturas de ambas partes, los sentimientos que los embargan y los valores que entran en juego; interviene pero no aporta ideas ni consejos. Cada solución propuesta es analizada y evaluada hasta llegar a una que satisfaga a ambas partes y que sea factible de llevarse a cabo o no llegar a un acuerdo. Una vez elegida la propuesta, ésta debe ser cumplida responsablemente por ambas partes y no debe dañar a nadie directa o indirectamente.

### **Etapa V** ¿Acordamos? Llegamos a un acuerdo

En esta etapa se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo al que arribaron, cómo quieren que sea la solución y cuáles son las decisiones y compromisos que deben

tomar para llevarlas a cabo. Se redacta un acta acuerdo donde quede todo bien registrado, incluso la fecha de un próximo encuentro para constatar que se esté cumpliendo lo pactado, que sea firmado por ambas partes y el mediador, a modo simbólico para su posterior revisión. Finalmente, se felicita a las partes por el acuerdo logrado y se sugiere se socialice entre amigos la decisión de acordar.

### **El acuerdo**

El acuerdo es un documento oral o escrito que denota la terminación del conflicto. Es importante recordar que el acuerdo surge de las partes, no del mediador, y si no hay acuerdo se debe respetar esa postura.

Una vez que se eligieron las opciones más convenientes para ambas partes, el mediador ayuda a escribir el acuerdo y lo firman los tres. Se entrega una copia a cada uno y se archiva el original. Se felicita a las partes y se acuerda un próximo encuentro para evaluar si el acuerdo se cumple. También se debe prever cómo se procederá en caso de que el acuerdo no se cumpla, en cuyo caso la directora será la responsable de tomar las medidas correspondientes. Todo ello debe quedar asentado en el acuerdo. Es igualmente importante que las partes informen a sus amigos que se ha llegado a un acuerdo y que el conflicto está superándose.

### **Contenidos para redactar un acuerdo**

- 1-Lugar y fecha
- 2-Nombre de las partes
- 3-Puntos del acuerdo
- 4-Lo acordado
- 5-Si existe una cláusula de confidencialidad, debe expresarse
- 6-Fecha de evaluación del cumplimiento del acuerdo
- 7-Alternativa de solución si no se cumple el acuerdo

8-Capitalizar la experiencia: incluir que harían las partes en una situación similar en el futuro.

9-Nombre del mediador

10-Firma de los que intervinieron en la mediación

6-Redactar el acuerdo del conflicto trabajado

### **La comunicación**

Frente a una misma situación o estímulo no todos reaccionamos del mismo modo puesto que nuestros valores, creencias y percepciones inciden en nuestro accionar.

Tomemos por ejemplo, nuestra percepción visual. ¿Qué ves cuándo miras esta figura?



Algunas personas ven a una mujer joven y otros ven a una señora mayor.

Entre los elementos que condicionan nuestra percepción del comportamiento y actitudes de los demás se encuentran los prejuicios y los estereotipos.

Un estereotipo es “una imagen, idea o noción inmutable que tiene un grupo social sobre otro, al que le son atribuidos de forma generalizada conductas, cualidades, habilidades o rasgos distintivos, como por ejemplo, nacionalidad, sexo, clase social, orientación sexual o profesión,” (Significados.com, s.f.).

De acuerdo al Colectivo AMANI (1995), los seres humanos tendemos a actuar de la forma en que los demás esperan que lo hagamos y también así percibimos el comportamiento del otro. Este efecto, es generado también por los prejuicios, “una idea

u opinión preconcebida –generalmente negativa- respecto de algo o alguien, es decir un juicio formado antes de tener la oportunidad de experimentar la realidad directamente.” (RAE. Com, s.f.)

En una interacción tanto las palabras como los gestos adquieren significado. En cualquier proceso comunicativo se encuentran los siguientes elementos:

- un componente verbal (el mensaje que se emite)
- un componente para-verbal (voz, tono, acento, ritmo, volumen)
- un componente no verbal (gestos, postura física, mirada, sonrisas, expresión facial, distancia)
- un contexto o situación social donde el discurso se produce.

### **Recursos del Mediador**

En las etapas II y III Cuéntame y aclarar el problema respectivamente, es importante la escucha activa ya que a través de ella se podrá identificar los intereses y necesidades. En la etapa II las partes exponen su versión del conflicto, lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo ha cambiado su comportamiento y cómo se encuentra la relación con el otro. En la etapa III, el mediador intentará usar diferentes herramientas, preguntas abiertas, por ejemplo, para dejar el problema en claro, buscando identificar los nudos del conflicto,

El mediador puede manifestar su interés por el conflicto diciendo que le gustaría escuchar que piensa y como se siente cada uno, que ha sucedido y si hay más personas implicadas. Al finalizar esta fase, se realiza un resumen con las posturas de ambas partes.

Entonces la escucha activa es esencial en estas etapas. Ello implica dejar de lado nuestro propio punto de vista para “ver” el punto de vista del otro, es decir para empatizar. Cuando decimos escucha activa nos referimos a las acciones que llevamos a cabo

mientras escuchamos como por ejemplo, preguntar, parafrasear, clarificar, repetir, interpretar y resumir.

### **Técnicas de Escucha Activa**

a-Clarificación: es una pregunta que se realiza después de un mensaje ambiguo, para tratar de entender, por ejemplo, ¿"querés decir que ...?"

b-Parafrasear: se repite lo dicho por el mediado pero tratando de simplificarlo o expandirlo para avanzar en el acuerdo. El mediador reformula el contenido del mensaje, refiriéndose a las ideas principales y a las emociones. Este mecanismo es beneficioso puesto que ayuda a las personas a que se enfoquen en el contenido de su discurso y dejen de lado las autodefensas iniciales.

c-Repetir: se repite palabra por palabra las partes más significativas de lo que dice la otra persona pero cambiando el pronombre. Por ejemplo, "lo que vos decís es...(textual)

d-Reflejo: repetición de los sentimientos o de la parte afectiva del mensaje del otro. Esta técnica ayuda a que el otro se sienta comprendido, se anime a expresar sus sentimientos y a ser más consciente de ellos.

e-Resumir: tomar las partes más importantes de lo dicho y combinarlas para formar un enunciado coherente. Por ejemplo, "Resumiendo, cuando comenzó..., luego ..."

f-Realizar preguntar abiertas: como por ejemplo, las que comienzan con qué, cómo y cuándo.

Durante la escucha activa tener en cuenta lo siguiente:

-siempre mantener una actitud de respeto, no interrumpir, prestar atención, no cambiar de tema.

-buscar siempre un lugar adecuado para el diálogo.

-ponerse en el lugar del otro, empatizar.

-mostrar coherencia entre lo que se dice y lo no verbal, por ejemplo, gestos.

-hacer preguntas que faciliten la comunicación pero que no hagan sentir a los mediados como si estuviesen en un interrogatorio.

-respetar los silencios

-no ignorar los sentimientos de la otra persona

-no fingir haber comprendido.

-no hablar de uno mismo

¿Por qué a veces la escucha no es efectiva?

Porque

-estamos apurados

-somos impacientes

-sentimos temor o inseguridad

-estamos cansados

Recuerden que el mediador no debe aconsejar, instruir, descalificar, amenazar o presionar.

## **Anexo F**

### **Capítulo 2 -Entrenamiento de Mediadores: Metodología**

Bajo la metodología de taller se propone el desarrollo del entrenamiento de mediadores adultos y de pares utilizando un enfoque orientado a la acción, es decir aprender-haciendo. Se desarrollarán actividades grupales ya que la mediación es una práctica de relaciones y de ese modo pueden aprehender el significado de trabajar como equipo demostrando una buena dinámica cooperativa.

Las sesiones del taller se desarrollarán de forma activa, dinámica y participativa, teniendo en cuenta las edades de los participantes. Los encuentros tendrán una parte teórica, expositiva y una parte práctica donde se entrenarán los diferentes conceptos trabajados. Se utilizarán diferentes dinámicas adaptadas a cada situación para mantener al grupo enfocado y motivado.

Los capacitadores generarán en todo momento un clima que conduzca al diálogo, que fomente el planteamiento de dudas y que acepte comentarios y sugerencias de los participantes, favoreciendo de ese modo un aprendizaje experiencial.

En un primer momento se capacitará a los adultos –profesores y familia y luego ellos ayudarán con la capacitación de estudiantes. Para cada grupo se proponen reuniones presenciales a llevarse a cabo en el establecimiento pero fuera del horario escolar.

El entrenamiento estará dividido en cinco encuentros de aproximadamente dos horas cada uno. Esta organización permitirá la apropiación de conceptos y la puesta en práctica de las nociones básicas de la mediación escolar.

Cada encuentro se organizará de la siguiente manera

- |                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| 1-Actividad para romper el hielo. | 2-Presentación de un caso.     |
| 3-Presentación de la teoría.      | 4-Tarea para la próxima sesión |

\*Fases 2 y 3 pueden intercambiar el orden

#### **Encuentro N° 1 Descubriendo la mediación**

### Objetivos:

- Considerar la Mediación como un sistema alternativo a la resolución de conflictos
- Distinguir que situaciones pueden ser un conflicto mediable
- Apropiarse de los conceptos básicos de resolución de conflictos.

### Actividades

#### 1- Juego: Saludos de paz (10 minutos)

Se solicita a los participantes que desde el lugar en el que se encuentran saluden a otro participante como normalmente lo hacen. Una vez que están en pares el docente explica que cuando escuchen la música deben caminar por el aula pero con el par y deben saludar a otro par con un saludo pacífico, que transmita paz a los que están saludando. Luego, cuando la música se reinicia, esta vez los cuatro saludarán a otros cuatro con un saludo de paz diferente y así sucesivamente hasta que todos los participantes formen un solo grupo y acuerden un saludo de paz que los represente.

#### 2- Conflicto (40 minutos)

A-Presentación de conceptos básicos y tipos de conflictos. Causas.

B-En grupos escuchan el cuento de la Cenicienta y determinen los diferentes conflictos y sus posibles causas. Conteste - Si fueses Cenicienta, ¿cómo afrontarías el problema?

#### 3-La mediación escolar (40 minutos)

A-Una vez que se hizo la puesta en común a la pregunta anterior, se indaga a los participantes sobre que entienden por Mediación Escolar. Se pide a los asistentes que completen la definición:

*La \_\_\_\_\_ escolar es una negociación llevada a cabo con la ayuda de una \_\_\_\_\_ parte neutral llamada \_\_\_\_\_, que no es un árbitro ni un juez pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en \_\_\_\_\_.*

Luego los capacitadores presentan la definición, las características y los principios de la misma.

B-Usando la técnica lluvia de ideas, proponga a los participantes elaborar un perfil de mediador. Luego solicite a cada grupo que brinde una característica y vaya escribiendo en la pizarra para elaborar su perfil. Finalmente coteje la lista de la pizarra con la de la guía.

C-Los capacitadores harán una presentación de Power Point sobre las fases de la mediación, explicando y ejemplificando cada una.

4-Tarea- Explicar la consigna (10 minutos)

a-Observa en los distintos espacios de la escuela cómo se relacionan tus compañeros.

¿Son amigables o se agreden? Da ejemplos de ambas situaciones.

b-Describe un conflicto entre compañeros que hayas podido observar. En tu opinión, ¿ese conflicto se puede mediar? ¿Por qué? ¿Por qué no?

Recuerda: Es importante hacer la tarea ya que te ayudará a comprender y aprender mejor la teoría.

## **Encuentro 2** ¡Nos sentemos a charlar!

### Objetivos

- Comprender las etapas de pre-mediación y la etapa 1 de la técnica de mediación.
- Practicar para adquirir las habilidades necesarias que ayudarán a ser un buen mediador.

La mediación en esta institución podrá ser solicitada a través de las siguientes vías:

- Derivado por un profesor o un compañero.
- Solicitar la mediación personalmente.
- Depositar en el buzón habilitado la petición.

### Actividades

1-Juego “De a dos” (10 minutos)

El objetivo del juego es que de a dos y con su propio cuerpo puedan hacer diferentes cosas: figuras, animales, posturas. Lo importante es que se deben poner de

acuerdo y pensar cómo hacerlo permaneciendo siempre juntos y apoyándose de alguna manera uno en el otro.

El profesor da las indicaciones, espera que los pares se pongan de acuerdo y luego pide que muestren su versión al resto del grupo.

Ejemplo de instrucciones: Siempre con tu compañero,

-¿Pueden formar un círculo?    -¿Cómo cruzan un arroyito con agua y piedras grandes?

-¿Pueden transformarse en un elefante?                      -¿Pueden formar alguna letra?

Reflexión: ¿Cómo te sentiste al principio de cada una de las actividades requeridas? ¿Fue difícil ponerse de acuerdo? ¿Cómo te sentiste al final de cada actividad?

2-Puesta en común de la tarea anterior. (15 minutos)

Se solicitará a los participantes que comenten sobre lo que observaron.

Después se realizará una revisión de los conceptos básicos de conflicto.

3-Presentación y ejercitación de las etapas de mediación. (70 minutos)

### **Pre mediación – Identificación del conflicto**

Actividad Se requiere que los asistentes brinden ideas sobre cómo invitar a participar a cada una de las partes involucradas en el conflicto. El profesor anota en la pizarra todas las sugerencias vertidas en la lluvia de ideas. Elaboran la invitación y luego solicita que se separen en dos grandes grupos. Comunica a los participantes que un grupo tendrá el rol de mediador y el otro de parte en un conflicto.

Les explica que deben compenetrarse en su rol, utilizando sentimientos y reacciones reales, no necesariamente personales, para hacer la actividad lo más realista posible para aprender mejor.

Después de veinte minutos, los capacitadores solicitarán que los role-plays se lleven a cabo para el resto de la clase. Cuando terminan, ambas partes dan feedback sobre

la actuación de cada uno. Por ejemplo, pueden decir que uno parecía enojado y el otro decir que tenía miedo.

### **Etapa I- ¿Quiénes somos? Presentación y reglas de juego**

Actividad: se solicita que se dividan en grupos de tres. Se recuerda cuáles son las reglas y principios de la mediación y el rol de los mediadores, en especial se resalta que el mediador no tiene poder para imponer ningún acuerdo, sino que su rol es acompañarlos para que se pongan de acuerdo y superen el conflicto.

A continuación, utilizando la técnica lluvia de ideas en el grupo, se construye el discurso del mediador.

Cuando los participantes ya han pensado en su discurso, se los divide en pares. Para demostrar la actividad, a través de un role-play en el que el capacitador cumple el rol de una de las partes y un participante el de mediador, se presenta la situación ante todo el grupo quienes deben controlar, mirando la pizarra, si todos los aspectos básicos de esta etapa se consideraron. Se hace una puesta en común respondiendo las preguntas sobre los aspectos observados.

Luego los participantes son invitados a representar la situación cambiando de roles una vez que terminaron su parte.

4-Tarea: (10 minutos)

a-Reflexionar sobre la idea del poder que tienen las palabras y los gestos.

b-Cuando un compañero está en un problema, ¿qué palabras uso para calmarlo?

c-Si tuviese que ser mediador, ¿qué preguntas o palabras podría utilizar para lograr comprender qué le pasa?

Recuerda que hacer la tarea es beneficioso porque te ayuda a recordar lo que vimos en el taller.

### **Encuentro 3: Cuéntame y Aclaremos el problema**

## ✚ Etapa II Recogida de información

## ✚ Etapa III Aclaración del problema

### Objetivos

- Poner en práctica las etapas I, II y III de la mediación.
- Conocer las técnicas a implementar en las etapas II y III
- Comprender la importancia de la comunicación y de la escucha activa.

### Actividades

#### 1-Juego: “Susurros chinos” (10 minutos)

Se forman grupos de seis y los capacitadores entregarán un trozo de papel con una oración escrita que sólo el participante que lo recibe lo puede leer. Luego le solicita a dicha persona que susurre la oración en el oído del participante que está a su derecha. Éste debe hacer lo mismo hasta que el último debe escribir la oración según la escuchó.

Se reflexiona sobre la actividad haciendo hincapié en la escucha.

#### -Puesta en común de la tarea anterior. (15 minutos)

#### 3-La comunicación (15 minutos)



### Actividad

A- ¿Qué ves cuándo miras esta figura?

B- ¿Recuerdas el cuento de Cenicienta? Leer el cuento de “La Madrastra de Cenicienta” de María Isabel González (citado en Horowitz, 2012, pp 35-36). Después reflexiona sobre cómo percibimos la realidad.

#### *La Madrastra de Cenicienta*

*Conocí a un mercader; el pobre hombre había perdido a su esposa y tenía una joven hija.*

*Mis hijas y yo somos de tan buen corazón que nos compadecemos de ellos, y entonces me dije: vamos a mitigar la soledad de esta pobre gente. Nosotras*

*estábamos solas, aún cuando nuestra belleza no nos privaba de oportunidades de volver a formar una familia. No pasó mucho tiempo y me casé con ese hombre.*

*Esta nueva hija mía necesitaba aprender los deberes de una buena mujer, las tareas de la casa (limpiar el horno, barrer, coser, lavar, etc.) y como yo no quería estropear su ropita, le di unas ropas viejas para que estuviera cómoda mientras trabajaba.*

*Un día, el rey anunció que haría un gran baile en honor de su hijo e invitó a todas las damas de la comarca. Claro que yo no podía permitir que asistiera Cenicienta, tan joven y ocupada, y en medio de tanta gente, entonces aproveché para que se luciera con todo lo que le habíamos enseñado tan amorosamente, tanto yo como sus hermanas; la pobrecita llegado el día lloraba de agradecimiento por evitarle el fastidio de estas reuniones de sociedad y porque luciríamos nuestros encantos naturales, realzados con las prendas confeccionadas por ella, que con tanto amor y dedicación le habíamos enseñado a realizar.*

*¡Ah!, el baile era el lugar al que asistíamos por obligación. Claro, ni mis hermosas hijas ni yo pretendíamos una mirada del príncipe, pero había que cumplir solícitamente con el deber. Me consuela saber que Cenicienta, después de ayudarnos y ordenar nuestras cosas, se fue a dormir tranquila. ¡Es que la queremos tanto!*

*El príncipe bailó con una desconocida, muy bien vestida, claro, para cubrir sus defectos tal vez. Seguramente lo hipnotizó con algún hechizo, pero igual yo estaba contenta.*

*Después de las doce, el príncipe apareció con cara larga y un zapatito de cristal en la mano. ¡Se acabó la fiesta! (Menos mal)*

*Al otro día recorría la ciudad el heraldo del príncipe con ese zapatito probándoselo a cada dama, casa por casa.*

*Nosotros rogábamos que no nos quedara, porque quien lo calzara debía casarse con el príncipe, tan feo y aburrido.*

*¡Qué alegría nos dio que a Cenicienta le calzara bien el zapatito! No sé cómo habrá sido porque sus pies son grandes. Pero bueno, al final se casó con el príncipe y somos todas felices, sobre todo yo, que cumplí con mi deber de buena madre.*

Actividad: Los capacitadores presentan en Power Point la parte teórica de este encuentro –comunicación y escucha activa. Estrategias. (15 minutos)

3-Soledad, estudiante, 14 años: “Estoy harta de que me acusen de ser la que arma líos. Yo empujé a Martina porque ella comienza a insultarme primero. ¿Hasta cuándo voy a ser yo la culpable?”

-Respuesta A-Pareces muy enojada porque siempre te acusan de armar los conflictos.

-Respuesta B-¿qué quieres decir exactamente con que estás harta de ser acusada?

-Respuesta C-Parece que la situación que estás viviendo te resulta intolerable. Sientes que te acusan de armar líos, mientras que vos sólo tratás de defenderte de las agresiones de los demás.

1-Mario, estudiante de 16 años, “Me siento muy nervioso cuando tengo que dar lección oral”

-Respuesta A ¿Podrías decirme que significa para vos estar nervioso?

-Respuesta B –Sientes ansiedad cuando tienen que hablar frente a un grupo de personas

2-William, estudiante, 15 años: “Desde que ingresé a la escuela mis compañeros me molestan. Realmente no sé cómo solucionarlo.

-Respuesta A-¿Podrías decirme a qué te refieres con solucionarlo?

-Respuesta B –Has soportado durante meses que tus compañeros te molesten.

Actividad: A-Identifique las siguientes técnicas de escucha activa: clarificación, paráfrasis, reflejo o resumen. (15 minutos)

María, estudiante, 15 años: “Estoy cansada de mis compañeros. Me pegan, me acosan, me insultan. Me harté y le pegué a Sonia y por su culpa perdí a mis amigas porque ella las pone en mi contra. No sirvo para nada, todo es un caos.

-Clarificación: \_\_\_\_\_

-Paráfrasis: \_\_\_\_\_

-Reflejo: \_\_\_\_\_

-Síntesis: \_\_\_\_\_

Actividad: Los participantes se dividen en grupos de cuatro y se enumeran del uno al cuatro. Los profesores distribuirán copias siguiendo el siguiente criterio:

-los participantes con el número 1 serán mediadores

-los participantes con el número 2 serán el estudiante A

-los participantes con el número 3 serán el estudiante B

-los participantes con el número 4 serán los observadores que deberán completar la ficha con información sobre los momentos de escucha activa. (30 minutos)

Observador: Complete la siguiente ficha

Mediador: debe iniciar la actividad desde la fase 1 del proceso de mediación

(Discurso inicial) y terminar con la etapa III.

Estudiante A: Usted es un estudiante nuevo en 2° 1° y le está costando adaptarse ya que a pesar de haber hecho un pequeño grupo de amigos, varios de los otros alumnos lo hostigan poniéndole apodos, rompiendo y robando sus útiles e incluso lo han golpeado. Lo que más le molesta es que en su banco muchas veces encuentra carteles con la palabra “mariquita”, y aunque nadie lo llama así en la cara, sabe que hablan y se ríen de sus modales a sus espaldas. En la clase de Educación Física de la semana anterior, justo cuando llegaba la profesora, uno de sus compañeros le gritó “pluma, pluma, gay” y usted reaccionó inmediatamente pegándole piñas y patadas. Luego de separarlos, la profesora lo lleva a dirección y le sugiere que acuda a Mediación con el compañero que tuvo la pelea.

Estudiante B-Usted es alumno de 2° 1° en el I.P.E.M. N° 193. Sus hermanos mayores fueron todos a la misma institución y su familia es muy reconocida en esa comunidad. Todos sus amigos de la escuela primaria también asisten a su mismo curso. Usted tiene un buen rendimiento académico, con una vida social activa, es buen deportista y un poco popular entre sus compañeros. En general no es líder y sigue lo que hacen los demás. La semana pasada en la clase de Educación Física presencié cómo sus compañeros se burlaban y se reían de un compañero. Sin saber muy bien por qué, le gritó “pluma, pluma gay”. Todos se rieron y usted se sintió el centro de atención. Para su sorpresa, su compañero del cual se burlaban le cayó a golpes de puño y patadas. Usted cree que este compañero reaccionó de forma exagerada. Luego de separarlos, la profesora de Educación Física lo llevó a dirección y le sugirió que asista a Mediación con el compañero que tuvo la pelea.

1-Discurso inicial	¿Observó todas las recomendaciones para esta etapa?	Si	No
2-En la segunda fase	¿Permitió que expusieran el problema observando las recomendaciones dadas?		
3-En la tercera fase	-Tipo de comunicación no verbal -Técnicas de escucha activa utilizadas	Frecuencia	
	_____		
	_____		
	_____		
	_____		

Tarea (5 minutos)

Identificar en cada conversación que mantengas los elementos verbales y no verbales usados por vos y por tu interlocutor. ¿Cuál usas más? ¿Por qué?

#### **Encuentro 4 ¿Tenemos un acuerdo?**

 **Etapa IV ¿Arreglamos? Encontrando soluciones**

 **Etapa V ¿Acordamos? Llegamos a un acuerdo**

#### Objetivos

-Practicar como llegar a acuerdos y evaluar propuestas.

-Elaborar protocolos de acuerdo.

#### Actividad

1-Juego: Viaje fantástico (10 minutos)

Se divide el curso en grupos de tres. Se les solicita que imaginen que tienen una alfombra mágica y que pueden viajar a dónde quieran. Deben decidir a qué lugar irán,

qué llevarán ya que sólo pueden optar por dos elementos en total y las razones de su elección de los objetos y del lugar.

2-Puesta en común de la tarea. Revisión de las etapas I, II y III. (15 minutos)

3-Etapa IV - ¿Acordamos? Llegamos a un acuerdo

Actividad Preguntas disparadoras: ¿Cómo podríamos encontrar una solución al conflicto trabajado? ¿Qué estarían dispuestos a hacer? (5 minutos)

Actividad: Los talleristas presentan las Etapas IV y V de la mediación. (15 minutos)

Actividad: En pares realiza la siguiente actividad basada en uno de los conflictos trabajados. Un alumno tiene el rol A y el otro B. (20)

Fase 1 Pensar

-Piensa en tus intereses y necesidades y confecciona una lista.

-Piensa en los intereses de la otra persona. Haz una lista.

-Piensa en los intereses conjuntos. Haz una lista.

Fase 2 Lluvia de ideas

-Den ideas, opciones.

Fase 3 Filtrar

Una vez que tienen las opciones, debatir:

¿Cuáles pueden servir? -¿Cuáles son inútiles? ¿Cuáles van a durar mucho tiempo?

¿Cuáles son justas para ambos?

Fase 4 Acordar

En este momento se combinan las opciones y se elige:

-las que sean beneficiosas para ambas partes.

-las que se van a poder usar

-las que son justas para ambos.

-las que perdurarán en el tiempo.

Actividad: Redactar un acuerdo (10)

#### **4º Fase**                    **Difusión y lineamientos**

#### **Encuentro 5** ¡Al fin ... mediadores!

Objetivo

- Repasar y reflexionar sobre el sistema de mediación que se propone para la escuela.
- Evaluar los logros alcanzados en el entrenamiento

Actividad

#### 1-Juego La máquina humana (15)

En grupos de diez asistentes se solicita que formen una fila y se les brinda la primera consigna. Una vez que escuchen la chicharra uno a uno elegirá un sonido y una parte de su cuerpo para mover coordinadamente. Luego, una vez finalizada la elección de cada participante, se hará sonar nuevamente la chicharra y todos simultáneamente deberán realizar el sonido y el movimiento seleccionado con el objetivo de posteriormente reflexionar sobre la necesidad de complementar roles y actividades para conformar una máquina humana.

Actividad

#### 2-Puesta en común de la tarea anterior. Revisión del entrenamiento (20)

#### 3-Elaboración de un plan de difusión sobre la Mediación Escolar en el I.P.E.M. N° 193.

Actividad: Para promover el proyecto de resolución pacífica de conflictos –Mediación Escolar, se sugiere:

- el lanzamiento del programa se realice en un acto formal con presencia de toda la comunidad educativa –docentes, administrativos, personal de maestranza, alumnos y familia donde se presentarán a los mediadores y coordinadores del programa.
- colocar información sobre el proyecto en afiches en lugares claves de la institución.

- Publicar en afiches y flyers el procedimiento para solicitar la mediación, quienes son los coordinadores y teléfonos de contacto.
- colocar buzones donde quienes necesitan mediación pueden dejar sus datos.
- informar a la comunidad educativa los lugares destinados a la mediación.
- que el equipo de gestión apoye a los coordinadores y mediadores orientando cuando sea necesario.
- que se habilite un cuaderno para registrar las solicitudes de mediación y otro donde se archivarán los acuerdos.

**Anexo G****Juego “La Máquina Humana”**

En grupos de diez asistentes se solicita que formen una fila y se les brinda la primera consigna. Una vez que escuchen la chicharra uno a uno elegirá un sonido y una parte de su cuerpo para mover coordinadamente. Luego, una vez finalizada la elección de cada participante, se hará sonar nuevamente la chicharra y todos simultáneamente deberán realizar el sonido y el movimiento seleccionado con el objetivo de posteriormente reflexionar sobre la necesidad de complementar roles y actividades para conformar una máquina humana.

## Anexo H

## Ficha para Capacitadores

<b>Ficha para Capacitadores I.P.E.M. N° 193 “José María Paz”</b>		
Encuentro N°	Entrenamiento en Mediación Escolar	
N° de participantes	Fecha:	
Capacitador/es		Comentarios
Para reflexionar: -¿Se cumplieron los objetivos propuestos? -¿Las consignas de las actividades fueron claras? -¿Qué ajustes son necesarios? -Sugerencias para el próximo encuentro		

Fuente: Elaboración propia