



TEKOMBO'E HA TEMBIKUA
Montevideo
Ministerio de
EDUCACIÓN, CIENCIAS

TETĀ REKUĀI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente

Manual de mediación escolar

Guía para formadores



py'aguapy
AULAS LIBRES DE VIOLENCIA







Programa Regional de Formación en Democracia y Ciudadanía
para la Garantía de los Derechos Humanos

Ministro de Educación y Ciencias

Eduardo Petta San Martín

Viceministro de Educación Básica

Robert Cano

**Directora General de Protección y Promoción
de los Derechos de la Niñez
y Adolescencia**

Sonia Elena Escauriza Chirife

**Directora de la Oficina Regional en Paraguay
de la Organización de los Estados Iberoame-
ricanos para la Educación, la Ciencia
y la Cultura**

Miriam Preckler Galguera

**Director Ejecutivo de la Coordinadora por los
Derechos de la Infancia y la Adolescencia**

Aníbal Cabrera



Ficha técnica

ELABORADORA

Consultora

- Nora Lezcano Chaves

Agradecimientos especiales a los técnicos de las Direcciones que acompañaron el proceso de revisión y ajustes, de las siguientes Instituciones/Organizaciones:

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS

- Dirección General de Protección y Promoción de los Derechos de la Niñez y Adolescencia – Dpto. de Promoción
- Dirección General de Desarrollo Educativo – Dirección de Orientación Educativa
- Dirección General de Gestión Educativa Departamental – Dirección de Gestión Pedagógica – Dirección de Gestión Administrativa
- Dirección General de Educación Indígena – Dpto. de Asesoría Jurídica
- Dirección General de Asesoría Jurídica – Dirección de Asuntos Legales y Mediación
- Dirección General de Educación en Derechos Humanos – Dirección de Políticas de Derechos Humanos
- Dirección General del Tercer Ciclo de la Educación Básica y de la Educación Media.
- Dirección General de Educación Permanente – Dirección de Educación profesional – Dirección de Educación Básica y Media.

MINISTERIO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Dirección General de Protección y Promoción de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes - Coordinación de Prevención de las Violencias.

MINISTERIO DEL INTERIOR

- Dirección de Políticas de Seguridad Ciudadana
- Dirección de Enlace Ciudadano y Multiagencial

MINISTERIO DE LA MUJER

- Dirección General contra toda forma de violencia

AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

- Fondo de Población de las Naciones Unidas

A LAS ORGANIZACIONES CIVILES

- Plan Internacional – Paraguay
- Coordinadora por los Derechos de la Infancia y Adolescencia

COORDINACIÓN GENERAL: Digna Gauto

EDICIÓN: Capicúa – Estudio de Comunicación

DISEÑO: Sara Paredes

Este material fue producido en el marco del Programa Regional de Formación en Democracia y Ciudadanía para la Garantía de los Derechos Humanos, desde el Objetivo N° 4: “Formación a formadores en convivencia, protección colectiva y ciudadanía”, que cuenta con la subvención de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo – AECID, 2018/SPE/0000400209, cuyo proyecto en Paraguay se denomina AULAS LIBRES DE VIOLENCIA, como afianzamiento de política pública promovida por el MEC y ejecutado con la asistencia de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Ciencia y la Cultura, con la colaboración y acompañamiento de la Coordinadora por los derechos de la Infancia y Adolescencia (CDIA) y el apoyo del Fondo de Población de la Naciones Unidas (UNFPA).

Paraguay – Septiembre 2020



Este material es propiedad intelectual del MEC, la OEI y la AECID se autoriza su re - producción parcial o total siempre que se nombre, a los titulares de los derechos.

Para facilitar la lectura y por economía lingüística, en este material se ha utilizado la forma masculina de los sustantivos y sus modificadores en la mayoría de los casos, para referirse a varones y mujeres, respetando la disposición de la Real Academia Española de la Lengua que reza al respecto: "...en la lengua está prevista la posibilidad de referirse a colectivos mixtos a través del genérico gramatical masculino, posibilidad en la que no debe verse intención discriminatoria alguna, sino la aplicación de la ley lingüística de la economía expresiva...".

(Fuente: RAE. Diccionario Panhispánico de Dudas, 2005).

Contenido

1. Presentación.....	11
2. Capítulo I. Marcos de referencias.....	13
- Marco normativo.....	13
- Marco de políticas públicas.....	22
3. Capítulo II. La mediación.....	25
- ¿Cuál es la contribución y a quiénes va dirigido el Manual de mediación escolar?.....	25
- ¿Qué objetivos propone el Manual de mediación escolar?.....	26
- La mediación como mecanismo pacífico de resolución de conflictos en el ámbito educativo.....	27
- ¿Cuáles son las características o principios de la mediación escolar?.....	33
- ¿Cuáles son algunas de las ventajas de la mediación escolar?.....	35
- Procedimiento de la mediación escolar.....	36
- Herramientas de la mediación escolar.....	37
- ¿Qué recursos son necesarios para implementar y desarrollar la mediación escolar?.....	42
- Formalización del procedimiento de la mediación escolar.....	43
4. Capítulo III. Cómo desarrollar la mediación en el ámbito escolar.....	44
- Fase o etapa 1. Apertura de la mediación escolar.....	52
- Fase o etapa 2. Identificando las posiciones e intereses.....	58
- Fase o etapa 3. La negociación mediada.....	62
- Fase o etapa 4. Cierre de la mediación.....	63
5. Bibliografía.....	78
6. Anexo.....	81

Abreviaturas, siglas y acrónimos

CDN: Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.

CEDAW: Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

MEC: Ministerio de Educación y Ciencias.

PLANPcD: Plan de Acción Nacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad.

PND: Plan Nacional de Desarrollo.

OEI: Organización de Estados Iberoamericanos.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

TIC: Tecnología de la información y la comunicación.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

UNICEF: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

Glosario

Autocomponerse: se refiere a que las partes tienen el poder y la libertad de resolver por sí mismas el conflicto que las vinculan, y construir posibles acuerdos.

Asuntos mediables: los conflictos que surgen de una relación contractual (donde hay acuerdo de voluntades), en el ámbito laboral, familiar, escolar, comunitario, etc. o se relacionen a dicho vínculo contractual, siempre que la ley permita que esos asuntos sean pasibles de ser resueltos por la transacción (negociación), la conciliación o el arbitraje.

Conflicto: choque de posiciones, ideas, intereses, pensamientos, sentimientos entre dos o más personas físicas o jurídicas que intentan tener la razón. También es conocido como problema.

Caucus: denominación de las sesiones privadas.

Conflicto intragrupal: el que sucede dentro de los grupos de personas.

Conflicto intergrupalo: el que sucede entre los grupos de personas.

Conflicto intrapersonal: el que sucede dentro de la misma persona.

Conflicto interpersonal: el que sucede entre las personas.

Conflicto latente: es el que aún no se ha manifestado.

Conflicto manifiesto: es el que ha dejado de ser latente y se ha expresado como tal.

Mediación: es un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado, denominado mediador.

Mediador/a: persona que, sin parte, es la tercera neutral y calificada para facilitar la mediación.

Mediación escolar: cuando la mediación es implementada para prevenir, gestionar o resolver positivamente los conflictos en el ámbito escolar.

Mecanismos no-adversariales: son procedimientos en donde las partes implicadas en el conflicto no se reconocen como adversarias donde una gana y otra pierde, sino que se busca que ambas ganen y trabajen de manera colaborativa.

Las 3 P: es el nombre de la estructura del conflicto, la integran: las partes, el problema y proceso.

Partes: son las personas que protagonizan el origen el conflicto y participan en el proceso de la búsqueda de su solución.

Sana interdependencia: relacionamiento entre las partes, quienes toman conciencia del trabajo colaborativo que requiere realizar para construir posibles acuerdos al conflicto que las vincula.

Socios-cooperantes: cuando las partes trabajan como colaboradoras y de manera conjunta.

Presentación

El Estado paraguayo reconoce a niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos; esto garantiza el abordaje adecuado de la prevención de toda forma de violencia en el ámbito educativo, donde constantemente están expuestos a una gama de situaciones que pueden afectar profundamente su desarrollo personal y social.

La realidad de nuestro país nos interpela y demanda una respuesta más eficaz y oportuna. Según los reportes del servicio de Fono Ayuda 147 del Ministerio de la Niñez y Adolescencia, en los meses de junio, julio y agosto del año 2020 han aumentado considerablemente las denuncias, y esto reclama la atención urgente y la articulación e intervención eficaz de las instancias pertinentes.

Contar con datos oportunos como un punto de partida insoslayable es una necesidad; por ello, a continuación, se consignan los datos citados como una llamada hacia la pronta aplicación de políticas públicas que acompañen la protección y promoción de derechos.

El problema de las diferentes vulneraciones de derechos hacia niñas, niños y adolescentes en el ámbito educativo, no suele ser comprendido en todas sus dimensiones por el común de la gente, ya que se encuadre como un método disciplinario. Se tiende a creer que todo lo que ocurre en las instituciones educativas es por el bien de la persona, y tendría que ser así; pero últimamente se han vivido situaciones que sobrepasan a toda realidad, trasgrediendo derechos, y quienes más lo resienten son las personas que viven en condiciones de vulnerabilidad o aquellas que viven con discapacidad.

En relación a la problemática expuesta, tendemos a pensar que los agresores son personas desconocidas, con bajos niveles educativos, muchos de ellos adictos al alcohol o a las drogas. Sin embargo, frente a este tipo de fenómenos, un sinnúmero de casos de violencia se originan en el seno familiar y en las propias instituciones que deben ser garantes de los derechos, como lo son las instituciones educativas.

A pesar de que la violencia siempre ha estado presente en varias situaciones de nuestras vidas, la sociedad no tiene que

CANTIDAD DE DENUNCIAS DE VULNERACIONES HACIA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES - JUNIO 2020

VULNERACIONES	JUNIO
1 Abandono	38
2 Abuso sexual	102
3 Asuntos legales	138
4 Desplazamientos de niñas, niños y/o adolescentes	5
5 Explotación comercial	19
6 Explotación sexual	8
7 Maltrato	400
8 Negligencia	11
9 Negligencia institucional	3
10 Niños, niñas y/o adolescentes en situación de calle	71
11 Niños, niñas y/o adolescentes extraviado o desaparecido	9
12 Otras vulneraciones	1
13 Prácticas dañinas	2
14 Salud	25
15 Situación de riesgo	100
16 Uso, abuso y dependencia de sustancias psicoactivas y conductas adictivas	10
17 Violación del deber de cuidado	219
18 Zonas de desastre	3
19 Discriminación	1
TOTAL GENERAL	1.981

CANTIDAD DE DENUNCIAS DE VULNERACIONES HACIA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES - JULIO 2020

VULNERACIONES	JULIO
1 Abandono	38
2 Abuso sexual	102
3 Bullying	3
4 Asuntos legales	148
5 Desplazamientos de niñas, niños y/o adolescentes	7
6 Discriminación	1
7 Explotación comercial	7
8 Explotación sexual	8
9 Maltrato	410
10 Negligencia	2
11 Niños, niñas y/o adolescentes en situación de calle	49
12 Niños, niñas y/o adolescentes extraviado o desaparecido	5
13 Otras vulneraciones	1
14 Prácticas dañinas	1
15 Situación de riesgo	128
16 Salud	25
17 Uso, abuso y dependencia de sustancias psicoactivas y conductas adictivas	12
18 Violación del deber de cuidado	281
TOTAL GENERAL	1.981

CANTIDAD DE DENUNCIAS DE VULNERACIONES HACIA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES - AGOSTO 2020

VULNERACIONES	AGOSTO
1 Abandono	17
2 Abuso sexual	51
3 Acoso o bullying	3
4 Asuntos legales	115
5 Desplazamientos de niños, niñas y/o adolescentes	7
6 Discriminación	0
7 Embarazo precoz	0
8 Explotación comercial	7
9 Explotación sexual	10
10 Matrimonio	171
11 Migración de niñas	0
12 Huir de niñas	1
13 Necesidades básicas	0
14 Negligencia	8
15 Negligencia institucional	5
16 Niños, niñas y/o adolescentes en situación de calle	81
17 Niños, niñas y/o adolescentes extraviado o desaparecido	6
18 Otras vulneraciones	0
19 Prácticas dañinas	0
20 Relacionados a la violencia	0
21 Salud	45
22 Situación de riesgo	107
23 Uso, abuso y dependencia de sustancias psicoactivas y conductas adictivas	13
24 Violación del deber de cuidado	208
25 Zonas de desastre	2
26 Secuestro	1
TOTAL GENERAL	1.098

aceptarla como una parte inevitable de la condición humana. Siempre ha habido violencia, pero también siempre han surgido sistemas, métodos o procedimientos para prevenirla o simplemente limitar su aparición; por ello, son necesarias la reflexión y la adopción de comportamientos que la adviertan entre todos los sectores y la comunidad educativa.

El mejor sistema de seguridad es la prevención, con ella podemos minimizar los riesgos, especialmente en la comunidad educativa y su contexto más próximo.

Existen reglas básicas en materia de convivencia escolar y seguridad ciudadana como estrategia paliativa de la violencia en las instituciones educativas, inicialmente se trata de mantener la calma, poniendo en práctica el buen trato en todas las actuaciones diarias, responder con prontitud y apegarse a un plan de acción previamente establecido, utilizando la mediación para mantener la convivencia armónica.

Dentro de este marco, y del PROGRAMA REGIONAL DE DERECHOS HUMANOS, DEMOCRACIA Y CIUDADANÍA desde el OBJETIVO No.4: FORMACIÓN A FORMADORES EN CONVIVENCIA, PROTECCIÓN COLECTIVA Y CIUDADANÍA, se ha planteado desde el MEC, el PROYECTO AULAS LIBRES DE VIOLENCIA, impulsado por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Ciencia y la Cultura, con subvención de la AECID, en la que se desarrollaron acciones conjuntas con la CDIA y el apoyo del UNFPA.

Por consiguiente, se presentan los materiales, productos de este proyecto, a saber:

- Manual sobre convivencia escolar y seguridad ciudadana.
- Manual sobre la promoción del buen trato en las instituciones educativas.
- Manual sobre mediación escolar y resolución de conflictos.

Estos materiales pretenden acompañar la labor de los miembros de la comunidad educativa, apostando por instrumentos didácticos que brindan una estrategia y contribuyendo de esta manera en la construcción de una ciudadanía desarrollada. Esto constituye otro paso en el cambio cultural hacia la promoción de una vida libre de violencia.

Por último, es conveniente acotar que los materiales elaborados abordan el desafío de plantear un enfoque positivo, incluir una pedagogía no discriminatoria, revertir las desigualdades por cualquier razón, promover prácticas educativas tendientes a combatir toda forma de violencia e instalar la protección colectiva garantizando los derechos humanos de todos los estudiantes insertos en el sistema educativo nacional.

Capítulo 1

Marcos de referencias

En este apartado se considera importante mencionar aquellas normativas vinculadas a la educación, la convivencia pacífica a través de la utilización de la mediación para la gestión y prevención de conflictos en el ámbito educativo y el buen trato en el proceso enseñanza-aprendizaje, partiendo de la Constitución Nacional y las leyes que forman parte del derecho positivo de nuestro país, continuando con las políticas públicas vinculadas a las temáticas mencionadas.

Marco normativo

La Constitución Nacional reconoce el derecho que tiene toda persona a la educación integral y permanente, que como sistema y proceso se realiza en el contexto de la cultura de la comunidad.

Dentro de los fines de la educación se encuentran el desarrollo pleno de la personalidad humana y la promoción de la libertad y la paz, la justicia social, la solidaridad, la cooperación y la integración de los pueblos, el respeto a los derechos humanos y los principios democráticos.

Del mismo modo, la educación tiene como fines la afirmación del compromiso con la patria, de la identidad cultural y la formación intelectual, moral y cívica, así como la eliminación de los contenidos educativos de carácter discriminatorio¹.

Se reconoce la igualdad en dignidad y derechos de todas las personas habitantes de la república del Paraguay y no se admiten discriminaciones y el Estado removerá los obstáculos e impedirá los factores que las mantengan o las propicien². El Estado, entre las garantías de la igualdad, está obligado a garantizar que todas las personas tengan igualdad para el acceso a la justicia, allanando los obstáculos que la impidiesen y la igualdad ante la ley³.

Se encuentra reconocida la igualdad de derechos entre mujeres y hombres, siendo el Estado el obligado de promover las condiciones y crear los mecanismos para que la igualdad sea real y efectiva⁴.

Corresponde a la familia, la sociedad y el Estado la obligación de garantizar al niño su desarrollo armónico e integral así como el ejercicio pleno de sus derechos, protegiéndolo contra el abandono, la desnutrición, la violencia, el abuso, el tráfico y la explotación.

¹Art. 73. Constitución Nacional. De la Educación y sus fines.

²Art. 46. Constitución Nacional. De la igualdad de las personas.

³Art. 47. Constitución Nacional. De las garantías de igualdad.

⁴Art. 48. Constitución Nacional. De la igualdad de derechos del hombre y de la mujer.

En su defecto, cualquier persona puede exigir a la autoridad competente el cumplimiento de tales garantías y la sanción de los infractores. Los derechos del niño, en caso de conflicto, tienen carácter prevaleciente⁵.

El Estado promoverá las condiciones para la activa participación de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural del país⁶.

La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (CDN), Ley N° 57/90, dispone la obligación de los Estados en adoptar medidas para fomentar la asistencia regular a las escuelas y reducir las tasas de deserción escolar, adoptar cuantas medidas sean adecuadas para velar por que la disciplina escolar se administre de modo compatible con la dignidad humana del niño⁷.

Así mismo, la CDN reconoce el principio del Interés Superior del Niño, el cual debe considerarse en todas las medidas que se tomen concernientes a los niños, las niñas y adolescentes tanto en las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos. Y corresponde a los Estados asegurar la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ley N° 3540/2008, establece que los Estados deben reconocer el

derecho de las personas con discapacidad a la educación. Con miras a hacer efectivo este derecho sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades.

De igual manera asegurarán un sistema de educación inclusivo a todos los niveles así como la enseñanza a lo largo de la vida, con miras a: desarrollar plenamente el potencial humano, el sentido de la dignidad, la autoestima y reforzar el respeto por los derechos humanos, las libertades fundamentales y la diversidad humana; desarrollar al máximo la personalidad, los talentos y la creatividad de las personas con discapacidad, así como sus aptitudes mentales y físicas; hacer posible que las personas con discapacidad participen de manera efectiva en una sociedad libre⁸.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Ley N°



⁵Art. 54. Constitución Nacional. De la protección del niño.

⁶Art. 56. Constitución Nacional. De la juventud.

⁷Art. 28. Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.

⁸Art. 24. Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

4/92, reconoce derecho de toda persona a la educación, la cual debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad, y debe fortalecer el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. Asimismo, la educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y entre todos los grupos raciales, étnicos o religiosos, y promover las actividades de las Naciones Unidas en pro del mantenimiento de la paz⁹.

La Ley General de Educación, Ley N° 1264/1998, en concordancia con lo establecido en la Constitución Nacional, dispone entre los fines del sistema educativo el pleno desarrollo de la personalidad del educando en todas sus dimensiones, con el crecimiento armónico del desarrollo físico, la maduración afectiva, la integración social libre y activa; el mejoramiento de la calidad de la educación; la adquisición de conocimientos científicos, técnicos, humanísticos, históricos, estéticos y de hábitos intelectuales; la capacitación para el trabajo y la creatividad artística; la investigación científica y tecnológica; la preparación para participar en la vida social, política y cultural como actor reflexivo y creador en el contexto de una sociedad democrática, libre, y solidaria; la formación en el respeto de los derechos fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad¹⁰.

La Ley General de Educación dispone que la educación se ajustará, básicamente, a los siguientes principios: **a)** el afianzamiento de la identidad cultural de la persona; **b)** el respeto a todas las culturas; **c)** la igualdad

de condiciones para el acceso y permanencia en los centros de enseñanza; **d)** el valor del trabajo como realización del ser humano y de la sociedad; **e)** la efectiva igualdad entre los sexos y el rechazo de todo tipo de discriminación; **f)** el desarrollo de las capacidades creativas y el espíritu crítico; **g)** la promoción de la excelencia; **h)** la práctica de hábitos de comportamiento democrático; **i)** la proscripción de la arbitrariedad y la prepotencia en el trato dentro o fuera del aula y de la utilización de fórmulas cortesanías y adulatorias; **j)** la formación personalizada que integre los conocimientos, valores morales y destrezas válidos para todos los ámbitos de la vida; **k)** la participación y colaboración de los padres o tutores en todo el proceso educativo; **l)** la autonomía pedagógica, la atención psicopedagógica y la orientación laboral; **m)** la metodología activa que asegure la participación del alumnado en los procesos de enseñanza y aprendizaje; y, **n)** la evaluación de los procesos y resultados de la enseñanza y el aprendizaje, así como los diversos elementos del sistema¹¹.

El Estatuto Docente, Ley N° 1721/01, establece que son funciones docentes la labor de enseñanza en aulas de centros, establecimientos e instituciones educativas públicas, privadas o privadas subvencionadas; la planificación, el desarrollo y la evaluación del proceso de aprendizaje y, de acuerdo con las disposiciones legales específicas, la realización de actividades complementarias que coadyuven a mejorar la calidad de la educación¹².

Ley N° 5749/2017 que establece la carta orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias. Dispone las funciones y los órganos que

⁹Art. 13. El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

¹⁰Art. 9. Ley General de Educación. Fines

¹¹Art. 10. Ley General de Educación. Principios de la educación.

¹²Art. 9. Estatuto Docente.

conforman el Ministerio de Educación y Cultura, que a partir de la promulgación de la presente Ley pasará a denominarse Ministerio de Educación y Ciencias, en adelante el MEC.

La Ley de Educación Inclusiva, Ley N° 5136/2013, dispone que el servicio educativo público, privado y el privado subvencionado brindarán a los alumnos con necesidades específicas de apoyo, que experimenten barreras para el aprendizaje y la participación a los siguientes principios educativos básicos: **a)** no discriminación, ni trato degradante, tanto dentro como fuera de la institución, por parte de ningún miembro de la comunidad educativa; **b)** respeto a la diferencia y reconocimiento de la discapacidad como componente de la diversidad humana; **c)** igualdad de oportunidades; **d)** igualdad de derechos entre varones y mujeres; **e)** participación activa y efectiva de todos los actores de la comunidad educativa; **f)** acceso a todos los niveles y modalidades de educación, según demandas y necesidades; **g)** protección contra todo tipo de violencia y abusos; **h)** participación activa de la familia, encargado o tutor; y, **i)** la creación de los servicios de apoyo en todas las instituciones educativas públicas y privadas subvencionadas¹³.

El Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley N° 1680/2001, establece que toda medida que se adopte respecto al niño o adolescente, estará fundada en su interés superior. Este principio estará dirigido a asegurar el desarrollo integral del niño o adoles-

cente, así como el ejercicio y disfrute pleno de sus derechos y garantías¹⁴.

Así mismo, en la Ley N° 1680/2001 se establece la obligación de denunciar, en el art. 5, el cual fue modificado y ampliado por el art. 119 de la **Ley N° 6486/2020 de Promoción y Protección del derecho de niños, niñas y adolescentes a vivir en familia, que regula las medidas de cuidados alternativos y la adopción**.

De esta manera el art. 119 dispone que “Toda persona que tenga conocimiento de un hecho de maltrato físico, psíquico, abuso sexual, explotación laboral o sexual o cualquier otra vulneración de derechos contra niños, niñas o adolescentes, está obligada a denunciarlo, en forma oral o escrita ante la Defensoría de la Niñez y la Adolescencia, Ministerio Público, la Policía Nacional o ante la Consejería Municipal por los Derechos del Niño, Niña y Adolescente (CODENI), la cual deberá ser comunicado inmediatamente al Juzgado de la Niñez y la Adolescencia”.

Dispone, además, que el deber de denunciar incumbe en especial a las personas que, en su calidad de trabajadores de la salud, docentes o de profesionales de otra especialidad desempeñan tareas de cuidado, educación o atención de niños, niñas y adolescentes¹⁵.

La misma normativa dispone que las instituciones de salud y las de educación exhibirán en lugares públicos y visibles los datos concernientes a personas o instituciones a los que podrán recurrir el niño, sus padres,

¹³Art. 4. De los principios y garantías. Ley N° 5136/2013 de Educación Inclusiva.

¹⁴Art. 3. Del principio del interés superior del niño. Ley N° 1680/2001. Código de la Niñez y la Adolescencia.

¹⁵Art. 119. De las modificaciones. Ley N° 6486/2020 de Promoción y Protección del derecho de niños, niñas y adolescentes a vivir en familia, que regula las medidas de cuidados alternativos y la adopción, que modifica el art. 5 del Código de la Niñez y la Adolescencia establece: “La Defensoría de la Niñez y la Adolescencia de turno con apoyo de su equipo técnico debe verificar la situación, evaluar la denuncia y la conveniencia de la permanencia en el entorno familiar y si ello no fuera posible, la existencia de méritos suficientes para la separación familiar inmediata. En caso que adopte una medida de urgencia, debe comunicar al Juzgado de la Niñez y la Adolescencia de turno y en ausencia de este al Juzgado de Paz, en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, sin perjuicio de la derivación al ámbito penal para la investigación de los hechos punibles denunciados. En caso de que el conocimiento de la vulneración de derechos se haya producido en el marco de un hecho punible, la Fiscalía Penal interviniente deberá comunicar inmediatamente a la Defensoría de la Niñez y la Adolescencia de turno para iniciar las acciones que sean pertinentes ante el Juzgado de la Niñez y la Adolescencia”.

tutores o responsables en los casos mencionados anteriormente, en el marco de la promoción y difusión de los derechos de niñas, niños y adolescentes¹⁶.

El Código de la Niñez y la Adolescencia dispone que el ejercicio de los derechos y la efectividad de las garantías consagrados en dicha norma se materializarán a través del sistema de administración de justicia especializada establecido en el mencionado Código. Para determinar el interés superior o prevaleciente se respetarán sus vínculos familiares, su educación y su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico.

Se atenderá además la opinión del mismo, el equilibrio entre sus derechos y deberes, así como su condición de persona en desarrollo¹⁷.

La Ley N° 1680/2001 reconoce que la niña, niño y el adolescente tienen derecho a una educación que les garantice el desarrollo armónico e integral de su persona, y que los prepare para el ejercicio de la ciudadanía¹⁸.

La niña, niño y el adolescente tienen derecho a presentar y dirigir peticiones por sí mismos, ante cualquier entidad o funcionario público, sobre los asuntos de la competencia de estos y a obtener respuesta oportuna, en el marco del ejercicio al derecho de petición¹⁹.

Igualmente, la misma norma reconoce que las niñas, niños y adolescentes respetarán, conforme al grado de su desarrollo, las leyes y el medio ambiente natural, así como las condiciones ecológicas del entorno en que viven. Además, tienen la obligación de obedecer a su padre, madre, tutor o responsable, y de prestar la ayuda comunitaria en las condiciones establecidas en la ley²⁰.

La **Ley N° 5659/2016 de Promoción del buen trato, crianza positiva y de protección a niños, niñas y adolescentes contra el castigo físico o cualquier tipo de violencia como método de corrección o disciplina**, reconoce que todo niño, niña y adolescente tiene derecho al buen trato y a que se respete su integridad física, psíquica y emocional. Este derecho comprende la protección de su imagen, su identidad, su autonomía, su pensamiento, sus sentimientos, su dignidad y sus valores.

Así mismo, queda prohibido el castigo físico y los tratos humillantes infligidos a niños, niñas y adolescentes como forma de corrección o disciplina, en especial por parte de los padres, tutores, guardadores o responsables de su educación, cuidado, orientación, o tratamiento de cualquier clase. Los



¹⁶Art. 6. De la difusión y promoción. Ley N° 1680/2001. Código de la Niñez y la Adolescencia.

¹⁷Art. 7. Del ejercicio de los derechos. Ley N° 1680/2001. Código de la Niñez y la Adolescencia.

¹⁸Art. 20. Derecho a la educación. Ley N° 1680/2001. Código de la Niñez y la Adolescencia.

¹⁹Art. 26. Derecho a la petición. Ley N° 1680/2001. Código de la Niñez y la Adolescencia.

²⁰Art. 30. De los deberes del niño o adolescente. Ley N° 1680/2001. Código de la Niñez y la Adolescencia.

niños, niñas y adolescentes tienen especialmente derecho a recibir orientación, educación, cuidado y disciplina mediante la implementación de pautas de crianza positiva²¹.

De igual manera se establece la obligación de la prevención del castigo físico y tratos humillantes que las instituciones del Estado que implementan políticas, planes y programas de salud, educación, cultura, recreación, protección, trabajo y seguridad relacionada a niños, niñas o adolescentes²².

El MEC dispondrá y asignará los medios y recursos necesarios, para que en el ámbito de la educación formal y no formal: a) Las instituciones educativas incluyan, promuevan y fortalezcan la aplicación de pautas de crianza positiva en sus programas de estudio y en su cultura institucional; b) Las instituciones aprueben y apliquen normas de convivencia que prohíban el castigo físico y otros tratos crueles y humillantes como forma de disciplina; c) Los educadores de instituciones empleen estrategias pedagógicas y disciplinarias no violentas, basadas en el respeto a la persona y la valoración de las diferencias y fomenten la prevención y resolución pacífica de los conflictos²³.

La **Ley N° 4633/2012 contra el acoso escolar en instituciones educativas públicas, privadas o privadas subvencionadas**, establece la obligación de adoptar las medidas que correspondan, de conformidad con las normas de convivencia de cada institución educativa, debidamente aprobadas por el MEC, acorde con las buenas costumbres y las legislaciones vigentes. Dichas normas serán aplicables a las instituciones de enseñanza de gestión pública, privada o privada subvencionada de toda la república. Reconociendo como bienes jurídicos protegidos: la integridad física y psíquica de los estudiantes²⁴.

Se entenderá por acoso u hostigamiento escolar a toda forma de violencia física, verbal, psicológica o social entre alumnos y alumnas, que se realicen de manera reiterada en el ámbito educativo, generando en la persona afectada un agravio o menoscabo en su desarrollo integral²⁵.

La misma norma menciona de manera enunciativa los tipos de acoso u hostigamiento escolar, que pueden provocarse a través de diferentes medios, según sean:

a. Físico:

1. Directo: Toda acción que produzca daño no accidental en la integridad física, utilizando la fuerza corporal o algún objeto que pueda provocarla.

2. Indirecto: Toda acción que genere daño a bienes materiales de la persona afectada por la situación de acoso u hostigamiento escolar o bien, de bienes materiales de otros, culpándola a esta de tal situación.

b. Verbal: toda expresión verbal injuriosa, obscena, agravante u ofensiva que haga alusión a

²¹Art. 1. Del derecho del niño, niña y adolescente al buen trato y la prohibición del castigo físico y tratos humillantes. Ley N° 5659/2016 de Promoción del buen trato, crianza positiva y de protección a niños, niñas y adolescentes contra el castigo físico o cualquier tipo de violencia como método de corrección o disciplina, reconoce que todo niño, niña y adolescente tiene derecho al buen trato y a que se respete su integridad física, psíquica y emocional.

²²Art. 5. De la prevención del castigo físico y tratos humillantes. Ley N° 5659/2016 de Promoción del buen trato, crianza positiva y de protección a niños, niñas y adolescentes contra el castigo físico o cualquier tipo de violencia como método de corrección o disciplina, reconoce que todo niño, niña y adolescente tiene derecho al buen trato y a que se respete su integridad física, psíquica y emocional.

²³Art. 6. De la educación en el buen trato.

²⁴Art. 1. Del objeto. La Ley N° 4633/2012 contra el acoso escolar en instituciones educativas públicas, privadas o privadas subvencionadas.

²⁵Art. 2. Definiciones. La Ley N° 4633/2012 contra el acoso escolar en instituciones educativas públicas, privadas o privadas subvencionadas.

la apariencia física, origen étnico, familiar o a la nacionalidad, el género, la religión, la preferencia política o la situación socioeconómica de la persona, con el fin de descalificar y lesionar su integridad moral o sus derechos a la intimidad.

c. Psicológico: Toda acción tendiente a humillar o menoscabar al afectado/a del acoso u hostigamiento escolar, de su moral y buenas costumbres, generando en su persona angustia e intimidación que afecte su integridad psíquica.

d. Social: Toda acción tendiente a excluir o bloquear a la persona, generando el aislamiento de la misma, por la situación de acoso u hostigamiento escolar. La manipulación de sus pares, buscando el desprestigio, creando rumores que la denigren o marginen. (Art. 3. Ley N° 4633/2012).

La Ley N° 4633/2012 dispone como sujetos de protección a estudiantes escolarizados en las instituciones de educación formal en los niveles que comprenden la educación inicial, básica y media de gestión pública, privada y privada subvencionada de toda la república²⁶. Y se aplica dentro del recinto de las instituciones educativas, sean de gestión pública, privada y privada subvencionada de toda la república, como también en todas las tareas curriculares que desarrollen las mismas fuera del recinto natural, cuando la víctima y el acosador pertenezcan a una misma institución; así como cuando quede demostrado por cualquier medio de prueba que la persona está siendo afectada por la situación de acoso u hostigamiento escolar, según lo descrito en los artículos 2° y 3° de esta Ley, por sujetos escolarizados pertenecientes a otras instituciones educativas²⁷.

La Autoridad de Aplicación deberá diseñar e implementar en un plazo máximo de un año, los mecanismos adecuados para prevenir e intervenir ante las situaciones de acoso u hostigamiento escolar, los cuales deberán ser incluidos en la reglamentación de la misma.

Los y las docentes, así como los equipos técnicos de las instituciones educativas que se conformen para el efecto, tendrán a su cargo la implementación de los mecanismos y procedimientos diseñados para la atención de casos de acoso u hostigamiento escolar.

El Ministerio de Educación y Cultura será responsable de la formación y capacitación de los docentes, a fin de que estos incorporen los conocimientos y las prácticas necesarias para la aplicación de la presente Ley. (Art. 6 De los tipos de acoso u hostigamiento escolar. Ley N° 4633/2012).

En el caso de determinarse la existencia de la situación de acoso u hostigamiento escolar, como resultado del procedimiento realizado, de conformidad con lo dispuesto en la reglamentación de la presente Ley y en las normas de convivencia de cada institución educativa, se aplicarán diversas medidas:

a. Medidas de prevención: Se aplicarán para disminuir las consecuencias del daño generado y evitar la reiteración de la situación de acoso u hostigamiento escolar.

b. Medidas de intervención: se aplicarán para evitar la continuidad de las situaciones de acoso u hostigamiento escolar detectadas.

Las medidas de Intervención se clasifican en:

1. Medidas de urgencia: se aplicarán, a fin de garantizar la inmediata seguridad y protección de la persona afectada por la situación de acoso u hostigamiento escolar y, en cuanto a los supuestos acosadores, precautar sus derechos procesales en dicha situación.

²⁶Art. 4. Sujetos. La Ley N° 4633/2012 contra el acoso escolar en instituciones educativas públicas, privadas o privadas subvencionadas.

²⁷Art. 5. Ámbito de aplicación. La Ley N° 4633/2012 contra el acoso escolar en instituciones educativas públicas, privadas o privadas subvencionadas.

2. Medidas de protección y apoyo:

2.1. Acompañamiento individual y grupal dentro del aula por parte de los y las docentes.

2.2. Acompañamiento individual, grupal y/o familiar por parte del equipo técnico idóneo de la Institución Educativa.

2.3. Intervención de otras instituciones u organismos especializados en la atención de estas situaciones. (Art. 7. De los tipos de acoso u hostigamiento escolar. La Ley N° 4633/2012).

En el caso de ocurrir situaciones de violencia enmarcadas en lo dispuesto en la **Ley N° 5777/2016 de Protección integral a las mujeres contra toda forma de violencia, en relación a las responsabilidades estatales** para la prevención, atención y sanción de la violencia, entre ellas corresponde la MEC: “instruir la obligación de los centros educativos de referir al Ministerio Público o la Policía Nacional los casos de violencia de los que tengan conocimiento o hubieren detectado”.

Igualmente, la Ley N° 5777/2016 establece de manera explícita la prohibición de conciliación o mediación. Se prohíbe aplicar la conciliación, mediación o arbitraje o cualquier otro medio de resolución alternativa de conflictos de hechos de violencia hacia la mujer, antes y durante la tramitación del procedimiento de medidas de protección²⁸.

La **Ley de Lenguas, N° 4251/2010**, tiene por objeto establecer las modalidades de utilización de las lenguas oficiales de la república; disponer las medidas adecuadas para promover y garantizar el uso de las len-

guas indígenas del Paraguay y asegurar el respeto de la comunicación visogestual o lenguas de señas²⁹.

La **Ley N° 1879/2002, de arbitraje y mediación**, define a la mediación como mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado, denominado mediador³⁰. Establece cuáles son los asuntos mediables³¹, efectos de la audiencia de mediación³², momentos³³, confidencialidad³⁴, solicitud³⁵, trámite³⁶, acuerdos³⁷, efectos³⁸, la terminación³⁹, centros de mediación⁴⁰, sobre los requisitos para ser mediador⁴¹, las inhabilidades⁴², excusaciones y recusación⁴³.

El MEC cuenta con protocolos por los que se establecen mecanismos de atención a los casos violencia y vulneración de derechos

Mediación

“define a la mediación como mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado, denominado mediador”. **Art. 53 de la Ley de Arbitraje y Mediación.**

²⁸ Art. 44. Ley N° 5777/2016 De Protección integral a las mujeres contra toda forma de violencia.

²⁹ Art. 1. Ley N° 4251/2010. De Lenguas.

³⁰ Art. 53. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

³¹ Art. 54. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

³² Art. 55. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

³³ Art. 56. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

³⁴ Art. 57. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

³⁵ Art. 58. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

³⁶ Art. 59. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

³⁷ Art. 60. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

³⁸ Art. 61. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

³⁹ Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

⁴⁰ Art. 63 al 64. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

⁴¹ Art. 65. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

⁴² Art. 66. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

⁴³ Art. 67. Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.

en instituciones educativas del país, entre los que se destacan:

La Resolución N° 8353/2012 por la cual se aprueba el protocolo de atención para casos de violencia y acoso escolar en las instituciones educativas dependientes del MEC, la cual contempla mecanismos de sensibilización, prevención, protección e intervención para la atención a los casos de violencia y acoso escolar tanto a niñas, niños como adolescentes.

La Resolución N° 5766/2015 del MEC, aprueba la guía para la elaboración participativa de las normas de convivencia a ser aplicada en las instituciones educativas de gestión oficial, privada y privada subvencionada, define qué se entenderá por convivencia, convivencia escolar y normas de convivencia.

Igualmente reconoce los principios rectores de derechos humanos, como son de universalidad, interdependencia e indivisibilidad, igualdad y no discriminación, la inclusión, la legitimidad y participación, la libre expresión de todos y todas, la integridad física, trato digno y honra, ser escuchado, la proporcionalidad de las medidas a ser aplicadas y el respeto al debido proceso.

La mencionada resolución dispone que las normas de convivencia deben ser coherentes con el proyecto educativo institucional y estar acorde con las distintas etapas del desarrollo de la infancia y la juventud del ser humano. Así como también las normas, medidas y mecanismos de resolución de conflictos deben ser consideradas y descritas con adecuación a la realidad medida⁴⁴.

La Resolución N° 2566/2017 del MEC aprueba la **Red de prevención y atención**

integral de la violencia hacia niñas, niños y adolescentes en el ámbito educativo del Ministerio de Educación y Ciencias y dispone que en todas las coordinaciones departamentales de supervisiones educativas del país deberán contar con un registro de los integrantes de dicha red, designando por lo menos a un referente responsable para articular acciones con las supervisiones educativas u otras instancias locales. Las supervisiones educativas deberán garantizar la participación en la red de por lo menos un referente técnico de cada distrito a su cargo⁴⁵.

Dentro de las funciones de la red se encuentra constituirse en referentes departamentales en el campo de la prevención y atención integral de situaciones de violencia hacia niñas, niños y adolescentes de su departamento, en el ámbito de su competencia. También promover la cultura de la no violencia y la crianza positiva a través de una educación integral e integradora, asesorar a los miembros de las comunidades educativas en relación al abordaje pertinente y oportuno de situaciones de vulneración que puedan presentarse en el ámbito educativo, articular acciones con otras instituciones públicas, privadas u organizaciones de la sociedad civil a los efectos del mejor cumplimiento de sus objetivos. Así como también dentro de sus funciones figura sistematizar las acciones de los miembros de la Red⁴⁶.

La misma resolución dispone que la Coordinación Departamental de Supervisiones Educativas lidere la red comprometiendo a las supervisiones de control y apoyo administrativo y de apoyo técnico pedagógico para el acompañamiento, sostenibilidad y buen desempeño⁴⁷.

⁴⁴Inc. c al d. La Resolución N° 5766/2015 del MEC.

⁴⁵Art. 1 Resolución N° 2566/2017. Por la cual se aprueba la Red de Prevención y Atención Integral de la Violencia hacia Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito educativo del Ministerio de Educación y Ciencias.

⁴⁶Art. 2 Resolución N° 2566/2017. Por la cual se aprueba la Red de Prevención y Atención Integral de la Violencia hacia Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito educativo del Ministerio de Educación y Ciencias.

⁴⁷Art. 3 Resolución N° 2566/17. Por la cual se aprueba la Red de Prevención y Atención Integral de la Violencia hacia Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito educativo del Ministerio de Educación y Ciencias.

Así mismo, se encuentra la Resolución N° 5731/2015 por la cual se aprueba la Guía de intervención interinstitucional de casos de vulneración de derechos sexuales y reproductivos en el ámbito educativo.

Finalmente, la Resolución del MEC N° 22446/2017, por la cual se establecen medidas de protección aplicables ante denuncias de hechos punibles contra niños y adolescentes escolarizados, atribuidos a docentes y funcionarios del MEC

Marco de políticas públicas

El Plan Nacional de Desarrollo Paraguay (PND-2030)⁴⁸ promueve la coordinación de acciones en las instancias sectoriales del Poder Ejecutivo, así como con diversos niveles de gobierno, sociedad civil, sector privado y, eventualmente, los poderes Legislativo y Judicial. Y en el marco de la construcción de las políticas públicas para construir el Paraguay del 2030 se establecen tres grandes ejes estratégicos: **1. reducción de la pobreza y desarrollo social, 2. crecimiento económico inclusivo y 3) inserción del Paraguay en el mundo en forma adecuada**; donde cada eje estratégico incorporará cuatro líneas transversales: la igualdad de oportunidades, la gestión pública eficiente y transparente, el ordenamiento y desarrollo territorial, y la sostenibilidad ambiental.

El Plan Nacional de Educación Paraguay 2024⁴⁹ la educación es asumida desde sus vínculos con las otras dimensiones de la vida humana 2, donde los determinantes sociales, económicos, políticos y culturales son

considerados como elementos significativos en el momento de concebir, planificar, implementar, evaluar y retroalimentar el programa de acciones pedagógicas, organizacionales, administrativas, legislativas e institucionales que se desarrollan sistemática e intencionalmente para alcanzar los fines y objetivos de la educación paraguaya⁵⁰.

Y como orientadores para la gestión educativa del Plan de Educación 2024 se encuentran la participación ciudadana, la eficiencia, eficacia, transparencia, calidad y equidad. En relación a las Metas Educativas del Plan Nacional de Educación Paraguay 2024 se armonizan con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible (Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS 2015-2030) para garantizar una educación inclusiva, equitativa, de calidad y con oportunidades de aprendizaje para todos.

En cuanto a los objetivos propuestos por el MEC, en el marco de su misión para el 2024, se encuentran: incorporar la investigación, la reflexión sobre la práctica, y las TIC (tecnología de la información y la comu-

⁴⁸ <https://www.stp.gov.py/pnd/wp-content/uploads/2014/12/pnd2030.pdf>

⁴⁹ Democrático, descentralizado, participativo, abierto e intercultural, que desarrolla la educación como bien público y derecho humano fundamental de todas las personas a lo largo de su vida. Fundado en una pedagogía que reconoce como un supuesto antropológico la libertad del ser humano y que busca proporcionar a la persona y a la comunidad las condiciones para autodeterminarse, individual y colectivamente, liberarse y cambiar aquello que la oprime y le impide alcanzar su realización en todo su potencial. Sustentado en un paradigma educativo que propugna la relación armónica, transformadora y ética entre las personas y su contexto social y ambiental, e independiente de cualquier tipo de factor de dominación. Que concibe al ser humano como un sujeto libre, activo y transformador de la realidad propia y de su entorno social, no como un mero receptor o simple reflejo del orden económico, social e histórico establecido. Que considera a los sujetos de la educación como seres histórico-sociales, con plena capacidad para conocer, crear y transformar la realidad. Estudiantes y docentes son valorados como sujetos cognoscentes, capaces de aprender, activos, críticos, práctico-reflexivos, que aprenden en una actividad educativa esencialmente dialógica-relacional, que construyen colectivamente el conocimiento con sus compañeros y la sociedad, integrando la dimensión afectiva de la educación y la toma de decisiones consensuadas en todo el proceso de formación profesional. Gestionado por profesionales formados y actores comprometidos, con transparencia en sus procesos y sus resultados, regido por la legislación y dotado de suficientes recursos financieros y tecnológicos.

Que contribuye a la cohesión social, a la igualdad de género, al respeto y valoración de las etnias, a la participación activa de la familia y la comunidad, a la generación de conocimientos, al desarrollo socialmente responsable del país en el contexto de una política intersectorial, y a la integración activa con las naciones de la región y del mundo. Que brinda una educación de calidad para todos y todas, favoreciendo los aprendizajes significativos que responden a las necesidades de formación de las personas y que les permiten insertarse en la vida social y productiva del país. Que contribuye a la formación de ciudadanos y ciudadanas responsables, defensores de los derechos humanos y del sistema democrático; solidarios con los demás y partícipes en la construcción de una sociedad justa y fraterna. Que reconoce a las instituciones educativas que logran los mejores resultados, y motiva continuamente a innovar y mejorar la calidad educativa. (PND, 2030).

https://www.siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_paraguay_0811.pdf

⁵⁰ Recuperado de https://www.mec.gov.py/cms_v2/adjuntos/2344

nicación) para la gestión del sistema y como recursos pedagógicos para el aprendizaje. Dinamizar, con visión prospectiva y emprendedora, el sistema y su cultura institucional, basado en la ética y la competencia de sus servidores, generando experiencias e innovaciones conformes a las necesidades del país y a los desafíos de la humanidad e impulsar un nuevo contrato social en torno a la educación.

El **Plan Nacional de Educación en Derechos Humanos (PLANEDH)**⁵¹, en la Estrategia 4 **Generación y fortalecimiento de entornos de aprendizaje seguros, saludables y dignos** plantea como las líneas de acción: el promover los principios de la educación en derechos humanos en la gestión y administración de las instituciones educativas, propiciar la participación y el empoderamiento de los derechos humanos del niño, niña y adolescente por parte de los diversos miembros de la comunidad a través de alianzas interinstitucionales y espacios de articulación así como promover la construcción de normas de convivencia con enfoque de derechos de manera participativa en las instituciones educativas.

El **Plan de Acción Nacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad (PLANPcD 2015-2030)**⁵² en el Eje/área **Derecho a la Educación** dispone el acceso de las personas con discapacidad a través de un sistema educativo inclusivo, perspectiva de género y étnico-lingüística, y dentro de sus lineamientos dispone garantizar la implementación de ajustes y apoyo en el sistema educativo con el enfoque mencionado.

El **Plan de Acción Educativa 2018-2023** sintetiza acciones en concordancia con el Plan Nacional de Educación 2024, con el Plan Nacional de Desarrollo 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y se sostiene en los principios de participación ciudadana, eficacia, transparencia, calidad e inclusión.

La **Política Nacional de Niñez y Adolescencia**, POLNA 2014-2024⁵³, entre sus ob-

jetivos específicos dispone garantizar el efectivo cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes, tanto los estipulados en los acuerdos y tratados internacionales como las leyes vigentes en el país; asegurar el incremento de la inversión del Estado en todas las áreas de intervención como garante de derechos de las niñas, niños y adolescentes; y garantizar de manera prioritaria su participación protagónica.

El **Plan Nacional de Niñez y Adolescencia de Paraguay, 2019-2024**, en el **Eje N° 2 de Participación** establece facilitar procesos de participación protagónica de niñas, niños y adolescentes para las garantías del ejercicio de su ciudadanía, promoción y exigibilidad de sus derechos, en condiciones de convivencia democrática. En el Eje N° 3 **Promoción** dispone garantizar el acceso universal a planes y programas de promoción del desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes. En el Eje N° 4 de **Protección** establece activar los mecanismos de protección a niñas, niños y adolescentes para la restitución de derechos y, en el Eje N° 5 **Comunicación** dispone posicionar a niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos por medio de estrategias de información, educación y comunicación.

El **Plan de Educación en tiempos de pandemia. Tu escuela en casa**. Abril 2020⁵⁴, establece como objetivo general garantizar el derecho a la educación mediante la prestación del servicio educativo a los estudiantes matriculados en el sistema educativo nacional durante el periodo de emergencia sanitaria, a través de la modalidad de educación a distancia que facilite el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Entre las recomendaciones que considera el Plan se encuentran las realizadas por la UNESCO en cuanto a: garantizar el carácter inclusivo de los programas de aprendizaje a distancia, proteger la privacidad y la seguridad de los datos, aplicar soluciones a los problemas psicosociales antes de impartir

⁵¹https://www.mec.gov.py/cms_v2/adjuntos/6127

⁵² <https://acnudh.org/load/2019/07/047-Plan-de-Acci%C3%B3n-Nacional-DPcD.pdf>

⁵³ http://www.minna.gov.py/archivos/documentos/Manual%20POLNA%20-%20PNA_97h3is.pdf

⁵⁴ https://www.mec.gov.py/cms_v2/adjuntos/15716?1589908264

la enseñanza, planificar el desarrollo de los programas de aprendizaje a distancia, proporcionar a los docentes y alumnos asistencia en cuanto a la utilización de las herramientas digitales, establecer las reglas para el aprendizaje a distancia y dar seguimiento al proceso de aprendizaje de los alumnos, definir el tiempo de duración de las unidades de aprendizaje a distancia en función de las aptitudes de autorregulación de los alumnos, crear comunidades y favorecer los vínculos sociales.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos como Objetivos Mundiales, se adoptaron por todos los Estados miembros en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030. Los ODS son un conjunto de 17 objetivos y 169 metas.

Entre los 17 ODS, mencionamos el **Nº 4 Calidad Educativa** que refiere a “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”; **la Meta 4.7**: “Para el año 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible”.

El ODS 5: “Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas”, su **Meta 5.b**: “Mejorar el uso de tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres”.

El ODS 10: Reducir la desigualdad en y entre los países y en particular sus **Me-**

tas 10.1, 10.2, 10.3 y 10.4, respectivamente establecen: “Lograr progresivamente y mantener el crecimiento de los ingresos del 40 % más pobre de la población a una tasa superior a la media nacional”; “potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen o situación económica u otra condición”; “garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto” y “adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad”.

El ODS 16: “Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas” y sus **Metas 16.1 y 16.2** que establecen: “Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo” y “poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños”.

Tal como lo establece el Ministerio de Educación y Ciencias de Paraguay en su Misión, “garantizar a todas las personas una educación de calidad como bien público y derecho humano a lo largo de la vida” y como Visión; “una institución que brinda educación integral de calidad basada en valores éticos y democráticos, que promueve la participación, inclusión e interculturalidad para el desarrollo de las personas y la sociedad”. El proyecto “Aulas libres de violencia” está centrado en los estudiantes, reconoce la importancia de los docentes y no deja de lado la necesidad de involucrar el contexto y la comunidad educativa como actores fundamentales para la formación de la ciudadanía y la prevención de violencia de cualquier tipo⁵⁶.



⁵⁵<https://www.py.undp.org/content/paraguay/es/home/sustainable-development-goals.html>

⁵⁶El Programa Regional de Derechos Humanos, Democracia y Ciudadanía impulsado por la Organización de los Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).

Capítulo 2

La Mediación

¿Cuál es la contribución y a quiénes va dirigido el Manual de mediación escolar?



El **Manual de mediación escolar** plantea una guía orientativa estableciendo conceptos esenciales, características, procedimentales y consideraciones actitudinales que forman parte del proceso de la mediación en general y que requieren en particular su desarrollo e implementación en el ámbito escolar.

Se pretende que desde el desarrollo de la mediación escolar se impacte a todos los actores participantes de la comunidad educativa y, en particular, se avance en la protección y promoción de los derechos de niñas, niños y adolescentes y en vivir una vida libre de todo tipo de violencia dentro de la escuela.

La mediación escolar contribuye significativamente a lograr sociedades justas e inclusivas y sin discriminación, ensayando y practicando modos de enseñanzas-aprendizajes que promuevan la resolución de conflictos de manera pacífica y la prevención de la violencia.

En este sentido, hablar de mediación escolar implica promover una cultura de paz, es avanzar hacia prácticas que promuevan el buen trato y la convivencia pacífica en la comunidad educativa, colocando el foco en el cambio de paradigma que aún está centrado

en el conflicto como algo negativo, y reorientarlo hacia uno que lo valore como una oportunidad para transformar nuestros modos de relacionarnos con los demás.

La mediación escolar promueve los valores como el respeto, la participación protagónica, la empatía, la confianza, la cooperación, el valor de la palabra, desarrollando habilidades sociales como la escucha activa, la comunicación asertiva y no violenta, a través de diálogos que se construyen significativamente validando la presencia y el protagonismo de todas las partes implicadas en un conflicto, gestionado a través de las personas mediadoras capacitadas para tal efecto.

El desarrollo del contenido conceptual y metodológico del manual se sostiene en una educación para la paz y en derechos humanos, donde la mediación escolar propone a los docentes modos de prevenir o resolver conflictos que fortalezcan la convivencia pacífica en el sistema educativo formal y no formal. De este modo ir avanzando, desde un compromiso institucional por parte del MEC, en su implementación efectiva en todos los niveles y modalidades que lo integran, y así hacer transversal el abordaje propuesto, desde la prevención, gestión y resolución pacífica de los conflictos en el ámbito educativo.

¿Qué objetivos propone el Manual de mediación escolar?

Objetivo general

Prevenir, gestionar y resolver pacíficamente los conflictos en el ámbito educativo a través de la mediación escolar.

Objetivos específicos

- a)** Identificar las características y ventajas principales de la mediación aplicada al ámbito escolar y su contribución a la cultura de paz, el buen trato, la convivencia pacífica y la prevención de la violencia.
- b)** Conocer el alcance del rol del mediador escolar y su función como facilitador del proceso de la mediación.
- c)** Reconocer las fases o etapas que deben ser implementadas en la mediación.
- d)** Desarrollar y aplicar habilidades comunicacionales, procedimentales y actitudinales que constituyen las herramientas propias del mediador aplicados al ámbito escolar.
- e)** Conocer los registros documentales necesarios que deben generarse durante el proceso de la mediación escolar.
- f)** Identificar los recursos que se requieren para implementar la mediación en el ámbito escolar.
- g)** Avanzar hacia prácticas pedagógicas para desarrollar la mediación escolar de manera sostenida.

La mediación como mecanismo pacífico de resolución de conflictos en el ámbito educativo

¿Qué son los conflictos?

Cuando nos encontramos ante una situación conflictiva también nos encontramos ante el desafío de solucionarla y/o gestionarla de la mejor forma posible para evitar que escale y se manifieste en el polo más extremo donde se encuentra la violencia. Desde la Teoría del Conflicto es necesario analizarlo desde su estructura.

La Teoría del Conflicto⁵⁷ postula que este no es “ni bueno, ni malo”, o sea es considerado neutro, sin embargo su impacto será negativo o positivo de acuerdo a cómo se gestiona y dependerá de los modos, que hoy conocemos como mecanismos de resolución de conflictos, para poder abordarlo e intentar una resolución lo más adecuada posible. Desde esta perspectiva el conflicto es considerado una oportunidad para aprender nuevas maneras de relacionarnos.

En este sentido, “debemos entender un conflicto como un proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y disolverse, y otras veces permanecer estacionario”⁵⁸. (Suarez, 1996)

Por tanto, “los conflictos son parte del funcionamiento social, e incluso se consideran como elementos indispensables para la evolución de la sociedad en sus diversos ámbitos, en la medida en que los cambios son producto de los conflictos. Los conflictos favorecen la discusión madura y autocrítica”. (CAMP, 2003)

Es decir, “la ausencia de conflictos nos privaría, en nuestro desarrollo humano, de las necesarias oportunidades para desarrollar nuestras habilidades” (Op. cit 3). Se debe tener en cuenta la comparación del “conflicto con el agua: mucha, causa inundación; su total ausencia, produce sequía; y, en la cantidad adecuada, estimula la vida”. (Op. cit 3)

Será esencial, parafraseando lo que señala la Resolución N° 5766 del MEC, incluir dentro de un análisis del conflicto un análisis socio-pedagógico en donde se identifique y reflexione sobre cada proceso que compone la práctica pedagógica en sus consecuencias intersubjetivas, grupales y sociales.

De esta manera, la gestión positiva del conflicto a través de la mediación escolar permitirá abordarlo como parte del proceso enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de habilidades para la vida.

De igual manera, como indica la Resolución N° 5766/2015⁵⁹ del MEC, será relevante reconocer el esfuerzo por comprender el alcance de lo pedagógico en la realidad más allá de lo inmediato y lo aparente, considerar

⁵⁷Teoría del conflicto de Remo F. Entelmo, citado en Teoría del Conflicto y la Mediación: entender los conflictos para poder solucionarlos. Universidad Nacional de Catamarca. Argentina. 2011.

⁵⁸Citado en Prevención, Administración y Resolución de Conflictos.

⁵⁹Resolución N° 5766/2015 por la cual se aprueba la **Guía para la elaboración participativa de normas de convivencia** a ser aplicadas en las instituciones educativas de gestión oficial, privada y privada subvencionada.

la situación específica en relación a la convivencia: tipos de conflictos más frecuentes, clima general de la convivencia, respuestas más usuales que se suelen dar, dificultades ante la desigualdad, la inequidad y la diversidad entre los distintos miembros de la comunidad educativa.

¿Cómo surgen los conflictos?

Pueden surgir por diversas causas o por la combinación de ellas a nivel de⁶⁰: (Ancland, 1993)

Las relaciones: conflictos vinculados a las expectativas no cumplidas en las relaciones interpersonales, es decir, diferencias existentes entre los roles o que no se cumplen los contratos psicológicos.

Los principios: conflictos vinculados a valores y creencias arraigadas. Los bienes: conflictos vinculados a bienes que tienen algún valor económico y/o emocional.

Los territorios: conflictos vinculados a territorios en sentido literal (medibles, tangibles, cuantificables, etc.) y/o el territorio en sentido psicológico se refieren a espacios vinculados a lo personal en cuanto a: "mi casa", "mi clase", "mi familia", "mis libros", "mis profesoras, mis profesores".

Desde la Teoría del Conflicto se determina la estructura del conflicto en lo que se denomina las **3P**, debido a que cada uno de sus componentes tiene una palabra que inicia con esta letra: **1. Personas. 2. Problema. 3. Proceso.**

1. Personas: son las protagonistas del origen del conflicto y, por ende, protagonistas de su solución; dependiendo del conflicto y el mecanismo que se utilice, pueden ser corresponsables en diseñar acuerdos desde un consenso construido de manera voluntaria, libre y pacífica.

2. Problema: es el conflicto considerado como un choque de posiciones, ideas, intereses, pensamientos, sentimientos entre dos o más personas físicas o jurídicas que intentan tener la razón. Existen diversos tipos de conflictos dependiendo de las personas que lo protagonizan, si es intra o interpersonal, intra o intergrupal, si es latente o manifiesto, de acuerdo al ámbito en el cual se manifiesta, el alcance que tiene y las causas que lo generan.

3. Proceso: implica dos aspectos, uno de ellos se refiere a cómo se originó el conflicto, cuál es su historia antes que se manifieste o exteriorice y el otro aspecto implica el mecanismo de resolución que se utilizará para abordarlo.

Entre los diversos mecanismos de resolución de conflictos se encuentran el juicio como el más conocido, convencional y adversarial, y los mecanismos denominados alternativos a él, como lo son la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. Cada uno de ellos cuenta con características específicas y pueden ser utilizados dependiendo del tipo de conflicto siempre que la ley así lo permita.

⁶⁰Citado en Psicología de las Organizaciones de Eduardo Press.

¿Qué es la mediación?

La Ley N° 1879/02 de arbitraje y mediación reconoce que la mediación es un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado denominado mediador⁶¹.

De la definición establecida en la norma se sustentan las características de la mediación que se desarrollarán seguidamente y se explicita el rol del mediador que debe asistir a las partes (las personas en conflicto), siendo neutral y calificado para hacerlo, es decir, requiere de una formación especializada para desempeñarse como tal.

La mediación es un mecanismo no adversarial, porque no busca encontrar culpables o inocentes, ni atribuir sanciones, sino que pretende que las partes asuman su responsabilidad en el conflicto y desde la autocomposición puedan autocomponer sus diferencias, es decir, gestionar soluciones creativas para abordar el conflicto que las atañe y propiciar acuerdos amistosos que generen una satisfacción mutua de sus intereses (necesidades).

¿Cuáles son los asuntos mediables?

En el ámbito educativo podrán ser objetos de mediación conflictos que emerjan de los diversos actores de la comunidad educativa, es decir, conflictos entre docentes con alumnos, alumnos con alumnos, docentes con docentes, docentes con directivos, directivos con directivos, directivos con alumnos, docentes con padres/madres, docentes con supervisores, etc.

“Y solo los conflictos donde no existe violencia ni se atente contra los derechos de las personas pueden ser mediados” (Ministerio de Educación Rca. Dominicana, 2016)

La Ley de arbitraje y mediación dispone que podrán ser objetos de mediación todos los asuntos que deriven de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica, o se vinculen a ella, siempre que dichos asuntos sean susceptibles de transacción, conciliación o arbitraje.

Es decir, los conflictos que surgen de una relación contractual (donde hay acuerdo de voluntades), en el ámbito laboral, familiar, escolar, comunitario, etc. o se relacionen a dicho vínculo contractual, siempre que la ley permita que esos asuntos sean pasibles de ser resueltos por la transacción (negociación), la conciliación o el arbitraje.

⁶¹Art. 5 de la Ley N° 1879/2020, de Arbitraje y Mediación.

¿Cuándo los casos no deben resolverse por la mediación escolar?

No podrán mediar los siguientes casos que son enunciativos:

- Violencia
- Maltrato
- Abuso sexual
- Acoso escolar
- Consumo de drogas
- Portación de arma

No se recomienda mediar tampoco cuando:

- Exista un desequilibrio de poderes entre las partes que no pueda nivelarse con la facilitación del mediador⁶².
- Exista una denuncia que se encuentra tramitada en otra instancia.
- Exista un juicio iniciado para resolver el conflicto y no se ha remitido a mediación.
- No hay voluntad de las partes para participar en una mediación.

Tampoco se podrá mediar en todos aquellos conflictos que, según la ley, requieran la intervención de la autoridad jurisdiccional competente. Además, no podrá desarrollarse la mediación escolar cuando los estudiantes no tengan autorización de sus madres, padres, tutores, cuidadores y, por ende, no podrán tampoco firmar el convenio de confidencialidad ni comprometerse a un posible acuerdo.

En el caso de tomarse conocimiento de alguna situación que vulnere los derechos de niñas, niños y/o adolescentes y de estudiantes mayores de edad, se deberá actuar considerando lo dispuesto en la ley:

Ante las situaciones de hechos punibles contra la integridad física, psicológica o sexual de niños, niñas y adolescentes escolarizados en instituciones educativas de todos los niveles y modalidades del sistema educativo nacional, atribuidos a docentes o funcionarios, se deberán aplicar las siguientes medidas:

a) Comunicar independientemente a los padres o tutores del alumnado afectado y a la CODENI, al Ministerio Público, al Defensor Público o a la Comisaría Local; asimismo informar a las supervisiones correspondientes.

b) Reemplazar de inmediato al docente o funcionario denunciado, asignándole funciones administrativas en otra oficina ministerial de la zona.

c) Comunicar en la brevedad posible a la Dirección General de Asesoría Jurídica, a través del Asesor del Apoyo y Asistencia Jurídica Externa del Departamento, para la investigación pertinente.

d) Garantizar, a través de medidas psicológicas y pedagógicas adecuadas, la permanencia en el sistema educativo del niño, niña

⁶²Existirá, por ejemplo, desequilibrio de poderes cuando una de las partes acude con un abogado y la otra no y tampoco tiene la posibilidad de asesorarse con un profesional del derecho, en tal caso el mediador/a deberá suspender la mediación o, en su defecto, darla por terminada. Habrá desequilibrio de poderes también cuando no se contemplen los ajustes razonables que requiera una o ambas partes.

y Igualmente, dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 9 de la **Ley N° 5659/2016, de Promoción del buen trato, crianza positiva y de protección a niños, niñas y adolescentes contra el castigo físico o cualquier tipo de violencia como método de corrección o disciplina:**

Medidas de protección en casos de infracción a lo dispuesto en la presente ley. Cuando se tenga conocimiento de un supuesto castigo físico u otros tratos lesivos contra un niño, una niña o adolescente, tendrá intervención necesaria y obligatoria la Defensoría de la Niñez y la Adolescencia así como el Ministerio Público, a fin de solicitar ante el Juzgado de la Niñez y la Adolescencia, y en ausencia de este ante el Juzgado de Paz de la localidad, la aplicación de medidas de protección que deban disponerse con el fin de amparar al niño, niña o adolescentes que resultare víctima, debiendo en todos los casos remitir al defensor un dictamen sobre la necesidad o no de la aplicación de la medida de protección prevista en el Código de la Niñez y la Adolescencia.

En el caso de ocurrir situaciones de violencias enmarcadas en lo dispuesto en la **Ley N° 5777/2017 de Protección integral a las mujeres contra toda forma de violencia**, en relación a las responsabilidades estatales para la prevención, atención y sanción de la violencia, entre ellas corresponde al MEC: "instruir la obligación de los centros educativos de referir al Ministerio Público o la Policía Nacional los casos de violencia de los que tengan conocimiento o hubieren detectado"⁶³.

Igualmente, la Ley N° 5777/2016 establece de manera explícita la **"prohibición de conciliación o mediación. Se prohíbe aplicar la conciliación, mediación o arbitraje o cualquier otro medio de resolución alternativa de conflictos de hechos de violencia hacia la mujer, antes y durante la tramitación del procedimiento de medidas de protección"**⁶⁴.

¿Qué es la mediación escolar?

Cuando la mediación es implementada para prevenir, gestionar o resolver positivamente los conflictos en el ámbito escolar se la denomina mediación escolar.

El desarrollo de la mediación escolar requiere la formación especializada de docentes que puedan adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y actitudes, considerando al conflicto manifestado en el ámbito escolar desde perspectiva de la teoría del conflicto que como se mencionó, es percibido como una oportunidad.

Y en el contexto escolar implica reconocer esa oportunidad para generar procesos de enseñanza-aprendizajes significativos y colaborativos; como plantea el pedagogo Francisco Tonucci: poniendo en el centro al estudiante que aprende de aquello que le aporta valor y significado a su vida.

⁶³Art. 13. Inc. f) Ley N° 5777/2016 De Protección Integral a las Mujeres contra toda forma de violencia.

⁶⁴Op. cit. 27

“La mediación en la escuela surgió en los Estados Unidos en la década de los 60. El objetivo era enseñar a niños/as y jóvenes habilidades para la resolución de conflictos de forma dialogada, para ello el profesorado comenzó a incorporar la resolución de conflictos en sus clases. Tal y como señala Uranga (1998). “La mayoría de estos esfuerzos eran aislados y no estaban incorporados al sistema educativo. En los años 80 comenzaron a coordinarse los esfuerzos y en el 81 se fundó “Educators for Social Responsibility” (Educadores para la Responsabilidad Social) formada por padres y educadores que buscaban vías para que la educación ayudara a prevenir la guerra Nuclear.

La introducción de técnicas y habilidades para la transformación de conflictos en el marco escolar se enmarca dentro de una pedagogía comprometida con el fomento de rasgos de paz en la cultura. Propiciar en el marco escolar espacios y estructuras que dejen lugar a procesos de mediación, de negociación y fomentar las actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo más que de violencia o destrucción representa una nueva visión de la educación”. (Uranga, 1998)⁶⁵.

Los tipos de programas educativos en los cuales se puede desarrollar la mediación escolar son tres:

1. Enseñanza en el aula: incorporar estos conceptos dentro del currículo docente.

2. Mediación por parte de adultos: consiste en entrenar al profesorado, dirección, ayudantes y el resto del personal a mediar en los conflictos de los estudiantes.

3. Mediación entre iguales: “Estos programas son los más extendidos y los que mayor atención y publicidad han recibido. En este tipo de programas se selecciona un grupo de sujetos entre el colectivo escolar, se les entrena en los conceptos básicos de la resolución de conflictos, se les enseña los procedimientos de mediación y se les asigna la tarea de resolver los conflictos que surgen en el centro”. (Uranga, 1998)⁶⁶.

La mediación escolar se constituye así como una metodología de aprender haciendo y aprender siendo en procesos por y para una educación para la paz y una cultura que se crea y recrea a través de ella.

“El conflicto es un modo de comunicación y una parte inevitable de nuestras vidas. Resulta inherente al proceso de cambio dentro de los individuos y en el seno de la sociedad. Proceso que todas las personas puedan aprender abordar creativamente. La educación sobre el conflicto constituye una parte esencial de la educación para la paz y debe ser materia de interés para todos los educadores, tanto en la esfera de la educación formal como en la no formal. Posee consecuencias para una escolarización agradable y eficaz, para el desarrollo de relaciones comunitarias armoniosas basadas en la tolerancia de las diferencias y en un compromiso con la justicia social, y para la meta a largo plazo de unas relaciones internacionales específicas en donde ya no se considere la guerra como un medio aceptable de solución de una disputa”. (Burney, J: Conflicto, en Hicks, D. (Comp.)⁶⁷.

⁶⁵Citado en Mediación, Escuela, Técnicas y Herramientas. Yolanda Muñoz Hernán. 2010.

⁶⁶Op.cit 2

⁶⁷Citado en el Programa Nacional de Mediación Escolar. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación. República Argentina.

¿Cuáles son las características o principios de la mediación escolar?

Las características que se mencionan deben estar garantizadas durante todo el proceso de la mediación escolar, porque forman parte de los principios esenciales que sustentan la particularidad del procedimiento.



Voluntariedad

Ninguna persona puede ser obligada a recurrir, participar o acordar en una mediación escolar. En todo momento se garantizará la libertad entendida como la voluntad de participar o no de la mediación. Del mismo modo, las partes implicadas, es decir estudiantes, docentes, directivos, supervisores, padres o madres de familia u otro actor de la comunidad educativa, pueden, si así lo desean, retirarse en cualquier momento del proceso mediado.

Incluso la voluntariedad implica la posibilidad de que la persona que ejerce como mediadora pueda, si así lo considera, retirarse de la mediación, es decir, excusarse de participar⁶⁸.

La participación expresada en la voluntad debe estar revestida del consentimiento informado para que todas las personas que participan como partes del proceso mediado sepan el alcance de este y en todo momento se preserve el desarrollo de una comunicación asertiva y no violenta, que será facilitada y promovida por el mediador escolar.

La voluntariedad de las partes garantiza la autonomía de la libertad y debe persistir durante todo el proceso incluso para decidir llegar o no a un acuerdo.



Cooperación

La mediación escolar se sustenta, como en toda mediación, en que las partes deben comunicarse y trabajar durante el proceso como socias cooperantes, como aliadas estratégicas que deben desarrollar una capacidad de dialogar pacíficamente y de manera no violenta, poniendo la atención en la resolución del conflicto, encontrando de manera creativa opciones o alternativas de solución, para llegar a acuerdos que satisfagan a las partes.

La cooperación también promueve una participación protagónica, guiada por la persona mediadora quien dirige el proceso, sin imponer una solución, para que a través de

⁶⁸Art. 67 de la Ley N° 1879/2001. De Arbitraje y Mediación

las diversas herramientas que adquiere durante su formación pueda incentivar a que las partes salgan del dilema de “ganar-perder” y avancen hacia la concepción de “ganar-ganar.”

Es decir, donde todas las partes ganan y eso que ganan es lo que realmente satisface sus intereses. Para lo cual previamente hay un reconocimiento de una sana interdependencia entre las partes que ven validada su participación en el origen del conflicto, a través del empoderamiento que va surgiendo en el proceso de contribuir de manera personal y colaborativa a la solución.



Autocomposición

La mediación es autocompositiva debido a que la solución que se busca no se impone ni es propuesta por el mediador. Su intervención implica facilitar a través de las herramientas de la mediación que las propuestas de acuerdos, y los mismos acuerdos, surjan de las partes, quienes son invitadas a autocomponerse a través del proceso mediado.



Imparcialidad

El proceso de la mediación escolar debe ser imparcial, lo que significa que no puede favorecer a una de las partes a costa de la otra, esta imparcialidad debe ser revisada constantemente por la persona mediadora y debe garantizar que las partes la perciban en la facilitación de la comunicación asertiva y permitir así que encuentren un espacio confiable para, desde la colaboración, encontrar posibilidades de resolución de sus conflictos.

La imparcialidad de quien hace la mediación promueve la igualdad, la equidad y la justicia hacia y entre las partes, y garantiza así el respeto de sus derechos, valores, creencias y voluntades.



Confidencialidad

La mediación tiene carácter confidencial, es decir, las personas que en ella participan deberán mantener debida reserva de la información que se comparte durante el proceso. Sin embargo, la excepción es que esta confidencialidad deberá ser levantada cuando existe conocimiento de la comisión de un hecho punible o la presunción de su comisión, y cuando se toma conocimiento de la vulneración de los derechos humanos en general y en particular de derechos de la niñez y la adolescencia -que tienen rango constitucional y son prevalecientes en caso de conflictos-, considerando siempre como principio fundamental el “interés superior del niño”.



Es muy importante que la persona mediadora pueda tener conocimiento certero y un entrenamiento adecuado para identificar aquellas situaciones de conflictos que requieren levantar la confidencialidad cuando se presentan las condiciones mencionadas, previamente que deben ser valoradas en cada caso.

La confidencialidad se expresa de manera formal a través de la firma de un convenio de confidencialidad al inicio de la mediación escolar, durante la fase inicial o etapa de apertura.

Informal, pero con estructura

La mediación es un mecanismo que no tiene una formalidad solemne, es decir, no tiene un plazo de duración, es un procedimiento flexible, pero sí posee una estructura que organiza su desarrollo a través de 4 etapas o fases que se detallarán más adelante.

1. Etapa de apertura; **2.** Etapa de identificación de las posiciones e intereses; **3.** Etapa de la negociación mediada; **4.** Etapa de cierre (con o sin acuerdo).

¿Cuáles son algunas de las ventajas de la mediación escolar?

- Pone el acento en el futuro, por medio de la construcción de procesos pacíficos que busquen opciones y/o alternativas para resolver el conflicto.

- Promueve la colaboración y la participación activa de las partes en la búsqueda de las soluciones creativas que surgen de ellas y no son impuestas por quien media.

- Mejora las relaciones interpersonales a través de la generación de vínculos de confianza.

- Mantiene el ejercicio de todos los derechos, es decir, recurrir a la mediación escolar no impide que de ser necesario se pueda recurrir a otros mecanismos alternativos o bien instar la intervención de la instancia judicial.

- Incide en mejorar el entorno escolar a través de la promoción de espacios en los cuales se aborden las diferencias de manera respetuosa y constructiva.

Promueve el diálogo apreciativo, validante y asertivo a través de la intervención de la persona mediadora que facilita en todo momento la comunicación entre las partes.

- Promueve la reducción de la violencia, la cual es un modo de resolver inadecuadamente los conflictos.

- Permite aprender desde la práctica de valorar las diferencias y a partir de ella identificar intereses comunes que puedan ser satisfechos.

- Promueve vínculos basados en el respeto, el buen trato, la empatía, la promoción y protección de los derechos.

- Contribuye a reconocer los sentimientos, los intereses y las necesidades de las partes.

- Permite la economía de recursos no solo económicos, sino del tiempo, de energía física y emocional.

- Permite transversalizar la práctica de la mediación escolar en los contenidos curriculares, en las prácticas pedagógicas e institucionales.

- Mejora la convivencia escolar como consecuencia de todo lo mencionado previamente.

¿Cuáles son algunas características del perfil ideal de la persona mediadora escolar?

- Facilita el proceso mediado entre las partes. Promueve la comunicación asertiva.
- Conoce el proceso y desarrolla las etapas de la mediación.
- Aplica adecuadamente las herramientas propias de la mediación.
- Sabe qué mediar y cuándo no hacerlo.
- Siempre aborda desde un enfoque de derechos.
- Tiene capacidad para reconocer, valorar y respetar la diversidad de las partes.
- Desarrolla la empatía.
- Promueve la confianza.
- Garantiza la imparcialidad, neutralidad y confidencialidad.
- Escucha activamente.
- Pregunta en vez de afirmar.
- Parafrasea adecuadamente.
- Promueve la negociación colaborativa de las partes.
- Ayuda a las partes a salir de las posiciones, identificando los intereses, las emociones, las necesidades vinculadas en el conflicto.
- Promueve la identificación y/o creación de opciones y/o alternativas.
- Actúa como agente de la realidad.
- Promueve acuerdos mutuamente aceptables, sin imponerlos.
- Desarrolla la creatividad y la intuición con paciencia.
- Expresa sentido del humor.
- Evita juzgar.
- Promueve el respeto y la honestidad hacia su rol y el de las partes.



Procedimiento de la mediación escolar

¿Cómo se desarrolla?

A continuación, se presenta un cuadro que resume el procedimiento de la mediación escolar, que será desarrollado en el capítulo siguiente.

Fase o etapa 1	Características
Apertura de la mediación	<p>En esta fase se da inicio a la mediación, recibiendo a las partes implicadas en el conflicto.</p> <p>Quien media desarrolla el discurso de apertura que consiste en presentar las características de la mediación escolar y sus ventajas para conocer su alcance. Explica en qué consiste la confidencialidad y sus excepciones; presenta las características del rol del mediador y de las partes durante el proceso mediado.</p> <p>En esta fase quien hace la mediación busca generar confianza hacia el proceso y su rol, y toma conocimiento sobre quiénes son las personas mediadas las cuales se presentan y mencionan su relación o vínculo.</p> <p>Se promueve la escucha activa, la empatía.</p> <p>Y antes de finalizar esta fase se lee y firma el convenio de confidencialidad.</p>

Fase o etapa 2	Características
Identificación de las posiciones y los intereses	<p>En esta etapa la persona mediadora solicita a las partes que puedan contar su historia y conocer cuál es su posición frente al conflicto que las vincula, para avanzar en la identificación de los intereses de ambas partes.</p> <p>Promueve la empatía, la escucha activa entre partes. Utiliza los distintos tipos de preguntas, parafrasea, toma nota en su agenda, observa cómo se desarrolla la comunicación verbal y no verbal de las partes, motiva a que ellas se reconozcan, facilita el diálogo participativo, y respetuoso, e intenta que se valoren y asuman como responsables de la solución del conflicto.</p> <p>En esta fase se delimita cuál es el conflicto y se dejan las posiciones de lado para avanzar en la identificación de los intereses de ambas partes.</p> <p>En esta fase se podrán utilizar las reuniones privadas o caucus, según considere pertinente el mediador.</p>

Fase o etapa 3	Características
La negociación mediada	<p>En esta etapa las partes, con la facilitación de quien media, negocian de manera colaborativa para encontrar creativamente opciones que logren satisfacer sus intereses, diferenciando los opuestos, los diferentes y maximizando los intereses comunes. Además, valorando las posibles alternativas como opciones fuera de la negociación mediada (MAAN-mejor alternativa al acuerdo negociado).</p> <p>Dentro de las técnicas que utiliza la persona mediadora para promover la generación de opciones que satisfagan los intereses se encuentra la técnica de la lluvia de ideas.</p> <p>Promueve la utilización de criterios objetivos (normativas, antecedentes, etc.) para evaluar y elegir las mejores opciones y así crear acuerdos mutuamente aceptables.</p> <p>Puede utilizar sesiones privadas o caucus, y el agente de la realidad, según considere necesario.</p>

Fase o etapa 4	Características
Etapa de cierre de la mediación	<p>En esta fase las partes deciden si llegan o no a un acuerdo, valorando las opciones que identificaron a la luz de los criterios objetivos. Si lo desean, firman el acuerdo, estableciendo las condiciones de su cumplimiento a futuro.</p> <p>La mediación también puede finalizar sin acuerdo, lo cual se deja constar en un acta de cierre de la mediación sin acuerdo.</p> <p>La mediación también puede finalizar en cualquiera de las etapas, incluso en la primera fase, por incomparecencia de una o ambas partes, lo cual genera la imposibilidad de desarrollar la mediación. Esto se deja constancia en un acta de cierre de la mediación.</p> <p>Todas las anotaciones que realicen las partes, además de la agenda de la persona mediadora, deberán ser destruidas al finalizar la mediación, por el carácter confidencial de este proceso y recordando las excepciones para levantar la confidencialidad según sea necesario y según lo establece la ley.</p>

Herramientas de la mediación escolar

Para desarrollar la mediación, la persona mediadora como tercero neutral y calificado, facilita el proceso utilizando diversas herramientas comunicacionales y procedimentales que son recursos con los que cuenta para cumplir su rol. A su vez cada herramienta requiere técnicas que se deben considerar a la hora de su elección y aplicación.

“El mediador como tercero neutral que facilita el proceso de diálogo, debe tener -en general- una serie de características relacionadas con conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes necesarias”. (Mendieta, 2002; Suares, 2005)⁷⁰.

Herramientas comunicacionales:

Las herramientas comunicacionales son la escucha activa, los tipos de preguntas y el parafraseo.

La escucha activa

En relación a la escucha activa se requiere tener en cuenta que:

Corresponde a la capacidad de escuchar más allá de lo que se dice, implica más que oír, requiere una observación integral de lo que se comunica (de manera verbal y no verbal), de cómo se comunica y de los silencios que se generan.

Debe ser ejercitada de manera permanente durante toda la mediación y refleja un interés sobre lo que comunica la otra persona, es una invitación a generar la confianza y un vínculo respetuoso; y abre la posibilidad de una comunicación asertiva que favorezca el diálogo constructivo.

Requiere evitar distracciones, generar compromisos para comprender la comunicación de las partes, aunque no se esté de acuerdo y no solo para responder sobre lo que dicen las personas, pretende buscar sintonizar con las percepciones.

Incentiva así la empatía entre las partes y el mediador, evitando juzgar o quitar importancia a lo que se está comunicando.

Permite, además, realizar el parafraseo, formular las preguntas y resumir.



El parafraseo

El parafraseo consiste en una herramienta comunicacional que utiliza el mediador que requiere sintetizar lo que ha dicho la otra parte, identificar el hecho (qué se describe), el sentimiento (qué se siente) y permite que la persona pueda sentirse escuchada y que se ha comprendido, aunque no esté de acuerdo sobre lo que ha comunicado.

El parafraseo permite neutralizar la comunicación negativa y promover la comunicación asertiva, evitando calificaciones discriminatorias y estereotipadas; posibilita, además, comprobar si se entiende lo que la otra persona comunica y evitar así hacer suposiciones de lo que se cree comprender.



⁶⁹Dentro de las técnicas también se encuentra la lluvia de ideas, la técnica para realizar la escucha activa, el parafraseo, formular las preguntas, elaborar la agenda del mediador/a, identificar los criterios.

⁷⁰Citado en Las Habilidades Comunicacionales de la Mediación. Pág. 3

Para realizar un parafraseo se sugiere utilizar frases iniciales como por ejemplo: **“A ver si entendí bien...”** **“Supongo que...”** **“Déjame ver si te entiendo correctamente...”**.

El parafraseo promueve la empatía, da la oportunidad de ampliar, corregir, modificar y enriquecer la narración observando desde otra perspectiva, y puede así ayudar a cambiar la narrativa sobre el conflicto hacia una narrativa de construcción de soluciones.

Las preguntas

La persona que media afirma preguntando.

Las preguntas permiten corroborar hipótesis o bien dejarlas de lado. Las preguntas se realizan para indagar los posicionamientos, intereses, sentimientos, actitudes, etc., permiten obtener información sobre aquello que requiere una respuesta.

Las preguntas deben ser formuladas de tal manera que posibilite el desarrollo de un diálogo empoderante y no inhibitorio, evitando exagerar en su uso o en la manera de utilizarlas, para lo cual se recomienda tener mucho cuidado, de esa manera se evita que la persona se sienta juzgada, coaccionada o sometida a un interrogatorio.

Los tipos de preguntas que pueden utilizarse en la mediación son las preguntas abiertas y las preguntas cerradas.



Preguntas abiertas

Son las que pretenden abrir la posibilidad de obtener más información en detalle. Para poder formularlas se utilizan: qué, cómo, cuándo, cuál, dónde, por qué, para qué.

Las preguntas abiertas se subclasifican en preguntas reflexivas y circulares.

Sergi Farré (2004) se refiere a las preguntas elativas, entendiéndolas como aquellas preguntas que elicitán pensamientos, que ayudan a pensar. Son un estilo de pregunta abierta. Tal y como Farré define: “La pregunta elativa es una pregunta abierta que da libertad de respuesta a sus receptores, inspirándoles a menudo a reflexionar sobre aspectos importantes de la situación conflictual, compartiendo la responsabilidad acerca de la relación o del conflicto con la persona cuestionada. (...) En esencia, la pregunta elativa nos sirve para obtener información, pero sobre todo para que las personas en conflicto reflexionen (...)”⁷¹.

⁷¹Citado en Las Habilidades Comunicacionales de la Mediación. Pág. 32

Preguntas reflexivas

Las preguntas reflexivas se formulan para que la persona pueda revisar su propia postura, intereses, etc., buscando posibilidades para que pueda incluso modificarlas y/o analizar su pertinencia.

Ejemplo: **¿desde cuándo piensas de esa manera? ¿Por qué consideras que es así? ¿Cómo crees que esta situación puede cambiar?**

Preguntas circulares

Las preguntas circulares buscan movilizar a la persona en cuanto al tiempo, al lugar y en relación a otras personas.

Ejemplo: **¿hace un año atrás cómo era esa situación? (tiempo); ¿qué ocurre cuando estás ahí? (lugar); y ¿quién más piensa como vos? (personas).**

Preguntas cerradas

Las preguntas cerradas cierran las posibilidades de ampliar la respuesta, motivando a las partes a responder con sí o con no.

Ejemplo: **¿deseas tomar un descanso?, ¿estás de acuerdo con esa opción? ¿te parece adecuado?**

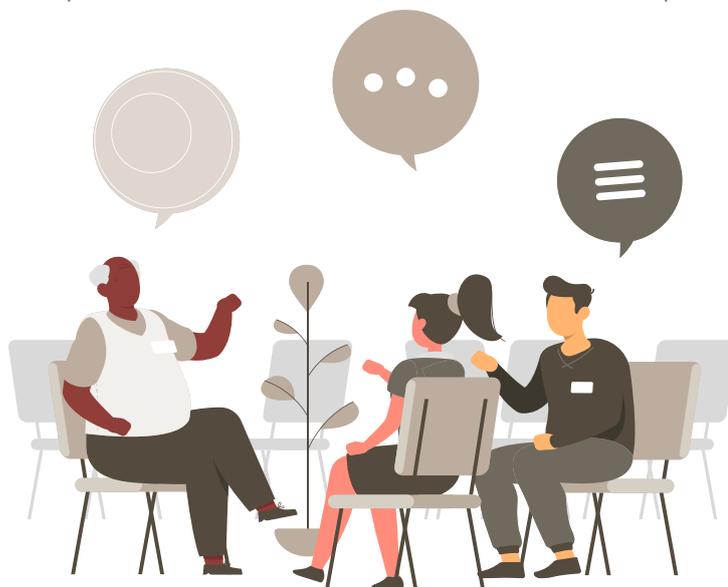
Herramientas procedimentales

Forman parte de las herramientas procedimentales las sesiones o reuniones conjuntas o privadas, estas últimas llamadas caucus, y otra que se denomina el agente de la realidad.

Las sesiones conjuntas

Las reuniones conjuntas son aquellas que se realizan en presencia de todas las partes y del mediador, sería la regla general de la mediación, y la excepción corresponde a la realización de las sesiones o reuniones privadas también, denominadas caucus. Ambas sesiones son mencionadas y explicadas en la primera etapa, durante el desarrollo del discurso de apertura.

En las sesiones conjuntas se desarrolla la mediación en sus distintas fases o etapas, y la persona que hace la mediación va implementando las distintas herramientas comunicacionales que correspondan según sean necesarias, dando cumplimiento a todas las características o principios del proceso y siendo coherente con el rol de facilitador de la comunicación asertiva entre las partes.



Las sesiones privadas o caucus

Las sesiones privadas o caucus son reuniones que el mediador puede realizar con cada parte por separado, son la excepción en la regla de las reuniones conjuntas. Es decir, cuando quien media percibe que debe reunirse de manera individual con cada una de ellas podrá invitarlas a participar de la sesión privada.

En las sesiones privadas debe seguir garantizando el cumplimiento de todos los principios de la mediación, así como su rol de tercero neutral guardando la debida reserva de la confidencialidad que deberá ser levantada en el caso de las excepciones mencionadas previamente. Las sesiones privadas deberán durar prudencialmente el mismo tiempo con ambas partes, cuidando también el principio de imparcialidad.

¿Cuándo la persona mediadora percibe que es necesario invitar a las partes a las sesiones privadas?

- Cuando necesite aplicar la herramienta procedimental del agente de la realidad.
- Cuando las partes se han estancado en su posibilidad de negociar colaborativamente (no salen de su posición, no prestan voluntad para avanzar).
- Cuando desea formular preguntas para evitar retroceder en el proceso.
- Cuando las partes se han estancado en la comunicación.
- Cuando las partes se encuentran emocionalmente en un estado que no permite la realización de la sesión conjunta (miedo, ira, llanto, etc.).
- Cuando debe indagar aspectos que no desea hacerlo frente a la otra parte para evitar exponerlas.

El agente de la realidad

Es una herramienta procedimental utilizada exclusivamente durante las sesiones privadas o caucus por quien hace la mediación.

Al desarrollar esta herramienta puede recomendar o aconsejar a las partes; po-

sibilita que las mismas puedan valorar otros criterios objetivos para elegir sus opciones y alternativas en el conflicto.

Con esta herramienta puede promover que las partes analicen desde otras perspectivas cómo avanzar en la mediación y los beneficios o desafíos de firmar un eventual acuerdo o retirarse del proceso para utilizar otros mecanismos de resolución de conflictos, o incluso solicitar suspender la mediación o volver a reanudarla más adelante.

Habilidades actitudinales

Existen muchas habilidades propias de la inteligencia emocional que forman parte de las actitudinales, estas son desarrolladas por el mediador durante el proceso de la mediación escolar. Mencionaremos particularmente dos: la empatía y la asertividad.

La empatía

Es: Una invitación a reconocer la propia individualidad y desde allí, a su vez, reconocer la individualidad de la otra persona y valorar así la diversidad que tenemos en común como parte del colectivo humano. Desde el enfoque de derechos humanos implica reconocer y respetar a las personas como sujetos de derechos.

La habilidad que puede ser manifestada o promovida por quien hace la mediación invitando a las partes a que se reconozcan y valoren desde su individualidad y diversidad, a través del respeto entre ellas y de ellas hacia el él o ella.

Facilitada a través del uso adecuado de las diversas herramientas comunicacionales y procedimentales, como por ejemplo a través de la escucha activa, el parafraseo, las sesiones conjuntas o privadas.

Así, "la empatía se muestra con la mirada, invitando al diálogo a través del contacto visual. Haciendo sentir a la persona escuchada, con gestos de asentimiento, etc... Concentrándonos en lo que está diciendo y escuchar evitando dar nuestra opinión, para ello liberar la mente y centrarnos en lo que dice. Mostrando cercanía física sin ser invasiva". (Muñoz, H y R, M. 2010)

La asertividad

Es la habilidad propia de la inteligencia emocional y de la comunicación asertiva, permite expresar con claridad los hechos, sentimientos y necesidades, sin recurrir a la acusación ni el juzgamiento, dejando de lado la comunicación agresiva que busca amedrentar e inhibir a la otra parte, y diferenciándose de la comunicación pasiva como aquella ausente de acciones que generen cambios significativos.

“La asertividad es una característica de la personalidad promotora de autoestima, y contribuye al desarrollo de relaciones interpersonales facilitadoras de crecimiento personal y a la satisfacción emocional en la persona. La asertividad implica la capacidad de expresar de manera libre y espontánea, sin temores infundados ni ansiedades innecesarias, nuestros pensamientos y sentimientos y actuar de manera consecuente con estos, pero con el debido respeto por los sentimientos y pensamientos de las demás personas. (...)”. (Op cit. 9)

La asertividad también es reconocida como aquella que permite defender los propios derechos sin amedrentar o violar los derechos de las otras personas (las partes y la persona mediadora).

¿Qué instrumentos necesitamos utilizar en la mediación escolar?

Durante el desarrollo de la mediación escolar se utilizan varios documentos que permiten facilitar el procedimiento.

Estos documentos son:

1. Convocatoria/citación/invitación a la mediación⁷².
2. El acuerdo de confidencialidad.
3. Acta de cierre de la mediación con o sin acuerdo, o por imposibilidad de su desarrollo por incomparecencia de una o ambas partes.
4. El acuerdo o acta de compromiso en el caso de que se llegara a un consenso.
5. Seguimiento de los acuerdos.

¿Qué recursos son necesarios para implementar y desarrollar la mediación escolar?

Los recursos son varios, requieren desde una formación académica para capacitar, entrenar y certificar a mediadores escolares, contando con indicadores de seguimiento y evaluación constante para instalar la práctica de manera continua en el ámbito educativo en todos los niveles, ciclos y modalidades.

Requiere de recursos que permitan difundir la mediación escolar de manera diversa, asegurando criterios de inclusión y accesibilidad como un proceso de gestión y resolución de conflictos, pero también de prevención de los mismos y como un proceso de educación para la paz, la promoción del buen trato, la convivencia pacífica y la prevención de la violencia en el ámbito escolar.

La mediación escolar requerirá de la instalación de infraestructura accesible y adecuada que permita contar con un espacio físico y virtual -o uno de los dos- para el desarrollo del proceso, asegurando el cumplimiento de sus principios como el de la confidencialidad. Es fundamental asegurar la



⁷²Se incluye en el apartado del Anexo.

privacidad, la comodidad, evitar interrupciones y promover la confianza, todo ello con el desafío de definir protocolos de bioseguridad, incluso creando protocolos de uso seguro de plataformas para avanzar en el desarrollo de mediaciones virtuales o facilitadas por el uso de la tecnología.

Formalización del procedimiento de la mediación escolar

Se recomienda avanzar en la creación y desarrollo de centros de mediación que se instalen y desarrollen con todas las formalidades recomendadas en la Ley de Arbitraje y Mediación.

Será fundamental contar con el apoyo técnico y legal de la Dirección de Mediación del MEC en las escuelas, el cual está conformado por representantes de la dirección, supervisión, direcciones departamentales, estudiantes, padres y madres de familia.

Se sugiere la creación de una unidad en las supervisiones educativas o en las direcciones departamentales de educación.

Se recomienda coordinar acciones de seguimiento y rendición de cuentas por parte de la Dirección de Mediación del MEC a través de la definición de indicadores de derechos humanos para tal efecto.

Se propone establecer un circuito de intervención para institucionalizar la mediación escolar en la práctica educativa de la comunidad educativa, por ejemplo, a través del Equipo de Gestión de Instituciones Educativa, transversalizando la propuesta en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), avanzando hacia la formación de mediadores escolares (estudiantes desarrollando competencias para ser mediadores entre pares).



Capítulo 3

¿Cómo desarrollar la mediación en el ámbito escolar?

En este capítulo serán desarrolladas las diversas etapas de la mediación escolar que fueron presentadas en el capítulo anterior, se explicará cómo se deben aplicar las habilidades según las fases respectivas, tomando en cuenta el rol del mediador escolar y de las partes en la gestión del conflicto.

Para iniciar este capítulo debemos recordar, como se mencionó en el anterior, que se abordará en detalle el modelo de la mediación escolar basado en el de la Universidad de Harvard, el cual se desarrolla en base al estilo de la negociación colaborativa que se sustenta en 7 principios y se presentan a continuación.

El mediador escolar deberá garantizar que la mediación permita que las partes negocien con el estilo o modelo de la negociación colaborativa, entonces tomará en cuenta los principios que la caracterizan.

Los 7 Principios de la negociación colaborativa:

1. Comunicación
2. Relaciones
3. Posiciones vs. intereses
4. Opciones
5. Alternativas
6. Legitimidad
7. Compromiso



1. Comunicación

Como hemos mencionado anteriormente la comunicación que debe prevalecer en la mediación escolar es la asertiva. El mediador facilitará las condiciones necesarias para que las partes se comuniquen de manera respetuosa.

La comunicación asertiva es aquella que, sin ir a los polos extremos pasivos o agresivos, posibilita que las partes expresen sus posiciones, intereses, sentimientos o valores de manera transparente, libre y espontánea, sin insultar, manipular, amedrentar, cohibir o agredir.

La comunicación asertiva, como también se ha mencionado, promueve la empatía, se centra en garantizar el respeto de las personas, valorando sus diferencias, asegurando que se sientan incluidas, escuchadas y evita la discriminación; identificando las barreras que podrían estar presentes en la comunicación y que si no se las trascienden, pueden afectar negativamente dicha comunicación.

Primeramente, hay que recordar los componentes que integran el circuito de la comunicación:

El emisor: quién emite el mensaje verbal y/o escrito.

El receptor: quién recibe el mensaje verbal y/o escrito.

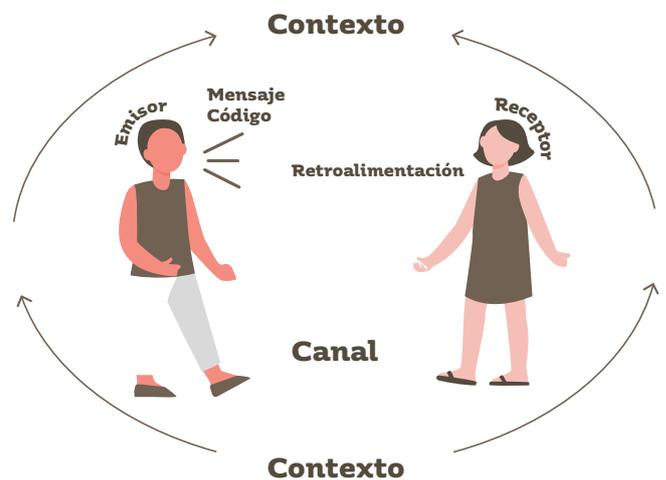
Mensaje: información enviada o recibida.

El canal: medio por el cual se transmite el mensaje.

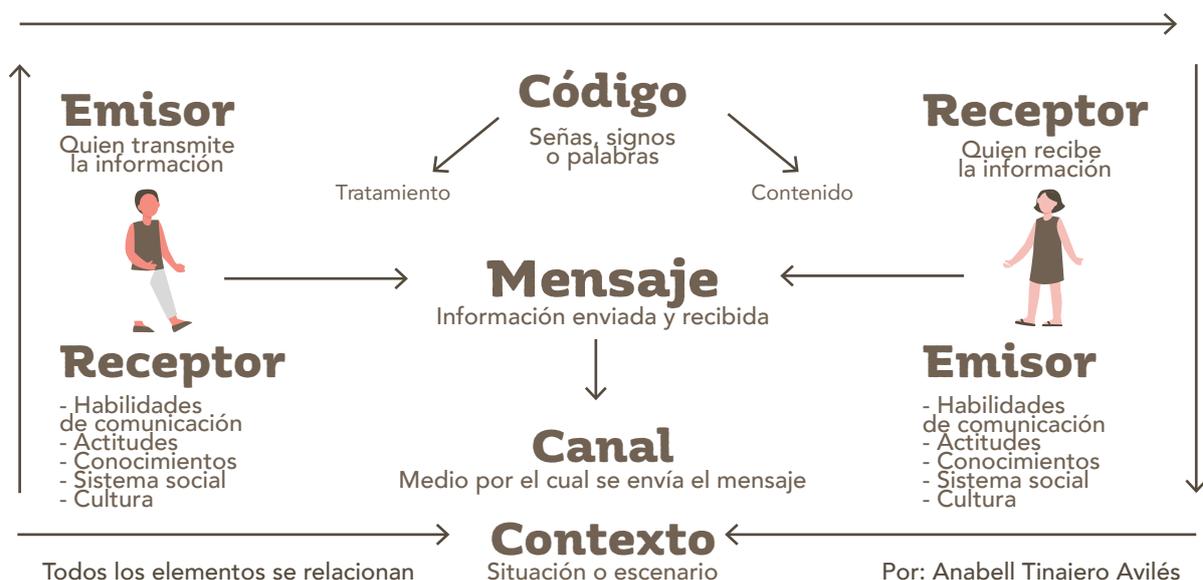
Código: puede ser palabras, señas, signos que generan el mensaje.

Contexto: situación o escenario en cual se desarrolla la comunicación.

Ciclo de la comunicación



Elementos del proceso de comunicación



El mediador, como el conductor del proceso mediado, debe recordar lo expresando en el discurso de apertura a las partes en relación a que requiere de la voluntad y la cooperación de ellas para que la comunicación sea asertiva y permita avanzar hacia posibles acuerdos.

Debe conducir la comunicación asertiva, balanceando las intervenciones de las partes, evitando desequilibrios en el uso de la palabra, prestando atención a la entonación de las mismas, es decir, **cómo se dice lo que se dice y cómo se recibe lo que se emite**. Para ello debe ser un escucha activo en todo momento y con su ejemplo promover la escucha activa entre las partes.

Dentro de su rol como mediador promoverá que las partes puedan comunicarse desde un enfoque asertivo, desde el **yo**, es decir: **"yo me siento", "yo quiero", "yo necesito"**, con lo cual se evita expresar desde el sentir, el querer y el necesitar desde el enfoque de la otra parte.

Con la comunicación asertiva se genera un ambiente de confianza y permite identificar las barreras propias de la comunicación que se pueden presentar. Estas se clasifican en: barreras personales, barreras semánticas y barreras físicas.

1.1. Barreras personales

Las barreras personales pueden relacionarse con percepciones individuales y las actitudes que se manifiestan a partir de ellas, se alimentan de las vivencias, creencias, valores, etc., generando así un marco de referencia de comprensión e interpretación sobre la realidad que construye la propia persona.

Dentro de las barreras personales habrá que considerar la percepción y las actitudes, porque dependiendo de cómo se percibe también se asume una actitud. Esta percepción puede estar condicionando a su vez el origen de los conflictos y su escalada en el tiempo o incluso generando otros con-

fliktos, considerando el tipo de actitud que se adopte frente a tales conflictos, por ejemplo, la competencia y la evasión, como se menciona a continuación.

1.1.1. La Percepción

"La percepción es el acto físico de recibir impresiones sensoriales. Pero el cerebro no es solamente una máquina registradora, sino que al mismo tiempo interpreta el sentido de las impresiones. Cada quien percibe a su manera porque, como dijo Kant, percibimos las cosas no como ellas son, sino como somos nosotros.

Cada persona percibe el mundo desde su punto de vista y nuestras percepciones difieren porque difieren nuestras experiencias". (Centro de Arbitraje y Mediación- Paraguay. 2003)

Hagamos el siguiente ejercicio, observa la imagen y luego responde: **¿quién tiene la razón?**



Cuando logramos comprender que la percepción está condicionada, que es subjetiva y pertenece a cada persona, podemos apreciar que tenemos diversas percepciones de la realidad y que desde dichas percepciones damos sentido a nuestro mundo y por la divergencia de las percepciones, también pueden surgir los conflictos.

Si las partes al inicio de la mediación se perciben como "adversarias", "enemigas", "contrincantes", el mediador, como

parte de su rol, debe -por ejemplo a través de la comunicación asertiva-, con la formulación de preguntas, la realización del parafraseo, la invitación a participar de sesiones privadas, generar un cambio de percepción en la partes para que puedan percibirse como personas titulares de derechos, responsables de sus obligaciones, con dignidad y libertad, y también como colaboradoras y protagonistas en busca de posibles soluciones.

Es importante que el mediador escolar pueda observar constantemente la percepción que tienen las partes entre ellas, pero también observar su propia percepción sobre el conflicto y las actitudes que se asuman, para evitar que así la percepción sea una barrera que impida una verdadera comunicación asertiva durante la mediación.

1.1.2 Actitudes

Pueden darse barreras vinculadas a las actitudes de las partes frente al conflicto. Estas actitudes se clasifican de la siguiente manera:

- **Competir:** esta actitud implica ganar y lograr la satisfacción absoluta de los intereses propios a costa de los intereses de la otra persona. Cuanto más gana solo una de las partes, a su vez la otra parte pierde más. Si bien existe un modelo de negociación competitiva, este no busca preservar la relación entre las partes, solo conseguir lo que unilateralmente corresponde a los intereses de una de ellas.

- **Ceder:** es una actitud que buscando preservar la relación entre las partes, superpone la satisfacción de los intereses de la otra persona sacrificando las propias aspiraciones.

- **Evadir:** es la actitud que omite posiciones o plantear intereses con una retirada silenciosa o ignorando la situación, de esta manera se evita asumir postura alguna o manifestar qué realmente se pretende.

También existen otras actitudes que pueden darse en una situación de conflicto, pero no necesariamente implican una barrera en sí mismas. Se refieren a:

- **Convenir:** que implica intercambios entre las partes para lograr lo que se pretende (esta actitud también es conocida como un regateo, como un intercambio) y;

- **Colaborar:** que es aquella actitud que pretende que las partes negocien de manera colaborativa, buscando que ambas ganen a través de la satisfacción mutua de sus intereses.

1.1.3 Las barreras semánticas

Se refieren a la dificultad de decodificar el mensaje tal cual ha sido emitido.

Será esencial que el mediador pueda identificar si las partes requieren algún tipo de ajuste razonable para trascenderlas y en el ámbito escolar se deben considerar los lineamientos para un sistema educativo inclusivo, para que la mediación se desarrolle en un entorno que asegure la inclusión y la no discriminación⁷².

⁷²Tomado de <https://bibliotecaife.files.wordpress.com/2018/11/lineamientosinclusivo.pdf>

1.1.4. Las barreras físicas

Corresponde a las barreras existentes en el lugar donde se desarrolla la comunicación, desde los ruidos del entorno, las barreras arquitectónicas, las dificultades de conexión por internet y otros medios de comunicación, etc., así como cuando el lugar destinado para desarrollar la mediación escolar no es cómodo ni permite la privacidad para abordar el conflicto.

Igualmente, como en el caso de la barrera anterior, se deben tener en cuenta los lineamientos para un sistema educativo inclusivo.

2. Relaciones

Tanto en la negociación colaborativa como en la mediación escolar que no es otra cosa que una negociación colaborativa mediada, se debe considerar la premisa **“Ser duros con el problema y suave con la persona. El problema no es la persona sino el mismo problema”**. Esto implica un verdadero cambio de percepción y es una invitación para que el mediador genere en las partes el desarrollo de una negociación mediada, avanzando hacia posibles acuerdos y dejando de lado culpabilizar o personificar el problema en las personas implicadas.

El mediador escolar promoverá entonces que no existan ganadores ni vencidos, sino que todas las partes ganen, es decir, desarrollará la premisa **ganar-ganar**. Y aunque no logren llegar a un acuerdo el proceso de la negociación colaborativa mediada incide positivamente en la gestión de los conflictos y en las relaciones de las partes.

En este sentido, si en una comunidad educativa se promueve el fortalecimiento de los vínculos entre sus integrantes a través de la promoción del diálogo constructivo y la búsqueda de soluciones colaborativas a través de la mediación escolar, será una comunidad que se fortalece también en la convivencia escolar pacífica.

Entre las preguntas que podría formular a las partes para conocer el vínculo y la relación entre ellas, se encuentran:

- **¿Cuál es la relación existente entre ustedes?**
- **¿Cómo es la relación entre ustedes?**
- **¿Qué importancia presente y futura tiene la relación para ustedes?**

3. Posiciones vs. intereses

El mediador debe identificar las posiciones y diferenciarlas de los intereses.

3.1. Las posiciones

Las posiciones son las posturas de las partes, es lo que expresan querer o solicitar.

Para poder reconocer las posiciones de las partes, la persona mediadora puede formular las siguientes preguntas:

- **¿Qué postura han tomado las partes?**
- **¿Qué quieren o piden las partes?**

3.2. Los intereses

Corresponden a los deseos, necesidades, preocupaciones, miedos, valores, sueños, esperanzas etc., que subyacen, es decir se encuentran debajo de las posiciones, corresponden a lo que fundamenta la posición que se adoptó en el conflicto.

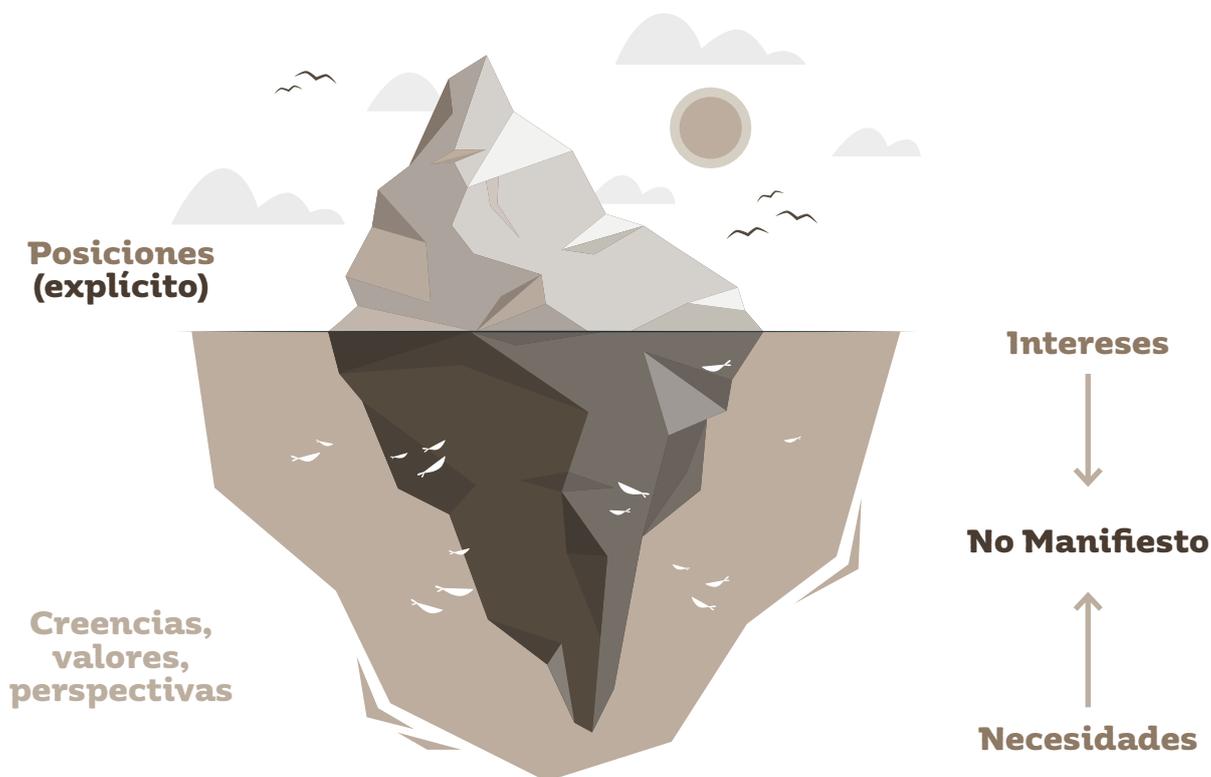
Para poder ayudar a las partes a identificar los intereses puede formular las siguientes preguntas:

- **¿Para qué quieren lo que quieren?**
- **¿Por qué es importante para ustedes?**
- **¿Qué lograrían si consiguen lo que quieren?**
- **¿Qué es lo que más necesitan?**
- **¿Qué es lo más prioritario para resolver?**

Para una mejor comprensión sobre la distinción que existe entre las posiciones e intereses en una negociación colaborativa mediada, pensemos en el iceberg como un gran pedazo de hielo que emerge del mar.

Se puede observar a penas una pequeña porción que sobresale, lo que no vemos o no se manifiesta en la superficie corresponde al resto del iceberg que se encuentra debajo del mar, pero no porque no lo veamos significa que no exista, sin embargo subyace como parte de lo que sí logramos observar.

Posiciones, intereses y necesidades



Las posiciones encubren o disfrazan los intereses y pueden también constituirse en fuertes barreras que obstaculizan un posible acuerdo entre las partes, pues a mayor atención en las posiciones menor será el tiempo que se le destine a la identificación de los intereses. El desafío del mediador es promover que las partes **observen y se comuniquen más allá de sus posiciones**.

“Una ilustración clásica de lo que son los intereses se le atribuye a una bibliotecaria partidaria de la resolución colaborativa de conflictos, Mary Parker Follet. Dos estudiantes discuten si abrir o no la ventana en una sala cualquiera.

La discusión se basa sobre cuán abierta o cerrada deberían estar (posiciones). Alguien preguntó a uno de ellos por qué la quería abierta y al otro, que la corriente era muy fuerte y habría que cerrarla. El primero contestó que no había aire y no se podía respirar. El otro que la corriente era muy fuerte y habría que cerrarla. Buscando los intereses, se abrió una ventana en la sala continua, lo que evitaba la corriente y renovaba el aire”. (Ríos, B. 2009).

Entonces, de acuerdo a este ejemplo podemos observar que las partes tienen intereses diferentes sobre una misma situación y que al comprender que se pueden satisfacer a la misma vez sin afectar el interés de la otra persona, pueden resolver el conflicto porque fueron más allá de sus posiciones de **cerrar o abrir la ventana**. Comprendiendo para qué querían cerrar o abrirla se pudo lograr abrir una venta en la sala continua.

Los intereses también se clasifican según sean **comunes, opuestos o diferentes**:

Comunes: son aquellos cuya satisfacción es buscada por ambas partes.

Opuestos: son aquellos que pueden ser satisfechos pero a expensas de la otra parte, es decir, si una de las partes logra satisfacerlos, la otra parte no podrá satisfacer los suyos y viceversa.

Diferentes: son los compartidos por ambas partes sin ser excluyentes y pueden ser satisfechos simultáneamente.

En una medición escolar los intereses comunes podrían ser que ambas partes deseen continuar estudiando en la misma institución, sentirse que están seguras y cómodas en el entorno escolar, sentirse respetadas -por mencionar algunos- y desde esos intereses la tarea de quien media será que generen opciones para avanzar en posibles acuerdos mutuamente satisfactorios. Y en el ejemplo anterior -sobre mantener abiertas o cerradas las ventanas- las partes tenían el interés común de permanecer en la sala de la biblioteca para seguir estudiando.

Los intereses opuestos podrían ser que una de las partes desee permanecer en la institución educativa pero que la otra parte la abandone, son intereses que se excluyen y no pueden ser satisfechos a la vez. En el ejemplo anterior, una de las partes deseaba que hubiera aire para poder respirar y el otro estudiante deseaba evitar la corriente muy fuerte y por eso quería que se cerrara la ventana.

Los intereses diferentes pueden ser que una de las partes desee que nadie le hable en el recreo y la otra desea que todas las personas tomen en cuenta que está en el patio a la hora del receso; otro ejemplo podría ser que una de las partes no desea terminar sus estudios para llamar la atención de sus padres y la otra parte desee terminar sus estudios para empezar la universidad.

En mediación se sugiere priorizar y maximizar los intereses comunes y diferentes e intentar buscar otras opciones de satisfacción para los intereses opuestos, avanzando así en posibles acuerdos.

4. Las opciones

Una vez que las partes, con la guía del mediador, han identificado y priorizado los intereses deben negociar colaborativamente para identificar opciones para lograr su satisfacción.

Las opciones son las diferentes posibilidades que se deben identificar para satisfacer los intereses de las partes, también se las denominan alternativas que tienen las partes dentro de la mediación escolar.

Suele reconocerse que la fase o etapa 3, de la negociación colaborativa mediada, es la fase más creativa de la mediación escolar porque promueve que las partes puedan imaginar posibles soluciones al conflicto, permite reflexionar sobre aspectos que aún no lo

han hecho y trabajar la colaboración y la empatía, debido a cada parte puede proponer opciones para satisfacer no solo sus propios intereses sino también de la otra parte.

El mediador escolar formulará lo que se denomina **pregunta clave de replanteo** para que las partes puedan iniciar la generación de sus opciones. La pregunta es: **¿cómo podemos hacer para lograr satisfacer los intereses que han identificado?**

Luego de formular la pregunta clave de replanteo, el mediador utilizará la técnica de la lluvia de ideas, para que las partes puedan identificar, ampliar o crear opciones.

Para implementar la técnica de la lluvia de ideas la persona mediadora debe:

- Compartir cuál es el objetivo de la lluvia de ideas.
- Promover una comunicación asertiva.
- Facilitar el desarrollo de la técnica.
- Utilizar una pizarra o cualquier recurso donde se anotarán las opciones para que sean accesible a las partes.
- Recordar que es un momento creativo para identificar, ampliar o crear opciones tanto propias como de las otras partes.
- Evitar juzgar o elegir cuál es la mejor opción (esto se hará más adelante).
- Generar la mayor cantidad posible de opciones.

5. Alternativas

Las alternativas son las opciones que tienen las partes para satisfacer los intereses, pero fuera de la mediación escolar; también se las denominan técnicamente **MAAN** que significa **Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado**, es decir, es el **Plan B** que permite que las partes evalúen si firmarán o no un acuerdo en la mediación, y en el caso de no hacerlo qué otras opciones mejores tienen fuera de la mediación.

El mediador formulará las siguientes preguntas a las partes para que ellas puedan identificar por sí mismas su propio MAAN:

¿Qué harán si no llegan a un acuerdo?

¿Cuál es su MAAN?

¿Cuál podría ser el MAAN de la otra parte?

¿Hasta dónde conviene intentar resolver el conflicto a través de la mediación?

¿Cuándo debo irme de la mediación?

Técnicamente se recomienda al mediador formular estas preguntas en las sesiones privadas o caucus para evitar exponer a las partes y poder ayudarlas así a realizar un análisis a través del desarrollo de la herramienta llamada del agente de la realidad, y la aplicación de los criterios objetivos que se explican seguidamente.

6. Legitimidad

La legitimidad en la mediación debe ser garantizada a través de la identificación y utilización de criterios objetivos, que son principios para elegir las mejores opciones.

Los criterios objetivos se refieren aquellos que, independientemente de la opinión de las partes, ayudan a objetivizar la decisión de qué opciones que satisfacen los intereses serán incluidas o elegidas para un posible acuerdo.

Estos criterios objetivos permitirán acuerdos equitativos enmarcados en la ley. Los criterios que pueden aplicarse varían dependiendo del tipo de conflicto que se esté gestionando, sin embargo, nunca puede faltar tener en cuenta lo que establece la ley para que los posibles acuerdos sean legales y no vulneren los derechos de ninguna persona.

Los criterios objetivos que pueden ser aplicados en una mediación escolar, a modo de ejemplo son:

- **La legislación:** Constitución Nacional. Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. El Código de la Niñez y la Adolescencia. El Estatuto Docente. Ley de Arbitraje y mediación. La Ley de Educación Inclusiva. Resoluciones ministeriales.
- **Principios del enfoque de derechos**
- **Principios de la mediación escolar**
- **Las observaciones generales de los órganos de los tratados internacionales de derechos humanos**
- **Informes de expertos de las relatorías temáticas del derecho internacional de derechos humanos, etc.**

Fases o etapas de la mediación escolar:



Fase o etapa 1. Apertura de la mediación escolar

..... **En esta fase se da inicio al proceso**

¿Qué debe hacer la persona mediadora?

Como facilitadora del proceso de la mediación debe generar las condiciones necesarias para que las partes puedan encontrarse en un espacio neutral⁷⁴ y así conversar sobre aquello que les afecta en relación al conflicto en el cual están implicadas.

¿En qué lugar se debe realizar la mediación?

La persona que media debe recibir a las partes implicadas en el conflicto, invitándolas a que se ubiquen en el espacio donde se desarrollará la mediación escolar.

Este espacio debe ser un lugar cómodo, que favorezca la comunicación asertiva, la privacidad y promueva la confianza.

Entonces, se sugiere disponer de un lugar en la institución que esté destinado para tal efecto, con una mesa redonda para que las partes puedan sentarse en círculo y estén equidistantes, evitando así que la misma disposición en el espacio implique inducir a un desequilibrio de poderes; por ejemplo, evitando que una de ellas esté más cerca del mediador o se siente más lejos o en una silla más baja o más alta, o en un lugar menos cómodo, etc.

Igualmente, quien hace la mediación, respetando su rol imparcial y neutral, deberá estar atenta de si las partes necesitan algún tipo de ajuste razonable⁷⁵ para poder participar en igualdad de condiciones y de manera equitativa, asegurando la identificación de las barreras que impidan que el proceso mediado sea inclusivo y sin discriminación⁷⁶.

⁷⁴El espacio donde se desarrolle la mediación deberá garantizar la accesibilidad al medio físico asegurando además el acceso a la información y la comunicación, incluyendo los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y otros servicios que permitan identificar y eliminar las barreras de acceso. Art. 9 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

⁷⁵Ajustes razonables: modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas cuando se requieran en un caso particular, que no impongan una carga desproporcionada o indebida, para garantizar a los alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de los derechos humanos y libertades fundamentales. Publicación Lineamientos para un Sistema Educativo Inclusivo en el Paraguay.

⁷⁶Se sugiere tener en cuenta implementar la Resolución N° 17.267/2018 por la cual se aprueban Los Lineamientos para un Sistema Educativo Inclusivo en el Paraguay en instituciones educativas de gestión oficial, privada subvencionada y privada, y la Resolución N° 22.720/2018 por la cual se establecen las responsabilidades y procedimientos para la expedición de dictámenes, de ajustes razonables, a estudiantes de los diferentes niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional.

Es fundamental que conozca e identifique cuáles pueden ser esas barreras⁷⁷ que impidan el aprendizaje y la participación, y cuáles son consideradas como obstáculos de índole arquitectónico, comunicacional, metodológico, instrumental, programático, actitudinal y tecnológico que dificultan o inhiben las posibilidades de una participación equitativa en igualdad de condiciones.

Y, antes de proseguir, preguntará a las partes si se sienten cómodas para luego dar inicio al proceso.

Seguidamente, se presenta indicando su nombre y apellido; luego le preguntará los nombres y apellidos a las partes.

Consultará sobre la manera en que les gustaría que sean llamadas⁷⁸ durante el proceso mediado, siempre desarrollando una comunicación asertiva que genere confianza, cuidando la expresión verbal y no verbal.

En todo momento, mediante la escucha activa y a través de preguntas abiertas, confirmará si las partes comprenden lo que se está comunicando propiciando así la empatía. Por ejemplo, podrá utilizar frases como:

“Me gustaría que se sientan lo más cómodas posible y que me indiquen en cualquier momento si algo no se comprende o si requieren que tomemos en cuenta algunas sugerencias para que podamos comunicarnos de la mejor manera posible”.

También puede formular preguntas cerradas como:

¿Me expliqué?
¿Me escuchan bien?,
¿Se sienten cómodos aquí?
¿Necesitan algo más para poder conversar?

Discurso de apertura

A continuación, el mediador desarrollará el discurso de apertura de la mediación escolar, que consiste en presentar las características del proceso, sus ventajas y cuál es su alcance.

Explicará de manera sencilla en qué consiste la confidencialidad y cuáles son sus excepciones; presentará las características de

Puede también formular preguntas abiertas:

¿Con qué nombres le gustaría que yo las llamara durante la mediación?

su rol y de las partes durante el proceso mediado, comentará brevemente cuáles son las fases o etapas, y sobre las sesiones conjuntas o privadas y cuáles son sus finalidades.

Invitará a las partes para que se comuniquen con respeto mutuo y esperando los turnos en el uso de la palabra.

Una vez finalizada la presentación del discurso de apertura de la mediación, procederá a dar una lectura del contenido del convenio de confidencialidad e invitará a las partes, si están de acuerdo, a firmarlo⁷⁹.

⁷⁷Estas barreras son reconocidas como tales en la Ley de Educación Inclusiva.

⁷⁸Es muy importante permitir que las partes indiquen cómo les gustaría que se las llame durante el proceso, puede ocurrir que usen un seudónimo o deseen que se las reconozca por su segundo nombre, o por su apellido o por su cargo, etc.

⁷⁹No podrá desarrollarse la mediación escolar cuando los estudiantes no tengan autorización de sus madres, padres, tutores, cuidadores y, por ende, no podrán tampoco firmar el convenio de confidencialidad ni comprometerse a un posible acuerdo.

En esta fase es fundamental que el mediador conozca quiénes son las partes, el vínculo o relación que tienen, si son estudiantes del mismo curso, si son estudiantes o docentes, si son directivos, etc. Y, de acuerdo a ello, asegurará que todo el proceso sea desarrollado cumpliendo a cabalidad con los principios o características de la mediación escolar.

A continuación, se presenta un resumen del contenido del discurso de apertura y en modelo de referencia.

Resumen del contenido del discurso de apertura:

- Saludar a las partes.
- Dar la bienvenida a la mediación.
- Invitar a que se presenten las partes.
- Presentar las características y ventajas de la mediación.
- Presentar el rol del mediador y de las partes.
- Explicar las fases o etapas del procedimiento de la mediación.
- Mencionar las reglas de conducta (respeto mutuo, comunicación asertiva, escucha activa y empática).
- Explicar el alcance de la confidencialidad y sus excepciones.
- Explicar el desarrollo de las sesiones conjuntas y las excepciones de las sesiones privadas.
- Comprobar que se ha comprendido.
Invitar a la firma del acuerdo de confidencialidad.

Modelo de discurso de apertura⁸⁰

Hola, bienvenidos; mi nombre es An-gélica Torres. Soy la persona que desde mi rol de mediadora intentaré ayudar-les en la situación que vienen a com-partir en este espacio de la mediación.



Primero me gustaría saber sus nombres y ape-llidos y conocer cómo les gustaría que les llame en esta mediación. A mí me pueden llamar por mi nombre, sin inconvenientes. Así mismo, les felicito por participar de este espacio que pretende promover la transfor-mación de las relaciones entre las personas desde el fortalecimiento de la convivencia pacífica.

Me gustaría contarles qué es la mediación.

La mediación es un proceso voluntario, orien-tado a la prevención y gestión positiva de los conflic-tos, esto significa que iremos realizando acciones para avanzar en las diferentes etapas o fases de la media-ción, así gestionar de la mejor manera posible los conflic-tos y también reflexionar y proponer acciones para poder prevenirlos en el futuro.

Al ser un proceso voluntario implica que nadie está obligado, ni siquiera yo, a participar de la media-ción, y en cualquier momento, si lo desean, pueden retirarse.

La mediación busca que las personas puedan encontrar un espacio amistoso, confiable y seguro para dialogar de manera respetuosa sobre lo que les ha ocurrido; mi rol es imparcial y neutral, es decir, no debo estar a favor ni contra de ninguna de las perso-nas participantes a quienes llamamos partes y en esta situación las partes son ustedes.

Como mediadora no puedo decirles lo que tienen que hacer, pero sí mi trabajo consiste en facilitar la comunicación respetuosa de ambas partes, permi-tiendo que puedan conversar sin ofenderse, sin cul-pabilizar, intentando comprender qué desean de esta situación y cómo les gustaría que se pueda resolver, es decir, las posibles soluciones deben surgir de ustedes, para lo cual yo ayudaré a que participen de manera colaborativa en identificar esas posibles soluciones.

Todo el proceso de la mediación es confiden-

cial, esto quiere decir que todo lo que se comparta en esta mediación quedará aquí. Vamos a tener reunio-nes o sesiones conjuntas y podremos tener también reuniones individuales que se llaman caucus y si al-guna persona desea solicitar que lo compartido en el caucus no se comparta a su vez en la sesión conjunta, lo puede hacer en virtud del principio de confidencia-lidad.

Quiero recordarles que el principio de confi-dencialidad no es absoluto, es decir, en el caso de que tomemos conocimiento de la tentativa o comisión de un hecho punible durante el desarrollo de la media-ción, debo finalizar e informar inmediatamente a las autoridades competentes. Para garantizar este cum-plimiento, seguidamente les invito a que firmemos el convenio de confidencialidad.

Si ustedes llegaran a un acuerdo, además del convenio de confidencialidad serán los únicos docu-mentos escritos que quedarán en esta mediación y todos los apuntes o notas que tomemos deberán ser destruidos.

Deseo pedirles que en cualquier momento si no se sienten cómodos o piensan que lo expresado no es adecuado a lo que ustedes me comparten, que me lo comuniquen porque solo de esa manera podremos seguir conversando respetuosamente.

¿Tienen alguna pregunta hasta aquí, me he expresado con claridad?, si es así, vamos a continuar con el desarrollo de la mediación...

⁸⁰Modelo adaptado de Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Rozenblum, S. (1998). Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Buenos Aires: Grupo Editor. S.A. Argentina.

Seguidamente se presenta un ejemplo de convenio de confidencialidad que puede ser utilizado como modelo referencial en el desarrollo de la mediación escolar.

Modelo de convenio de confidencialidad

Seguidamente al desarrollo del discurso de apertura, el mediador invitará a las partes a firmar de manera voluntaria el acuerdo de confidencialidad.

CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD⁸¹

En la Ciudad de....., a los días del mes dedel año 202....., las personas firmantes, en cumplimiento de lo establecido en el **art. 57 de la Ley N° 1879/2002 de Arbitraje y Mediación**, que establece el carácter confidencial de la mediación, prestan conformidad de manera voluntaria al presente CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD en los siguientes términos.

1) La mediadora o el mediador mantendrá la debida reserva ante terceros o el juez/a, de lo sucedido durante la mediación, no pudiendo revelar la información que obtenga en las sesiones que se celebren durante la mediación, tanto en las sesiones conjuntas y/o privadas. Salvo las excepciones previstas en la Ley.

2) El mediador o la mediadora no podrán ser llamados como testigos o en cualquier carácter en ningún juicio posterior entre las partes o por el mismo objeto del conflicto por el cual mediaron. Salvo las excepciones previstas en la Ley.

3) La mediadora o el mediador no podrá revelar a la otra parte lo que ha tomado conocimiento durante la sesión privada, salvo que ella se lo autorice.

4) El deber de confidencialidad reconoce como excepción cuando el mediador o la mediadora tome conocimiento de la tentativa o comisión de un hecho punible, debiendo terminar la mediación e informar inmediatamente a las autoridades competentes.

5) El deber de confidencialidad no será mantenido en el caso de que se tome conocimiento de violencia, maltrato, abuso, contra niñas, niños y adolescentes, debiendo terminar la mediación e informar inmediatamente a las autoridades competentes.

Se firman dos ejemplares del mismo tenor y a un solo efecto, previa lectura y ratificación de su contenido, uno de los cuales quedará en poder del mediador y el otro será remitido a la Dirección de Mediación del Ministerio de Educación y Ciencia.

Nombre y apellido:

CI N°

Firma

Nombre y apellido:

CI N°

Firma

Nombre y apellido:

CI N°

Firma

⁸¹Adaptado del Modelo del Convenio de Confidencialidad del Centro de Mediación Judicial del Poder Judicial de Tucumán. República Argentina.

Resumen⁸² de la Fase o etapa 1: Apertura de la mediación escolar

Objetivos:

- Iniciar el procedimiento de la mediación escolar.
- Realizar la sesión de manera conjunta.
- Informar a las partes sobre las características, ventajas y el alcance del procedimiento de la mediación escolar.
- Informar a las partes sobre el rol del mediador y de las partes.
- Promover un clima de confianza.
- Crear un ambiente propicio para el desarrollo de la mediación escolar.

Tareas:

- Ubicación de las partes.
- Presentaciones personales.
- Desarrollo del Discurso de apertura.
- Verificación sobre si las partes comprendieron el procedimiento a seguir y se sienten cómodas para continuar participando.

Habilidades:

- Manejo del espacio (atendiendo la luminosidad y temperatura)
- Empatía.
- Asertividad.
- Escucha activa.
- Parafraseo.
- Preguntas.

Instrumentos:

- Discurso de apertura.
- Convenio de confidencialidad.

Resultados:

- Conocimiento y comprensión de las partes sobre lo qué es la mediación y lo que pueden esperar de ella.
- Predisposición para seguir participando colaborativamente en la mediación.

Fase o etapa 2. Identificando las posiciones e intereses

..... **En esta fase se delimita el conflicto que se va a mediar a través de la identificación de las posiciones e intereses de las partes.**

¿Qué debe hacer la persona mediadora?

En esta etapa solicitará a las partes que puedan contar su historia y conocer cuál es su posición frente al conflicto que las vincula, para avanzar en la identificación del o de los intereses de ambas.

Puede expresar lo siguiente: “me gustaría escuchar sus historias y para evitar olvidos voy a ir tomando nota de lo que van comunicando; en el caso de que no comprenda algo les voy a interrumpir y podré repetir lo que me han comunicado, para que ustedes me confirmen si es correcto, o les haré preguntas con la intención de comprender mejor y así poder ayudarlos; igualmente les invito a usar papel y lápiz para poder anotar sus ideas cuando una de las personas está en el uso de la palabra, así podamos escucharla y luego, al terminar su turno, compartir lo que han anotado”.

Las anotaciones que va realizando quien hace la mediación se denomina **La agenda del mediador**, para sus anotaciones puede utilizar hojas y sin seguir ninguna formalidad para su elaboración, pero tanto sus anotaciones como las de las partes deben ser destruidas al finalizar la mediación escolar, dando así cumplimiento al principio de confidencialidad.

Aquí promoverá la empatía, la escucha activa entre partes, utilizará los distintos tipos de preguntas, parafraseará, tomará nota en su agenda, observará cómo se desarrolla la comunicación verbal y no verbal de las partes, motivará a que ellas se reconozcan, facilitará el diálogo participativo y respetuoso e intentará que se valoren y asuman como responsables de la solución del conflicto.

En esta fase se delimitará cuál es el conflicto y se dejarán las posiciones de lado para avanzar en la identificación de los intereses de las partes.

Para poder separar las posiciones de los conflictos, previamente facilitará que las partes identifiquen la estructura del conflicto y, como se mencionó en el Capítulo II, esta estructura se llama **las 3 P: las personas** (partes), **el problema** (conflicto) y **el proceso** (cómo se inició el conflicto y cómo avanzar a su gestión y resolución).



En este sentido, para identificar la estructura del conflicto se recomienda a la persona mediadora formular a las partes algunas de las siguientes preguntas⁸³ referidas a cada componente de las 3P.

⁸³EOp. cit. 16

La persona

• ¿Quiénes están directamente implicadas en el conflicto?

Esta pregunta permite saber si las partes están legitimadas por ser protagonistas del origen del conflicto y por tanto de su posible solución y para confirmar si están todas presentes o se requiere convocar a más personas a la mediación escolar.

Saber quiénes son las partes es fundamental, y en el ámbito escolar recordemos que las personas pueden ser cualquier integrante de la comunidad educativa; de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Educación – Ley N° 1264/1998 *“se entiende por comunidad educativa el conjunto de personas e instituciones conformado por estudiantes, educadores, padres de familia o tutores, egresados, directivos y administradores escolares que según sus competencias participan en el diseño, ejecución y evaluación del proyecto educativo institucional”*:



• ¿Quiénes están de forma indirecta implicadas en el conflicto, pero pueden influir en el resultado de la mediación?

Esta pregunta abre la posibilidad de identificar el alcance del conflicto y su impacto, que será negativo o positivo dependiendo de manera en que se lo gestione a través de la mediación escolar. Posibilita además desarrollar la empatía y la asertividad.

• ¿Cuáles son las posiciones e intereses de cada una de las partes?

Esta pregunta permite que las partes puedan exponer sus posiciones e identificar sus intereses, para así diferenciarlos y poder avanzar en la negociación colaborativa mediada.

Además, promueve que las partes se identifiquen como interdependientes en el conflicto y, por tanto, tomen conciencia de que requieren trabajar de manera colaborativa para avanzar en una posible solución.

• ¿Cómo les ha afectado el conflicto?

Esta pregunta posibilita que las partes puedan expresar el alcance que tiene en sus vidas experimentar la situación del conflicto y promueve que ellas puedan percibir esta afectación no solo desde su propia narrativa, sino poder comprender la narrativa de la otra parte de manera empática y asertiva.

• ¿Cómo se sienten?

Esta pregunta es una invitación para que las partes expresen sus emociones y sentimientos vividos a partir de la situación del conflicto.

Permite, como en la pregunta anterior, que las partes puedan percibir las emociones y sentimientos de cada una y avanzar hacia una mejor comprensión y respeto mutuo.

El Problema

• ¿Cuál es el conflicto?

Esta pregunta permite indagar cuál es la divergencia entre las partes, por qué causas o motivos están con posiciones e intereses que generan el conflicto.

Pueden tener su origen en diversas causas o motivos, por ejemplo:

Las relaciones interpersonales: diferencias contrapuestas de opiniones, expectativas no cumplidas, etc.

Los principios: por diferencias contrapuestas en relación a los paradigmas, abordajes, enfoques, creencias, etc.

Los territorios: por diferencias contrapuestas por manejo del espacio personal, manejo del espacio físico, etc.

Los bienes: por diferencias contrapuestas en relación a bienes materiales que representen un valor económico o emocional para las partes, etc.

Tomando en cuenta la clasificación técnica de las causas de los conflictos en el ámbito escolar, algunos ejemplos de las causas que los originan podrían surgir debido a⁸⁴:

- Falta de normas de convivencia pacífica escolar consensuadas.
- Desequilibrio entre lo curricular y el aprendizaje de habilidades para la vida.
- Falta de espacios y tiempos para ejercer y promover la participación protagónica.
- Escaso tiempo para desarrollar contenidos curriculares centrados en el aprendizaje basado por competencias.
- Escasa formación en gestión y resolución pacífica de conflictos.
- Prácticas centradas en las calificaciones y no en los procesos.
- Prácticas centradas en la competencia y no en la colaboración.
- Poca práctica en el reconocimiento y valoración de la diversidad y no discriminación.
- Dificultades para trabajar de manera coordinada.

- Poca práctica en el trabajo colaborativo.
- Poca implementación de la Ley de Educación Inclusiva.
- Falta de reconocimiento del rol del docente.
- Poca práctica centrada el desarrollo integral del estudiante.
- Formación centrada en resultados y no en el proceso.
- Dificultad de acceso y desarrollo de recursos pedagógicos que promueven el aprendizaje colaborativo.

• ¿Cuándo se originó?

Esta pregunta permite al mediador indagar sobre los antecedentes de la historia del conflicto y cómo se desarrolló hasta el momento en que las partes acuden a la mediación.

• Sobre este conflicto ¿qué quieren?

Esta pregunta permite identificar las posiciones de las partes, es decir las posturas que adoptan frente al conflicto.

• En relación a este conflicto ¿para qué quieren lo que quieren?

Esta pregunta permite identificar los intereses o necesidades subyacentes a las posiciones de las partes y sobre las cuales se avanzará en la construcción de posibles acuerdos.

En esta fase se podrán utilizar las reuniones privadas o caucus, según considere pertinente el mediador y de acuerdo a los criterios mencionados en el capítulo anterior.

Importante recordar: en la mediación escolar -al ser un procedimiento flexible- cada caso será único y particular, y requerirá que desde su formación permanente y entrenamiento profesional conduzca el proceso eligiendo las mejores habilidades para cada situación y en esta fase o etapa formule las preguntas más pertinentes.

⁸⁴Adaptado de Educar desde el conflicto, guía para la educación escolar de J.A Binaburo Iturbide y Beatriz Muñoz Maya.

Deberá evitar exponer a las partes a un interrogatorio o que sea una especie de careo entre ellas, desencadenando mayor estrés. Deberá hacerlo con las técnicas de la formulación empática de las preguntas y evaluar si es pertinente formularlas en las sesiones o reuniones conjuntas o en las sesiones o reuniones privadas o caucus.

Resumen de la fase o etapa 2: Identificación de las posiciones e intereses

Objetivos:

- Consolidar la confianza de las partes en el mediador y en la mediación.
- Promover la comunicación asertiva.
- Identificar el conflicto y su estructura.
- Identificar las posiciones y los intereses.

Tareas:

- Utilización de la agenda del mediador.
- Formulación de preguntas con pertinencia.
- Facilitación del uso de la palabra.
- Delimitación del conflicto.
- Identificación de las posiciones e intereses.
- Verificación de la comunicación asertiva.

Habilidades:

- Escucha activa.
- Preguntas.
- Parafraseo

Instrumentos:

- Agenda del mediador.

Resultados:

- Identificación del conflicto, su estructura y las posiciones e intereses de las partes.

Fase o etapa 3. La negociación mediada

..... En esta etapa las partes negocian de manera colaborativa para
encontrar creativamente opciones para lograr satisfacer sus intereses.

¿Qué debe hacer el mediador?

En esta fase el mediador formula la **pregunta clave de replanteo**, la que podría hacerse de siguiente manera: "**¿qué proponen para resolver este conflicto?**", de esta manera propicia que las partes puedan pensar creativamente y negociar colaborativamente, para lo cual se recomienda tener en cuenta los 7 principios de la negociación del modelo de la Universidad de Harvard, explicados al inicio de este capítulo.

Ayudará a las partes a que, una vez identificados los intereses, puedan clasificarlos en intereses comunes, diferentes u opuestos, para maximizar los intereses comunes y diferentes valorando las posibles alternativas como opciones fuera de la negociación mediada (MAAN-mejor alternativa al acuerdo negociado).

Dentro de las técnicas que debe utilizar el mediador para promover la generación de opciones recordemos que se encuentra la de la lluvia de ideas.

Luego de la aplicación de la técnica de la lluvia de ideas, promoverá la utilización de criterios objetivos (normativas, antecedentes, etc.) para evaluar y elegir las mejores opciones y así, a partir de ellas, avanzar hacia posibles acuerdos mutuamente aceptables por las partes.

Puede utilizar sesiones privadas o caucus y el agente de la realidad, según considere necesario.

Resumen de la fase o etapa 3: Identificación de las posiciones e intereses

Objetivos:

- Facilitar la negociación colaborativa mediada.

Tareas:

- Utilización de las preguntas.
- Reconfirmación de los intereses identificados.
- Aplicación de los principios de la negociación colaborativa.

Habilidades:

- Preguntas (pregunta clave de replanteo).
- Lluvia de ideas.
- Agente de la realidad.

Instrumentos:

- Agenda del mediador.

Resultados:

- Abandono de las posiciones iniciales.
- Desarrollo de la negociación colaborativa mediada.
- Reformulación del conflicto en base a los intereses.
- Identificación de opciones y alternativas.
- Aproximación a posibles acuerdos.

Fase o etapa 4. Cierre de la mediación

..... En esta fase las partes deciden si llegan o no a un acuerdo.

¿Qué debe hacer la persona mediadora?

Promoverá que las opciones que fueron identificadas en la fase anterior sean elegidas a la luz de los criterios objetivos y decidirán si desean firmar un acuerdo, estableciendo las condiciones de su cumplimiento a futuro.

La mediación también puede finalizar sin acuerdo, lo cual se hace constar en un acta de cierre o finalización de la mediación sin acuerdo.

Recordemos que igualmente la mediación también puede finalizar en cualquiera de las etapas, incluso en la primera fase, por incomparecencia de una o ambas partes lo cual genera la imposibilidad de desarrollar el proceso, de esto se dejará constancia en un acta de cierre de la mediación.

En el caso de no llegar acuerdos para resolver el conflicto, deberá comunicar a la autoridad de su institución educativa que la mediación finalizó sin acuerdo y cómo ese conflicto será gestionado utilizando otros mecanismos de resolución.

En caso de llegar a acuerdos deben ser mutuamente aceptables; el mediador, con la ayuda de las partes, redactará las cláusulas compromisorias donde se explicita: quiénes se comprometen, a qué se comprometen, cómo cumplirán esos compromisos, en dónde, en cuánto tiempo, cómo se hará el seguimiento y qué ocurrirá si no logran cumplirlos.

En tal sentido, promoverá establecer acuerdos claros, reales y equitativos.

Antes de finalizar esta última fase, exista o no acuerdo, reconocerá el trabajo colaborativo de las partes y el tiempo que han invertido para comunicarse de manera respetuosa y asertiva. Así como también, invitará a que estas puedan expresar lo que aprendieron y sintieron al vivir la experiencia del proceso de la mediación y cómo pueden aplicar lo aprendido en la prevención y gestión de otros conflictos⁸⁵.

Importante recordar: todas las anotaciones que realicen las partes y la agenda del mediador deberán ser destruidas al finalizar el proceso, por el carácter confidencial de la mediación y recordando las excepciones para levantar la confidencialidad según sea necesario de acuerdo a lo que establece la ley⁸⁶.

⁸⁵Como parte del desarrollo de la mediación escolar se podría pensar en tener un registro que completen las partes sobre el nivel de satisfacción del servicio, para ir sistematizando las buenas prácticas en base a sus percepciones de haber vivenciado el proceso mediado.

⁸⁶Los demás documentos: convocatoria a la reunión, acta de cierre de la mediación, acta de seguimiento (en el caso del acuerdo escrito firmado), podrán registrarse con información general sobre las partes implicadas en el conflicto, pero sin que dé cuenta de lo desarrollado durante la mediación, respetando así el principio de confidencialidad del proceso.

Resumen de la fase o etapa 4: Cierre de la mediación

Objetivos:

- Evaluar las opciones.
- Evaluar las alternativas.
- Utilizar los criterios objetivos.
- Revisar propuestas de posibles acuerdos.
- Finalizar la mediación con o sin acuerdo.

Tareas:

- Utilización de criterios objetivos para la elección de las opciones.
- Finalización con o sin acuerdos.
- Elaboración de acuerdos.

Habilidades:

- Escucha activa.
- Parafraseo.
- Preguntas.
- Aplicación de los criterios objetivos.
- Agente de la realidad.
- Capacidad de síntesis y redacción.

Instrumentos:

- Acta de cierre de la mediación con o sin acuerdo.
- Acta de acuerdo en el caso de que se firme.

Resultados:

- Finalizar la mediación con o sin acuerdos.
- Si se logra un acuerdo que el mismo sea mutuamente satisfactorio para ambas partes.
- Formular y firmar el acuerdo.

Muy importante recordar: “además de los cuatro resultados que se producen en cada paso, hay otro que es altamente satisfactorio y alentador: el aprendizaje de las partes, la faz educativa de la mediación, que permite demostrarles que hay mejores formas de resolver sus problemas y esto les va a servir en el futuro entre ellas o bien con otra gente”⁸⁷.

La mediación escolar aplicada

Ahora vamos a observar cómo se podría desarrollar una mediación escolar en una historia simulada, tomando en cuenta lo abordado en los Capítulos II y III y recordando que es una guía orientativa y no son fórmulas exactas, sabiendo que la mediación es flexible y que no hay mediaciones perfectas.

Leamos con atención la historia de Tomás y Teresa:

La historia de Tomás y Teresa⁸⁸

Tomás es un niño de 11 años de edad, estudiante de un colegio de la ciudad de Villarrica. Es muy alegre, extrovertido, siempre participa en clase. En sus intervenciones realiza preguntas relacionadas a los contenidos desarrollados y además le gusta hacer chistes, pero sin ser ofensivo con nadie.

Debido a la pandemia del COVID – 19, las clases se han desarrollado desde que inició el año en formato virtual y tanto Tomás como sus demás compañeras y compañeros, y su maestra Teresa, tuvieron que hacer el esfuerzo para poder acostumbrarse a las clases en un entorno virtual.

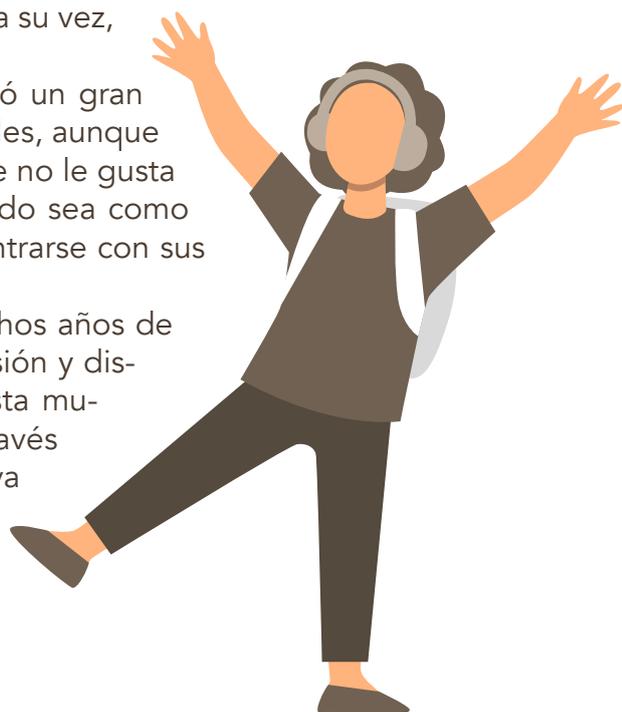
Al inicio, como suelen darse con los cambios, surgieron diversos conflictos, debido a las dificultades en el acceso a la plataforma de la clase, así como inconvenientes a la hora de elaborar, desarrollar y presentar las tareas.

Conforme pasaron los meses las clases continuaron en formato virtual para evitar los contagios y, a su vez, aumentó la frecuencia de encuentros virtuales.

Como se mencionó al inicio, Tomás realizó un gran esfuerzo para poder participar en las clases virtuales, aunque le ha manifestado a su familia y a la profesora que no le gusta estar en esa modalidad de clases, desea que todo sea como antes, quiere jugar en el patio del colegio, encontrarse con sus amigos y abrazarlos a todos.

Teresa tiene 48 años, es maestra con muchos años de experiencia, es muy comprometida con su profesión y disfruta mucho dando clases, pero también le cuesta mucho relacionarse con sus alumnos y alumnas a través de una pantalla y promover la participación activa de todos en este nuevo formato de clases virtuales.

Tomás sigue cumpliendo con todas las tareas en tiempo y forma, no falta a ninguna videoconferencia y participa con mucha motivación.



⁸⁷Op. cit. 21

⁸⁸Caso adaptado. Op. cit. 21

No obstante, en las últimas semanas Teresa le manifestó que debe apagar el micrófono de su computadora y dejar que otros compañeros participen.

Ante este pedido Tomás siente que Teresa no quiere escucharlo y esto lo desmotivó debido a que las veces que desea intervenir le pide que espere su turno, pero ese turno no ha llegado en las últimas clases y ya no desea entrar a las clases virtuales.



Teresa reconoce lo valioso de la participación de Tomás, pero desea que sus otros estudiantes también lo hagan, sin embargo, se ha dado cuenta de que él está triste y si bien interviene cuando le autoriza, se expresa sin mucha alegría. También se dio cuenta de que el resto de los estudiantes sigue sin participar pese a la no intervención de Tomás.

Tomás le ha dicho a su familia que quiere participar como antes lo hacía, de manera libre, Teresa quiere que intervenga cuando ella le autorice y le ha expresado a la directora que se encuentra preocupada por verlo triste, también reconoce que hay más orden y disciplina en la clase, sin embargo también hay mucho silencio...

¿Se podrá mediar el conflicto de Tomás y Teresa?

Compartimos algunas pautas de cómo podría ser desarrollada la mediación escolar en la esta historia, considerando cada una de las fases o etapas.

La persona que será la mediadora deberá estar capacitada y entrenada para gestionar y prevenir conflictos a través de la mediación escolar.

Fase 1 de la mediación escolar: Apertura de la mediación

El mediador desarrollará la mediación en un entorno cuidado, seguro, accesible y en el contexto de la pandemia, utilizará el entorno virtual para llevar adelante el proceso⁸⁹.

Luego, dará la bienvenida a Tomás y Teresa, agradeciéndoles la participación, por ejemplo, puede expresar: **“Nos alegra mucho que podamos encontrarnos para conversar el día de hoy, es muy importante para la escuela y para todos los que formamos parte de ella”, “les felicito por utilizar la mediación para hablar sobre aquello que les interesa y a partir de allí, ver qué po-**

demos hacer para avanzar”. Se recomienda que estas expresiones sean acompañadas con una comunicación no verbal que muestre calidez en el trato, por ejemplo, mediante una sonrisa, con un tono de voz adecuado, etc.

Para evitar olvidar lo que le comunican las partes va anotando lo que considera pertinente en su agenda de mediador e invita a Tomás y Teresa a que hagan lo mismo.

Tendrá en cuenta que Tomás es un estudiante de 11 años, que Teresa es una persona adulta y es su maestra, pero que ambas

⁸⁹La mediación online es una especialización dentro de la mediación general por tanto requerirá una formación en particular.

son igualmente valiosas por ser personas, por tanto asegurará que ellas se sientan en confianza para conversar de manera respetuosa y colaborativa, equilibrando el uso de la palabra y asegurando utilizar términos que puedan ser comprendidos por ambas partes. De esta manera también promueve la empatía y la asertividad desde el inicio de la mediación.

Dentro de las tareas que debe realizar en la particularidad de un entorno virtual, se asegurará de que Tomás y Teresa conozcan con anticipación los datos de acceso a la plataforma para la reunión, el horario, las condiciones de conexión, todo esto lo informará en la convocatoria de la sesión de mediación escolar, además, les recomendará que se encuentren en un lugar cómodo para evitar interrupciones, utilizando preferentemente auriculares.

Le recordará tanto a Tomás como a Teresa que al ser la mediación confidencial no se deben grabar las sesiones ni conjuntas ni privadas.

Antes de que finalice esta fase confirmará que ambos han comprendido qué es la mediación y lo que pueden esperar de ella. Los invitará a seguir participando colaborativamente; acto seguido les pedirá que firmen, previa lectura, el acuerdo de confidencialidad, promoviendo por medios virtuales que presten conformidad con su contenido⁹⁰.

A través de la escucha activa, observará si sus explicaciones son comprensibles, podrá realizar una pregunta cerrada: **¿me expliqué? ¿Tienen alguna duda o pregunta? y podrá terminar expresando: por favor, en todo momento sientan la libertad de participar cuando así lo deseen.**

Fase o etapa 2 de la mediación escolar: Identificando las posiciones e intereses

El mediador podrá iniciar esta fase diciendo: me gustaría que me cuenten lo que ha ocurrido, para poder conocer la historia sobre la cual hoy estaremos conversando y para eso, les invito que propongan quién puede iniciar el relato, **¿te gustaría iniciar Tomás? ¿Te gustaría iniciar Teresa?** Estas preguntas pueden generar varias respuestas. Si ambas se proponen a sí mismas, el mediador puede hacer un breve sorteo colocando sus nombres en una hoja y luego coloca los papelitos en algún recipiente, al azar extraerá el nombre de la persona que comenzará a compartir su relato.

En el caso que Tomás y Teresa propongan a la otra persona, esto puede ser retomado por el mediador para indicar que hay un primer acuerdo, es decir un consenso sobre proponer a alguien que no es su propia persona. Pareciera que no tiene mucha importancia, pero desde lo simbólico lo que va ocurriendo en la comunicación verbal y no verbal facilitada por el mediador, hace que ellos puedan ir acercando su mirada y cambiando su perspectiva sobre la otra parte, abre la posibilidad de establecer puentes de comunicación asertivos y va creando un clima de confianza.

El mediador deberá realizar un análisis de la estructura del conflicto, a partir de las narraciones que cada uno haga sobre su percepción de la historia formulará las siguientes preguntas para obtener información que le permita facilitar la comunicación asertiva y comprender las posiciones e identificar los intereses.

⁹⁰Se propone la tramitación posterior de la firma en un convenio de confidencialidad impreso para que las partes firmen y posteriormente, se archive.

Personas:

- **¿Quiénes están directamente implicadas en el conflicto?**

Las partes son Tomás y Teresa.

- **¿Quiénes lo están de forma indirecta, pero que pueden influir en el resultado de la mediación escolar?**

Las personas que indirectamente pueden influir en el resultado son la directora, el equipo pedagógico, la supervisión, los demás estudiantes y docentes del grado, y la familia de Tomás.

- **¿Cuáles son las posiciones e intereses de Tomás y Teresa?**

Posiciones/Intereses	Tomás	Teresa
Posición	Tomás quiere participar como antes lo hacía.	Teresa quiere que Tomás intervenga cuando ella le autorice.
Intereses	<p>Manifiestar su participación de manera libre.</p> <p>No desea entrar a las clases para participar como le indicaron.</p> <p>Quiere volver a jugar en el colegio.</p> <p>Quiere encontrarse con sus amigos y abrazarlos a todos.</p>	<p>Desea que Tomás participe de la manera indicada.</p> <p>Le preocupa la tristeza de Tomás.</p> <p>Le preocupa la poca o nula participación de los demás estudiantes.</p> <p>Desea que se mantenga el orden y la disciplina en la clase.</p>

- **¿Cómo les ha afectado el conflicto a Tomás y Teresa?**

A Tomás le ha afectado en su motivación por el estudio, en sus ganas de participar espontáneamente y en su alegría al hacerlo.

A Teresa le ha afectado darse cuenta de que Tomás ha cambiado su actitud, lo ve triste y silencioso en sus clases, además de la casi nula participación de sus demás estudiantes.

- **¿Cómo se sienten?**

Tomás se siente desmotivado y triste.

Teresa se siente preocupada.

Problema:

- **¿Cuál es el conflicto entre Tomás y Teresa?**

El conflicto entre Tomás y Teresa se manifiesta por el choque de posiciones, intereses y sentimientos relacionados en la manera de participar durante el desarrollo de las clases de las videoconferencias.

Dentro de las causas o motivos en esta historia encontramos:

Las relaciones interpersonales: diferencias contrapuestas de modos de comprender la participación en clases y la expectativa de ambos acerca de cómo se debe desarrollar la participación en un entorno virtual.

Los principios: la participación es un principio y a la vez es un derecho humano, en cuanto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes tiene un carácter prevaleciente y debe ser promovido en un entorno educativo el desarrollo integral de los estudiantes. Las preguntas que el mediador podría formular o plantearse como hipótesis serían: **¿cómo Teresa traduce este principio en sus prácticas educativas? y ¿cómo Tomás aprende a participar a partir de lo que el proceso de enseñanza – aprendizaje facilita, para orientar dicha participación en un entorno de respeto mutuo y convivencia pacífica?**

Los territorios: el conflicto se da en términos de territorio en sentido literal y personal, durante el desarrollo de la videoconferencia la clase es en dicha modalidad y el tiempo y el espacio se configuran, por ende, en un entorno virtual lo cual afecta el manejo de los tiempos y las participaciones. El desafío que tienen Tomás y Teresa es ponerse de acuerdo para promover una participación protagónica sin afectar los derechos de ninguna de las partes tanto directa como indirectamente implicadas en el conflicto.

Proceso:

• ¿Cuándo se originó el conflicto entre Tomás y Teresa?

Se originó en las últimas semanas, a partir de la solicitud de Teresa a Tomás de apagar el micrófono y dejar que otros compañeros participen, esperando así su turno para poder hacerlo.

• ¿Sobre este conflicto qué quieren Tomás y Teresa?

Esta pregunta permite identificar las posiciones de Tomás y Teresa, es decir las posturas que adoptan frente al conflicto.

Posición de Tomás	Posición de Teresa
Tomás quiere participar como antes lo hacía.	Teresa quiere que Tomás intervenga cuando ella le autorice.

• ¿En relación a este conflicto para qué quieren lo que quieren Tomás y Teresa?

Esta pregunta permite identificar los intereses o necesidades subyacentes a las posiciones de ambos y así poder avanzar en la construcción de posibles acuerdos mutuamente satisfactorios.

Interés de Tomás	Interés de Teresa
Manifiestar su participación de manera libre. Seguir estudiando. No desea entrar a las clases para participar como le indicaron. Desea que todo sea como antes. Quiere volver a jugar en el colegio. Quiere encontrarse con sus amigos y abrazarlos a todos.	Desea que Tomás participe de la manera indicada. Le preocupa la tristeza de Tomás. Le preocupa la poca o nula participación de los demás estudiantes. Desea que se mantenga el orden y la disciplina en la clase.

Puede ocurrir que al formular las preguntas tanto uno u otro no desea responder frente a la otra persona, entonces el mediador invitará a que ellas puedan reunirse de manera separada en sesiones privadas.

Es importante recordar que quien hace la mediación debe alentar a las partes a separar el problema de la persona, evitando que se culpabilicen e invitando a que puedan identificar sus intereses para luego encontrar opciones que los satisfagan.

En este caso si Tomás culpa a la profesora de su no motivación en participar de las clases, el mediador debe invitarlo a reflexionar, recordando que él afirma con la pregunta, podría preguntarle entonces: Tomás **¿a qué te referís cuando decís que no puedes participar como te gustaría?, ¿Cómo te sentís con todo lo que está pasando?** estas preguntas se formulan esperando que primero responda una de ellas y luego se procede a parafrasear lo comprendido para, posteriormente, continuar con la siguiente pregunta.

En el caso del parafraseo, suponiendo la respuesta de Tomás, imaginemos que pueda darse de la siguiente manera:

Tomás, a ver si comprendí bien, estás manifestando que no participás como antes porque ahora debes esperar tu turno ¿es así? Expresás que no te sentís como antes, ¿es así? Y este parafraseo puede invitar a que el mediador formule otra pregunta: **¿cómo te sentías antes?**

En cuanto a Teresa, si culpa a Tomás de ser la razón por la cual no pueden participar sus otros estudiantes o que no hay orden y disciplina en su clase, el mediador puede formular las siguientes preguntas:

Teresa ¿cómo se realiza la participación en tu clase? Si un estudiante desea participar ¿cómo lo hace? En el caso que no sea su turno, ¿qué debe hacer el estudiante? ¿Qué ocurre si el motivo de la participación del estudiante es por una situación de urgencia?, entonces ¿cómo debe hacer en el caso que no sea su turno? ¿Cómo te sentís cuando la participación no es como se solicita? ¿Existen más estudiantes que te han expresado su disconformidad sobre el modo de participar? ¿Qué harías si estu-

vieras en su lugar? Estas maneras de participar ¿están escritas en alguna norma de convivencia en la institución?

En el caso del parafraseo que realice el mediador, pensando en las posibles respuestas de la docente, podrá decir: **“Teresa, a ver si comprendí bien, la participación en tu clase es a partir de la asignación de turnos en el uso de la palabra, sino no se puede intervenir, ¿es así?**

Quizás Teresa, en cuanto a su interés traducido en la preocupación por la poca o nula participación de sus otros estudiantes, no lo exprese frente a Tomás pero sí el mediador podrá explorar dicho interés en una sesión privada.

Podrá utilizar la técnica del agente de la realidad formulando preguntas orientadas a saber sobre las dinámicas implementadas en las clases de Teresa, sobre las normas de participación, si son compartidas y consensuadas con sus estudiantes, sobre cómo se motiva la participación de los demás, cómo influyó la no participación de Tomás en la participación del resto de la clase, etc.

También en la sesión privada podrá ayudar a reflexionar a Teresa sobre la manera en que niños de la edad de Tomás están viendo este momento de la pandemia, que extrañan a sus compañeros y compañeras, y que se requiere ser muy cuidadosos sobre la manera de comunicar las diferencias para evitar que eso desmotive a sus estudiantes, sin que eso signifique que la clase no tengo control ni una disciplina positiva. Finaliza la sesión privada diciendo: **¿qué te gustaría, Teresa, de lo que me has compartido, que pueda comentar con Tomás en la sesión conjunta?**

En cuanto a Tomás, el mediador podrá indagar en la sesión privada si tiene otros intereses que no ha manifestado en la sesión conjunta, podrá hacerlo aplicando el agente de la realidad, recordarle que es muy importante construir modos de participación que no excluyan a nadie, podrá incluso preguntarle **¿cómo es la profesora Teresa con ustedes? ¿cambió en algo el desarrollo de su clase al ser virtual? ¿hay alguien más que desea participar y no puede? ¿qué harías**

si estuvieras en su lugar? ¿cómo pensás que ella se siente cuando las indicaciones que comunica no se tienen en cuenta? ¿qué harías si esta situación no se resuelve en la mediación? ¿Qué te gustaría, de lo que me has compartido, que pueda comentarlo con la profesora en la sesión conjunta?

Recordemos que la pregunta final que se formula al terminar el desarrollo de la sesión privada, permite asegurar el cumplimiento del principio de la confidencialidad.

En esta fase se consolida la confianza en el proceso, en el rol del mediador y de las partes y se identifican los intereses, tanto de Tomás como de Teresa, separándolos de las posiciones iniciales.

Entonces, antes de finalizar esta sesión, al mediador le debe quedar bien claro cuál es el conflicto, su estructura y las posiciones e intereses.

Fase 3 de la mediación escolar: Negociación mediada

Con los intereses identificados, el mediador facilita que ambos negocien colaborativamente e identifiquen de forma creativa la manera de satisfacerlos. Sin embargo, no todos los intereses podrán ser satisfechos en esta mediación.

Recordemos que Tomás desea seguir estudiando, seguir participando, que todo sea como antes, volver a jugar en el colegio, encontrarse con sus amigos y abrazarlos a todos. Y en cuanto a Teresa le preocupa que Tomás esté triste, la poca o nula participación de sus estudiantes, y quiere que Tomás participe siguiendo sus orientaciones.

Los intereses de Tomás, referidos a que todo sea como antes, a volver a jugar en el colegio, a encontrarse con sus amigos y abrazarlos a todos, son materialmente imposibles hacerlos realidad en un contexto de pandemia. Entonces, el mediador ayudará a Tomás a que pueda distinguir entre los intereses que sí se podrían lograr satisfacer en la mediación de aquellos que no, por las razones que parecen obvias pero que requieren ser expresadas, incluso en una nueva sesión privada, aplicando el agente de la realidad.

A partir de realizar dicha distinción entre los intereses, el mediador formulará en la sesión conjunta la pregunta clave de replanteo, para así generar la identificación de opciones y alternativas para satisfacerlos y puede expresar: ***a partir de todo lo que han compartido hasta este momento en la mediación y todo lo que han identificado***

como intereses que pueden satisfacerse, me gustaría saber ¿qué proponen para resolver esta situación? Luego puede seguir formulando otras preguntas como:

Tomás ¿cómo te gustaría participar a partir de ahora en la clase de la profesora Teresa? ¿cómo te gustaría sentirte en las videoconferencias? ¿qué propones? Y de lo que responde, puede volver a parafrasear y formular nuevas preguntas.

Teresa ¿cómo te gustaría que sea la participación de tus estudiantes? ¿cómo te gustaría sentirte a partir de cómo participe Tomás? ¿Qué propones?

Con la formulación de estas preguntas se inicia el proceso de la identificación de las opciones y también de las alternativas, se utilizará la metodología de la lluvia de ideas facilitada por el mediador quien explicará a ambos en qué consiste y cuál es su finalidad.

Las opciones que pueden surgir son muchas dependiendo de la creatividad de Tomás y Teresa, por ejemplo: ***consensuar los modos de participación escuchando la opinión de todos los estudiantes de la clase, revisar las normas de convivencia escolar, investigar sobre mecanismos de participación protagónica en el aula virtual, crear dinámicas para promover la participación de todos los estudiantes, habilitar espacios de participación para conversar sobre cómo se sienten los estudiantes y escuchar sus propuestas, invitar a participar a otros docentes de otras materias para abordar la***

participación de manera transversal en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), implicar al equipo psicopedagógico de la escuela, convocar a expertos de las instancias del Estado, organizaciones de la sociedad civil, de organismos de cooperación como UNICEF, que conozcan y promuevan la participación protagónica de niñas, niños y adolescentes en entornos educativos, etc.

Para concluir esta fase, el mediador podría reconocer el trabajo colaborativo y creativo de Tomás y Teresa y les invitará a continuar en la mediación, para iniciar la fase final.

Fase 4 de la mediación escolar: Cierre de la mediación

Luego de identificarse las opciones y alternativas propuestas por Tomás y Teresa, la persona mediadora facilitará la elección de las mejores opciones, las que serán evaluadas a través de los criterios objetivos.

¿Qué criterios objetivos se pueden utilizar en esta historia? A modo de ejemplo se sugiere de manera enunciativa:

- La legislación vinculada a los derechos humanos de la niñez y la adolescencia, en particular sobre el derecho a la educación y a la participación protagónica (Constitución Nacional, Convención Internacional sobre los DDNN, Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley General de Educación, Ley de Educación Inclusiva, Estatuto Docente, resoluciones específicas sobre convivencia escolar, etc.).

- Las normas de convivencia escolar⁹¹.
- Observaciones Generales del Comité de Derechos del Niño de las Naciones Unidas relativas a la temática.

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el ODS N° 4.

- El Plan de Educación 2024.
- El Plan de Educación en Emergencia del MEC.

- El Plan de Niñez y Adolescencia del MINNA.

- Opiniones de expertos en la promoción y protección del derecho a la educación en general y en particular sobre el derecho a la participación.

Una vez que Tomás y Teresa eligen las mejores opciones de acuerdo a los criterios objetivos, deciden firmar un acuerdo en el

cual se establecen las cláusulas que escribirá el mediador y se comprometen a:

- Consensuar los modos de participación escuchando y teniendo en cuenta la opinión de todos los estudiantes de la clase.

- Revisar las normas de convivencia escolar.

- Investigar sobre mecanismos de participación protagónica en el aula virtual para identificar buenas prácticas.

- Crear dinámicas para promover la participación de todos los estudiantes con la ayuda de Tomás.

- Solicitar apoyo del equipo pedagógico de la escuela para generar contacto con otros actores referentes a la participación protagónica tanto del Estado, de la sociedad civil como de la cooperación internacional, con la finalidad de conocer mejor cómo fortalecer dicha participación no solo durante la clase de Teresa sino para promover esta participación en todo la escuela.

- Organizar un concurso sobre buenas prácticas de participación en el aula virtual, que será coordinado por Teresa con la ayuda de Tomás y los demás estudiantes de su clase.

El acuerdo debe expresar claramente quién cumplirá los compromisos, de qué manera, cuándo, dónde, cómo se hará el seguimiento y en el caso de no cumplimiento, se sugiere incluir una cláusula que indique el compromiso de regresar a la mediación para poder abordar el incumplimiento de manera colaborativa.

⁹¹Consultar las normas de convivencia escolar vigentes podría propiciar su revisión y eventual actualización.

Una vez redactado el acuerdo, el mediador dará lectura del mismo y le preguntará a Tomás y a Teresa si desean agregar algo más o modificar alguna cláusula; si prestan su aprobación procederán a firmarlo. Teniendo en cuenta que la modalidad es virtual se facilitarán las condiciones para que ellas puedan firmar un acuerdo impreso original en dos ejemplares y con el mismo efecto, y se entregará una copia del mismo a Tomás y otra a Teresa, dejando uno de los originales en el Centro de Mediación de la escuela y otro será remitido a la Dirección de Mediación del MEC.

Reflexiones finales que nos aporta la historia de Tomás y Teresa

En esta historia hemos observado cómo la gestión positiva de un conflicto, que se origina en un aula en la modalidad virtual, puede generar un acuerdo mutuamente beneficioso para las partes implicadas. A la vez puede impactar positivamente a toda la comunidad educativa, y servir de ejemplo y oportunidad para fortalecer la cultura de la paz y, por ende, la convivencia pacífica en el entorno escolar, donde se aprende enseñando con el ejemplo y de manera significativa.

La mediación, como hemos estudiado, no tiene un plazo de finalización del proceso y cada caso en particular plantea sus variables. Si bien la estructura de la mediación está establecida no existe una mediación igual a otra, sin embargo se requiere de la intervención de mediadores capacitados, formados y especializados en mediación escolar para facilitar el procedimiento de la mejor manera posible.

La historia Felipe y Susana

Felipe tiene 32 años, ama ser maestro de la escuela Divino Redentor de la ciudad de Repatriación. Se desempeña como docente de grado desde los 29 años, en primer y segundo grado. Susana también es maestra, tiene 59 años, enseñó en grado hasta que hace dos años fue nombrada como supervisora pedagógica de la zona, nombramiento que siempre soñó.

Felipe conoció a Susana cuando ella trabajó como maestra al igual que él, estuvo 5 años trabajando allí y posteriormente asumió el cargo de supervisora.

Ambos, durante el tiempo que trabajaron juntos, tuvieron una relación muy cercana de amistad. Ella tiene un hijo llamado Alfonso de la edad de Felipe que vive en España, por eso le recordaba mucho a él, quizás porque también su cumpleaños era, al igual que el de Felipe, el primero de enero.

Él veía en Susana una referente muy importante no solo de amistad, sino de experiencia en la docencia, por eso siempre le confiaba situaciones diarias que vivía en el ámbito educativo. En confianza una vez le comentó que estaba muy interesado afectivamente en una nueva maestra, Sofía, que se encontraba reemplazando a otra profesora que estaba de licencia por enfermedad; posteriormente, Sofía consigue ser nombrada como maestra en la escuela Divino Redentor. En dicha conversación Susana le recomendó que evite establecer vínculos más allá de los profesionales con los demás colegas.

Cuando Susana es nombrada como supervisora pedagógica, meses después de que dejó de trabajar en la escuela, Felipe formalizó su relación con Sofía quién ya no era maestra en el mismo colegio que él, sino que se desempeñaba como docente en otra localidad. Con el nuevo cargo Susana dejó de tener un trato frecuente con Felipe al no coincidir físicamente en el mismo lugar y se enteró por terceras personas que se había puesto de novio con Sofía.

Luego de formalizar su relación, envió su carpeta de postulación a un concurso para un cargo en la Supervisión Pedagógica, donde se encuentra Susana. Intentó hablar con ella, pero siempre le decían que estaba ocupada y cuando le escribía en su celular no obtenía respuestas.

Susana se sorprende del comportamiento de Felipe, no quiere hablar con él y él no entiende por qué ella ya no le responde. Desea conversar no solo por el cargo al cual se está postulando, sino para reanudar la amistad que para él es muy valiosa.

¿Se podrá mediar el conflicto de Felipe y Susana?

Para responder esa pregunta es necesario recordar el ejemplo de la historia anterior y proponer el desarrollo de una mediación escolar, considerando la ficha elaborada para cada una de las fases o etapas.

Ficha de la fase o etapa 1: Apertura de la mediación

Ensaye el desarrollo de la fase 1.

Objetivos:

- ¿Cómo iniciará el procedimiento de la mediación escolar?
- ¿Qué debe informar en el discurso de apertura?
- ¿De qué manera puede promover un clima de confianza?
- ¿Qué tendrá en cuenta para crear un ambiente propicio para el desarrollo de la mediación escolar?

Tareas:

- ¿Cómo ubicará a las partes en el lugar donde se desarrolle la mediación escolar?
- ¿Cómo realizará las presentaciones personales?
- Ensaye el desarrollo del discurso de apertura.
- ¿Cómo verificará si Felipe y Susana comprendieron el procedimiento a seguir y si se sienten cómodos para continuar participando?

Habilidades:

- ¿Cómo manejará el espacio donde desarrollará la mediación (atendiendo la luminosidad y temperatura del lugar)?
- ¿Cómo promoverá la empatía de Felipe y Susana?
- ¿Cómo promoverá la asertividad de ambos?
- ¿Cómo se dará cuenta de que escucha activamente a las partes?
- ¿En qué momento puede realizar el parafraseo?
- ¿Qué preguntas puede formular en esta fase?

Instrumentos:

- Repase el contenido del discurso de apertura.
- ¿Qué debe contener el convenio de confidencialidad?

Resultados:

- Recuerde lograr que Felipe y Susana tengan conocimiento y comprensión de lo que es la mediación y lo que pueden esperar de ella.
- Promueva la predisposición para seguir participando colaborativamente en la mediación, ¿cómo lo hará?

Ficha de la fase o etapa 2: identificando las posiciones e intereses

Ensaye el desarrollo de la fase 2.**Objetivos:**

- ¿Cómo podrá consolidar la confianza de Felipe y Susana en el mediador y en la mediación?
- ¿Cómo promoverá la comunicación asertiva?
- ¿Cómo identificará el conflicto y su estructura?
- ¿Cómo identificará las posiciones y los intereses?

Tareas:

- ¿Cómo utilizará la agenda del mediador?
- ¿Cómo formulará preguntas con pertinencia?
- ¿Cómo facilitará el uso de la palabra?
- ¿Cómo delimitará el conflicto?
- Complete el cuadro para identificar las posiciones e intereses de Felipe y Susana.
- ¿Cómo verificará la comunicación asertiva?

Habilidades:

- ¿Cómo realizará la escucha activa?
- ¿Qué preguntas formulará a Felipe y a Susana?
- ¿Cómo realizará el parafraseo?

Instrumentos

- Utilice la agenda del mediador.

Resultados:

- Recuerde que esta fase finaliza con la identificación del conflicto, su estructura y las posiciones e intereses de Felipe y de Susana.

Ficha de la fase o etapa 3: Negociación mediada

Ensaye el desarrollo de la fase 3.**Objetivos:**

- ¿Cómo facilitará la negociación colaborativa mediada?

Tareas:

- ¿Cómo utilizará las preguntas?
- ¿Cómo reconfirmará los intereses identificados?
- ¿Cómo aplicará los principios de la negociación colaborativa?

Habilidades:

- Formule la pregunta clave de replanteo.
- ¿Cómo desarrollará la metodología de la lluvia de ideas?
- ¿Cómo aplicará el agente de la realidad?

Instrumentos

Ensaye el uso de la agenda del mediador.

Resultados:

- Recuerde que esta fase finaliza logrando que Felipe y Susana abandonen las posiciones iniciales, desarrollando una negociación colaborativa mediada, reformulando el conflicto en base a los intereses, identificando opciones y alternativas, y avanzando hacia los posibles acuerdos mutuamente satisfactorios.

Ficha de la fase o etapa 4: Cierre de la mediación

Ensaye el desarrollo de la fase 4.**Objetivos:**

- ¿Cómo promoverá que Felipe y Susana evalúen sus opciones?
- ¿Cómo promoverá que hagan lo mismo con sus alternativas?
- ¿Cómo promoverá la utilización de los criterios objetivos?
- ¿Cómo revisará las propuestas de posibles acuerdos?
- ¿Cómo finalizará la mediación con o sin acuerdo?

Tareas:

- ¿Cómo deben ser utilizados los criterios objetivos para la elección de las opciones?
- ¿Cómo finalizará la mediación de Felipe y Susana con o sin acuerdos?
- ¿Cómo elaborará el acuerdo y qué debe contener?

Habilidades:

- ¿Cómo escuchar activamente en esta fase final?
- ¿Cómo utilizar el parafraseo?
- ¿Qué preguntas podría formular?
- ¿Cómo elegirá y aplicará los criterios objetivos?
- ¿Cómo aplicará el agente de la realidad?
- ¿Cómo desarrollará la capacidad de síntesis y redacción del acuerdo?

Instrumentos

- ¿Qué debe completarse se firme o no un acuerdo? Acta de cierre de la mediación con o sin acuerdo.
- ¿Qué deberá contener el acta de acuerdo en el caso que se firme?

Resultados:

- Recuerde que en esta fase finaliza la mediación con o sin acuerdo.
- Si se logra un acuerdo, este debe ser mutuamente satisfactorio para Felipe y Susana.
- El mediador escribe las cláusulas del acuerdo y luego él, Felipe y Susana lo firman.

¿Cómo nos implicamos en la gestión y prevención pacífica de los conflictos en la comunidad educativa?

Para finalizar, recordemos una de las máximas de Gandhi que expresa: **“debemos ser el cambio que deseamos ver en el mundo”**. Te invitamos a implicarte en este cambio y promover e implementar acciones concretas que fortalezcan la prevención y gestión pacífica de los conflictos en la comunidad educativa, donde la mediación sea parte del proceso de enseñar-aprender y donde el conflicto sea una oportunidad para transformar y fortalecer la convivencia pacífica.

1. Realiza una lista de cuáles son los conflictos más comunes que se presentan en la comunidad educativa
2. Escribe cuáles podrían ser las causas que originan que tales conflictos
3. De los conflictos identificados, ¿cuáles de ellos podrían ser gestionados en una mediación escolar? Fundamente brevemente.
4. De los conflictos identificados ¿cómo podrían ser prevenidos en la comunidad educativa aplicando los conocimientos, habilidades y actitudes que se desarrollan en una mediación escolar?
5. ¿Cuáles serían las prácticas que se promueven en la comunidad educativa para alentar la resolución pacífica de los conflictos?
6. ¿Qué acciones podemos generar para fortalecer la convivencia escolar que gestione y resuelva pacíficamente los conflictos? ¿Cómo podemos involucrar la participación protagónica de estudiantes y sus familias?
7. Las normas de convivencia de nuestra institución ¿promueven y facilitan la gestión y resolución pacífica de los conflictos, por ejemplo, a través del proceso de la mediación escolar? Y en su defecto ¿qué podríamos hacer para lograrlo?
8. ¿Qué acciones pedagógicas podemos planificar e implementar para promover de manera sostenida la comunicación asertiva, la participación protagónica, la valoración de la diversidad, el respeto por las diferencias, la escucha activa, la asertividad, la formulación de preguntas apreciativas, el reconocimiento de la dignidad de todos los integrantes de la comunidad educativa?
9. ¿Qué acciones podríamos incorporar en el PEI para fortalecer la transversalización de las prácticas educativas en la gestión y prevención positiva de los conflictos? ¿Con quiénes se podría trabajar de manera colaborativa para lograrlo?
10. ¿Cómo te implicas en el cambio que deseas ver en tu comunidad educativa?

Bibliografía

- Ancland, Andrew. (1993). Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Paidós. Buenos Aires.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2006). Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Binaburo, J.A y Muñoz, B. (SD). Educar desde el conflicto, guía para la educación escolar. Junta de Educación de Andalucía. España: Junta de Educación. Centro de Arbitraje y Mediación. Paraguay – Cámara Nacional de Comercios y Servicios. (2003). Prevención, Administración y Resolución de Conflictos. Asunción: CAMP. Paraguay.
- Fundación Libra. (s.f.). Guía del Mediador. Buenos Aires: Fundación Libra. Argentina. MEC. (2001). Estatuto Docente, Ley N° 1721/ 2001. Paraguay
- MEC. (1998). Ley General de Educación. Ley N° 1264/1998. Paraguay
- MEC. (2017). Ley N° 5749/2017 que establece la carta orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias. Paraguay
- MEC. (2013). Ley de Educación Inclusiva, Ley N° 5136/2013. Paraguay
- MEC - SNNA - OEI - Plan Paraguay. (2012). Aprender sin miedo: Protocolo de atención en las instituciones educativas para casos de violencia entre pares y/o acoso escolar. Asunción: MEC. Paraguay.
- MEC. (2012). Resolución N° 8353 por la cual se aprueba el Protocolo de Atención para casos de violencia y acoso escolar en las instituciones educativas dependientes del MEC. Paraguay.
- MEC. (2015). Resolución N° 15.917 por la cual se reglamenta la creación y conformación del equipo de gestión de instituciones educativas en establecimientos, centros educativos e instituciones de gestión oficial. Paraguay.
- MEC. (2015). Resolución N° 5766 por la cual se aprueba la Guía para la elaboración participativa de normas de convivencia a ser aplicada en las instituciones educativas de gestión oficial, privada y privada subvencionada. Paraguay.
- MEC. (2017). Resolución N° 25.664 por la cual se conforma la Red de prevención y atención integral de la violencia hacia niños, niñas y adolescentes en el ámbito educativo. Paraguay.
- MEC. (2017). Resolución N° 2566/2017 del MEC aprueba la Red de Prevención y Atención Integral de la Violencia hacia niñas, niños y adolescentes en el ámbito educativo del Ministerio de Educación y Ciencias. Paraguay
- MEC. (2015). Resolución N° 5731/2015 por la cual se aprueba la Guía de intervención interinstitucional de casos de vulneración de derechos sexuales y reproductivos en el ámbito educativo. Paraguay
- MEC. (2017). Resolución N° 22446/2017, por la cual se establecen medidas de protección aplicables ante denuncias de hechos punibles contra niños y adolescentes escolarizados, atribuidos a docentes y funcionarios del Ministerio de Educación y Ciencias. Paraguay
- MEC. (2010). Manual Didáctico para la intervención y prevención del acoso escolar. Asunción: MEC. Paraguay

- MEC. (2011). Plan Nacional de Educación 2024. Asunción: MEC. Paraguay
- MEC. (2012). Plan Nacional de Educación en Derechos Humanos. Asunción: MEC. Paraguay
- MEC. (s.f.). Plan de Acción Educativa 2018 - 2023. Asunción: MEC. Paraguay.
- MINNA. (2014). Política Nacional de Niñez y Adolescencia, POLNA 2014-2024. Asunción: MINNA. Paraguay
- MEC. (2020). Plan de Educación en tiempos de pandemia. Tu escuela en casa. Asunción: MINNA. Paraguay
- MEC. (2018). Lineamientos para un sistema educativo inclusivo en el Paraguay. Asunción: MEC. Paraguay
- Misle, O y Perira, F (2011). Disciplina para convivir. Lo que esconden los morrales ¿Cómo prevenir y actuar en casos de violencia escolar? Venezuela: El Papagayos.
- Ministerio de Educación. (2016). La Mediación como herramienta de resolución de conflictos en el Sistema Educativo Dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores. Santo Domingo: Ministerio de Educación. República Dominicana.
- Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación. (s.f.) Programa Nacional de Mediación Escolar. Buenos Aires: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación. Argentina.
- Muñoz, H y R, M. (2010). Mediación, Escuela, Técnicas y Herramientas. Fundación Gizagune: SD.
- ONU. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Ginebra: Naciones Unidas.
- ONU. (1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- ONU. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos.
- ONU. (2013). Observación General N° 4. La salud y el desarrollo de los adolescentes en el contexto de la Convención sobre los Derechos del Niño. Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas. CRC/GC/2003/4.
- Press, E. (1993). Psicología de las Organizaciones. Buenos Aires: Paidós. Argentina.
- Ríos B. (2009). Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. Obstáculos de la Negociación. Asunción: La Ley Paraguaya. Paraguay.
- Rozenblum, S. (1998). Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Buenos Aires: Grupo Editor. S.A. Argentina.
- República del Paraguay (1992). Constitución Nacional.
- República del Paraguay. (2001). Ley N° 1680. Código de la Niñez y la Adolescencia.
- República del Paraguay. (2002). Ley N° 1879. Ley de Arbitraje y Mediación.
- República del Paraguay (1990). Ley N° 57/90. Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.
- República del Paraguay. (1986). Convención sobre la Eliminación de Todas las formas de Discriminación contra la Mujer. Ley N° 1.215/1986.

- República del Paraguay. (2020). Ley N° 6486/2020 de Promoción y Protección del derecho de niños, niñas y adolescentes a vivir en familia, que regula las medidas de cuidados alternativos y la adopción.
- República del Paraguay. (2016). Ley N° 5659/2016 de Promoción del buen trato, crianza positiva y de protección a niños, niñas y adolescentes contra el castigo físico o cualquier tipo de violencia como método de corrección o disciplina.
- República del Paraguay (2012). Ley N° 4633/2012 contra el acoso escolar en instituciones educativas públicas, privadas o privadas subvencionadas.
- República del Paraguay (2016). Ley N° 5777/2016 de Protección Integral a las Mujeres contra toda forma de violencia.
- República del Paraguay (2010). Ley de Lenguas, N° 4251/2010, tiene por objeto establecer las modalidades de utilización de las lenguas oficiales de la República.
- Remo, F. (2011). Teoría del conflicto de Remo F. Entelmo, citado en Teoría del Conflicto y la Mediación: entender los conflictos para poder solucionarlos. Universidad Nacional de Catamarca: Argentina.
- Secretaría Técnica de Planificación. (2015). Plan Nacional de Desarrollo. Paraguay 2030. Asunción: STP.
- SENADIS. CONADIS. OACNUDH. (2015). Plan de Acción Nacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2015-2030. Asunción: SENADIS.
- Silberman, M. (s.f.). Aprendizaje Activo. 101 Estrategias para enseñar cualquier tema. Estados Unidos: SD.
- Suarez, M. (1996). Mediación. Conducción de disputa comunicación y técnicas. Argentina.

Anexo

Modelo de citación/invitación a la mediación escolar⁹²

Asunción, de del 2020

Nombre y apellido:

Presente:

El Centro de Mediación Escolar de nuestra institución te invita a participar de una reunión con..... (incluir nombre y apellido de la parte/persona a quien se invita), a llevarse a cabo el día.... (con mes incluido) a la hora.... en la oficina del Centro de Mediación sito en.....

Esta reunión será para conversar sobre..... (incluir la situación que se desea mediar), con..... (incluir el nombre y apellido de la parte/persona que también será invitada), con la presencia de un mediador calificado del Centro mediante el desarrollo de una comunicación pacífica, protegiendo la confidencialidad, en el marco de lo que establece la ley.

La mediación escolar es voluntaria y pretende ayudar a las personas para que puedan llegar a acuerdos que sean amistosos, beneficien de manera satisfactoria sus intereses y surjan de las personas implicadas en la situación por la cual se recurre a la mediación.

Esperamos contar con tu presencia y estamos convencidos de que el espacio permitirá conversar amistosamente sobre los temas que les interesa, desde el respeto a las diferencias, la participación y los derechos humanos de todas las personas.

Cordialmente;

Sello del Centro

Firma del mediador o de otra persona responsable encargada de realizar la convocatoria

⁹²Modelo adaptado de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. Obstáculos de la Negociación. Bruno de los Ríos. 2009. Asunción. Paraguay.



La presente publicación ha sido elaborada con el apoyo financiero de la Unión Europea. Su contenido es responsabilidad exclusiva del equipo técnico interdisciplinario conformado en el marco del proyecto, y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.



TEKOMBO'E HA TEMBIKUAA
Misionerocheña
Ministerio de
EDUCACIÓN y CIENCIAS

TETÁ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

*Paraguay
de la gente*

