



CORRIENTES
somos todos!

MINISTERIO DE EDUCACIÓN



DOCUMENTO MARCO
**MEDIACIÓN
ESCOLAR**

MINISTERIO DE
EDUCACIÓN

DiSEPA

Dirección de Servicios Educativos
de Prevención y Apoyo

JUNIO 2023



AUTORIDADES

Dr. Gustavo Adolfo Valdés
GOBERNADOR DE CORRIENTES

Lic. Práxedes Ytatí López
MINISTRA DE EDUCACIÓN

Dr. Julio César de la Cruz Navias
SUBSECRETARIO DE GESTIÓN EDUCATIVA

Dra. Pabla Muzzachiodi
SECRETARIA GENERAL

Lic. Julia Saez
DIRECCIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS
DE PREVENCIÓN Y APOYO (DiSEPA)

EQUIPO TÉCNICO DEL CENTRO PROVINCIAL DE MEDIACIÓN ESCOLAR - DiSEPA

Cecilia Zeniquel
TEC. EN PSICOLOGÍA

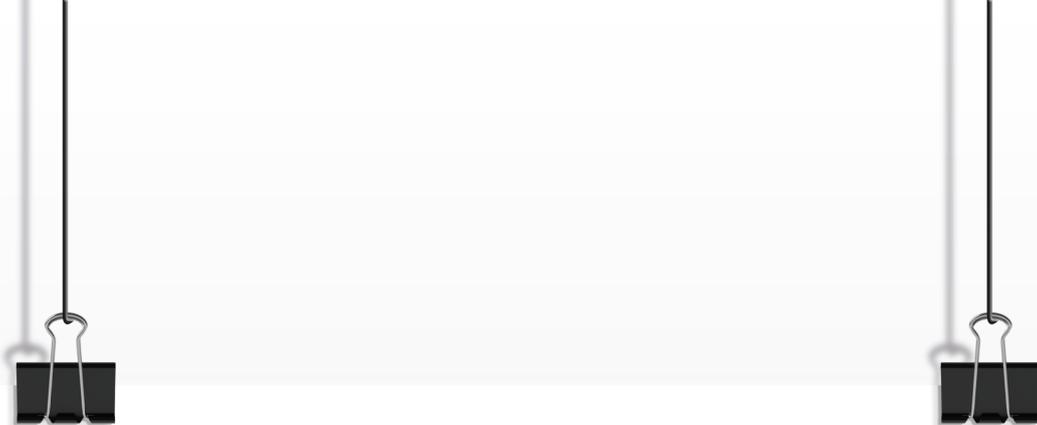
Natalia Britez
LIC. EN PSICOPEDAGOGÍA

Andrea Carbonell
OPERADORA EN PSICOLOGÍA SOCIAL

DISEÑO GRÁFICO
MATIAS NICOLAS ORBES DAMUS

ÍNDICE

Los proyectos de mediación entre pares orientados a los estudiantes	1
¿Qué es el conflicto?	1
¿Qué procesos mentales intervienen en el desarrollo de un conflicto?	2
Es importante nombrar a la comunicación	3
Herramientas Comunicacionales	3
Ventajas de ser asertivo	4
Mediación transformadora	5
Bibliografía	6



MARCO NORMATIVO

El Centro Provincial de Mediación Escolar, creado por ley N°6009 en el año 2010 y por Resolución Ministerial N° 1411 en el año 2011, **instituye a la Mediación Escolar como herramienta facilitadora de la retención e inclusión escolar y como estrategia de la educación para la paz y los derechos humanos.**

Tiene como principales objetivos:

01

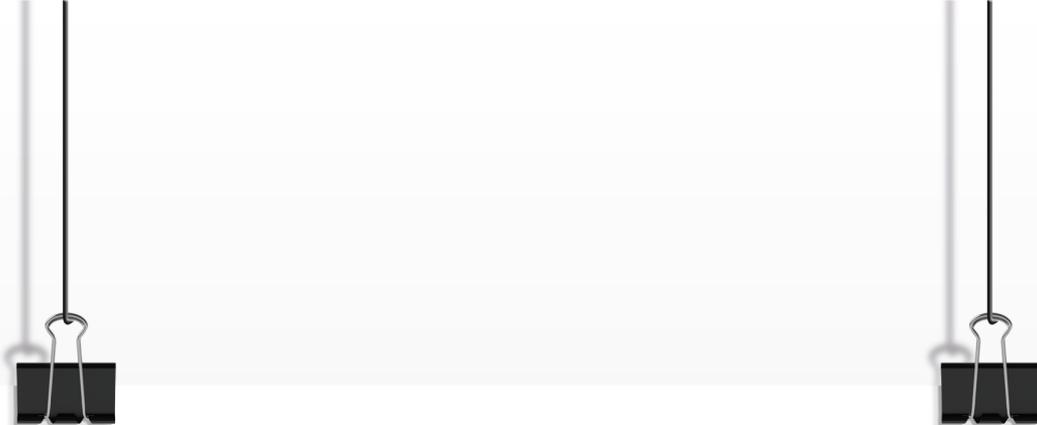
Integrar los temas pedagógicos y sociales, a través del ejercicio cotidiano de la resolución no violenta de conflictos, apuntando no solo al abordaje de problemas coyunturales, sino a la formación ciudadana de jóvenes a través de la transmisión de valores.

02

Aplicar y difundir los métodos y técnicas de la negociación colaborativa y la mediación, para la resolución de conflictos entre toda la comunidad educativa; supervisores, directivos, docentes, padres y alumnos.

03

Promover condiciones que posibiliten el aprendizaje y la práctica de conductas de convivencia social, pluralista y participativa en la comunidad educativa, a fin de dar respuesta a los conflictos entre los sujetos de la misma.



INTRODUCCIÓN

La Mediación en el ámbito educativo

La Mediación, como proceso de abordaje cooperativo para la resolución de conflictos, se ha implementado en el ámbito de la educación con diferentes modalidades, involucrando a diversos actores de la comunidad educativa. **Los proyectos de mediación entre pares estudiantes tienen como propósito principal, promover en los jóvenes el aprendizaje y desarrollo de las habilidades sociales o habilidades para la vida** (Organización Mundial de la Salud - OMS o la Organización Panamericana de la Salud -OPS) a través del tratamiento de los conflictos interpersonales que surgen en la convivencia cotidiana.

El propósito fundamental de introducir a la mediación escolar en el ámbito educativo, es de carácter pedagógico fuertemente vinculado a la enseñanza, orientado a la formación de los estudiantes para la vida en democracia, en el marco de la educación en la paz y los derechos humanos.

Educar para la construcción de una sociedad cada vez más solidaria y tolerante, más justa y respetuosa de la diversidad, más igualitaria y menos violenta, requiere el aprendizaje y desarrollo por parte de los diferentes actores institucionales, de las **habilidades para la vida**. Éstas se pueden definir, como aptitudes necesarias para enfrentar de manera positiva y eficaz, los desafíos de la vida diaria y convivencia pacífica.

Los proyectos de mediación entre pares orientados a los estudiantes

A través del diseño y la aplicación de proyectos de Mediación entre Pares en las escuelas, se pretende generar situaciones en las que los estudiantes puedan aprender, desarrollar y utilizar en la vida cotidiana las habilidades, entre las cuales se encuentran:

PENSAMIENTO CRÍTICO Y CREATIVO:

Capacidad de tratar las cuestiones con una mentalidad abierta y estar dispuesto a modificar las propias opiniones ante nuevos datos y argumentos convincentes para contribuir en la toma de decisiones, favoreciendo la exploración de alternativas y posibles consecuencias.

COMUNICACIÓN EFICAZ:

Es la posibilidad de expresarse tanto en forma verbal como no verbal y de un modo asertivo que, a la vez, respete el derecho de los demás sin renunciar al propio.

HABILIDAD PARA ESTABLECER Y MANTENER RELACIONES INTERPERSONALES:

Se vincula con la posibilidad de relacionarse en forma positiva con quienes se interactúa, en los diferentes ámbitos y los distintos roles que el individuo desempeña.

CONOCIMIENTO DE SÍ MISMO:

Son las propias características, modos típicos de reaccionar, carácter, fortalezas y debilidades.

CAPACIDAD PARA TOMAR DECISIONES:

Es la posibilidad de evaluar opciones, analizar sus efectos y realizar una elección activa frente a situaciones de la vida cotidiana.

MANEJO ADECUADO DE LAS EMOCIONES Y LA TENSIÓN:

Se refiere al reconocimiento de las propias emociones y cómo influyen en el comportamiento, así como a la capacidad de controlar las respuestas de un modo adecuado y saludable.

CAPACIDAD DE EMPATÍA:

Posibilita reconocer las emociones de los otros, para comprender diferentes perspectivas sobre una situación. Es una habilidad que posibilita tratar de entender que piensa y como siente la otra persona. Se trata de una destreza muy relacionada con la comunicación asertiva, la escucha activa y por ende con la Mediación Escolar.

CAPACIDAD PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

En ella confluyen y se articulan todas las anteriores, ya que contribuyen a plantear en forma constructiva las distintas situaciones que implican diferencias con los otros, percibidas como incompatibles.

¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

En nuestra cultura, el término conflicto, suele tener una connotación negativa y desde el sentido común se lo piensa como algo a evitar o suprimir. Todo conflicto, es un proceso que tiene causas, desarrollo y consecuencias, este puede darse a nivel intrapersonal, interpersonal e intergrupal.

Cuando nos encontramos frente a un conflicto, nuestras percepciones, creencias, actitudes y valores influirán en los comportamientos o acciones que realicemos para tratar de resolverlos. Lo que haga cada involucrado en el conflicto, tendrá ciertas consecuencias. Estas pueden ser positivas (alivio, satisfacción, mejor comprensión, reconocimiento, etc.) o negativas (mayor tensión, angustia, enojo, dolor, peor relación, etc.) y pueden reforzar o modificar nuestras creencias, actitudes, percepciones y sentimientos frente al conflicto.

En toda institución el conflicto entre personas o grupos, es inherente a su funcionamiento, forma parte de su propia dinámica, por ello, los conflictos no necesariamente obstaculizan o son disfuncionales para una buena convivencia, sino que, pueden convertirse en una oportunidad para profundizar el desarrollo de las habilidades sociales antes mencionadas, y lograr mejores relaciones interpersonales y/o intergrupales.

El conflicto surge, entre otras cosas por las diferencias y es inherente a la vida humana. La forma de abordarlo y resolverlo con los otros y no contra ellos, es lo que permite nuestro crecimiento como personas.

¿Qué procesos mentales intervienen en el desarrollo de un conflicto?

PERCEPCIONES

Construcción mental de la realidad, a partir de como la percibimos a través de los sentidos, esta puede ser positiva o negativa, donde además confluyen tres conceptos: estereotipos, prejuicios y discriminaciones.

ESTEREOTIPO

Es una imagen mental global, no fundamentada científicamente, más emocional que racional, con la que se pretende definir, tipificar y caracterizar al conjunto de individuos. En el surgimiento y desarrollo de un conflicto inciden, entre otros factores, las percepciones sobre las situaciones y las personas, creencias, actitudes y valores. En función de ellos se interpretan los hechos y los comportamientos de los otros y se actúa en consecuencia.

DOS ASPECTOS QUE SURGEN DE ESTA DEFINICIÓN:

- Los estereotipos son compartidos por mucha gente, no son imágenes mentales de un solo individuo.
- Se atribuyen a una persona determinada, en tanto miembro de un grupo y no como individuo.

OTROS RASGOS IMPORTANTES:

- Completan la información, cuando esta es ambigua.
- Orientan las expectativas.
- Permiten recordar con más facilidad la información, que es congruente con el estereotipo.

PREJUICIOS

Los prejuicios introducen los elementos de valoración y acción. Se los podría definir, como afirmaciones o juicios previos no comprobados, de carácter favorable o desfavorable, que orientan la acción.

DISCRIMINACIÓN

Es un trato diferenciado y desigual, hacia una persona o un grupo, en diversos ámbitos de la vida social, en función de una o varias categorías, sean estas reales, atribuidas o imaginarias, tales como la cultura, el género, la edad o la clase social.

Si un estereotipo, es una imagen mental simplificada de un determinado grupo social, cuando se analiza una valoración negativa de un grupo, en base al estereotipo, el resultado es el prejuicio. Cuando los prejuicios, llevan a una persona a actuar de un modo determinado respecto al grupo o individuo juzgado, el resultado es la discriminación.



Cabe aclarar que, siempre se construyen estereotipos sobre personas y situaciones a lo largo de la vida, ya que estos permiten establecer categorías, diferencias entre ellas y atribuirles características específicas. Lo importante es tener conciencia de ellos, de cómo inciden en la conducta al sesgar y limitar la información y, sobre todo, estar dispuestos a revertirlos. Esta es una de las condiciones que favorecen el desarrollo del pensamiento crítico.

ES IMPORTANTE NOMBRAR A LA COMUNICACIÓN

Es un proceso donde el Emisor y el Receptor, establecen un intercambio de códigos, con diferentes objetivos, atendiendo a la intención comunicativa, en un contexto determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados, que sean comprensibles para ambos.

La comunicación, no consiste solamente en decir o en oír algo, es un proceso, que se construye en forma interactiva entre dos o más personas, a través de algún canal o medio específico.

HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES

- **Escucha activa:** es una habilidad del ser humano, centrada en escuchar con atención plena al interlocutor con el que mantiene una conversación. En la escucha activa intervienen elementos destacados: emisor, mensaje, receptor y el lenguaje verbal y no verbal del orador para comprender plenamente lo que intenta comunicar.
- La escucha activa es una estrategia de comunicación que consiste en la habilidad de escuchar con conciencia plena el mensaje del interlocutor, con el objetivo de entender lo que está diciendo, de manera enfocada y empática.

Con esta herramienta se pretende conocer mejor a las personas y entender lo que pasa alrededor. Brinda, además, la posibilidad de mejorar el conocimiento y conseguir datos útiles sobre lo que dicen de una situación determinada.

● **PREGUNTAS:**

en el circuito comunicativo, las preguntas y respuestas (feedback), resultan fundamentales para recabar información sobre una situación determinada, estas pueden ser abiertas, cerradas y circulares.

Abiertas, son utilizadas para obtener mayor amplitud en el relato del hablante.

Cerradas, estas se utilizan para obtener una información acotada, precisa y simplificada.

Circulares, es un tipo particular de pregunta, intenta generar empatía entre las partes. Promueve una visión diferente del conflicto y fomenta la creación de un nuevo sistema de creencias.

● **PARAFRASEO:**

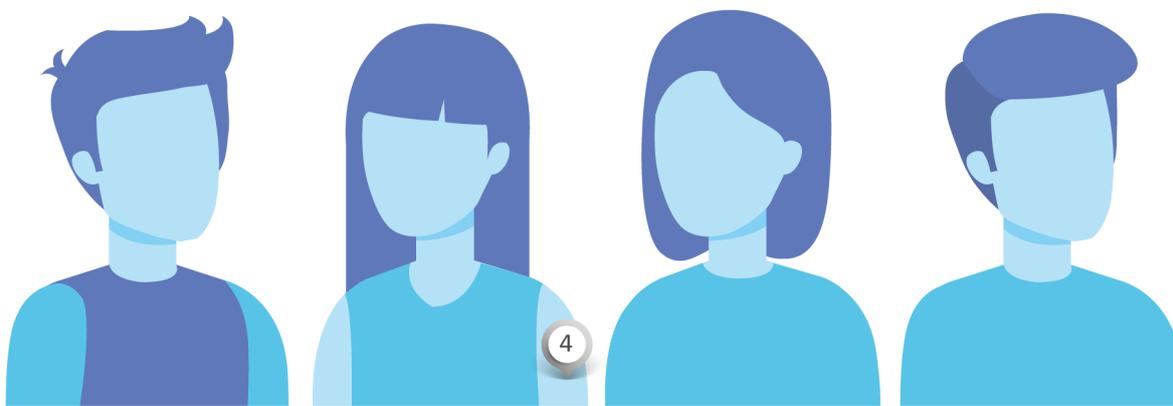
● Es un recurso que consiste en reformular un enunciado utilizando palabras, ideas de otras personas como si fueran propias, o un orden diferente, pero con un significado similar (sinónimos) al antes mencionado. Tiene como objetivo confirmar la recepción y entendimiento del mensaje emitido.

● **COMUNICACIÓN ASERTIVA:**

● Este tipo de comunicación permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que se quiere decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas. Una persona asertiva, es aquella que expresa su opinión de manera firme, clara, respetando tanto las ideas del otro como las propias.

VENTAJAS DE SER ASERTIVO/A

- Mejora la autoconfianza y la autoestima.
- Se expresan de manera directa opiniones y sentimientos.
- Mejoran nuestras habilidades comunicativas.
- Se toman mejores decisiones.
- Se construyen relaciones sociales basadas en la sinceridad y el respeto.



En el enfoque de la Mediación transformadora, el conflicto es visto como una oportunidad, para el crecimiento y desarrollo de las partes involucradas en dos dimensiones, que se consideran fundamentales para la moral humana: la revalorización propia y el reconocimiento del otro.

- **LA REVALORIZACIÓN PROPIA:**
supone desarrollar y fortalecer la capacidad para afrontar las dificultades comprometiéndose en la reflexión, en la decisión y en la acción, como actos conscientes e intencionales.
- **EL RECONOCIMIENTO DEL OTRO:**
Implica desarrollar y fortalecer la capacidad para experimentar y expresar preocupación y consideración por los otros, especialmente por esos otros cuyas situaciones son distintas de la propia.

En el enfoque **Transformador**, los conflictos aparecen como oportunidades de desarrollar y ejercer ambas cualidades y, por lo tanto avanzar hacia un desarrollo moral pleno. (Baruch Bush, RA y Folger, JP: Obra citada, Granica, Barcelona 1996.

En la orientación transformadora de la mediación, el conflicto aparece como la oportunidad para desarrollar y ejercer ambas cualidades.

La finalidad de su práctica, es la transformación de las partes y del conflicto mismo, además de resolver las cuestiones que llevaron a las divergencias a través de un acuerdo y aún cuando éste no se logre, se considera una mediación exitosa si gracias a la aplicación del proceso, se facilitó a los protagonistas el crecimiento en estas dos dimensiones, revalorización propia y reconocimiento del otro.

El propósito fundamental de introducir la mediación en el ámbito escolar, es de carácter pedagógico, fuertemente ligado a la enseñanza, orientado a la formación de estudiantes para la vida en democracia.

Por ello, de los diversos modelos o enfoques existentes en los campos de la mediación, se privilegia el de la **Mediación Transformadora**.





BIBLIOGRAFÍA

- Baruch Bush, R.A y Folger, J.P. La promesa de la Mediación, Granica, Barcelona, 1996.
- Folger, J.P y Bush, R.A.B: Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la Mediación, en Folger, J.P. y Jones, T.S (comp.), Nuevas direcciones en Mediación, Paidós, Bs. As., 1997.
- Moore, C: El Proceso de Mediación, Granica, Bs. As, 1995.



CORRIENTES
tiene pagé!