



## MEDIACIÓN ENTRE PARES EN LA ESCUELA

**Autoras:** María Arias Cancio, Carmen Barros Uriburu, Susana López, Liliana Mantegazza  
**Escuela N° 12 D.E. 1° "Juan Gregorio de Las Heras"**

**Nivel:** institucional

**Año:** 1997

### Docentes participantes:

**María Marta Arocena (Maestra recuperadora)**  
**Marta Alted (Maestra recuperadora)**  
**María Teresa Canto (Maestra 1er. grado)**  
**Silvia Mercado (Maestra 2º grado)**  
**Marta Jakab (Maestra 3er. grado)**  
**Susana López (Maestra 4º grado)**  
**Claudia Hansen (Maestra 5º grado)**  
**María Arias Cancio (Maestra 6º grado)**  
**Carmen Barros Uriburu (Maestra 7º grado)**  
**Mabel Bustos (Profesora de Educación Física)**  
**Liliana Mantegazza (Maestra Secretaria)**  
**Marta Prieto (Directora)**

### 1- CONDICIONES INICIALES

La Escuela N° 12 D.E. 1° está ubicada en la esquina de Salguero y Julián Álvarez, con entrada por esta última calle. El edificio en que funciona es bastante antiguo, de forma triangular, y dispone de un solo patio (de la misma forma) donde comparten los recreos los chicos de 1° a 7° grado y, a veces, también los nenes de Jardín y Preescolar. Hasta este año era una escuela de jornada simple, históricamente conocida en la zona por ser contenedora de alumnos con problemas de conducta y de aprendizaje, repetidores, algunos de ellos golpeados.

A no más de una cuadra de distancia se encuentran otras dos escuelas del D.E. 1°, de jornada simple, con edificios modernos, amplios y mejor equipados. En los últimos años, la matrícula de nuestra escuela fue descendiendo. A partir del análisis de los factores que llevaban a esta situación, entre los cuales se contaban necesidades de los alumnos que no quedaban cubiertas con la oferta de las escuelas de la zona, se pide y se realiza a partir del 1° de abril de 1997 el cambio de modalidad a Jornada Completa. Esto implicó, no sólo el movimiento de docentes (algunos optaron por quedarse, otros prefirieron quedar en disponibilidad para elegir otro cargo ya que eran titulares en dos cargos de jornada simple, etc.), sino todo un proceso de reorganización de la institución, en el cual uno de los aspectos principales a tomar en cuenta fue la integración, en un nuevo y único grupo por grado, de los alumnos que cursaban hasta ese momento en los turnos mañana y tarde, su progresiva adaptación a un nuevo horario, con otros espacios y tiempos compartidos como el del comedor escolar, etc.

### 2- OBJETIVOS

A partir del cambio de modalidad y de lo expuesto en el punto anterior, se definió como eje transversal del proyecto institucional el de la "Convivencia". En cada grado, los docentes elaboraron y llevaron a cabo proyectos orientados a facilitar la integración de los alumnos de ambos turnos y lograr una mejor convivencia así como la posibilidad de resolver los conflictos que surgen cotidianamente dentro de marcos de respeto y tolerancia.



Se plantearon como objetivos generales comunes a todos los grupos:

- mejorar la convivencia, basada en los valores de tolerancia y respeto
- relacionar los derechos de las personas con sus vivencias, sentimientos y satisfacción de sus necesidades
- analizar situaciones reales de conflicto para, mediante la reflexión, elaborar formas más justas y adecuadas de resolverlos

### 3- CONTENIDOS

- Los Derechos de las personas y de los niños. Tolerancia, no violencia, no discriminación.
- El conflicto. Definición. Desarrollo: factores intervinientes. Estilos de comportamiento frente al conflicto: confrontación, elusión, búsqueda de resolución (negociación).
- La comunicación. Percepción e interpretación de la conducta de los otros. Estereotipos, prejuicios.
- Técnicas para una comunicación más efectiva en la resolución de disputas.
- La negociación colaborativa. Exploración de necesidades e intereses propios y del otro. Generación de propuestas de resolución mutuamente satisfactorias.
- La Mediación como proceso de resolución de conflictos entre las partes involucradas, asistidas por un tercero neutral, facilitador de la comunicación.

### 4- DESARROLLO

A partir del momento en que la escuela cambió de modalidad, de jornada simple a jornada completa, se puso en marcha el Proyecto "Integración y Convivencia". En 6º y 7º grado se implementó realizando reflexiones grupales con una frecuencia semanal y "juegos de integración" con la misma frecuencia.

Si surgía algún conflicto, se intercalaba la Reflexión grupal en el momento oportuno sin esperar el día semanal asignado. Durante esas reuniones, los chicos pudieron hablar de sus diferencias en cuanto a juegos, conversaciones, intereses generales, actividades en espacios compartidos (que se vieron reducidos debido a la duplicación del alumnado por grado): aula, patio, pasillos y comedor.

Se utilizaron cuentos disparadores, relacionados con los Derechos del Niño, y análisis de conflictos puntuales, haciendo hincapié en los siguientes puntos: no discriminación, aceptación y respeto hacia el otro a pesar de/con sus diferencias, ventajas del pluralismo y la diversidad, la palabra y la reflexión como recursos en lugar de los golpes e insultos, la necesidad de vivir en un ambiente comprensivo, solidario, protector y pacífico, sin violencia.

A partir del mes de abril, el Supervisor Escolar y personal de conducción de 8 escuelas del distrito comenzaron a concurrir en horario de servicio, con una frecuencia semanal, a un curso sobre Mediación Escolar, dictado por la Coordinadora General de ese subprograma, Dra. Silvia V. Lungman, en horario escolar. Se seleccionaron dos escuelas del D.E. 1º para realizar una experiencia piloto de implementación de la Mediación entre pares (alumnos): la N° 26, de jornada simple, y la N° 12, nuestra escuela, de jornada completa.

Con el comienzo de los cursos de capacitación del 1er. cuatrimestre, el 2 de junio, se abrieron tres comisiones del curso de "Mediación Escolar", de 60 hs cátedra de duración, en horario fuera de servicio, destinado a docentes del D.E. 1º. De nuestra escuela, realizaron el curso la totalidad de las maestras de grado, de recuperación, la profesora de Educación Física y la Secretaria. El Proyecto de "Mediación entre pares" se convertía en un proyecto institucional, articulado con el de "Integración y convivencia" ya existente y en desarrollo.

¿Qué es la mediación entre pares? Es un método por el cual algunos alumnos ayudan a otros alumnos a resolver disputas y conflictos entre ellos antes de que deriven en problemas serios.

La incorporación de la mediación entre pares en la escuela permitiría:

- "mejorar la convivencia en el aula y la escuela por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad;



- desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas;
- mejorar las relaciones de los alumnos entre sí y con los docentes;
- resolver disputas menores entre alumnos que interfieren en el proceso educativo;
- favorecer el incremento de la autoestima en cada uno de los miembros grupales;
- facilitar la comunicación y el desarrollo de habilidades comunicacionales." (*Jungman, Silvia V.: "La Mediación Escolar", Lugar Editorial, Bs.As., 1996*)

En una primera etapa y como parte del curso de Mediación, los docentes de todos los grados planificaron e implementaron con su grupo una secuencia de actividades vinculadas a alguno de los contenidos desarrollados en el curso (el conflicto, análisis del mismo, modos de resolverlo, la comunicación, factores que intervienen, etc.)

En una segunda etapa comenzaron a concurrir a la escuela, dos capacitadoras mediadoras, profesoras de los cursos.

Con ellas, las maestras y la Dirección, se fueron delineando las pautas organizativas y actividades concretas para la implementación del proyecto, ajustado a las características institucionales particulares de la escuela.

Una de las primeras acciones fue la convocatoria a una reunión de padres para informarles sobre la implementación de este nuevo proyecto, sus características, y solicitarles su colaboración y apoyo para alcanzar los objetivos propuestos. La charla con los padres fue conducida por la maestra Coordinadora del proyecto al interior de la escuela, Sra. Susana López (elegida por el resto de los docentes en una reunión de personal) y estuvieron presentes la Directora, las maestras de 6° y 7° grado y las capacitadoras.

Extractamos algunas partes del texto guía preparado por estas últimas para la reunión:

"En una primera etapa, los docentes trabajarán con el conjunto del grado en el desarrollo de contenidos vinculados al análisis y resolución de conflictos, como parte del área de Formación Ética y Ciudadana, con un enfoque transversal.

Este trabajo con el conjunto de los alumnos incluye:

- la comprensión de los conflictos como problemas a resolver
- comprender los sentimientos que uno mismo y los demás tienen durante una situación conflictiva
- la posibilidad de manejar el enojo para que no nos impida resolver el conflicto
- la habilidad de promover una comunicación más efectiva escuchando a los demás y hablando de modo que nos escuchan
- técnicas que nos permiten trabajar cooperativamente con el otro en la búsqueda de soluciones que sean mutuamente satisfactorias y que puedan ser puestas en práctica.

En una mediación encontramos: los alumnos mediadores, que trabajan en parejas, y los alumnos involucrados en una disputa o conflicto. La función de los mediadores es ayudar a las partes enfrentadas a identificar correctamente el problema, expresar su perspectiva de la situación, sus necesidades e intereses implicados, los sentimientos que el conflicto les produce, reconocer todos estos elementos en el otro, buscar en forma conjunta una solución en la que ambos acuerden, que sea viable y de cuyo cumplimiento las partes puedan hacerse responsables. Los mediadores deben actuar en forma neutral frente a las partes y mantener la confidencialidad de lo que se converse durante la mediación. Los alumnos a quienes se les ofrezca la posibilidad de la mediación para resolver su problema deben comprometerse a conversar sin insultarse, no interrumpir, respetar los sentimientos del otro, ser sinceros, hacer su mejor esfuerzo para resolver el conflicto y mantener la confidencialidad de todo lo conversado, a menos que ambos acepten difundirlo.

Los alumnos mediadores tendrán el apoyo constante de dos docentes [se agregó la secretaria, Sra. Liliana Mantegazza] que, al interior de la escuela, coordinarán el proyecto y mantendrán con ellos reuniones periódicas para seguimiento, análisis de las situaciones que se les presenten y generen dudas, mayor capacitación, etc."

Se inició entonces la primera etapa antes mencionada en la cual, las docentes en conjunto con las capacitadoras trabajaron con el total de los alumnos de 6° y 7° grado propuestas para el análisis y la resolución de conflictos, dos veces por semana durante un mes, con una modalidad de taller que incluyó actividades de dramatización de situaciones conflictivas, reflexiones grupales, dinámicas para el análisis de conflictos y



elaboración de propuestas de solución, facilitadores y obstáculos en la comunicación, las percepciones y la interpretación de las situaciones, etc.

Finalizada esta etapa, se explicó a los alumnos en qué consistía la mediación entre pares y, entre todos, se definieron las características del rol del mediador anotándolo en dos columnas en el pizarrón; algunas de las anotaciones fueron:

UN MEDIADOR	
ES...	NO ES...
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ alguien que ayuda a otros a comunicarse mejor</li> <li>▪ alguien que sabe escuchar</li> <li>▪ alguien que sabe guardar secretos</li> <li>▪ alguien en quien podés confiar</li> <li>▪ no toma partido por ninguna de las personas que se pelearon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ alguien que dice a otros lo que tienen que hacer</li> <li>▪ alguien que interrumpe contando sus propias ideas y experiencias</li> <li>▪ un juez, un árbitro, un policía</li> <li>▪ alguien que te manda o te pone castigos</li> </ul>

Luego se invitó a los alumnos que lo desearan a postularse para mediadores, para lo cual debían responder dos preguntas:

- a- ¿Por qué querés ser mediador?  
b- ¿Por qué creés que podrías hacerlo bien?

Algunas de las respuestas de los postulantes a cada pregunta:

**a- ¿Por qué querés ser mediador?**

- Porque podría ayudar a arreglar los problemas y que podamos ser buenos compañeros. (Verónica)
- Porque me gusta el tema. (Adrián)
- Porque no me gusta que peleen. (Sebastián)
- Porque quiero ayudar a las otras personas. (Juan Martín)
- Porque me gustaría arreglar problemas para que podamos estar felices. (Gabriela)
- Porque me gustaría intentar una experiencia distinta, pero tampoco lo tomo como un juego. Pienso que sería lindo ser mediador. (María Soledad)
- Para ayudar a los chicos. (Luciano)
- Porque me gusta ayudar a gente que necesita una mano. (Javier)
- Me gustaría que nadie esté peleado y poder ayudar a que se entiendan. (Flavia)
- Porque de esta manera puedo ayudar a los chicos para que en todos los problemas no tengamos que recurrir a las maestras. (Virginia)
- Porque me gustaría ayudar a solucionar el problema hablando y escuchando el motivo de la discusión para así entender y poder dialogar. Pienso que hablándoles de buena manera entrarían en razón y así entenderían que lo mejor es hablar y no usar la violencia. (Romina)

**b- ¿Por qué creés que podrías hacerlo bien?**

- Porque no me llevo mal con nadie. (Adrián)
- Porque estoy listo y decidido a ser mediador. (Sebastián)
- Porque me llevo bien con la mayoría. (Juan Martín)
- Porque aunque no lo pueda hacer muy bien, quiero intentarlo. (María Jacinta)
- Pienso que lo podría hacer bien, porque me gusta arreglar los conflictos, pero sin mandonear ni ser autoritaria. (María Soledad)
- Porque creo que soy comprensiva y sé escuchar. (Vanesa)
- Porque si me pongo las pilas sé que lo voy a hacer bien. (Juan José)
- Porque pienso que puedo ser capaz. (Emanuel)
- Porque soy responsable y quiero saber qué se siente ser mediador. (Javier)
- Porque yo no soy una mandona y si alguien tiene un problema no se lo diría a todos. (Flavia)



Los alumnos de 6° y 7° grado eligieron por votación, entre los postulantes, a quienes consideraron que serían buenos mediadores. Entre los más votados, la selección final estuvo a cargo de las maestras de esos grados.

Quedó conformado un Equipo de Mediadores integrado por 14 alumnos (siete varones y siete mujeres): diez de 6° grado y cuatro de 7°, tomando en cuenta que éstos ya egresaban y era conveniente que quedara un núcleo ya formado para continuar el proyecto el año próximo. Integraron el primer Equipo de Mediadores de la escuela los siguientes alumnos:

María Soledad Acosta (6°)  
Romina Gutiérrez (6°)  
Ricardo Ledesma (6°)  
Luciano López (6°)  
Verónica López (7°)  
María Jacinta Meana Barú (6°)  
Gabriela Morrone (6°)  
Emanuel Negrete (6°)  
Flavia Poletti (6°)  
Sebastián Plamenatz (7°)  
Juan Martín Ramírez (7°)  
Juan José Saavedra (6°)  
Vanesa Trujillo Britos (7°)  
Javier Zárate (6°)

Estos alumnos fueron capacitados en las habilidades específicas del mediador, su rol y la conducción del proceso de mediación por las profesoras Mónica Barbagallo y Marta García Costoya, en seis encuentros más que finalizaron el martes 16 de setiembre, por lo que se resolvió que en el Acto del Día del Patrono, a realizarse el día 18 se les hiciera entrega de los certificados correspondientes y su cuaderno de trabajo en el cual se registrarían los turnos a cumplir como mediadores.

En forma paralela, con la profesora de Educación Artesanal y Técnica, María Luisa Santarcieri, se diseñaron y confeccionaron los distintivos que identificarían a los alumnos mediadores de turno cada día.

A partir de ese momento, la coordinadora institucional del proyecto, Susana López, organizó las parejas y los turnos correspondientes, que comenzaron a ser cumplidos a partir de octubre. En un principio se consideró que podrían ser derivados a mediación los conflictos entre alumnos de 4° a 7° grado; no obstante, participaron en mediaciones alumnos de 1° a 3er. grado también.

Como mencionamos anteriormente, la maestra coordinadora del proyecto fue elegida por el resto de sus colegas. Luego se agregó, con el consentimiento expreso de todos, la Secretaria de la escuela. La función de la coordinadora es asignar los turnos rotativos que figuran en una cartelera escolar, asesorar a los chicos, ayudarlos a resolver las dificultades que eventualmente aparezcan, organizar las mediaciones, guardar los informes que se completan al finalizar cada una de ellas, rotar las parejas de mediadores (que son mixtas, una mujer y un varón) y realizar un seguimiento de la marcha del proyecto. No participa en las mediaciones entre pares, pues se perdería la esencia del proyecto pero, si los mediadores no pueden ayudar a resolver el conflicto recurren a ella en busca de apoyo, conversan y luego los mediadores reanudan su función a solas con las partes en conflicto, sin la presencia de la maestra coordinadora. Esto implica un esfuerzo para los maestros respecto de la reflexión sobre su rol, atribuciones y sus prácticas cotidianas ya que se les da a los chicos un espacio de resolución autónoma de sus conflictos, sobre el cual los maestros no tenemos injerencia directa y, sin embargo, esto no implica perder la autoridad docente. Creemos que es importante alcanzar claridad respecto de este punto porque, de otra manera, puede ser más difícil implementar un proyecto de esta naturaleza, sin el apoyo real y explícito del conjunto de los colegas.

En todas estas actividades, la maestra coordinadora recibió el apoyo de las capacitadoras, quienes concurren a la escuela regularmente una vez por semana.

Los alumnos mediadores actúan durante los recreos y en el horario de post-comedor. Si alguna mediación llegara a abarcar tiempo de clase, asumen el compromiso de realizar las tareas desarrolladas por su grado.



El Proyecto de Mediación entre pares ha logrado una fuerte inserción en la escuela. Los chicos fueron nombrados en el suplemento educativo del diario Clarín del 5/10/97; han sido invitados a programas de televisión ("Desde dos ópticas", Canal Ideas, Cablevisión; "Haciendo escuela", ATC) y radio ("Con ritmo de rayuela", Radio Nacional; los entrevistaron por teléfono de la Radio Universidad de Río Cuarto, Córdoba). Han realizado también un intercambio con el Instituto Sagrado Corazón, que los invitó para que comentaran la experiencia a sus alumnos de 5º a 7º grado.

## 5- DIFICULTADES

En la implementación del proyecto hubo que resolver ciertas dificultades que, creemos, es conveniente tomar en cuenta:

- falta de tiempos institucionales, debiendo recurrir en algunas ocasiones a reuniones fuera del horario escolar
- tanto la maestra coordinadora como las maestras de 6º y 7º grado debieron reacomodar horarios para realizar algunas de las actividades
- dificultad para encontrar un espacio físico adecuado para que los mediadores y los chicos en conflicto pudieran reunirse con intimidad; se utiliza el salón de plástica, un aula pequeñísima en donde se encuentra la fotocopiadora, a veces un rincón en el patio - tanto las maestras de grado como las profesoras especiales de materias curriculares debieron prever y autorizar la salida de los futuros mediadores para la capacitación específica y, luego, para reuniones con la coordinadora y las capacitadoras.

No obstante, ninguna de ellas fue impedimento para que el proyecto pudiera ser llevado a cabo y todas se resolvieron con la colaboración y el consenso de los docentes implicados, buscando horarios y espacios que pudieran ser utilizados.

## 6- CONCLUSIONES

Aunque el proyecto está aún en una etapa inicial, ya que los mediadores comenzaron su tarea a principios de octubre, observamos que las experiencias realizadas permiten la asimilación por parte de los chicos de mejores formas de comunicación, adquiridas por el desarrollo de contenidos actitudinales a través de actividades que generaron cambios reales en algunos comportamientos.

Hasta el momento, los mediadores desarrollan su actividad con éxito; si bien algunas mediaciones les fueron difíciles, han obtenido buenos logros. En cifras, sobre un total de 26 mediaciones realizadas, 22 finalizaron con acuerdo y 4 sin acuerdo. Los temas en torno a los cuales giran los conflictos mediados son rumores ("él/ella dijo de vos que..."), insultos o agresiones, discriminación (dejar a alguno afuera de un grupo por razones circunstanciales o prejuicios).

Es importante destacar el beneficio que aportaron a la Escuela y el alivio a la tarea de los maestros, que pudimos delegar en ellos ciertos casos de conflicto, pudiendo continuar con las clases, sin interrumpirlas para atender personalmente las situaciones mencionadas. En este breve tiempo, hemos podido detectar una disminución de conflictos significativos. Hemos recogido, de modo informal, comentarios de algunos padres en el mismo sentido respecto de los comportamientos de los chicos fuera de la escuela. Aparentemente, el alumno va incorporando las técnicas, haciendo propias las palabras y actitudes de sus ocasionales mediadores y, al hacerlo, el manejo de su enojo o su bronca cambia el rumbo habitual, que era la agresión física o verbal, por nuevas estrategias, más orientadas a la negociación conversada. Si lo necesitan, piden la mediación y si no, tratan de explicar y pedir explicaciones haciendo uso de la reflexión. Los docentes observamos en algunos casos que aumentó su capacidad de tratar de pensar con claridad y no "explotar como un volcán". En el mismo sentido, la Dirección de la Escuela destacó que muchos conflictos que anteriormente se dirimían allí, ya no llegan a esa instancia.