

# EnREDarse

PROGRAMA PARA LA CONVIVENCIA EDUCATIVA

## MEDIACIÓN ESCOLAR

### CUADERNILLO PRÁCTICO N°2

[www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo)

ENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOS



## Educación

Consejo General de Educación  
MGJyE | Gobierno de Entre Ríos

# AUTORIDADES

## GOBERNADOR

Don Sergio Daniel URRIBARRI

## VICEGOBERNADOR

Don José Orlando CÁCERES

## MINISTRO DE EDUCACIÓN, DEPORTES Y PREVENCIÓN DE ADICIONES

Dr. José Eduardo LAURITTO

## PRESIDENTA CONSEJO GENERAL DE EDUCACIÓN

Prof. Graciela Yolanda BAR

## VOCALES

Prof. Claudia VALLORI

Prof. Héctor DE LA FUENTE

Prof. Blanca Azucena ROSSI

Prof. Susana COGNO

## PRO SECRETARIA GENERAL

Prof. Juliana LARRONDO

## DIRECTORA DE EDUCACIÓN INICIAL

Prof. Rosa VILLARRUEL

## DIRECTORA DE EDUCACIÓN PRIMARIA

Prof. Cristina SILVA

## DIRECTORA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

Prof. Marcela MANGEON

## DIRECTOR DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

Prof. D. Humberto José JAVIER

## DIRECTOR DE EDUCACIÓN DE JÓVENES Y ADULTOS

Prof. D. Joel Wilfredo SPIZER

## DIRECTORA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Lic. Analía MATAS

## DIRECTORA DE EDUCACIÓN ESPECIAL

Prof. Viviana RODRÍGUEZ

## DIRECTORA DE EDUCACIÓN GESTIÓN PRIVADA

Prof. Da. Inés Patricia PALLEIRO

## COORDINADORA DE MEDIACIÓN Y CONVIVENCIA EDUCATIVA

Lic. Adriana WENDLER

# INTRODUCCIÓN

## TALLER DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Propuesta de la Coordinación de Mediación y Convivencia Educativa para profundizar las herramientas de resolución pacífica de conflictos y compartir diferentes actividades prácticas.

Para la elaboración del cuadernillo práctico N° 2 de Mediación Escolar se tomaron aportes de diversas fuentes: material de las cátedras de formación básica en mediación, cuadernillos del Programa Nacional de Mediación Escolar, investigaciones y propuestas de mediación en el ámbito educativo de autores varios.

### INTRODUCCIÓN

La realización del taller de Mediación Escolar tiene como objetivo integrar a la práctica los contenidos teóricos desarrollados en los diferentes trayectos formativos y enfatizar en las herramientas de resolución pacífica de conflictos: la negociación y la mediación, profundizando el conocimiento de las características, recursos y técnicas de cada una de ellas.

Es nuestro propósito, acompañar el proceso a partir de revalorizar los saberes, las experiencias de vida y la práctica profesional.

La propuesta consta de:

#### 1. Consideraciones generales.

- 1.1 Un recorrido histórico de la mediación
- 1.2 La mediación, ¿tradición o moda?
- 1.3 La mediación en la escuela
- 1.4 El aporte de la mediación a la práctica pedagógica.

#### 2. Aportes teóricos de distintos autores cuyos ejes centrales son:

- 2.1 Métodos de resolución pacífica de conflictos: negociación y mediación en educación.
- 2.2- Mediación Educativa.
- 2.3- Las técnicas del mediador.

#### 3. Aportes de actividades para docentes.

La utilización del material está previsto para el desarrollo del taller propiamente dicho, y quedará a criterio de cada equipo coordinador institucional decidir el día oportuno de reunión para cumplimentar las lecturas, visionado del video educativo y el desarrollo de las actividades.

Lic. Adriana Wendler

# 1. CONSIDERACIONES GENERALES

## 1.1 UN RECORRIDO HISTÓRICO DE LA MEDIACIÓN.

Existen diversos enfoques o concepciones sobre la mediación. Podemos distinguir dos grandes líneas, una americana que profundiza los estudios sobre el conflicto y otra europea que apunta a la transformación cultural desde una concepción de paz positiva.

De los estudios realizados en la línea americana, Baruch Bush y Folger, describen cuatro corrientes del surgimiento del movimiento mediador. Estas historias, narradas por distintos autores, marcan diferentes dimensiones del proceso de mediación y su influencia en lo social.

En primer lugar, la **Historia de la satisfacción**, describe a la mediación como una forma creadora de solución de problemas. Su premisa es maximizar la satisfacción de las necesidades individuales minimizando el sufrimiento.

En segundo lugar, la **Historia de la justicia social**, afirma que la mediación contribuye a organizar y crear coaliciones entre los individuos, con el fin de aportar mayor poder de negociación a los que no lo tienen. La premisa subraya la capacidad para organizar a los individuos alrededor de intereses comunes y promover la igualdad.

En tercer lugar, la **Historia de la opresión**, percibe la mediación como la forma de aplicar presión y manipular. La premisa es la de ejercer presión, disimuladamente, para actuar.

En cuarto lugar, la **Historia de la transformación**, que toma al movimiento mediador como modo de promover una transformación individual y social, a través del empoderamiento y el reconocimiento de las personas. La premisa es el crecimiento moral y la transformación del carácter humano, para obtener una mayor fuerza y consideración.

De las historias antes mencionadas y en el transcurso de los últimos 30 años, tres versiones ven los efectos positivos en el movimiento mediador. Diversas escuelas que forman mediadores le han dado al proceso una focalización diferente y de allí se desprenden los siguientes modelos:

En el **modelo tradicional** de la escuela de Derecho de Harvard de Fisher, Ury y Patton, el proceso está orientado a lograr el acuerdo mediante el trabajo colaborativo para resolver el conflicto, encontrando modos de satisfacer los intereses de cada una de las partes involucradas. Este modelo se focaliza en el contenido de la comunicación y no intenta modificar la relación entre los intervinientes.

En el segundo **modelo transformativo** de Baruch Bush y Folger, se plantea que el proceso tiene como objetivo el desarrollo potencial del cambio de las personas al descubrir sus habilidades. Este modelo prioriza las relaciones humanas con la intención de destacar sus capacidades, habilidades en su crecimiento moral, la revalorización y el reconocimiento de la persona. El mediador es considerado como un facilitador del proceso comunicativo.

El tercer **modelo es el narrativo** de Sara Cobb, en éste, el proceso de mediación tiene como objetivo llegar a un acuerdo, el énfasis está puesto en la comunicación e interacción de las partes. Para llegar al acuerdo las personas necesitan modificar sus historias conflictivas e integrarlas en una tercera que contenga las diferentes posiciones. El mediador ayuda a generar una historia alternativa. En las investigaciones de la línea europea encontramos como referentes en el tema a Johan Galtung y Francisco Cascón Soriano. Este último afirma que:

“la mediación debería estar incluida dentro de un programa de educación en el conflicto en el que el objetivo fundamental fuera educar y proporcionar las herramientas necesarias para que todo el mundo pudiera ser capaz de resolver conflictos por sí mismo. Hacer lo contrario es pasar a crear una dependencia permanente de terceras partes”<sup>1</sup>

Estos estudios tratan procesos descentralizados de regulación de conflictos cuya característica princi-

1. Cascón Soriano, Francisco. Revista. Cuadernos de Pedagogía N° 287. Pág. 73

pal es una mayor implicancia por parte de los sujetos involucrados en la resolución de los mismos. Se piensa al conflicto como situado en prácticas sociales y su abordaje desde la mediación entendida como acción comunicativa tendiente al consenso, más que como acción instrumental con el fin centrado en el acuerdo.

No queremos presentar estos modelos valorizando unos y/o descartando otros. Al avanzar en los conocimientos y prácticas de mediación observaremos que, en la aplicación a casos concretos, éste es un proceso “artesanal” y muchas veces combinamos modelos y otras veces optamos por algunos de ellos.

### 1.2 LA MEDIACIÓN, ¿TRADICIÓN O MODA?

En los últimos 50 años, a nivel global, han surgido distintos movimientos que tomaron como herramienta clave para la transformación mundial, la resolución pacífica de conflictos. En este contexto aparece el riesgo de que la mediación se transforme en una “moda”.

Al respecto, Cascón Soriano, dice:

“... Esto tiene algunos pros y muchos contras. Entre los pros, cabría destacar el hecho de que se abren más espacios y posibilidades para hablar y plantear modelos de este tipo. Pero entre los contras, nos encontramos con el peligro de que pueda perder su sentido profundo, se reproduzcan acríticamente y sin adaptación modelos de otras culturas, o se use éste nombre para seguir manteniendo modelos de imposición, sin cuestionar las injusticias y violencias estructurales”.<sup>2</sup>

La mediación encuentra sus raíces en tradiciones milenarias de diversas culturas que han contribuido, a lo largo de la historia, a la proclamación de los métodos de resolución pacífica de conflicto. Con el nombre de mediación, aparece en Estados Unidos, entre los años 1960 y 1970, como respuesta al odio racial, al choque de culturas, al alto índice de peligrosidad y a la creciente violencia en las escuelas públicas. Es allí donde comienza a comprenderse la importancia de enseñar a los escolares, técnicas y habilidades para resolver conflictos en forma adecuada. Otros países como Francia e Italia implementaron con éxito Programas de Mediación Escolar. Actualmente países Latinoa-

mericanos como Colombia, México, Venezuela con su programa “Fortalecer la paz en Venezuela” utilizan la mediación para resolver desavenencias y reducir el conflicto en la escuela, adecuando el camino para la toma de decisiones.

En Argentina, Dalessio señala que el surgimiento de la mediación tal como la conocemos hoy, se remonta a comienzos de la década del 90’ con una experiencia piloto en la ciudad de Buenos Aires. Luego, la sanción de la ley Nacional N° 24.573 en 1995 instituye la mediación prejudicial obligatoria en Capital Federal, hecho que trajo aparejado un notable aumento en la utilización de los métodos de resolución alternativa de disputas. Sin embargo, por mucho tiempo, esta temática quedó circunscripta al ámbito judicial.

En la actualidad es un tema que está a la vanguardia, y profesionales de diversa índole desarrollan propuestas de capacitaciones masivas y además pensadas para el sistema educativo, preocupados por la violencia que se genera en las escuelas.

Si logramos encuadrar la mediación en un contexto mayor, el de la relaciones humanas, como proceso comunicacional, focalizando el interés en las interacciones interpersonales y con la intención de destacar capacidades y habilidades para el crecimiento moral; nos posibilitará encarar su aplicación en el ámbito escolar como algo más pretencioso, un método basado en la escucha, la aceptación, la comprensión y el respeto, donde estén involucrados los valores fundamentales desde una perspectiva humanista sobre la educación.

No queremos decir que en educación esto sea materia exclusiva de docentes; pero consideramos que el abordaje de la enseñanza de la mediación necesita un tratamiento especial en las escuelas.

### 1.3 LA MEDIACIÓN EN LA ESCUELA

*“Si la mediación tiene futuro en nuestras escuelas, deberá habitar primero en nosotros mismos, los docentes”.*

Según Paillet y Amtutz, la mediación fue definida como el arte de promover acuerdos. Es un proceso voluntario en el cual un tercero imparcial, me-

2. Idem.

diador, facilita la comunicación entre dos o más personas para que logren llevar adelante una negociación colaborativa y así llegar a un acuerdo satisfactorio para todos los participantes. Hoy, es considerada como un procedimiento metodizado e institucionalizado que parte de la necesidad de resolución de disputas en distintos ámbitos del quehacer humano, e instrumenta técnicas para promover acuerdos.

En la escuela, es una herramienta de resolución de conflictos que permite gestionar temas relacionados con la vida cotidiana de la institución. Además, posibilita hacer un trabajo de prevención evitando obrar por impulso o miedo, lo cual en lugar de una acción educadora se convertiría en un intento de acallar un síntoma, obstaculizando la posibilidad de generar aprendizajes para mejorar el clima institucional.

Existen distintas posturas en cuanto a la implementación de la mediación en la escuela. Hay quienes sostienen que se debe abordar el tema priorizando el proceso, mientras que otros apuntan al desarrollo de habilidades sociales desde ejes transversales que permita a los alumnos trabajar en la resolución pacífica de conflictos.

La mediación en el ámbito educativo no debe reducirse a la formación o al aprendizaje de un procedimiento básico, tal cual es utilizado por la justicia, sino que debe tener un sentido mucho más amplio, la formación integral del sujeto.

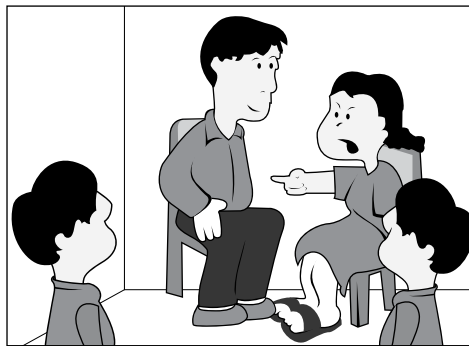
En este sentido la mediación:

- Se asienta sobre supuestos teóricos y principios valorativos, que deben estar en armonía con los presupuestos de la institución escolar en la que se pretenden trabajar.
- Consiste en el análisis y la comprensión de las situaciones conflictivas, a través de la búsqueda de sus causas y de la percepción que tienen los involucrados al respecto.
- Tiene como fundamento básico la gestión y resolución de las diferencias, a partir de la exploración de los intereses y necesidades de los actores involucrados en el conflicto. En base a ellos, generar y potenciar opciones de resolución creativas y acordadas por ambas partes.

- Es una alternativa para mejorar la convivencia escolar y aprender habilidades sociales.
- Conlleva una modificación de los roles docentes, no-docentes y alumnos, y en las relaciones de poder que entre ellos se establecen.
- Es una invitación a la autogestión de los conflictos para transformarnos en sujetos protagonistas que aspiramos a generar cambios profundos en los comportamientos sociales.

Los que actuamos en el campo de la mediación educativa no reducimos el conflicto solamente al proceso de mediación. En este sentido entendemos que es una herramienta que permite un abordaje diferente de los contenidos curriculares, de las prácticas pedagógicas y de las relaciones interpersonales que se establecen en la comunidad educativa.

En síntesis la implementación de herramientas de resolución pacífica de conflictos en el campo educativo será una condición para posibilitar la mejora de los **climas institucionales**.



#### 1.4 EL APOORTE DE LA MEDIACIÓN A LA PRÁCTICA PEDAGÓGICA.

El abordaje de la mediación implica repensar la formación y el rol docente. No se puede sostener la implementación de esta temática en la escuela sin replantear ciertas prácticas históricamente construidas. Esto requiere que como docentes interpelemos, cuestionemos, e interroguemos los supuestos explícitos e implícitos que subyacen en nuestra práctica docente. Lo cual implica tener una mirada crítica sobre el currículo (explícito y oculto), sobre los vínculos que se establecen con los alumnos y con los demás actores de la comunidad educativa.

Introducir en la práctica docente las estrategias y herramientas que proporciona la mediación permite, transformar actitudes personales frente a distintas situaciones de conflicto que acontecen en la cotidianidad desde una ética de la comunicación.

De esta manera se favorece el posicionamiento y la progresiva instauración de una educación en valores asociados a la resolución pacífica de conflictos como son: la tolerancia, el respeto, la cooperación, la solidaridad y la participación, en el marco de la educación para la Paz y la defensa de los Derechos Humanos.

La utilización de estas herramientas repercute positivamente en la escuela ya que permite desarrollar en cada uno de los miembros de la comunidad educativa:

- La comunicación dialógica.
- El pensamiento crítico y creativo.
- La autoestima
- La comprensión de sí mismo y la empatía.
- La aceptación de la diversidad
- Las habilidades para identificar, comprender y analizar las situaciones de conflicto
- La capacidad para transformar la realidad.

En resumen:

Creemos que la escuela puede asumir el protagonismo de liderar la educación para la prevención de la violencia, en la búsqueda de la solución pacífica de los conflictos que involucre a niños y jóvenes. En este sentido se lograrán disminuir los índices

de agresión y generar posibilidades e intercambios positivos en las relaciones que se dan en el ámbito escolar. Sabemos que el problema de la violencia tiene raíces profundas y orígenes diversos, sin embargo desde la incumbencia profesional docente, podemos trabajar sobre la prevención, colaborando en brindar espacios, recursos y herramientas que permitan mejorar la comunicación y la convivencia con miras a una sociedad comprometida en la no violencia.

La escuela puede propiciar la participación responsable de los niños y jóvenes, respetuosos de las diferencias y con la convicción en la necesidad de resolver pacíficamente los conflictos interpersonales.

## 2. APORTES TEÓRICOS

### 2.1 MÉTODOS DE RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

Si adherimos a la idea antes mencionada, es preciso dar un tratamiento determinado al tema en el ámbito educativo. Para ello, comenzamos comentado en forma general acerca de los cuatro métodos de resolución pacífica de conflictos: Conciliación, Arbitraje, Negociación y Mediación.

Estos métodos aportan un marco útil para la prevención de algunos casos, la resolución de otros y la adecuada gestión de aquellos cuyas soluciones no son factibles. Cada método, propone características relevantes, tales como:

**Conciliación:** ante un conflicto, se encuentran las partes y una tercera persona conciliadora, quien propone alternativas de solución. Cada una de las partes elegirá, entre las opciones brindadas, la más conveniente. En este sentido, podemos hablar de un protagonismo parcial de los involucrados.

**Arbitraje:** un árbitro decide qué debe hacer cada parte ante el conflicto y éstas deben aceptar lo propuesto.

**Negociación:** las partes son protagonistas en el momento de buscar la mejor solución para ambas. Esta intervención es informal, a través del diálogo

se intenta llegar a un acuerdo sin la intervención de terceros.

**Mediación:** el mediador es un tercero imparcial, que guía el proceso y ayuda a las partes a comunicarse. Una característica que la diferencia del resto, es el protagonismo de las partes en la toma de decisiones para la solución, generando sus propias propuestas.

Entonces, podemos mencionar a la **Negociación** y la **Mediación** como métodos pacíficos de resolución de conflictos que se pueden abordar en la institución escolar con las adecuaciones pertinentes y específicas en cada caso.

La propuesta del Programa Nacional de Mediación Escolar, plantea a la **negociación** como un proceso de resolución adecuado de conflictos, donde las partes son los propios protagonistas del conflicto, quienes se proponen buscar la solución a la situación conflictiva que están atravesando. Cada una de las partes, suele llegar a la negociación con una posición y/o propuesta que considera justa o conveniente según su propio punto de vista. Es importante destacar que, generalmente en una disputa, confluyen más intereses que aquellos que son expresados en el reclamo explícito manifestado por cada posición.

Para poder negociar, es necesario que conozcamos las maneras en que podemos hacerlo. En el siguiente cuadro se muestran los modos más frecuentes en que se resuelven los conflictos.

#### COMPETITIVA

Cada una de las partes busca satisfacer sus propios deseos, maximizar su propia ganancia, en general, a expensas de la otra parte.

El otro es un competidor, un enemigo.  
El criterio que rige la negociación es ganarle al otro (ganador-perdedor).

Técnicas utilizadas: exagerar, mentir, imponer el deseo propio, amenazar, retirarse, prevalecer, ganar.

#### COOPERATIVA

Cada una de las partes busca aunar esfuerzos para llegar todos a la meta y beneficiarse mutuamente.  
El otro es un compañero.

El criterio que rige la negociación es llegar a una resolución conjunta (ganador-ganador).  
Técnicas utilizadas: escuchar, entender, explicar, buscar que el otro entienda, colaborar, cooperar.

Técnicas utilizadas: maximizar resultados, obtener el mayor beneficio, no interesarse por los sentimientos del otro, no lograr empatizar.<sup>3</sup>

3. Basado en ROZENBLUM DE HOROWITZ, S.: "Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente.", Aique, 1998, pág 110.



Ahora bien, cuando compartimos un mismo contexto y cuando la relación con la otra persona es constante, nos deben preocupar no sólo nuestros intereses sino también los suyos. Ambos deseamos alcanzar las mismas metas y en consecuencia negociamos para beneficiarnos por igual. En este sentido cooperando resolveremos los conflictos como asociados, no como adversarios.

El estilo de negociación cooperativo presume que, más allá de las posiciones que cada parte tiene frente al conflicto, existen otros intereses además de los opuestos, por lo tanto resulta conveniente explorar otras opciones que pueden ampliar el espectro y lograr una resolución del conflicto en que todas las partes resulten beneficiadas.

Supone la voluntad de las partes involucradas para colaborar en la resolución del conflicto, poniendo en juego las habilidades sociales.

El proceso para una **negociación de tipo cooperativo** contiene seis momentos:

1. Las partes deben acordar que desean negociar.
2. Realizar una exploración de los diferentes puntos de vista, intereses y necesidades.
3. Encontrar intereses comunes.
4. Proponer opciones en las que todos resulten beneficiados.
5. Evaluar las opciones y seleccionar las mejores.
6. Elaborar el acuerdo.<sup>4</sup>

En los modelos de negociación cooperativos, encontramos objetivos comunes que apuntan a lograr confianza mutua, compromiso, colaboración en el reconocimiento y la revalorización de las partes.

La aplicación del modelo requiere:

- Separar las personas del problema.
- Concentrarse en los intereses, no en posiciones.
- Estimular la generación de opciones.
- Evaluar opciones utilizando criterios objetivos.

Por otra parte, se menciona a la mediación como una extensión del proceso negociador, puede recurrirse a ella cuando las partes no han podido llegar a un acuerdo tratando el conflicto directamente.

La **mediación** implica la intervención de un tercero imparcial, que es legitimado por las partes, sin poder de decisión sobre las alternativas de solución al conflicto. La función primordial del mediador es ayudar a las partes, mediante la conducción de un proceso comunicacional, a explorar los diversos elementos implicados en el conflicto de modo tal que puedan encontrar opciones satisfactorias y acordar sobre las formas y mecanismos de llevarlas a cabo.

La mediación es aplicable a las situaciones en que las partes en conflicto han llegado a un punto en que la comunicación se presenta dificultosa y/o bloqueada, por lo que no pueden lograr resolver la situación conflictiva a través de la negociación directa. Por eso, suele definirse como una “negociación asistida”.

**Características de la mediación.**

La mediación posee características particulares:

- **Voluntariedad:** este principio es válido para las partes como para el mediador, de retirarse o dar por concluida la mediación.
- **Educativa:** el proceso de mediación permite a las partes, conocer y reconocer las emociones y percepciones propias y del otro, el protagonismo y co-protagonismo en el abordaje de la situación de conflicto.
- **Confidencialidad:** lo expresado durante el proceso de mediación no puede ser divulgado.
- **Imparcialidad:** este principio es para el mediador, que debe ser justo y equitativo en la distribución de los tiempos de exposición de cada una de las partes, evitando de este modo, juzgar, hacer sugerencias y/o emitir juicios.
- **Participativa:** este principio señala el protagonismo de las partes en el proceso de la mediación, ya que son ellas las que proponen posibles soluciones y toman sus propias decisiones que les permiten llegar al acuerdo o no. Si bien es un proceso informal, posee ciertas reglas básicas.

**Rol y Funciones del Mediador**

En líneas generales el mediador es quien conduce y facilita el proceso de negociación, mediante el empleo de distintas técnicas y habilidades comunicacionales.

4. K.Girard y S.J. Koch, Resolución de conflictos en las escuelas, Granica, Barcelona, 1997.

En la conducción del proceso, el mediador pone en juego una serie de técnicas y procedimientos que tienden a facilitar a las partes el logro de una comunicación eficaz, basada en una actitud asertiva, que les permita escuchar y comprender el punto de vista del otro, sus expectativas, necesidades e intereses. El mediador es quien brinda la posibilidad a cada parte para bosquejar opciones creativas que resulten beneficiosas para ambas partes, para que estos puedan evaluarlas y tomar las decisiones que consideren pertinentes. Por último, fijar las pautas del acuerdo que dará por resuelto o solucionado el conflicto.

Es importante destacar que el mediador debe promover un proceso en el cual, efectivamente, las partes puedan comunicarse y ser protagonistas de sus propias decisiones, incluida la de no acordar.

El rol del mediador implica:

- Inaugurar y mantener abiertos los canales de comunicación entre las partes;
- Legitimar y ayudar a las partes a reconocer los intereses y sentimientos de los otros, a obtener revalorización y otorgar reconocimiento.
- Facilitar el proceso de exploración de los problemas que permita a las partes la consideración de diferentes puntos de vista, la identificación de intereses y necesidades y la búsqueda de opciones satisfactorias para ambas.
- Actuar como agente de la realidad en la búsqueda de una solución razonable y viable; favorece que las partes desarrollen procedimientos más efectivos de comunicación y negociación.<sup>5</sup>

En la escuela “el docente mediador” no puede realizar una mediación estructurada tal como se aplica en el ámbito de la justicia, pero sí utilizar las estrategias y herramientas que la mediación ofrece. Cuando el docente elige formar a los alumnos como mediadores, debe acompañar este proceso respetando algunos pasos necesarios para la ejecución del proyecto.

#### Etapas del proceso de Mediación.

No existen criterios que determinen la universalidad de las etapas que incluye un proceso de mediación, estos criterios difieren según el modelo y la

especificidad del contexto donde ocurre. Podemos afirmar entonces, que cada situación de conflicto implica un desarrollo “artesanal”.

En términos generales, se identifican los siguientes momentos:

1. **Apertura de la mediación:** creación de condiciones favorables, discurso del mediador, presentación del proceso.
2. **Exposición de la situación:** desde la perspectiva de cada parte, identificación de los intereses y las necesidades.
3. **Reformulación o replanteo de la situación:** generación de opciones que contemplen los principales intereses y necesidades de las partes.
4. **Evaluación y selección de opciones.**
5. **Elaboración de una propuesta** de acuerdo que satisfaga a todas las partes involucradas.
6. **Seguimiento del cumplimiento del acuerdo** y reconocimientos por la decisión de realizar la mediación.

La **apertura de la mediación** es un momento importante pues allí el mediador deberá obtener la confianza de las partes y fortalecer su disposición a transitar el proceso de una manera cooperativa y constructiva para todos. Es probable y deseable, que en este tránsito los participantes cambien, hasta cierto punto, sus percepciones, sentimientos, creencias, prioridades, pensamientos o acciones.

En función de esto, es fundamental en esta etapa el **discurso inicial del mediador**, cuyas funciones y contenido podemos sintetizar en los siguientes pasos:

#### Funciones:

- Fijar el encuadre: previsibilidad del proceso.
- Consensuar reglas y asegurar su comprensión.
- Lograr los primeros acuerdos.

#### Contenidos:

Explicación del método.

- Voluntariedad del proceso para las partes y el propio mediador.
- Confidencialidad.
- Rol del mediador.
- Protagonismo de las partes.

5. Adaptado de Moore, C.: El proceso de mediación, Granica, Bs.As., 1995

### El Acuerdo

Recordemos que el rol del mediador es ayudar a las partes a identificar sus intereses y/o necesidades, expresar adecuadamente sus sentimientos y reconocerlos en el otro, utilizar formas asertivas de comunicación y llegar a un acuerdo sobre todos, o algunos de los aspectos de su disputa o conflicto. El mediador debe tener en claro que el acuerdo es de las partes, fruto de sus decisiones. No es su función recomendar una solución determinada.

### 2.2 MEDIACIÓN EDUCATIVA

La mediación en la escuela es educativa, si es tomada como una de las herramientas que puede favorecer el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia, en tanto provee mecanismos e instancias para abordar los conflictos de un modo cooperativo, previniendo su escalada hacia situaciones de violencia.

Se propone la formación de los actores institucionales en mecanismos adecuados de resolución de conflictos:

- A través del desarrollo de las habilidades sociales mediante iniciativas innovadoras que propicien la implementación de las técnicas de la negociación y mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje en el aula.
- A través de la aplicación del procedimiento formal de mediación en el marco de un proyecto institucional que implemente la formación de alumnos mediadores.

La formación en habilidades sociales y en mecanismos de resolución pacífica de conflictos puede ser utilizado tanto en el ámbito escolar como en las diferentes dimensiones de la vida cotidiana, es parte de la formación del sujeto como persona integral, en la construcción de las subjetividades.

Es primordial la enseñanza de las técnicas y habilidades implicadas en el abordaje cooperativo y pacífico de conflictos al conjunto de los estudiantes, estas actividades no son contrapuestas con instancias de mediación, sino complementarias. No todos los conflictos entre alumnos son susceptibles a ser tratados desde la mediación entre pares. Esta puede utilizarse para el abordaje de conflictos vinculados con la falta de respeto, ofensas verbales, burlas entre otros. Los conflictos relacionados con temas referidos al consumo de drogas, uso de armas y o abusos de diferente índole no son mediables. La mediación entre pares no suspende los marcos normativos de la escuela para el abordaje de los conflictos de manera constructiva y cooperativa.

Si se opta por la formación de alumnos mediadores, es preciso que el diseño y la conducción de este proceso sean guiados y coordinados por los propios docentes con el acompañamiento de la comunidad educativa encuadrado en los fines y valores que postula el Proyecto Educativo Institucional.

El desarrollo de un proyecto específico para la formación de alumnos mediadores en la institución, exige que los docentes coordinadores tengan en cuenta determinadas etapas para su ejecución. Es fundamental comunicar a toda la comunidad educativa acerca del proyecto y su metodología. Siendo también primordial el acompañamiento en el proceso de formación de los alumnos.

#### Mediación entre pares:

“La historia de los programas de mediación aplicados en las escuelas tiene aproximadamente tres décadas. (...) Algunos programas reflejan la creencia de los educadores en cuanto a que el conflicto es un aspecto importante de la socialización y maduración de los alumnos y debe ser abordado como tal.

Debajo de estas motivaciones está la percepción compartida de que los alumnos tropiezan con conflictos pero no saben cómo manejarlos productivamente. (...) En general, confían más en estrategias antisociales (coacción y manipulación) que en estrategias pro-sociales (razonamiento y discusión), lo cual a menudo genera fuertes sentimientos de culpa e infelicidad.(...)”

La clave para romper este ciclo consiste en enseñar a los niños modos más constructivos de abordar el conflicto. Se ha sugerido la mediación como una de tales técnicas. Los programas escolares de mediación entre condiscípulos entrenan a los niños [o jóvenes] para actuar como terceros neutrales que intervienen y ayudan a otros alumnos en la resolución de sus disputas.”<sup>6</sup>

#### Pasos del proceso:

1. Presentarse y preguntar si se desea la mediación.
2. Obtener acuerdo y establecer reglas de procedimiento.
  - No interrumpir.
  - No insultar.
  - Ser sincero.
  - Tener la intención real de resolver el problema.
3. Pedirle a cada parte una descripción de la situación
4. Parafrasear lo que se ha escuchado.
5. Preguntarle a cada parte qué es lo que él/ella puede hacer.
6. Preguntarle a cada parte qué es lo que necesita que haga la otra.

7. Parafrasear lo que se ha escuchado.
8. Generar ideas con las partes.
9. Preguntar a cada parte qué considera mejor para ella y qué puede aportar.
10. Parafrasear lo que se ha escuchado.
11. Ayudar a las partes a analizar las opciones aportadas y seleccionar las que les resulten más convenientes.
12. Ayudar a las partes a elaborar el acuerdo.
13. Pedir a las partes que informen a sus amigos que el problema ha sido resuelto y reconocerles explícitamente su buena disposición y esfuerzo.

#### En el ámbito escolar el proceso de mediación se recomienda cuando:

- La relación se perpetúa en el tiempo
- Las partes quieren conservar el control del resultado
- Las partes tienen grado de responsabilidad por el estado del conflicto.
- Existe gran variedad de soluciones.
- La disputa no conviene a ninguna de las partes
- No existe un gran desequilibrio de poder
- Es necesario resolverlo rápidamente.

#### No se recomienda cuando:

- Se quiere probar la verdad de los hechos.
- Existen principios innegociables.
- Hay interés punitivo.
- Se quiere sentar precedente.
- No tienen que llegar al acuerdo.
- Existe lentitud judicial que favorece alguna parte.
- Queda constancia de lo actuado.
- Existen delitos a la acción pública: violencia, malos tratos, uso de armas, drogas y abuso sexual.

### 2.3 TÉCNICAS DEL MEDIADOR

¿Qué recursos dispone el mediador para ayudar a las partes a analizar los distintos puntos de desavenencia y diseñar un acuerdo aceptable para ambas?

En principio, la conducción del proceso se dará a través de una secuencia que puede incluir tanto reuniones conjuntas como reuniones privadas (en casos extremadamente necesarios) con cada una de las partes.

Sin embargo, cabe destacar que la mediación es, sobre todo, un proceso comunicacional y las herramientas principales de un mediador serán entonces habilidades y técnicas comunicacionales.

### Escucha activa

Consiste en un modo de responder a quien nos está hablando y manifiesta que estamos tratando de comprender lo que está diciendo y sintiendo. Esto no implica acordar con lo que se expresa, sino comprender el punto de vista de quien habla.

Si bien se pueden enseñar una serie de pasos que favorecen la escucha activa, es importante destacar la voluntad y la disposición empleada para comprender lo que se está diciendo.

Emplear la escucha activa involucra:

- Capacidad de empatía: tratar de ponerse en el lugar del otro para comprender qué dice y cómo siente.
- Demostrar esa escucha y empatía a través de: el tono de voz, las expresiones y gestos, el contacto visual, las posturas. Evitando interrumpir, dar consejos o hacer sugerencias.

La escucha activa se complementa con el uso de otras técnicas como el parafraseo y la formulación de preguntas.

### El parafraseo

Es una técnica mediante la cual el mediador, luego de escuchar activamente la exposición de una de las partes, reformula el contenido del mensaje exponiendo las principales ideas y/o hechos, reflejando el sentimiento expresado eliminando las connotaciones agresivas y o negativas.

Tiene como funciones principales:

- que la parte hablante se sienta comprendida y, a la vez, chequear la información e interpretación del propio mediador;
- que la parte oyente reciba la historia con otras palabras, limpia de las connotaciones acusatorias que lo imputan;
- sintetizar u ordenar una versión que, en el relato de la parte, puede ser presentada en forma errática o confusa;
- facilitar modos de comunicación asertivos, fo-

calizados en sus propios sentimientos e intenciones en lugar de imputar al otro.

### Las preguntas

El preguntar es una de las técnicas principales de la mediación para obtener información sobre la situación, los intereses y necesidades de las partes. Las personas que se encuentran en una disputa, se hacen siempre las mismas preguntas. Una forma de ayudarlas a ver el problema desde otro ángulo, es decir realizar “nuevas preguntas” que las partes aún no se han hecho.

Un mediador, según la circunstancia, utilizará las preguntas para:

- animar a que la persona continúe hablando y explicando su punto de vista: por ejemplo, ¿podría describirme un poco más...?,
- aclarar algún punto y prevenir confusiones o malentendidos: por ejemplo, ¿cuándo dice usted que sintió...?
- obtener información: por ejemplo, ¿cuál tiene entendido usted que es el valor de...?,
- ofrecer a la parte otro punto de vista: por ejemplo, ¿cómo cree usted que ven esto los vecinos...?

Podemos clasificar las preguntas en: abiertas, cerradas y circulares. Esta última categoría ha sido introducida por el modelo circular-narrativo, desarrollado por Sara Cobb.

Las preguntas abiertas son aquellas que no requieren una respuesta predeterminada y permiten, por lo tanto, obtener información, explorar intereses, necesidades y sentimientos, evaluar hipótesis, etc. Generalmente comienzan con cómo, cuándo, dónde, por qué, por qué no, qué pasaría si.

Las preguntas cerradas son aquellas que no presentan muchas opciones de respuesta: sí, no, u otras similares. Se utilizan para confirmar datos o para aclarar información ya proporcionada.

Las preguntas circulares se utilizan, en general, para que las partes comprendan la influencia recíproca entre los distintos elementos presentes en la disputa: el contenido, la relación entre las partes, el contexto espacial y/o temporal. Es decir, para correr a las partes de un pensamiento lineal de causas-efectos (yo hice esto porque él antes hizo)

**Torbellino de ideas**

A partir del replanteo del conflicto, se puede ampliar el abanico de opciones para la resolución de la disputa. Esto se hace, generalmente, a través del torbellino de ideas.

Es una técnica cuyo objetivo general es estimular la creatividad personal y grupal, promoviendo una búsqueda conjunta y cooperativa de soluciones a situaciones planteadas. Su correcta utilización, permite generar gran cantidad de ideas. La regla de procedimiento principal es la separación de los momentos de producción y de evaluación.

**1er. momento:** *Reglas para la producción de ideas.*

- Prohibido criticar o juzgar las ideas presentadas.
- Promover la mayor cantidad de ideas posibles.
- Desarrollar las ideas y elaborarlas.
- Buscar ideas no convencionales.
- Registrar cada idea, al menos con una palabra clave.

**2do. momento:** *Evaluación y mejoramiento de las ideas.*

- Buscar los aspectos útiles o viables de las ideas expresadas antes de descartarlas.
- Plantear, para las ideas que quedaron las posibilidades de mejoramiento.
- Combinar e integrar ideas desarrollando algunos aspectos valiosos.
- Analizar los efectos o consecuencias de aplicar cada idea, como modo final de seleccionar la/s mejor/es propuesta/s

**Mensaje en primera persona: El mensaje Yo**

Esta técnica esta relacionada especialmente con la comunicación positiva, nos ofrece una alternativa para expresar lo que sentimos sobre un determinado hecho o situación.

El “mensaje vos” es un mensaje cargado de acusaciones y muchas veces incluye una exageración (“siempre sos así”) o generalizaciones sobre su carácter (sos muy testarudo).

El “mensaje yo” es una respuesta que enfrenta el comportamiento del otro sin culpar o acusar.

Hay tres partes en el mensaje yo:

- “me siento ...” ( describe la emoción o sentimiento)
- “cuando vos ...” (explicita lo que hizo el otro)
- “porque ...” ( destaca el efecto de tal comportamiento)

**Desempeño de roles**

Esta técnica es invaluable para encontrar soluciones a los conflictos que sean mutuamente aceptables. La ventaja principal es que les posibilita simular situaciones de la vida real, permitiendo poner a prueba diferentes modos de manejar y resolver los conflictos sin sufrir consecuencias graves en caso de que no lleguen a la solución esperada. Se interpretan personajes en una situación imaginaria en la cual actúan y reaccionan en base a los presupuestos y creencias que adoptan. La situación escenificada no se ensaya previamente y el desenlace no está predeterminado, los participantes van decidiendo sobre la marcha lo que sucederá.

El desempeño de roles permite que se vivencie y experimente un conflicto, se reconozcan las acciones mas apropiadas y las menos apropiadas, se comprendan mejor las conductas en esas situaciones y se pongan en juego las habilidades y procedimientos requeridos para manejarlas.

La “inversión de roles” ayuda a penetrar en la mirada del otro, desempeñando el rol de la otra persona involucrada en el conflicto. Se expone su posición y sus razonamientos comprendiendo el aspecto y los matices que tiene el conflicto desde su punto de vista; mientras el otro hace lo mismo desde nuestra posición.

## 3. ACTIVIDADES

### Actividad N° 1:

- **Destinatarios:** docentes en general.
- **Objetivos de la actividad:** realizar una aproximación teórica en la temática de la mediación.
- **Dinámica:**
  - a. Lectura de las consideraciones generales punto 1.
  - b. Realizar un mapeo de conceptos relevantes de los puntos 1.1 al 1.4.
- **Cierre de la actividad:** Puesta en común y comentarios del esquema realizado. Breve registro escrito de las conclusiones. Adjuntar la producción en el informe final.

### Actividad N° 2:

- **Destinatarios:** docentes en general y docentes del equipo coordinador institucional.
- **Objetivos de la actividad:** reconocer las características particulares de los métodos de resolución pacífica de conflictos.
- **Dinámica:**
  - a. Lectura reflexiva del punto 2.- Aportes Teóricos.
  - b. Lectura de las situaciones a y b.
  - c. Distinguir qué método de resolución pacífica de conflictos se evidencia en cada situación planteada. Fundamente la elección a partir de las características que presentan los distintos relatos.

#### Situación a)

*Dos hermanas se peleaban por una naranja. Una decía que era de ella “por ser la mayor”, la otra decía que era de ella “porque era la más fuerte”. Discutieron acaloradamente sin ponerse de acuerdo. Finalmente tomaron un cuchillo, cortaron la naranja y cada una tomó su mitad. Una la exprimió y tiró la cáscara; la otra tiró la pulpa y con la cáscara hizo dulce.*

#### Situación b)

##### “Historia de los camellos”

*Un anciano en las remotas tierras de Medio Oriente dejó a sus tres hijos una herencia que consistía en 17 camellos. Según sus instrucciones, el mayor recibiría la mitad de los camellos, el del medio recibiría un tercio y el menor, la novena parte.*

*Incapaces de dividir los 17 camellos de acuerdo a los deseos de su padre, los tres hijos comenzaron a pelearse entre ellos. Eventualmente acordaron pedirle ayuda a la persona más anciana del pueblo. Era una mujer sabia que escuchó con atención la historia y luego dijo: “no estoy segura de qué consejo darles; sí tengo un camello de más que me gustaría prestarles si lo precisan”.*

*Luego de aceptar el camello adicional para llegar a un total de 18, los tres hijos los repartieron de la siguiente manera:*

*El mayor tomó la mitad que le correspondía, es decir, 9 camellos.*

*El del medio tomó su tercio, es decir, 6 camellos.*

*El menor aceptó su novena parte del total, es decir, 2 camellos.*

$$9+6+2=17$$

*Los tres hijos estuvieron encantados de haber resuelto su conflicto, la mujer obtuvo nuevamente su camello y todos vivieron felices para siempre.<sup>7</sup>*

7. William Ury popularizó esta historia. Es profesor de la Escuela de Leyes de la Universidad de Harvard.



- **Cierre de la actividad:** Puesta en común y debate. Breve registro escrito de lo observado en cada situación. Adjuntar la producción en el informe final.

#### Actividad N° 3:

- **Destinatarios:** docentes en general y docentes del equipo coordinador institucional.
- **Objetivos de la actividad:** comprender los procesos de resolución pacífica de conflictos y las intervenciones del mediador en el ámbito educativo.
- **Dinámica:**
  - a. Lectura reflexiva del punto 2.- Aportes Teóricos: Rol y funciones del mediador/ Etapas del proceso de Mediación/ Técnicas del mediador.
  - b. Visionado del video educativo “Taller de Mediación Escolar” Parte I y II
  - c. Distinguir en la Parte I: las intervenciones que realizan los mediadores en relación a las técnicas del mediador.  
Distinguir en la Parte II, las etapas del proceso de mediación que aparecen en la filmación realizada por los alumnos.
  - d. Visionado de la Parte III del video.
- **Cierre de la actividad:** reflexión grupal escrita acerca de los procesos presentados en la parte II y III marcando las diferencias encontradas acerca de cómo realizan las intervenciones el mediador alumno y el mediador adulto.

#### Actividad N° 4:

- **Destinatarios:** docentes en general y docentes del equipo coordinador institucional.
- **Objetivos de la actividad:** ejercitar la técnica del parafraseo ubicándola en el proceso de mediación.
- **Dinámica:**
  - a. Repasar las lecturas de las técnicas del mediador deteniéndose en el parafraseo.
  - b. Leer la situación de conflicto que se plantea y la posición de cada una de las partes.
  - c. Realizar el parafraseo de la posición de Sara y de Juan.

#### Caso Sara-Juan

Sara llevó tres discos compactos a la escuela. En la hora de gimnasia los dejó en su banco y cuando volvió no los encontró. Ella se puso muy mal porque eran nuevos y se los había regalado su novio.

Al otro día fue a la casa de su compañero Juan para estudiar. Ahí vio tres discos compactos iguales a los que ella tenía. Se enojó mucho y lo acusó a Juan de habérselos robado. A lo que Juan respondió, indignado, que ella estaba equivocada y que esos CD eran de su hermano. Ella no le creyó y se fue furiosa, contando todo lo sucedido a sus compañeros en la escuela. Juan, dolido, pidió una mediación.

#### Sara

No sé muy bien por qué acepte la mediación, estoy muy enojada con Juan y no le creo nada de lo que dijo. Yo estoy segura que los CD que vi en su casa son los mismos que me faltaron el otro día en la escuela, cuando los dejé arriba del banco y me fui a gimnasia. Él me los robó y no lo voy a perdonar!

Lo que Sara quiere decir.....(Parafraseo)



**Juan**

Ella esta loca, cómo puede pensar que yo le robé los CD. Si somos amigos... no lo puedo creer. Esos CD son de mi hermano. ¿Se pensará que los suyos son los únicos en el planeta?

Se ve que no me conoce... estoy harto de escuchar sus mentiras y que me haga quedar como un ladrón... estoy muy dolido

Lo que Juan quiere decir.....(Parafraseo)

- **Cierre de la actividad:** es la producción escrita de cada uno de los parafraseos realizados.

**Actividad N° 5:**

- **Destinatarios:** docentes en general y docentes del equipo coordinador institucional.
- **Objetivos de la actividad:** Practicar el proceso de mediación mediante el desempeño de roles poniendo en juego las herramientas aprendidas.
- **Dinámica:**
  - a. Repasar la lectura de la técnica: “Desempeño de roles”.
  - b. Leer la situación de conflicto que se plantea a continuación y distribuir entre los miembros del equipo el rol a cumplir por cada uno.
    - Partes, mediador y observador/res**
  - c. Desempeñar el rol correspondiente de acuerdo a la situación elegida.
- **Cierre de la actividad:** expresar brevemente y por escrito los sentimientos generados a partir del desempeño de cada uno de los roles dramatizados.

**CASO JUANA Y LUCIANA**

Juana y Luciana son compañeras de curso. Nunca fueron muy amigas pero se llevaban bien. Comparten el mismo grupo de amigos. Un día Luciana organizó una salida después del colegio y no le avisó a Juana. Desde ese día Luciana comenzó a tener actitudes agresivas y descalificadoras con Juana. La situación empeoró cuando Juana encontró su carpeta de clase toda rota. Convencida de que fue Luciana, la buscó y empezó una pelea entre ellas, se insultaron y se empujaron.

Las vio la tutora del curso, quien luego de parar las agresiones, les sugirió ir a mediación. Las dos aceptaron.

**JUANA:** No entendés qué pasa con Luciana, sentís que de un día para otro ella cambió y no pierde oportunidad para molestarte. Además fue después de una fiesta con los compañeros del curso donde la pasaron bárbaro. A vos eso te enoja y por eso no hiciste nada para aclarar la situación. Pero cuando encontraste tu carpeta rota, que tanto trabajo te costó hacerla, no dudaste que Luciana la rompió. La fuiste a buscar y la empezaste a insultar.

La tutora del curso, que las vio peleando, intervino y les propuso ir a mediación.

**LUCIANA:** Empezaste a tenerle bronca a Juana después de una fiesta con tus compañeros de curso. Vos estás convencida de que Juana miraba y hablaba muy seductoramente con Ricardo, que es el chico que a vos te gusta. Estás muy molesta porque creés que ella sabe que te gusta Ricardo y que lo hizo a propósito. Por eso no querés que siga estando en el mismo grupo.

Lo que rebalsó el vaso fue que Juana vino, comenzó a insultarte y a acusarte de haberle roto la carpeta. Le devolviste insultos y empujones.

Las vio la tutora del curso, quien luego de parar las agresiones, les sugirió ir a mediación. Las dos aceptaron.

### CASO CRISTIAN Y CARLOS (LOS ENEMIGOS DE MIS AMIGOS...)

Cristian y Carlos se conocen porque van al mismo colegio, aunque a distintas divisiones. Ambos tienen su grupo de amigos. La enemistad entre ellos surgió cuando uno de los mejores amigos de Carlos, Jorge, se peleó con Cristian. Cristian y Carlos se llevan mal desde ese momento.

Este año, Jorge ya no está en el colegio porque se mudó de barrio. La enemistad entre Cristian y Carlos continúa. Ayer, los dos se vieron envueltos en una pelea física. Algunos compañeros los separaron y el preceptor les sugirió ir a mediación. Los dos aceptaron pero no muy convencidos.

Ambos están muy enojados y muestran su ira durante la sesión de mediación

**CRISTIAN:** Carlos te molesta y se burla de vos. Inició rumores acerca de que sos un cobarde. Decidiste mostrarle que no ibas a soportar más sus cargadas. Le pegaste a Carlos durante el recreo y no llegó a mayores porque varios compañeros los separaron.

El preceptor les recomendó ir a mediación. Aceptaste, pero no muy convencido.

**CARLOS:** Cristian actúa en forma extraña y a veces te mira en forma desafiante. Te amenazó en varias ocasiones. Sentís que una pelea entre ustedes era imposible de evitar y comenzaste los rumores para provocarlo. La pelea se concretó en el recreo. Te dio bronca cuando tus compañeros los separaron.

El preceptor les recomendó ir a mediación. Vas a ir, pero no estás muy convencido.

# LA SOPA DE PIEDRA

Por una carretera polvorienta que apenas aplacaba una tenue llovizna, un hombre de edad indefinida, se apresuraba para llegar al pueblo que divisaba desde el camino; al llegar al lugar, se dirigió a una casa, tocó la puerta, y una mujer de porte indiferente abrió la puerta... “Señora”, exclamó el hombre con sencilla simpatía, “llevo días andando, sin probar bocado y tengo hambre, ¿Tendría algo de comer? que me pudiera brindar”... La señora apenada, le contestó: “somos muy pobres y apenas alcanza lo que nos llega”...

“Señora” dijo el hombre, si me facilita un caldero con agua, yo puedo hacer una sopa...

La mujer lo miró incrédula y le preguntó ¿Cómo puede hacer una sopa con sólo agua?

El hombre sacó de su bolsillo una piedra de regular tamaño y dijo: “Con esta piedra, hago una sopa, permítame señora”....

La señora, picada por la curiosidad, puso el caldero con el agua al fuego, y el hombre echó la piedra en el agua y esperó.

Mientras...La mujer, salió a comentar con los vecinos sobre el hombre que en su casa estaba haciendo una sopa de piedra, haciendo corrillos, cada quien, hacia cualquier clase de conjeturas sobre el asunto.

¿Cómo era posible hacer una sopa de piedra?... Pensaban y comentaban, bueno será cosa de la tecnología, un cubito de sopa en forma de piedra...el caso es que el pueblo completo estaba observando al forastero; cuando éste, muy tranquilo, agarra su cucharón... prueba la sopa mirando a la concurrencia... y comenta: “exquisita, pero le falta una papa”...de entre la gente, uno trajo la papa, entonces el hombre, la peló, la echó al caldero y esperó..., volvió a probar y comentó: “Está deliciosa, pero le falta algo de carne”, otro del grupo, muy animado dijo: “Ayer anduve ayudando a algunos cazadores y me dieron unas piezas, ahora mismo las traigo”...

Así el extraño colocó los trozos de carne en el caldero y esperó... probó de nuevo y dijo “unas verduritas le vendrían de perlas”...y así el dueño de

una posada cercana trajo un canasto con verduras...el forastero las arregló y las colocó en la sopa comentando...”Un toque de sal y...” No había concluido la frase cuando del grupo salió la sal... pasó un rato, el hombre probó de nuevo y dijo: “Señores la sopa de Piedra ya está, así que los presentes alistad la mesa... y comamos”...

Al momento todo el pueblo, arregló al aire libre una mesa larguísima, donde toda la concurrencia, se sentó alegremente a comer la sopa de piedra. El extraño y sus nuevos amigos comieron y se saciaron y hasta un magnífico vino campesino, hizo su aparición en el convite. Todos muy alegres y felices gracias al ingenioso forastero, tuvieron un día diferente, y se **DIERON CUENTA** de muchas cosas...ignoradas por ellos hasta el momento, y pensaban para sí... “Todos podemos lograr nuestros objetivos, colaborando, poniéndonos de acuerdo y haciéndonos cargo de algo”.

“Creímos no tener para compartir porque nos sentíamos pobres y miren lo que nos muestra este hombre”

“todos sentimos que éramos parte de la tarea”,

“Todo aporte fue celebrado”

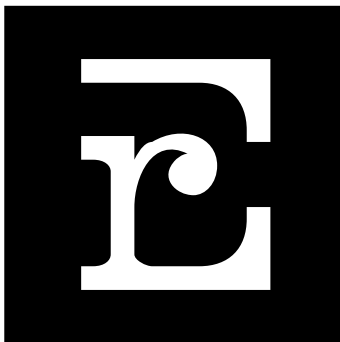
“Cada avance fue estimulado

“Nos sentimos incluidos, tomados en cuenta, valorados”



# BIBLIOGRAFÍA

- ALCAIDE S., RAVENNA A., GUALA M. La Mediación en la escuela. Edic. Homo Sapiens 1998.
- ALZATE SAÉZ DE HEREDIA, R. Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva Psicológica. Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco. 1998.
- BARREIRO, T. Conflictos en el Aula. Edit. Novedades Educativas, 2000.
- BARUCH BUSH, R.A. Y FOLGER, J.P.: La promesa de la mediación, Granica, Barcelona, 1996.
- BURNLEY, J. Conflicto, en Hicks, D. (comp.), Educación para la paz, Morata, Madrid. 1993.
- CASCÓN SORIANO, F. ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto? Cuadernos de Pedagogía N° 287- Barcelona.
- CASCÓN SORIANO, F. Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia. Seminario de Educación para la Paz (APDH)
- DARINO, S. GOMEZ OLIVERA, M. Resolución de conflictos en las escuelas, Edit. Espacio. Bs.As. 2000.
- FISHER, R.; URY, W. Si... de acuerdo! Cómo negociar sin ceder. Edit Norma.
- GALTUNG, J. Sobre la paz. Edit. Fontanera. Barcelona 1985.
- GIRARD, K. Y KOCH, S. J. Resolución de conflictos en las escuelas, Granica, Barcelona, 1997.
- HICKS, D. Comprensión del campo, en Hicks, D. Comp., Educación para la paz, Edit. Morata, Madrid. 1993.
- INFORME UNESCO, La educación encierra un tesoro. Edit. UNESCO 1997.
- LEDERACH, J., CHUPP M. ¿Conflicto y Violencia? Ediciones Clara Semilla, 1995.
- MARTÍNEZ ZAMPA, D. Mediación educativa y resolución de conflictos. Edic. Novedades Educativas. Bs. As. 2005.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TÉCNOLOGÍA. CONSEJO FEDERAL DE EDUCACIÓN. PROGRAMA NACIONAL DE MEDIACIÓN ESCOLAR, Cuadernillo 1. Marco General, 2004.
- PAILLET M., AMSTUTZ J. Y MAZZARANTANI E. Pedagogía de la Paz. Bica C. E. M. Sta. Fe. 2005.
- PORRO, B. La resolución de conflictos en la escuela. Editorial Paidós, 1999.
- RANDALL SALM, La solución de conflictos en la escuela. Colección Aula Abierta. 1999.
- ROZENBLUM DE HOROWITZ, S.: “Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente.”, Aique, 1998.
- PRAWDA, A. Mediación escolar sin mediadores. Técnicas y estrategias para convivir en el aula. Ed. Bonum Bs. As. 2008.



# Educación

**Consejo General de Educación**  
MGJyE | Gobierno de Entre Ríos

# Entre RÍOS Tod@s Entre Ríos

Gobierno de Entre Ríos

## CONSEJO GENERAL DE EDUCACIÓN

[www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo) | [www.entrerios.gov.ar/consejo](http://www.entrerios.gov.ar/consejo)

ENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOSENTRETODOS

SEGUNDA EDICIÓN 2010

Programa EnREDarse

Córdoba y Laprida 2º piso | Paraná, Entre Ríos CP 3100  
T. 0343 - 4209330 | Mail: [programaenredarse\\_cge@yahoo.com.ar](mailto:programaenredarse_cge@yahoo.com.ar)  
[www.entrerios.gov.ar/cge](http://www.entrerios.gov.ar/cge)