

Análisis del acoso escolar desde el punto de vista de la Convención sobre los Derechos del Niño y su prevención

por ROMINA PAOLA CAPOMASI⁽¹⁾

Resumen: El *bullying*, o acoso entre pares, es un comportamiento agresivo e intencional que supone un desbalance de poder y que se repite a lo largo del tiempo. Se realiza a través de diferentes formas de hostigamiento: físico, verbal, psicológico o virtual. Las consecuencias que provoca son muchas: la víctima puede tener problemas de integración, sufrir lesiones o consecuencias más graves. Por ello, frente a la creciente agresividad entre los alumnos que lleva a cuestionar la efectividad de las pautas para convivir, surge el planteo y la necesidad de implementar mecanismos alternativos de resolución pacífica de conflictos que promuevan hábitos de convivencia pacífica y contribuyan a prevenir la violencia en las escuelas, creando espacios de diálogo, escucha y respeto mutuo, y que asimismo esta herramienta contribuya a que los actores de la comunidad educativa puedan detectar situaciones de acoso o maltrato.

I | Introducción

El hostigamiento e intimidación —*bullying*— entre estudiantes es, sin lugar a dudas, un fenómeno antiguo al cual la literatura se ha referido esporádicamente. Sin embargo, en la década de los setenta se comenzó a estudiar sistemáticamente en los países nórdicos y, eventualmente en otros países.⁽²⁾

(1) Abogada especializada en derecho de familia (UBA). Presidenta de la Asociación Civil de la Provincia de Buenos Aires “Por una Infancia Digna”. Autora de varios artículos referidos al acoso escolar y los derechos de la niñez.

(2) SUAREZ KINDY, JOY LYNN y GONZALES FERNÁNDEZ, MARIBEL, “Bullying: detección e intervención”, en Juan A. Seda Seda (comp.), *La Convención de los Derechos del Niños aplicada al Ámbito*

El psicólogo noruego Dan Olweus fue quien acuñó el término *bullying*, hace más de dos décadas, luego de la observación de esta conducta en la escuela, y advirtió sobre el perjuicio que provoca en la psiquis de los niños el maltrato entre pares por abuso de poder.

El acoso escolar es una conducta hostil o persecutoria, física o psíquica, realizada por uno o varios niños en perjuicio de otro. Las causas por las cuales un niño resulta elegido como blanco de estos ataques permanentes son múltiples y dependen de cada contexto escolar, pero para configurarse el acoso debe existir más que un ataque; no es un hecho aislado sino una conducta persecutoria hacia un integrante de la clase.⁽³⁾

La diferencia entre tradicionales disputas infantiles y el *bullying* es que este último es más peligroso porque no hay equilibrio entre pares, los actos son reiterados y sistemáticos y como resultado el que acosó goza, mientras el ofendido queda intimidado y avergonzado. Para que haya acoso se requiere más de una agresión, son una serie de acciones persecutorias realizadas de manera sistemática que producen consecuencias en la formación de una persona. Las principales características de este hostigamiento son:

- a. Reiteración de agresiones;
- b. permanencia en el tiempo
- c. relación de poder asimétrica
- d. intención de producir daño.

El espectro de tipos de *bullying* es muy amplio y diverso. La mayoría de los autores,⁽⁴⁾ lo identifican con acciones intimidatorias que combinan agresiones físicas, verbales y psicológicas. Autores como Besag añaden el "aspecto moral de intención", de difícil cuantificación, aunque importante en cuanto a la modificación de comportamiento y cambio de actitud. Sin embargo, su definición está sujeta a constantes revisiones según avanzan los

.....
Educativo, Rosario, Homo Sapiens, 2013, p. 67.

(3) BASSI, JULIO JAVIER y CAPOMASI ROMINA, "Acoso escolar", en Juan A. Seda (comp.), *Responsabilidades y aspectos legales en la convivencia escolar*, Bs. As., Noveduc, 2014.

(4) FERNÁNDEZ, ISABEL, *Escuela sin violencia. Resolución de conflictos*, México D. F., Alfaomega, 2003, p. 51.

estudios sobre su naturaleza encontrándose más matices. Smith y Sharp lo consideran “un abuso sistemático de poder” y Randall añade, con acierto, que a menudo es el miedo al que está sujeta la víctima lo que causa el dolor e inhibe sus acciones y se convierte en el abuso en sí, sin tener que llegar a una repetición de acciones. Asimismo, Randall define este tipo de acciones como “un comportamiento agresivo que surge de un intento deliberado de causar daño psicológico y/o físico a otra persona”.⁽⁵⁾

El agresor actúa de manera rápida y en ausencia de adultos. El fenómeno se manifiesta en el momento en que el agresor ejerce la agresión sobre la víctima, provocando un desequilibrio de fuerzas y dificultando la defensa del acosado. Quienes hostigan pueden ser un individuo o un grupo de ellos. Las consecuencias que sufren los menores víctimas de esta problemática son múltiples. Quien es acosado puede no desear concurrir a la escuela, sufrir depresión o nerviosismo, su rendimiento escolar puede decaer, puede tener problemas de integración o puede sufrir lesiones o secuelas más graves.

2 | El papel de la Convención sobre los Derechos del Niño frente a esta problemática

La aprobación de la Convención sobre los derechos del niño (en adelante, CIDN) en 1989 implicó un cambio de paradigma con respecto a la infancia, por fundamentarse en la doctrina de la protección integral, que reconoce a los niños como sujetos de derecho significando que tienen capacidad, de acuerdo a su desarrollo, para involucrarse en asuntos que les conciernen. Al ser sujeto de derechos se les otorga a los niños el ejercicio paulatino de la ciudadanía. Por otra parte, es importante destacar que la Constitución Nacional, desde su Reforma de 1994, le otorga jerarquía constitucional a la Convención sobre los Derechos del Niño a través del art. 75, inc. 22.

La CIDN refleja una nueva perspectiva en torno al niño. Ya no se los considera propiedad de sus padres —u objetos de derechos— ni tampoco

.....
(5) FERNÁNDEZ, *op. cit.*, p. 52.

indefensos al cuidado de una obra de caridad; son, en cambio, seres humanos y destinatarios de sus propios derechos. De este modo, la CIDN ofrece un panorama en el que el niño es una persona, miembro de una familia, una comunidad, con derechos y responsabilidades adaptados a la etapa de su desarrollo.

Al reconocer los derechos de los niños, la Convención afirma su mandato hacia la personalidad integral del niño. Por lo tanto, la CIDN supuso el cambio del paradigma de los derechos restringidos al de derechos abarcatantes para los menores.

En cuanto a la problemática que se plantea en el presente artículo, la CIDN no contempla de modo específico situaciones de violencia en la escuela, ni de un modo general ni de un modo extremo, como el acoso escolar. Su "Preámbulo" dice:

Los niños deben recibir la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente las responsabilidades dentro de la comunidad. Reconociendo que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Considerando que el niño debe estar plenamente preparado para una vida independiente en sociedad y ser educado en el espíritu de los ideales proclamados en la Carta de las Naciones Unidas y, en particular, en un espíritu de paz, dignidad, tolerancia, libertad, igualdad y solidaridad. (...) Teniendo presente que, como se indica en la Declaración de los Derechos del Niño, el niño, por su falta de madurez física y mental, necesita protección y cuidado especiales, incluso la debida protección legal, tanto antes como después del nacimiento...

El complejo tejido de derechos y responsabilidades que unen al niño con la familia y el Estado ocupa un lugar importante en la CIDN. Por ello, es importante que el Estado, los padres y la sociedad velen por el bienestar general de los niños, ya que son los responsables de garantizarles los derechos consagrados en la Convención. En este sentido, los derechos que están en juego en relación a la problemática del *bullying* son: el derecho a una vida con dignidad, igualdad, libertad, el derecho a ser escuchado, la protección integral, el derecho a la educación, a no soportar actos abusivos, la no discriminación, y el derecho a la salud, entre otros.

Por su parte, la Ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, establece que los organismos del Estado, la familia y la sociedad deben asegurarles a los niños el pleno desarrollo de su personalidad hasta el máximo de sus potencialidades, así como el goce de una vida plena y digna (art. 15, parte final). Este artículo también responsabiliza al Estado, a la familia y a la sociedad por los derechos recién mencionados.

Entonces, si bien no son los docentes o directivos de un colegio quienes acosan al niño, la ley obliga a las autoridades y establecimientos escolares a buscar los medios para evitar que tales conductas se produzcan.

Ante estas conductas disvaliosas como las de este tipo de hostigamiento, no hay una norma específica que obligue a los establecimientos educativos y docentes a denunciarlos, pero hace a su deber de cuidado de los niños a su cargo el poder detectarlos cuando se están produciendo.

3 | Ley para la Promoción de la Convivencia y Abordaje de la Conflictividad Social

La Ley para la Promoción de la Convivencia y Abordaje de la Conflictividad Social en las Instituciones Educativas —ley 26.892— fue sancionada el 11 de septiembre de 2013 y se propone promover la intervención institucional y desarrollar espacios de investigación sobre el fenómeno en cuestión.

A pesar de que esta ley implicó un avance en cuanto al vacío normativo que existía con respecto al acoso escolar, en el texto no aparece en ningún momento el término *bullying*, ni tampoco las definiciones sobre las conductas que abarca esta categoría. La ley solo hace referencia al hostigamiento, en términos generales, como una de las conductas rechazadas y sobre las que las autoridades escolares deben tomar medidas preventivas, no produce ningún cambio significativo respecto de las leyes ya vigentes, y enumera casi a manera de recordatorio muchos principios ya receptados en nuestro ordenamiento.⁽⁶⁾ Además, es loable mencionar que, hasta la fecha, esta ley no se encuentra reglamentada.

.....

(6) SEDA, JUAN A., *Bullying: Responsabilidades y aspectos legales en la convivencia escolar*, Bs. As., Noveduc, 2014, p. 18.

4 | Responsabilidad del Estado y la sociedad

La responsabilidad en cuanto a la prevención, intervención y resolución del acoso escolar no es solo de padres y maestros, sino también del Estado, que debe desarrollar políticas públicas para prevenir y atender esta problemática social a fin de garantizarle a los niños y niñas sus derechos consagrados.

Asimismo, la sociedad también es responsable en velar por los mismos, de lo que se desprende que no debe ser permisiva no denunciando y no interviniendo frente a una situación de hostigamiento entre pares.

Al respecto, la CIDN en su establece que

Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.

Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada”(art. 3º, inc. 2 y inc. 3).

En ese mismo orden de ideas, tal como fue mencionado anteriormente, la ley 26.061 establece que “los organismos del Estado, la familia y la sociedad deben asegurarles a los niños el pleno desarrollo de su personalidad hasta el máximo de sus potencialidades, así como el goce de una vida plena y digna”(art. 15, parte final).

De este modo, a fin de atacar el problema, las políticas del Estado deben dirigirse a la prevención y la atención de las víctimas y de los agresores.

5 | Mediación escolar

5.1 | Importancia de la mediación escolar

La forma tradicional de actuar frente al conflicto es la de la sanción disciplinaria, pero no siempre el castigo supone una modificación de la conducta. Paradójicamente, a veces el castigo puede transformarse en una justificación de la conducta o incluso en un proceso de victimización. En cambio, recurriendo a sistemas de mediación, las partes se sienten satisfechas por el acuerdo convenido y esta situación las predispone de manera favorable para abordar futuros conflictos del mismo modo. Aunque, no todos los conflictos pueden resolverse a través de la mediación.

Básicamente, existen cinco estrategias ante situaciones conflictivas:

- a. La retirada, que supone una renuncia a los objetivos y a la relación;
- b. la fuerza, que tiene como fin asegurar el objetivo olvidando de este modo a la relación;
- c. la afabilidad, que intenta priorizar la relación renunciando al objetivo;
- d. el compromiso, que trata de conservar parte de los objetivos para mantener la relación;
- e. y por último, la negociación integradora, que busca que el acuerdo contemple los objetivos de ambas partes propiciando una buena relación.

Por su parte, la mediación busca la negociación integradora y se basa en el consenso, la colaboración y en la búsqueda de una actitud constructiva. Al ser un modo pacífico de resolución de conflictos, es uno de los grandes desafíos a implementar en la sociedad actual, en general, y en la institución escolar, en particular. Además, la implementación en los centros educativos de programas de resolución de conflictos y mediación educativa resultan un aporte significativo a la cultura del diálogo, el respeto, el consenso y la paz. También significaría reivindicar el valor de la palabra que actualmente se encuentra devaluada.⁽⁷⁾

.....

(7) MARTÍNEZ ZAMPA, DANIEL F., "Acerca de la Violencia en las escuelas (o la pérdida del valor de la palabra)", [en línea] <http://www.mediacioneducativa.com.ar/articulos/delequipo/125-acerca-de-la-violencia-en-las-escuelas>

5.2 | Antecedentes

La mediación en las escuelas surge en Estados Unidos entre los años 1960 y 1970. Activistas religiosos y pacifistas comenzaron a comprender la importancia de enseñarles a los chicos técnicas y habilidades para resolver los conflictos.

En esa época, las maestras intentaron incorporar estos métodos pacíficos de resolución de conflictos a sus programas de enseñanza, pero sus esfuerzos fueron aislados y desorganizados. Poco tiempo después, en 1980 los educadores para la responsabilidad social organizaron estas actividades independientes en una asociación nacional. Mientras los educadores desarrollaban los métodos de resolución de conflictos dentro de su currícula escolar, en los barrios, los centros de justicia, los llevaban a través de todo Estados Unidos. Estos centros ofrecían servicios de mediación para conflictos interpersonales y disputas comunitarias. Tanto los voluntarios del centro como los profesionales consideraron que era importante enseñar estas técnicas a los más jóvenes.

En 1984, alrededor de cincuenta educadores de Estados Unidos y mediadores comunitarios se encontraron para discutir la iniciación de programas de resolución de conflictos en la escuela, y crearon una organización para aquellos que ya habían iniciado los programas: la Academia Nacional para Mediadores en Educación (NAME, por sus siglas en inglés).

En 1986, Bill Honig, superintendente de Educación Pública escribió:

Enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios y proveerá de cimientos y habilidades para la próxima generación. Es nuestra intención que todos los estudiantes tengan la posibilidad de ser instruidos acerca de la resolución de conflictos y habilidades comunicacionales.

En breve, los programas de mediación comunitaria solicitaron a las escuelas secundarias y primarias para preparar a los alumnos en el estudio de programas de resolución de disputas. La experiencia demostró que enseñar a los chicos a abordar los conflictos constructivamente posibilita un mejor aprendizaje. La mala relación en clase, así como los ciclos de

estrategias antisociales, generan dificultades en el aula que repercuten en el aprendizaje.

Estudios de investigación informan sobre la eficacia del funcionamiento de este método pacífico de resolución de conflictos, la consecuente disminución de los niveles de violencia,⁽⁸⁾ la mejora en la actitud frente a los conflictos y el aumento de la autoestima de los alumnos.⁽⁹⁾

Actualmente, los organismos dedicados al tema también se han multiplicado aunque, lamentablemente, no tanto como el incremento de la violencia, la agresión, la intolerancia y la incomunicación.

En Latinoamérica, Costa Rica tomó la iniciativa de sancionar una ley que incorpora de manera obligatoria a las diferentes currículas escolares los contenidos relacionados con la resolución pacífica de controversias. En el resto de los países que integran la región se han practicado y se practican varias experiencias piloto, la mayoría exitosas pero de transitoria duración.

Francia y Canadá, entre otros países, se han destacado por la implementación de una serie de programas de convivencia social tendientes a la formación y entrenamiento tanto de los estudiantes como de los docentes.

Argentina, a pesar de no tener una ley nacional que específicamente trate la mediación escolar, hace vanguardia entre los países de América del Sur, ya que los programas de mediación escolar comenzaron a aplicarse a comienzos de la década del 90. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires creó en esos años un masivo programa para escuelas públicas y múltiples proyectos que se pusieron en marcha en varios colegios tanto públicos como privados y religiosos. En tal sentido, corresponde mencionar también la "Experiencia en La Reja", implementada a partir de 1994 en La Reja, una pequeña comunidad del conurbano bonaerense, por la que se puso en marcha un sistema de convivencia escolar con mediación global y entre pares reconocido como el "primer proyecto latinoamericano en mediación escolar" por diversos organismos internacionales como *The Community Board Program*, de San Francisco, EEUU, y *Peace Education Foundation*, con sede en Miami.

.....

(8) Ver Social Science Research Consortium, 1987.

(9) IUGMAN, SILVIA, *La Mediación Escolar*, 4ª ed., Bs. As. Lugar Editorial, p. 20.

5.3 | Definición

Calcaterra define a la mediación como “un proceso negocial que, con dirección de un tercero neutral que no tiene una autoridad decisonal, busca soluciones de recíproca satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva a partir del control e intercambio de la información favoreciendo el comportamiento colaborativo de las mismas”.⁽¹⁰⁾

El mediador, o tercero neutral, será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo.

Los disputantes intervienen negociando según sus necesidades e intereses, y mantienen el control de la controversia: son protagonistas de la resolución del conflicto.

Este procedimiento resalta la responsabilidad de los participantes en la toma de decisiones que influyen en su futuro, por lo tanto, constituye un proceso que confiere autoridad a cada uno de los protagonistas.

El mediador siempre será un asistente o facilitador de la comunicación entre las partes. La mediación resulta especialmente interesante en contextos donde los involucrados en el conflicto mantienen un vínculo continuo, ya que permite restablecer la comunicación entre quienes seguirán relacionados en el futuro.

En cuanto al conflicto, Kenneth Boulding lo definió como “una situación de competencia donde las partes están conscientes de la conflictividad de las futuras posiciones potenciales, cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra”.

La mediación está dirigida, primordialmente, a los conflictos interpersonales, los que suceden entre individuos o entre grupo de individuos. Pero durante la mediación aparecen conflictos internos de las partes que repercuten en las relaciones.

En la mediación, las partes tendrán oportunidad de reunirse, aparecerá el reconocimiento de las diferentes maneras de percibir el mundo, los valores

.....

(10) CALCATERRA, RUBÉN R., *Suplemento de Resolución de Conflictos*, Bs. As., La Ley, 16/12/1996, p. 11.

de cada uno y las formas en que se han comunicado. En lugar de adversarios, las partes se convertirán en socios para resolver su conflicto.

La mediación puede terminar con el acuerdo o sin él. Lo importante es que se haya tenido la posibilidad de generar un buen proceso y mejorar con el mismo la relación.

La mediación escolar es, entonces, una forma más de mediación, aplicada a conflictos que aparecen en las escuelas, y que pueden suscitarse entre maestros, padres y/o entre alumnos. El abordaje de los mismos se realiza a través de técnicas de mediación que generan una escuela diferente.⁽¹¹⁾

5.4 | Características, técnicas, principios, objetivos y recursos procesales

Las características del proceso de mediación son:

- a. Voluntariedad, porque los involucrados en el conflicto deciden libremente participar del proceso, continuar y eventualmente, llegar o no a un acuerdo;
- b. autocomposición, ya que las partes construyen por sí mismas el contenido del acuerdo;
- c. imparcialidad, debido a que los mediadores desarrollan su tarea como terceros imparciales, no toman partido por los disputantes y se mantienen en un punto medio entre ellos, equilibrando las posibilidades de participación;
- d. flexibilidad, dado que el proceso no se rige por reglas formales estrictas. Se adapta a las circunstancias y necesidades;
- e. confidencialidad, porque los mediadores se comprometen a mantener reserva sobre lo expresado durante el proceso.

La mediación, como método de resolución de conflictos, ayuda a los miembros de la comunidad educativa a analizar y resolver sus conflictos desde perspectivas cooperativas y positivas, atentas y respetuosas con los sentimientos e intereses de todos los involucrados.

El mediador utiliza ciertas técnicas para lograr un clima de confianza, obtener información sobre la postura de los participantes, reconocer las

.....
(11) LUGMAN, SILVIA, *op. cit.*

posiciones, detectar sus verdaderos intereses y trabajar para el acuerdo, entre las que se puede destacar las de la concentración y el ataque del problema; la escucha activa frente al lenguaje verbal y al no verbal; preguntar como herramienta para descubrir los intereses y necesidades de las partes; y el reconocimiento de las emociones como fenómenos legítimos de los conflictos. El clima de colaboración debe ser creado por el mediador y demandará tanto reducir la hostilidad como coordinar un proceso de negociación y orientar la discusión de modo tal que un acuerdo satisfactorio sea posible.

En cuanto a los principios básicos de la mediación, podemos mencionar los de comprender y apreciar los problemas presentados por las partes, revelar a las partes que el mediador conoce y entiende los problemas, crear dudas en las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas, y sugerir enfoques alternativos.

En el caso de la mediación escolar, sus objetivos son: construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela, mejorar el ambiente del aula 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 entre el estudiante y el maestro, incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo, resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación, favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo y facilitar la comunicación y habilidades en la vida cotidiana.

Los programas de aprendizaje de técnicas de mediación están contruidos conforme a las siguientes etapas: sensibilización y difusión respecto al proyecto, reuniones con los alumnos, entrenamiento para los alumnos, instalación de un centro de mediación escolar y monitoreo y evaluación de la experiencia.

Por último, los recursos procesales consisten en:

- a. reunión conjunta: es aquella que se realiza con todas las partes presentes;
- b. reunión privada: es la que se realiza solo con alguna parte presente;
- c. acuerdo de confidencialidad: todo lo que sucede en la mediación secreto. No se puede revelar nada de lo planteado en la mediación ni que alguno

que haya participado en la mediación sea citado como testigo. Esto se instrumenta a partir de un escrito firmado por todas las partes intervinientes en la misma.

5.5 | Modelos de mediación escolar

En principio, se puede distinguir entre dos grandes modelos: la mediación externa y la mediación interna. La mediación externa a la escuela ocurre cuando una persona ajena a la misma y entrenada en mediación y resolución de conflictos, ayuda a las partes a trabajar sus diferendos, pudiendo llegar a un acuerdo o no. En cambio, la mediación interna o dentro de la escuela opera cuando los actores de la comunidad educativa (alumnos, profesores, autoridades) entrenadas en mediación y resolución de conflictos, ayudan a que las personas de la institución escolar que voluntariamente lo deseen, puedan trabajar para resolver las diferencias que los alejan.

En cuanto a la mediación interna, hay cuatro programas a destacar:

- a. Mediación en el aula: consiste en educar, desde el mismo salón de clases, en valores pacíficos (la justicia, la tolerancia, la solidaridad, el respeto) y enseñar técnicas de gestión de conflictos. Este programa puede llevarlo a cabo un maestro, un preceptor, etc.
- b. Mediación entre pares: consiste en el entrenamiento de alumnos para actuar como terceras partes neutrales, e intervenir y ayudar a otros estudiantes en la resolución de sus conflictos. El programa de mediación entre pares incluye dos partes:
 1. Habilidades de resolución de conflictos, que puede abarcar a todos los alumnos o a toda la comunidad educativa, incluidos los padres, donde se imparten técnicas y conceptos básicos. Son entre 15 a 20 hs. de instrucción que incluyen temas como resolución de problemas, pensamiento crítico, habilidades comunicacionales y escucha activa.
 2. Entrenamiento en el proceso de mediación. Destinado a alumnos que son elegidos para ser mediadores entre pares, incluye introducción de la mediación, el logro de un acuerdo respecto de las reglas de juego, el pedido a cada parte la descripción del problema, el parafraseo de lo que se ha escuchado, preguntar a cada parte lo que puede aportar o hacer y lo que necesita que el otro haga, y reformular y generar ideas con las partes. Los entrenamientos pueden ser dictados por las partes externas, maestros o combinación de ambos. Generalmente, consultores externos entrenan maestros quienes luego entrenan a los estudiantes y a los miembros de la comunidad educativa.

- c. Mediación con un mediador adulto: en este caso, el adulto pertenece al *staff* de la institución, independientemente si es docente o no. Aquí, el mediador que interviene pertenece a un nivel distinto en el organigrama institucional.
- d. Mediación global: en esta mediación está en condiciones de participar cualquier actor de la comunidad educativa, ya sean alumnos, familiares, docentes, no docentes o directivos.

Si bien los conflictos escolares pueden ser resueltos a través de la utilización de la mediación, tanto en el caso de mediación entre pares, mediación para otro tipo de conflictos —institucional—, o conducidos por un mediador designado al efecto, los directores, como superintendentes, tendrán la posibilidad de notificar el plan de acuerdo con los criterios pre-determinados, o sea que se tendrá en cuenta que no se afecten las normas administrativas ni las políticas educativas.

5.6 | La mediación escolar como herramienta preventiva para el acoso escolar

La mediación en conflictos sirve para abordar los conflictos y no otro tipo de problemas que pueden surgir en la convivencia escolar. Utilizar la mediación para, por ejemplo, problemas de violencia interpersonal es un gran error, ya que sitúan al mismo nivel de derechos y obligaciones a dos personas que, a priori, ya no están en las mismas condiciones.

No se debe colocar en igualdad de condiciones a dos personas que se encuentran en situaciones diferentes por la relación que mantienen. De esta manera, la víctima no percibe al agresor como igual —y viceversa—, pues no existe una simetría entre ellos y las circunstancias en las que se encuentra la víctima, como el sentimiento de indefensión o el miedo a que se conozca lo que le sucede, no le facilitan ser lo suficientemente asertiva para participar en un proceso de mediación con su agresor. Por otro lado, el agresor no percibe su responsabilidad ante las condiciones de la víctima, no siente la necesidad de que la situación acabe y, desde luego, no percibe a la víctima como alguien que tiene los mismos derechos que él.

Pero el hecho de que la mediación no deba ser utilizada para intervenir en episodios de violencia interpersonal, indisciplina y interrupción, no implica que no sea una buena estrategia para su prevención. Cuando un centro

educativo implementa un programa de mediación en conflictos, además de resolver los conflictos, está potenciando el enriquecimiento de la cultura de diálogo y la negociación pacífica de las dificultades interpersonales, lo que significa que desarrollar un programa de mediación proporciona a la cultura escolar un beneficio que se aprecia como un enriquecimiento del clima de relaciones, un funcionamiento fluido de la organización, y un bienestar que está previniendo la aparición de otros problemas de conflictividad como, por ejemplo, la violencia escolar.⁽¹²⁾

Por otra parte, los métodos de resolución o mediación de conflictos son cada vez más populares en las escuelas del Reino Unido. Por ejemplo, el *Leap confronting conflict* explora las causas y consecuencias de los conflictos y la violencia sobre la vida de jóvenes y pretende demostrar que los procesos activos de resolución y mediación de conflictos están en la base de toda educación personal, social e incluso sanitaria de jóvenes. Se ha evaluado positivamente la efectividad de los esquemas de resolución de conflictos, ya que se ha demostrado que la aplicación de estos métodos reduce las tasas de acoso escolar y la frecuencia de las disputas que implican la intervención de un profesor. Además, fomentan un *ethos* en el que las personas cuidan unas de otras y se sienten comprometidas con la idea de una sociedad justa.⁽¹³⁾

Frente a la creciente agresividad entre los alumnos que lleva a cuestionar la efectividad de las pautas para convivir, y la carencia de la habilidad necesaria para solucionar o evitar el conflicto de parte de los docentes, padres y/o directivos, surge el planteo y la necesidad de aplicar mecanismos alternativos de resolución pacífica de conflictos que promuevan hábitos de convivencia pacífica y contribuyan a prevenir la violencia en las escuelas, así como creación de espacios de diálogo, escucha y respeto mutuo que haga que los alumnos que sean víctimas de *bullying* se animen a pedir ayuda y evitar daños mayores, colaborando también a que los actores de la comunidad educativa puedan detectar situaciones de acoso o maltrato.

(12) ORTEGA, ROSARIO y DEL REY, ROSARIO, "La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. Avances en Supervisión educativa", en *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, n° 2, 2006.

(13) SERRANO, ÁNGELA, *Acoso y violencia en la escuela. Como detectar, prevenir y resolver el bullying*, Bs. As., Ariel, 2006.

5.7 | Normativa referente a la mediación escolar

Algunas provincias que desarrollaban de manera práctica la mediación escolar, como Chaco, Misiones, Corrientes, Río Negro, San Luis, La Pampa y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuentan con regulación propia. El resto de las provincias no posee una regulación formal aunque si dispone de programas y/o proyectos para implementar métodos alternativos de resolución pacífica de conflictos en los establecimientos educativos.

En la provincia de Chaco se sancionó la ley 4177, en el año 2000, la cual crea un plan provincial de mediación escolar. Entre los fines y principios del plan podemos mencionar los de difundir las técnicas de resolución alternativa de disputas, en especial la negociación y la mediación en el ámbito educativo, evaluar la aplicación de las técnicas de resolución alternativa de disputas en el ámbito educativo, promover la gestión de los conflictos entre los distintos actores institucionales a través de las técnicas de resolución alternativa de disputas, implementar gradualmente en las instituciones educativas programas de resolución alternativa de disputas entre los distintos actores de la comunidad, y rescatar y revalorizar los recursos humanos y materiales que posee el sistema, entre otros.

En 2001, la provincia de Misiones sancionó la ley 3784 que regula sobre la implementación de métodos de resolución alternativa de conflictos en el ámbito educativo, mientras que, en 2005, el Ministerio de Cultura y Educación de Misiones presentó el Programa Provincial de Mediación Escolar.

Por su parte, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires rige la ley 3055, de 2009, que crea el Sistema Integral de Mediación Escolar de la Ciudad. La misma tiene por finalidad difundir, promover e instituir la implementación de métodos cooperativos y pacíficos de abordaje de conflictos para todos los actores de la comunidad educativa, teniendo en cuenta su especificidad. Los objetivos del Sistema Integral son: promover el tratamiento de los conflictos que surjan en la institución educativa mediante la participación en procesos de mediación u otros métodos cooperativos y pacíficos de abordaje, gestión y resolución de conflictos; fomentar el diálogo cooperativo y actitudes favorables para la reflexión ante situaciones conflictivas que se manifiesten en el ámbito escolar (art. 4°) como así también fomentar el autoconocimiento y la autorregulación de las conductas de

los diferentes actores institucionales, implementar estrategias de abordaje de conflictos promoviendo el respeto y la apreciación de la diversidad y la consolidación de una cultura de tratamiento pacífico y cooperativo de los conflictos.

En la provincia de Corrientes se sancionó, en el año 2010, la ley 6009, que crea el Plan Provincial de Mediación Escolar "Arandù Po" (mano sabia). Su decreto reglamentario creó el primer Centro de Mediación Escolar que tiene a su cargo la organización e implementación del Plan Provincial, que abarca todos los niveles educativos que dependen del Ministerio de Educación y Cultura de Corrientes.

Asimismo, en la provincia de San Luis se encuentra regulada la mediación escolar mediante la ley II-0826, de 2012, que crea el Plan Provincial de Mediación Escolar y Convivencia Pacífica. En cambio, si bien en la provincia de La Pampa no hay una ley que regule específicamente la mediación escolar, la ley 2699, de 2012, que regula la mediación de manera integral, reglamenta todo lo referente a la mediación escolar (arts. 30/36).

En la provincia de Buenos Aires tampoco se encuentra regulada de manera específica la mediación escolar. Por ello colaboré con el Diputado Alfredo Lazzeretti en la elaboración de un proyecto de ley que fue presentado en el año 2013 bajo el número D-1318/13-14. El proyecto en cuestión regula la temática referente a la resolución pacífica de conflictos creando un programa integral de mediación escolar cuya finalidad es la difusión, promoción e institución de métodos de resolución cooperativa y pacífica de conflictos para todos los actores de la comunidad educativa, porque consideramos que es necesario en la provincia la implementación de esta herramienta ante problemáticas que surjan en el contexto escolar como el *bullying* y otro tipo de controversias.

En el ámbito nacional, por su parte, existe el Programa Nacional de Mediación Escolar, que se inscribe en el marco de la educación para la democracia, en la paz y en los derechos humanos. La Ley de Educación Nacional (ley 26.206), establece que el Consejo Federal de Educación fijará las disposiciones necesarias para que las distintas jurisdicciones dispongan la organización de las instituciones educativas de acuerdo a criterios generales, entre los que se incluye "Desarrollar prácticas de mediación que contribuyan a la resolución pacífica de conflictos" (art. 123, inc. j). El Programa Nacional de Mediación

Escolar fue creado por resolución 503 de septiembre de 2003. A partir del año 2008 se integró a la Coordinación de Programas para la Construcción de Ciudadanía en las Escuelas. El mismo tiene como principal objetivo trabajar sobre nuevas estrategias para atender a la creciente conflictividad en la convivencia escolar. A pesar de que existe un Programa Nacional, desde mi punto de vista sería de mayor trascendencia que exista una ley nacional de mediación escolar a fin de que la misma sea exigible.

6 | Conclusión

Frente a un cambio de paradigmas que atraviesa el mundo en lo que respecta a la resolución de conflictos, es necesario comenzar con los niños a fin de que se generen cimientos basados en el respeto mutuo y se fomente la pacificación y el entendimiento social.

Por ello es importante que se implementen métodos pacíficos de resolución de conflictos en los establecimientos educativos y que sean receptados tanto en la Convención sobre los Derechos del Niño como en las leyes nacionales y provinciales. Se trata de una herramienta útil para propiciar el diálogo, la escucha, el respeto mutuo y prevenir los daños que pueda sufrir un menor víctima de acoso escolar, ya que la mediación es un procedimiento basado en el consenso, la colaboración y la actitud constructiva frente al conflicto, que genera otro clima en la escuela y una mejor actitud frente al aprendizaje.

Asimismo, es imprescindible que el Estado desarrolle políticas públicas basadas en la prevención de este tipo de problemáticas, a fin de garantizarle a los niños y niñas su desarrollo personal, su bienestar general y una vida plena y digna; y que la sociedad se involucre, informe y colabore con estas herramientas para combatir el problema.
