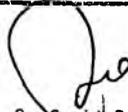


**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Dpto. Cívil, Administr. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACION, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGIA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

ANEXO

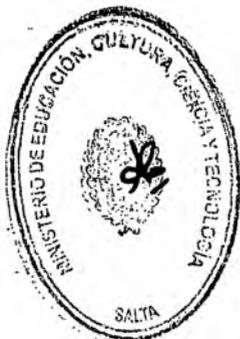
**“Marco general para la promoción e implementación de la Mediación y métodos
alternativos para la resolución de conflictos en el ámbito educativo”**

INTRODUCCIÓN

La Ley de Educación Nacional N° 26.206 y la Ley de Educación de la Provincia N° 754É, disponen que la “educación secundaria es obligatoria y constituye una unidad pedagógica y organizativa destinada a las/los adolescentes y jóvenes que hayan cumplido con el nivel de Educación Primaria”, lo que implica la centralidad en la agenda educativa del derecho a la educación; fijando en los objetivos del nivel secundario que “...en todas sus modalidades y orientaciones tiene la finalidad de habilitar a las/los adolescentes y jóvenes para el ejercicio pleno de la ciudadanía, para el trabajo y para la continuación de estudios”.

También mencionan que se debe: a) Contribuir a la formación integral de los alumnos como personas a través de una formación ética que les permita desenvolverse como sujetos conscientes y responsables de sus derechos y obligaciones. b) Garantizar el acceso al conocimiento y la cultura general como saber integrado y actualizado, a través de las distintas áreas y disciplinas. c) Fortalecer en cada uno de los alumnos las capacidades de estudio, aprendizaje e investigación, juicio crítico y discernimiento, de trabajo individual y en equipo y cultivar el esfuerzo, la iniciativa y la responsabilidad como condiciones necesarias para acceder a los estudios superiores, a la educación permanente y al mundo laboral.

En este sentido, saberes como las herramientas para la resolución de conflictos responden a criterios que permiten identificar que la presencia de este contenido es necesario porque se trata de un modo de pensar y actuar desde un horizonte de respeto, justicia, igualdad y



ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Oficio. Control, Administración y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta



///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

equidad. Así también, la presencia de la mediación como contenido es indispensable porque es fuente para la adquisición creciente de nuevos aprendizajes.

Por lo expuesto, el presente documento pone a disposición de las instituciones educativas el Marco General de orientaciones para resignificar las prácticas de enseñanza que se orienten a la implementación de la mediación como método alternativo para la resolución de conflictos en el nivel secundario.

ANTECEDENTES

Desde hace varios años, en la provincia de Salta se trabaja a través de diferentes estrategias y actividades ministeriales, los contenidos de resolución de conflictos en los niveles educativos de primaria y secundaria.

Al respecto, cabe mencionar, que a partir del año 2022 se implementaron sistemáticamente talleres sobre la temática de Mediación destinados a los estudiantes del último año del nivel secundario y de la modalidad Técnica en las instituciones educativas de los diferentes departamentos de la provincia de Salta. Esta acción se realiza en forma conjunta entre el Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la provincia y la Secretaría de Resolución de métodos alternativos del Ministerio de Justicia y Seguridad.

Diferentes resoluciones del Consejo Federal de Educación, en especial la Resolución CFE N° 93/2009 como matriz de las: "Orientaciones para la Organización Pedagógica e Institucional de la Educación Secundaria Obligatoria", recomienda específicamente que, "el régimen académico deberá acompañar a través de diferentes alternativas en los momentos decisivos de las trayectorias de los estudiantes...", razón por la cual a nivel jurisdiccional, a través de la línea de Convivencia y Mediación, desde la Secretaría de Planeamiento Educativo y Desarrollo Profesional Docente, se apoya su implementación.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Oficina de Asesoría Administrativa y Procc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N°

453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

A través de esta línea de acción dentro de la política educativa jurisdiccional para educación secundaria y técnica, se implementó una propuesta masiva para acompañar y trabajar herramientas y técnicas básicas de resolución de conflicto con los jóvenes que están cursando el último año del nivel secundario.

Para ello, se generaron estrategias específicas para que los equipos de mediadores del Ministerio de Justicia y Seguridad conjuntamente con equipos técnicos de esta Cartera Educativa, acompañaron a las escuelas, coordinando con el equipo directivo y docentes la implementación de los talleres.

DESTINATARIOS

Estudiantes del último año de nivel secundario y de la modalidad técnica de instituciones de gestión estatal y privada.

CRITERIOS GENERALES

Uno de los lineamientos centrales de la gestión educativa actual es la definición de políticas y acciones para el acompañamiento de los estudiantes de nivel secundario desde su ingreso, permanencia y egreso; por lo que, "la cercanía del egreso es una oportunidad para reflexionar a nivel institucional sobre la terminalidad del nivel de una manera colegiada; que permita un proceso de revisión de las propuestas de enseñanza y del modelo escolar, para generar estrategias institucionales que fortalezcan el acompañamiento al egreso efectivo de los y las estudiantes". La finalización de la trayectoria escolar de los y las jóvenes constituye la posibilidad de poner en evidencia la propuesta formativa de la escuela, como así también, la responsabilidad institucional por sus trayectorias continuas y completas; asimismo, es la oportunidad de abrir horizontes de proyectos de vida personales a futuro. Teniendo en cuenta a las y los destinatarios y la normativa federal vigente, fundamentalmente las Resoluciones



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Carg. Círcul. Administr. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

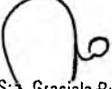
del CFE N° 84/2009, N° 93/2009, N° 367/20, N° 368/2020, N° 387/2021, se consideran algunos criterios político-pedagógicos prioritarios cuando se desarrollan las técnicas de mediación en las instituciones educativas:

- **Ampliar la concepción de escolarización vigente**, reconociendo la convivencia de múltiples formatos adecuados a la diversidad de trayectorias y contextos. La Resolución del CFE N° 93/2009, prioriza la construcción de distintas formas de escolarización que permitan superar prácticas y saberes que esperan lo mismo, de la misma manera y al mismo tiempo, de todas y todos los estudiantes. En este sentido, implica ofrecer otras alternativas, con nuevos modos de organizar los tiempos y espacios para los procesos de enseñanza y aprendizaje de saberes.
- **Proponer diversas formas de estar, ser y aprender en la escuela**, entendiendo que el aula tiene una diversidad de formatos, espacios, tiempos, actores e intencionalidades para enseñar y aprender.
- **Acompañar las trayectorias en el marco de propuestas que fortalecen el derecho a la educación secundaria**. Se torna fundamental diseñar propuestas que fomenten el trabajo autónomo de los y las estudiantes, la problematización de cuestiones cotidianas, y también un trabajo co-construido entre los y las estudiantes y sus docentes.
- **Establecer acuerdos que corresponsabilicen a estudiantes y equipos pedagógicos y resignifiquen la formación de ciudadanía**.
- **Garantizar una base común de saberes**, destacando la centralidad de algunos contenidos. Cabe mencionar que el Ministerio de Educación ha producido materiales, documentos y normativas para seleccionar por área/espacio curricular un conjunto de saberes nodales que enfatizan el tipo de trabajo y los procesos de producción y construcción de conocimiento que constituyen los asuntos centrales de las disciplinas y/c áreas de conocimiento. En este



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisora Técnica
Dpto. Central Administr. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

sentido, se espera capitalizar esta selección para que oriente la organización de los espacios curriculares, pero también pensar que nos acompaña un marco normativo como la Resolución CFE N° 367/2020, que provee criterios que ajustan las operaciones de selección y priorización de contenidos a la pregunta por el sentido de lo que se enseña y se aprende en la escuela secundaria. Desde esta perspectiva se busca, interpelar y trascender la enumeración de temas o contenidos abarcados en planes de estudio por la elaboración de recorridos o itinerarios pedagógicos que asuman la centralidad de los modos de conocer propios de las disciplinas y la centralidad de la enseñanza como ejes organizadores de la experiencia formativa.

Promover el trabajo colectivo de las y los docentes para que elaboren propuestas formativas de manera colegiada. Esto implica también un trabajo específico de los y las docentes y equipos directivos para volver a mirar las situaciones singulares, generando propuestas colectivas.

ORGANIZACIÓN DE LA PROPUESTA PEDAGÓGICA

Es importante destacar que la instrumentación de este Marco, a través de una propuesta institucional, implicará un proceso progresivo, que involucrará a los miembros de los Equipos Docentes, Directivos, Supervisores/as, y personal de apoyo, posibilitando la adquisición y/o fortalecimiento de saberes y prácticas, que faciliten su implementación en la institución. Este proceso, será acompañado por equipos técnicos, quienes orientarán a través de documentos y otras estrategias, el trabajo institucional.

La implementación de una propuesta institucional para visibilizar las técnicas de mediación se debe realizar en función del análisis de la información respecto de la proporción y tipo de matrícula de la institución y de los criterios territoriales (ámbitos urbano y rural).



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisora Técnica
Depto. Control, Admin. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGIA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Cada escuela organizará una agenda donde se especificarán horarios y frecuencias de los encuentros según las características institucionales, su contexto social, geográfico y realidad particular; y en el marco del desarrollo de los espacios curriculares priorizados, tales como Formación Ética y Ciudadana, Lengua y Educación Física.

Sobre los Talleres

La modalidad seleccionada para el trabajo de los contenidos de Mediación será la de "taller". La implementación de los mismos requerirá de una planificación que se ajuste a las características institucionales considerando cantidad de divisiones y estudiantes, espacios físicos.

Sobre la tarea docente

La tarea principal de los docentes consiste en la planificación de las actividades, la preparación de los materiales e instrumentos que los estudiantes requieren para realizar el trabajo escolar. En este sentido, el docente tiene un rol de facilitador, ya que es quien acompaña a los estudiantes y promueve su participación, y tiene una tarea de acompañamiento de los procesos de desarrollo individuales y de todo el grupo clase.

Sobre los espacios curriculares y las estrategias.

El equipo de gestión directiva habilitará instancias de diálogo con los equipos docentes para visibilizar las técnicas de mediación en el Proyecto Educativo Institucional; posibilitando el desarrollo de habilidades a partir de los espacios curriculares en los cuales se desarrollará la temática.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Este. Cienc. Administ. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Las técnicas de mediación se desarrollarán en espacios curriculares específicos. Estos espacios son: Formación Ética y Ciudadana, Lengua y Educación Física. Cada uno de ellos dará lugar a producciones de los y las estudiantes con diferentes propuestas.

Se sugiere seleccionar estrategias de enseñanza que permitan no sólo brindar conocimientos a los estudiantes, sino también desarrollar el trabajo en equipo, la capacidad de adaptarse a nuevas tecnologías digitales, el conocimiento de normas y acuerdos, una actitud más crítica hacia su entorno y una sensibilidad hacia los temas y problemas de convivencia, aportando soluciones a dichas necesidades.

Los y las docentes contarán con el apoyo de materiales curriculares específicamente elaborados y dispuestos como recursos en la plataforma de www.edusalta.gov.ar.

En este sentido, a nivel institucional se propone:

- Conformación de un equipo institucional para el desarrollo, seguimiento y evaluación de la propuesta.
- Definición de espacios curriculares con responsabilidades propias e iniciativas específicas; recomendándose los mencionados u otros que la institución amerite corresponder.

Por otra parte, el Ministerio de Educación de la Provincia a través de los equipos técnicos de la Secretaría de Planeamiento Educativo y Desarrollo Profesional Docente realizará en forma progresiva asistencias técnicas y acciones de formación continua.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Gra. Graciela Rosana Arancibia
Secretaría Técnica
Dpto. Citel, Administ. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura y Tecnología
Provincia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

MARCO CONCEPTUAL

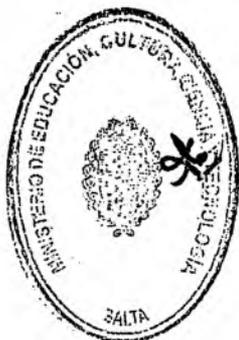
Claves para pensar la implementación de la Mediación en el ámbito educativo.

El Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología, a través de la Secretaría de Planeamiento Educativo y Desarrollo Profesional Docente y la Subsecretaría de Desarrollo Curricular e Innovación Pedagógica, incorpora dentro de sus ejes temáticos, la línea de acción Convivencia – Mediación, que trabaja articuladamente con la Secretaría de Gestión Educativa mediante sus Direcciones de Nivel y diversas áreas ministeriales del Gobierno provincial.

Desde ese ámbito, y en el marco del trabajo de reformulación del Marco General Jurisdiccional sobre Acuerdos Escolares de Convivencia, iniciado en el presente ciclo lectivo, se presenta a la “Mediación”, como un método alternativo para la resolución de conflictos en el ámbito educativo.

Para iniciar, es importante tener presente ¿de qué hablamos cuando hablamos de Mediación? Y allí se reconoce que el término mediación está siendo utilizado cada vez con más frecuencia, en diferentes situaciones y con sentidos muy diversos.

En el año 1995, en Argentina se promulga la Ley N° 24.573, que instituye en el ámbito de la Justicia Nacional, el carácter obligatorio de la mediación previo a todo juicio, indicando que este procedimiento deberá promover la comunicación directa entre las partes, para la solución extrajudicial de la controversia. Por su parte, la Provincia de Salta, años después (2004) sanciona la Ley 73241, declarando en su Artículo N°1, de interés público, el uso, promoción, difusión y desarrollo de la mediación en la provincia de Salta. Entendiendo por tal, al método no adversarial de resolución de conflictos, tengan éstos origen tanto en diferendos individuales como de orden social y familiar.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Dpto. Control, Administr. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N°

453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

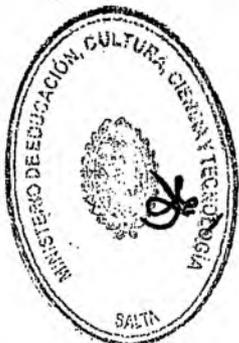
Diferentes autores, intentaron definir a la Mediación a lo largo de los años, arribando a definiciones que coinciden en sostener que se trata de un procedimiento que permite, a través del diálogo, la resolución de una disputa. Se resalta la figura del mediador quien, facilita la comunicación de las partes, permaneciendo imparcial, y no tomando decisiones. La Mediación, utiliza determinados tipos de herramientas comunicacionales para conseguir que las partes en conflicto replanteen la situación con base en sus necesidades, expresen sus sentimientos y se reparen situaciones de daño mutuo.

“La mediación es un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable. Constituye un esfuerzo estructurado para facilitar la comunicación entre los contrarios, con lo que las partes pueden voluntariamente evitar el sometimiento a un largo proceso judicial – con el desgaste económico y emocional que éste conlleva- pudiendo acordar una solución para su problema en forma rápida, económica y cordial, según Elena I. Highton y Gladys S. Alvarez.”

Lo característico de los sistemas de mediación es la inclusión de una tercera parte, “el mediador”, que actúa para ayudar a las otras dos partes “disputantes” a alcanzar un acuerdo, pero cuyas intervenciones no tienen la obligatoriedad de ser aceptadas por los disputantes.

Entonces, puede decirse, que la mediación consiste en un proceso de comunicación por medio del cual un tercero imparcial (mediador), ayuda a los participantes de un conflicto a dialogar sobre sus distintas perspectivas, explorar las emociones involucradas, reconocer sus intereses y necesidades y colabora en que busquen por sí mismos soluciones mutuamente satisfactorias. Este procedimiento es el que se intenta promover, para ser utilizado, también en el ámbito educativo.

La mediación, como herramienta de resolución de conflictos, pacífica y constructiva, puede tener un impacto positivo dentro de los contextos escolares.



ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL



Sra. Graciela Rocana Arancibia
Supervisora Técnica
Dpto. Gestión, Admini. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

La Mediación en el ámbito educativo, no implica un simple “trasplante” del procedimiento de otros espacios, ya que posee una finalidad y características particulares. Es por ello que es necesario interrogarnos sobre:

¿Por qué es importante la Mediación en el ámbito educativo?

La Mediación es importante porque permite promover la adquisición de habilidades sociales para el abordaje cooperativo y pacífico de conflictos interpersonales en la escuela. A partir de allí, se puede contribuir a la construcción de lazos sociales apoyados en la cooperación, la solidaridad, la equidad, el reconocimiento del otro, la apreciación de la diversidad, y la construcción conjunta de acuerdos mutuamente satisfactorios. Tales principios se encuentran expresados en las principales fuentes normativas que rigen el sistema educativo nacional y provincial, vinculados a la formación integral de los/as estudiantes. Así también, existen fundamentos en la Agenda Global 2030 donde pueden encontrarse los objetivos para el Desarrollo Sostenible.

Por otra parte, para poder pensar en la promoción de estas técnicas de prevención de los conflictos en las instituciones educativas, es necesario, partir de un abordaje del conflicto, que permita:

- Entender el conflicto
- Prevenirlo
- Resolverlo

Hacia una nueva perspectiva del conflicto

Los conflictos son inherentes a la naturaleza humana. En toda relación social, sus participantes pueden compartir tanto entendimientos, consensos como desacuerdos.

Desde esta perspectiva el conflicto no es visto como una irregularidad, sino como constitutivo de las relaciones sociales.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Dpto. Control, Administr. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura y Tecnología
Provincia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N°

453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGIA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

En este caso se analizan los conflictos que se producen en la interacción social y en particular en los conflictos interpersonales, y que además se producen en el contexto educativo.

Es importante recordar que, el conflicto:

- es un proceso interrelacional que a veces se resuelve, otras, queda estacionado, se disuelve o permanece latente. En su fase pública es considerado como un proceso comunicacional.
- es co - construido por las partes. El nivel de participación puede ser diferente, las partes pueden estar involucradas, aunque no necesariamente hay consentimiento.
- es omnipresente. no existe contexto exento de la posibilidad de que se desarrolle. Todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo. Lo más significativo es asumir dichas situaciones y enfrentarse a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados en dichas situaciones resulten enriquecidos de ellas. Aunque parezca complejo, se pueden identificar valores o funciones positivas en los conflictos.

Algunos aspectos positivos que pueden identificarse son:

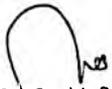
- Evita los estancamientos
- Estimula el interés y la curiosidad
- Es la raíz del cambio personal y social
- Ayuda a establecer las identidades tanto individuales como grupales.
- Ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas.
- Promueve la construcción de relaciones más duraderas.
- Permite el autoconocimiento y el conocimiento de los demás.

Por lo anteriormente expuesto, la escuela resulta un lugar privilegiado de aprendizajes de estrategias para afrontar conflictos basados en el diálogo y la cooperación; ya que la educación contribuye a una sociedad más justa y solidaria.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Dpto. Clav. Administr. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Es de destacar, que se reconoce en la sociedad una tendencia a enfrentar las situaciones conflictivas con métodos adversariales y competitivos, desde los más civilizados como debates, discusiones, procesos judiciales, hasta los más brutales como la violencia o la guerra. El paradigma imperante es ganar sobre el otro. Este modelo competitivo adversarial se encuentra instalado y reproducido en todos los contextos: políticos, económicos, sociales, culturales, familiares, deportivos y escolares. En contraposición a lo anterior y de manera superadora, se propone poner en práctica **abordajes cooperativos y pacíficos de conflictos**. Esto implica un nuevo paradigma que reconoce en los individuos la capacidad para afrontar sus diferencias y resolver los problemas que estos generan, en forma colaborativa. En definitiva, ser protagonistas de sus vidas y responsables de sus acciones.

Prevención del conflicto y la violencia.

Existen diversas causas de los conflictos y la violencia. Estas posibles causas se pueden dar en ámbitos de trabajo como en las instituciones educativas. Algunas señas pueden ser:

- Sentirse inseguro en un espacio de trabajo/estudio.
- No sentirse reconocido/a en su entorno y eso despierta emociones que a veces no se saben manejar.
- No sentirse parte de la institución.
- Existencia de normas y sanciones poco claras.
- Comunicación disruptiva, cuando no se encuentran maneras de expresar las emociones, y se utilizan insultos, daño, agresión.

Los conflictos que ocurren entre las personas, tienen como común denominador una comunicación distorsionada. Esto se origina porque el receptor interpreta el mensaje y le otorga un significado, pero muchas veces no coincide el mensaje recibido con el mensaje emitido. Se identifican entre algunas posibles causas: presupuestos, ausencia de preguntas,



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisora Técnica
Óptimo Control, Administ. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

falta de precisión en el lenguaje, diferencias y/o no aceptación de los diferentes puntos de vista.

Los elementos del conflicto

Muchos de los conflictos que ocurren entre las personas tienen como común denominador una comunicación distorsionada. Esto se origina porque el receptor interpreta el mensaje y le otorga un significado, pero muchas veces no coincide el mensaje recibido con el mensaje emitido.

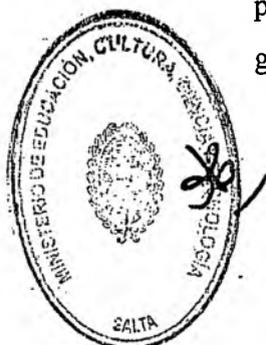
¿Por qué ocurre este tipo de distorsión?

Entre las posibles causas se pueden enumerar:

1- Los **presupuestos**: o sea el creer que los pensamientos, en general negativos, que se tienen con relación a la otra parte en conflicto, son absolutamente ciertos sin ser corroborados, con algún o algunos datos con cierto carácter de objetividad.

2- La **ausencia de la pregunta**: se da no sólo cuando se tienen presupuestos negativos sino también en otro tipo de comunicación. Por ejemplo, cuando se asume un presupuesto como dar por sentado que el mensaje que enviamos es recibido con claridad por su destinatario, es decir que las representaciones que se forman en "mi mapa" son las mismas que se forman en "el que las recibe".

3- Unido a la pregunta, otra de las causas es, **la falta de precisión en el lenguaje** que se usa para comunicarse. Es necesario expresarse claramente y en forma precisa, evitando generalizar y omitir. Así la comunicación es más fluida y clara.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Graciela Rosana Arancibia
Suplenete Técnico
Dirección de Administr. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura y Tecnología
Provincia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N°

453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGIA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

4- Las diferencias y la falta de aceptación de que cada persona puede tener diferentes apreciaciones o mapas de una misma experiencia, como consecuencia, muchas veces, del desconocimiento del proceso del conocer.

Previendo la escalada del conflicto

Desde la perspectiva de la prevención de la escalada del conflicto y la violencia, prevenir es llegar antes para que algo no suceda. También es preparar, disponer con anticipación; prever, conocer de antemano; evitar o impedir, advertir, informarse. Tal como se dijo anteriormente, el conflicto es inherente a la vida y motor de cambios, sin embargo, la presencia del conflicto no implica necesariamente la presencia de la violencia. Varias son las tareas que el/la docente y la institución educativa pueden realizar para lograr la prevención de la violencia y la escalada del conflicto.

Para realizar esta tarea se tomarán en cuenta, algunos aspectos que caracterizan la escalada de la violencia.

La escuela, es un lugar adonde adultos, adolescentes y jóvenes comparten largas horas de trabajo, atravesados por múltiples exigencias tanto sociales, como institucionales y personales.

Tomando en cuenta lo antes dicho, para abordar el manejo del conflicto y la prevención de la violencia se proponen los siguientes temas:

- * Legitimación
- * Cooperación – Crear comunidad
- * Normas - acuerdos
- * Reconocimiento y expresión adecuada de emociones
- * Comunicación – Empatía
- * Flexibilidad - Tolerancia



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Dra. Graciela Rosana Atencibia
Suplenete Técnico
Dpto. Gestión Académica y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Cuando en la institución hay normas construidas a partir de acuerdos, se aprende y se expresan los sentimientos de una manera adecuada, desde un lenguaje que no ataca al otro sino que expresa la propia responsabilidad sobre el mismo, se permite que los actores institucionales se sientan seguros y confiados pues son legitimados.

Esto facilita la percepción de pertenencia a la institución, tomando en cuenta tareas y necesidades comunes a todos los miembros de la comunidad. Cuando, además, la comunicación es precisa y congruente, se puede decir que se está creando un contexto en donde la prevención deja de ser una mera palabra para convertirse en hechos concretos y reales en continua creación y recreación.

Seguindo a Stone¹, se entiende, que cuando nos enfrentamos a situaciones difíciles y conflictivas nos movemos en términos de culpa, intención y verdad. Esto implica que culpamos al otro de lo que nos pasó, atribuimos intenciones a sus acciones y dichos y le otorgamos nivel de verdad a nuestras vivencias.

Si podemos cambiar estos términos y empezar a pensar en qué contribuimos para llegar a esta situación (contribución), cuál es el impacto que una situación nos produce (hablar de nuestros sentimientos) y empezar a reconocer que nuestras percepciones no son la única verdad, sino sólo nuestra mirada y por lo tanto es factible que el otro tenga mirada igualmente válida (tolerancia) logramos cambiar los términos.

Culpa	⇒	Contribución
Intención	⇒	Impacto
Verdad	⇒	Percepción

¹ Douglas Stone, Bruce Patton y Sheila Heen. "Conversaciones difíciles. Cómo enfrentarlas y decir lo que tiene que decir" Grupo Editorial Norma. 1999 Colombia.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Sra. Graciela Rosana Arancibia
Superjefe Técnico
Dpto. Adm. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGIA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Legitimación

Las personas son básicamente positivas. Es común hablar de lo negativo como ausencia parcial de lo positivo. El problema es que generalmente se toma esta ausencia como lo esencial, lo definitivo de la persona cuando en realidad es solo algo accesorio, irrelevante. En palabras de Humberto Maturana² pertenecen al estar y no al ser.

Parecería que estamos hechos para la plenitud de las cosas bien hechas, cuando las cosas van bien no creemos necesario expresarlo. Pero, si planteamos rápidamente las quejas y los defectos, propios y de los demás. Puede decirse que defecto significa deficiencia o sea falta de algo positivo ya que su ausencia es lo que denota lo negativo, por ejemplo, cuando una persona impetuosa carece de paciencia o tacto. Quejarse sobre algo o de alguien es connotar negativamente su *ser*, invocando lo que falta. En la legitimación se procura resaltar lo positivo, para afirmarlo como parte de su ser y de allí permitirle construir su identidad considerando sus virtudes y fortalezas.

Para que el concepto que uno tiene de sí mismo sea alto es necesario que a lo largo de la vida los adultos significativos nos hayan proporcionado buenas imágenes de sí mismo.

Es por ello, que tiene importancia el valorar positivamente las acciones y conductas, en los otros y en nosotros. Necesitamos del reconocimiento de los demás ya que, en la interrelación se afirma nuestra identidad.

Como herramienta en la facilitación de la comunicación y prevención de la violencia, la legitimación siempre es una intervención verbal dirigida a las partes involucradas en la situación conflictiva. Intenta rescatar, resaltar aspectos positivos de las personas o de la situación para que tomen relevancia en las representaciones mentales de dichas personas.

² Maturana, H; Nisis, S "Formación humana y Capacitación" Dolrnen Ediciones S.A. Chile 1997.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Graciela Rosana Arcandibia
Supervisor Técnico
Módulo: Cívico, Administr. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Esta intervención no implica desconocer la existencia de otros aspectos en la situación o las personas. Procura generar en las personas un cambio en su percepción, flexibilizar su rigidez respecto a la situación u otros involucrados, aportar un poco de humor. Es, en general, una intervención corta.

Cooperación

Cooperar significa trabajar juntos para lograr objetivos compartidos. Cuando cooperan los individuos buscan resultados que sean beneficiosos para sí mismos, y al mismo tiempo, para los otros integrantes del grupo. Los esfuerzos cooperativos dan como resultado el esfuerzo de los estudiantes por el mutuo beneficio, de manera que todos puedan aprovechar los esfuerzos de cada uno. Hay una interdependencia más de sus integrantes. Esto quiere decir que los estudiantes del grupo sienten que solos no podrán alcanzar el éxito si no es en forma conjunta, ya que los esfuerzos de cada uno no sólo benefician al individuo sino a todo el grupo.

Crear comunidad:

Establecer lazos de confianza y amistad es también una manera de prevenir la violencia. Creando la conciencia del grupo, logramos una mirada entre las personas que facilita la tolerancia, la comprensión y el respeto mutuo. La cooperación hacia un objetivo común se consigue en la medida en que conocemos los objetivos.

En este sentido, se sugiere a los equipos docentes crear una "matriz grupal" con las/os estudiantes, lo que implica que sientan la pertenencia al grupo y a la institución educativa.

Las normas

Las normas dan marco a cualquier actividad social.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Cecilia Rocano Arancibia
Supervisora Técnica
Departamento de Gestión Administrativa y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Para elaborar normas, en el ámbito escolar, se recomienda remitirse a la Resolución de la Secretaría de Planeamiento Educativo y Desarrollo Profesional Docente N° 012/2023.

Prevenir la violencia

Establecer normas claras ayuda a prevenir la violencia, éstas deben especificarse atendiendo los distintos marcos jurisdiccionales y federales, para generar derechos.

A nivel institucional se puede armar un cuadro de situación y ver si existen espacios o momentos que sean especialmente conflictivos para diseñar estrategias de intervención en el marco del Proyecto Educativo Institucional (PEI).

Flexibilidad

Trabajar la flexibilidad permite aprender a respetar las opiniones de los demás a partir de poder ponerse en el lugar de los otros. Entender que nuestra visión del conflicto es sólo una versión del mismo y no la verdad absoluta.

Asimismo, conocer y trabajar nuestros preconceptos permite acercarse a la idea de que "mi pensamiento" no tiene por qué ser el único.

Tolerancia

Tolerar no significa esperar, creyendo que tenemos la verdad "verdadera", con paciencia, a que el otro sea algún día "iluminado" y, al fin, coincida con nosotros.

Es saber que cada uno tiene su propia versión de la vida, la situación y que lo que nos permite contactarnos es la conciencia de esta diferencia.

La tolerancia no puede ser indiferente, por no confrontar lo que no comozzo o interesa. Tampoco es evasiva en el sentido de negar el conflicto, porque su aceptación nos destruiría, sería entonces una intolerancia disfrazada.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Dpto. Pol. Adm. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Trabajar la flexibilidad permite escucharse, comprenderse y crecer juntos/as.

Reconocimiento y manejo de Emociones³

El objetivo de trabajar con las emociones es poder reconocer qué pasa en el cuerpo cuando se vive una emoción y poder entender en determinadas situaciones lo que pasa a través de decodificar esas sensaciones físicas. El ejemplo más claro se da con la ira. Poder entender que se está enojando antes de llegar al nivel más alto, o sea la ira.

Aprender a reconocerlas y a “estar” con ellas sin juzgarlas, aceptándolas como propias, es aprender a ser autónomos, a asumir el propio poder de responsabilizarnos por lo que sentimos, de construirnos a nosotros mismos y de comenzar a convertir los conflictos en oportunidades de crecimiento.

Emociones básicas

Históricamente la Psicología menciona cuatro emociones básicas: ira, miedo, tristeza y amor. Sólo al amor se le atribuye un valor positivo.

Siguiendo a Marinés Suares⁴, se plantean cinco pares de emociones básicas:

Placer-displacer

Alegría-tristeza

Calma-ira

Confianza-miedo

Amor-odio

³ Garzón Soledad y Paulero Rosaura (2004) Manuales de ejercicios sobre prevención y resolución de conflictos en el aula. Ministerio de Justicia de la Nación.

⁴ Marinés Suares. “Mediando en Sistemas Familiares” Editorial Paidós.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Opto. Control, Admisión y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGIA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

La división es meramente formal ya que en la vida no aparecen generalmente así planteadas sino entrecruzadas.

El plantear las emociones en pares, permite focalizar sobre la que se llamaría "polos positivos" que ayudan a la convivencia y a la colaboración.

Las emociones en sí no son ni positivas ni negativas, pero potenciar algunas de ellas ayudan en la construcción de un clima necesario para la paz y la resolución cooperativa de conflictos.

Una Comunicación Empática

La empatía está en la base de aquellos comportamientos con más potencial para disminuir la agresividad, la violencia y mejorar sustancialmente las relaciones sociales.

Algunos autores consideran que la empatía está estimulada básicamente por dos componentes: el cognitivo y el afectivo.

La empatía cognitiva se puede definir como "la percepción imaginativa del estado de otra persona" mientras que la empatía afectiva sería definida como la respuesta emocional del sujeto dependiente de la experiencia percibida de otros."

En la comunicación empática, la escucha auténtica favorece la comunicación ya que se promueven los afectos.

En este sentido, empatía significa receptividad y acogida del otro/a, en la medida que el/la que escucha pueda comprender por unos momentos intensamente lo que el otro piensa, siente y desea. O sea, establece una sintonía vital con él. Es por el trabajo de quien escucha que el que habla no percibe distancia, diferencia con el otro. Implica vaciarse de prejuicios, interpretaciones. Sin embargo, aunque parezca un contrasentido no es una actitud pasiva. No significa sumisión. La escucha auténtica supone una capacidad de contención del otro y de su circunstancia.



ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL



Sra. Gladys Rosano Arancibia
Superadora Técnica
Optim. Curric. y Procc.
Ministerio de Educación, Cultura y Tecnología
Prevención de Salta

///...

RESOLUCIÓN N°

453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Para poder establecer una escucha empática no hay que confrontar lo dicho por el interlocutor con las percepciones, interpretaciones, sentimientos e intenciones propios, sino que debo hacer el esfuerzo para ir yo al mundo del que habla y sentir como él.

Cuando se plantea la escucha auténtica, atenta o activa como técnica básica en la resolución y prevención de conflictos, se piensa básicamente en una escucha empática.

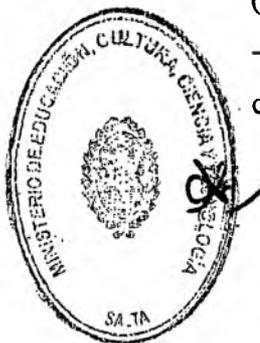
Herramientas de la comunicación:

Las herramientas de comunicación son recursos útiles para aplicar tanto en la resolución de conflictos como en la prevención de la escalada de los mismos. Entre ellas encontramos la escucha activa, el parafraseo, el uso adecuado de la pregunta, la legitimación, el lenguaje en primera persona o lenguaje yo.

1).- Escucha Activa

Es un modo de escuchar concentrados totalmente en lo que el otro nos dice con el objetivo de:

- Recibir toda la información
- Facilitar que el otro se sienta cómodo para hablar, expresarse y contenerlo.
- Generar confianza.
- Atender al lenguaje no-verbal y percibir las emociones.
- Promover un "modo" de escucha. Escuchamos "activamente" cuando lo hacemos con nuestra mente y nuestro cuerpo. Para ello ponemos atención en: mantener el contacto visual, evitar las distracciones; contener a través de la actitud postural (inclinación de cuerpo) gestural (movimiento de cabeza); escuchar en silencio (sin interrumpir, opinar), entre otros.
- Evitar las sugerencias: tener paciencia y no completar las frases del otro sacando conclusiones apresuradas, darle tiempo y esperar a que concluya lo que está diciendo.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Sra. Graciela Rosana Arancibia
Suplen.te Técnico
Dpto. Gen. Adm. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N°

453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGIA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

- Mantener la mente abierta, poner a un lado los prejuicios y preconceptos sobre lo que nos están contando.
- Registrar los sentimientos y emociones presentes en el relato, tratando de comprender los hechos o situaciones.

2. Parfraseo

El parafraseo es una intervención verbal que consiste en devolverle al hablante una síntesis de lo que ha relatado. Es fundamental tener en cuenta que el parafraseo no debe expresar las propias ideas u opiniones de quien lo realiza (debe estar libre de juicios y valoraciones). Al escuchar el parafraseo, las personas se sienten comprendidas, lo que facilita una mejor disposición para luego escuchar el punto de vista del otro.

3. Preguntas

Las preguntas son herramientas muy útiles para favorecer el proceso de comunicación. Al devolver al hablante una pregunta, estamos provocando la reflexión sobre lo relatado, esto puede también movilizar las emociones. Las preguntas no se efectúan con el fin de "descubrir una única verdad de los hechos", ni cuestionar la percepción o emociones sobre lo que se ha relatado. La adecuada utilización de preguntas facilita la obtención de información, contribuye a clarificar los significados, ayuda a evitar las suposiciones y malos entendidos, amplía la percepción del propio hablante sobre el problema, las personas o las situaciones.

Clasificación de las preguntas:

- Abiertas: se utilizan para aumentar la información (qué, cómo, cuándo, dónde)
- Cerradas: se usan para confirmar información (se responden por sí o por no)
- De replanteo: es una pregunta especial del proceso de negociación o mediación, se utiliza para redefinir el conflicto basándose en los intereses de las partes involucradas, pero, como



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisora Técnica
Dpto. Control Administr. y Procc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

la mayoría de las técnicas de dichos procesos, si-ve también utilizado en forma independiente.

- Circulares: tienen como objetivo comparar o reflexionar. Son útiles para invitar a “leer” la situación circularmente, poniéndose en lugar del otro (personas, relación), avanzando o retrocediendo en el tiempo, modificando los contextos.

Resolviendo el conflicto

En la vida cotidiana de las instituciones educativas se producen habitualmente, varios conflictos, de algunos de ellos no se toma conciencia y de otros sí. Algunos son más “serios”, otros menos, según la importancia que para cada uno tenga la situación. Ante todos ellos se elige un modo o estilo de abordarlo o enfrentarlo. Tomar conciencia de lo que se hace, permite utilizarlos adecuadamente.

Algunos de los métodos conocidos como pacíficos son:

- Diálogo y resolución espontánea
- Negociación
- Mediación
- Arbitraje
- Juicio

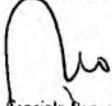
De todos ellos, tal vez los más conocidos son el **juicio**, el primero en ser sistematizado en nuestra cultura, y, el más utilizado, el **diálogo**.

El **arbitraje** es un método de resolución utilizado mayormente en el ámbito comercial o internacional. Las partes pueden fijar de antemano quién será el árbitro (esto suele hacerse en los acuerdos o contratos comerciales) o elegirlo en el momento del conflicto.

En relación a la **negociación**, ésta forma parte de nuestras vidas. La negociación se hace



ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL


Sra. Graciela Rocana Arancibia
Superior Técnico
Dpto. Cl. Administr. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta



///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

directamente entre las partes, sin ayuda ni facilitación de terceros. Es un proceso voluntario, predominantemente informal, no estructurado, que las partes utilizan para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

Teniendo en cuenta lo mencionado, se pretende que las instituciones educativas implementen procesos de negociación colaborativa, considerando que pueden resolverlo a partir de los intereses de los involucrados.

Mediación

La negociación colaborativa es un procedimiento que exige a las partes mantener un proceso comunicativo pautado, conocer y detectar sus propios intereses para poder negociar. Cuando nos proponemos enseñar a los/as estudiantes a resolver sus problemas colaborativamente tal vez se encuentren con algunas dificultades debidas a la madurez exigida desde la negociación. En este punto aparece la Mediación, pensada como una negociación asistida y enriquecida por la presencia de un mediador, o de dos co-mediadores como es el caso de las mediaciones entre pares en la escuela.

La **Mediación** es un procedimiento que permite, a través del diálogo, la resolución de una disputa. El mediador facilita la comunicación de las partes, permanece imparcial, no toma decisiones. Utiliza determinado tipo de herramientas comunicacionales para conseguir que las partes en conflicto replanteen la situación con base en sus necesidades, expresen sus sentimientos y se reparen situaciones de daño mutuo.

Algunas definiciones de Mediación son:

Según Elena I. Highton y Gladys S. Álvarez "... La mediación es un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable. Constituye un esfuerzo estructurado para facilitar la comunicación entre los contrarios, con lo que las partes pueden voluntariamente evitar el



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Srta. Graciela Rosano Arancibia
Supervisora Técnica
Unid. Círcul. Educativo y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N°

453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

sometimiento a un largo proceso judicial –con el desgaste económico y emocional que éste conlleva- pudiendo acordar una solución para su problema en forma rápida, económica y cordial...”

Por su parte, Marinés Suares dice “...El sistema de mediación se caracteriza por crear un contexto más flexible para la conducción de disputas. Este sistema tiene una práctica generalmente formalizada en varias etapas, que varían según las escuelas de mediación, las cuales adscriben a diferentes fundamentos teóricos y crean sus propios modelos. Lo característico de los sistemas de mediación es la inclusión de una tercera parte, “el mediador”, que actúa para ayudar a las otras dos partes “disputantes” a alcanzar un acuerdo, pero cuyas intervenciones no tienen la obligación de ser aceptadas por los disputantes. La decisión de entrar en este tipo de procesos es voluntaria, así como también es voluntaria la decisión de continuar en él...”

Asimismo, Christopher Moore plantea que “... La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable.”

Entonces, podemos decir sencillamente que la **mediación** es el proceso facilitador de la comunicación, ayuda a enfocar y sostener los principios de la **negociación** (separar las personas del problema, negociar con base en los intereses, etc.) **guiando** la comunicación y siendo quien dirige el procedimiento. El mediador **no** toma decisiones sobre el fondo de la cuestión, sobre cómo se resuelve el problema o qué deben hacer las partes, sino sobre la forma de llevar adelante el proceso.

Este procedimiento es el que se pretende promover y desarrollar en las instituciones educativas para ser utilizado por los estudiantes en el ámbito escolar.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Diseño, Cálculo, Análisis y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N°

453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Características de la mediación

* **Cooperación:**

La mediación privilegia y alienta la colaboración entre las partes y no la competencia por la victoria ya que proponen que ambas partes sientan que han ganado con el acuerdo al que arriben.

* **Autocomposición de las partes:**

La decisión es diseñada por ambas partes. Al tratarse de un camino en común ninguna parte impone a la otra las condiciones para el acuerdo.

* **Confidencialidad:**

El poder del mediador sobre las partes es nulo. Las partes están ahí porque así lo han decidido. Probablemente allí radica la mayor fuerza del mediador: no impone ni decide cómo termina ese conflicto. La buena fe, la confianza y el diálogo son pilares del proceso de mediación. Es por ello que las partes y el mediador deben moverse con libertad. El mediador necesita también información y hará preguntas. Frente a esto y para conservar la confianza en el proceso es que las partes deben saber que todo lo que sea dicho o todo lo que se haga en la mediación será confidencial.

* **Acento en el futuro:**

Dado que el objetivo no es sólo resolver el conflicto puntual sino mejorar la relación entre ambas partes, el procedimiento estimulará a cada parte para visualizar la resolución del problema como una oportunidad de crecimiento recíproco que favorezca su relación y comunicación en el futuro.

* **Voluntariedad:**

Son las partes en conflicto quienes deciden si quieren o no involucrarse en un proceso de mediación.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Doc. Pedag. Administ. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura y Tecnología
Presidencia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N°

453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

* **Flexibilidad del procedimiento:**

Siempre que se respeten los principios fundamentales vinculados a la voluntariedad y la confidencialidad, las reglas de procedimiento pueden flexibilizarse. Cada mediador podrá establecer reglas propias, adaptar otras respetando éstos principios y que sean coherentes con el fin de promover conductas y acuerdos cooperativos. El mediador es el único poder que tiene es el de conducir el proceso. Por ejemplo, es quien otorga la palabra y en determinados casos puede decidir que la mediación se termina.

La mediación como proceso

Se plantea que las mediaciones tienen un proceso, que empieza, se desarrolla, puede estancarse, o retroceder y terminar.

En la mediación se siguen una serie de etapas que tienen a construir el encuadre dentro del cual se produce el encuentro entre las partes. El mediador es quien guía y organiza ese proceso, con intervenciones tendientes a lograr un ámbito de cooperación donde se exploran distintas alternativas de acuerdo.

Las tareas de mediador son:

- * Facilitar la discusión
- * Abrir los canales de comunicación
- * Traducir y transmitir información
- * Distinguir posiciones de intereses
- * Contener las emociones de las partes
- * Crear y preservar un ambiente confiable

El rol del mediador es el de facilitador de la comunicación, ayuda a enfocar y sostener los principios de la negociación tales como separar las personas del problema, negociar con base



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Sra. Graciela Rosana Arancibia
Supervisora Técnico
Dpto. Orient. Pedagógico y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...

RESOLUCIÓN N°

453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

en los intereses, etc. pautando la comunicación y siendo quien dirige el procedimiento.

Para ello, al comenzar con el encuentro de mediación, el mediador explicará el procedimiento y fijará determinadas reglas a seguir durante todo el proceso. Las partes deben manifestar si están de acuerdo en aceptar esas reglas ya que de no ser así no se podría iniciar la mediación.

Estas son algunas de las reglas que deberían figurar en el inicio:

1) Voluntariedad: La concurrencia y la permanencia de las partes en mediación es voluntaria, por lo tanto, éstas como el mediador, en caso que así le crea conveniente, pueden en cualquier momento poner fin al proceso.

2) Imparcialidad: El mediador es imparcial, no representa a ninguna de las partes, sólo controla los aspectos procesales de la mediación.

3) Confidencialidad: lo que se converse en el ámbito de la mediación será confidencial. El mediador puede reunirse en privado con cada parte, la información que así obtenga será confidencial.

¿Quién puede ser mediador?

Cualquier docente, estudiantes, directivo, que esté dispuesto a prepararse especialmente a través de una capacitación. Es necesario considerar las cualidades personales.

✦ Pensando la planificación escolar

Espacios curriculares⁵ sugeridos para trabajar la mediación como herramienta de prevención de conflictos para Educación Secundaria.



⁵ Los espacios curriculares sugeridos son los mencionados en el cuadro de Pág.29, aunque institucionalmente pueden incorporarse otros.

**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**

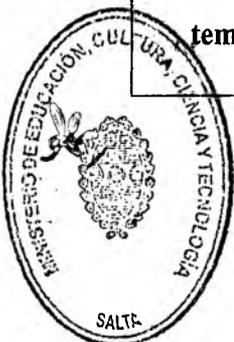


Sra. Graciela/Rosana Arancibia
Supervisor Técnico
Dpto. Control, Administr. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGIA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Ejes Temáticos	I- Comprensión del conflicto	II.- Habilidades sociales para la Prevención de los conflictos	III.- Métodos alternativos para la resolución de conflictos. La Mediación.
Contenidos	Las situaciones de violencia en la escuela. Conflictos. Origen de los conflictos. Tipos de Conflictos. Elementos de los conflictos. Hacia una perspectiva del Conflicto. Percepción. Tolerancia. Flexibilidad. Cooperación. Convivencia.	Reconocimiento de las emociones. La Comunicación. Barreras/obstáculos en la comunicación. Habilidades comunicativas. Estrategias de la comunicación: Escucha activa, parafraseo, preguntas.	Los procesos de resolución de Conflictos. Métodos alternativos para la resolución de Conflictos. La Mediación. Características. Tipos de Mediación. Ventajas. Principios. La Mediación entre pares. Aplicación de sus técnicas y proceso.
Espacios Curriculares	Formación Ética y Ciudadana	Lengua/ Formación Ética y Ciudadana	Integración de los contenidos. Formación Ética y Ciudadana. Lengua. Educación Física. Aplicación de técnicas. Simulación
Espacio temporal	2 hs cátedra en cada espacio curricular: 2 hs en FEC,	4 hs cátedra en cada espacio curricular:	4 hs cátedra entre los tres espacios curriculares:



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Sra. *Glaciela Rosana Arancibia*
Supervisora Técnica
Dpto. de Asesoría Administrativa y Procc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

	2 hs en Educación Física.	4 hs en Lengua. 4 hs en FEC	FEC, Lengua y Educación Física.
---	---------------------------	--------------------------------	---------------------------------

Total de hs cátedras: FEC: 10 hs. - Lengua: 8 hs.- Educación Física: 6 hs

Sugerencias para la Educación Técnica y Formación Profesional

Prácticas Profesionalizantes

La Mediación como herramienta para la resolución de conflictos cobra importancia en las Prácticas Profesionalizantes de todas las Especialidades de la Modalidad Técnico Profesional de Nivel Secundario, ya que se vincula con los futuros campos ocupacionales de los egresados.

En estos campos ocupacionales se establecen relaciones interpersonales y; la mediación como proceso de enseñanza y aprendizaje en la institución educativa, fortalece el perfil generando experiencias de aproximación al mundo del trabajo y otorgando el sentido que tienen estas prácticas para promover saberes ligados al "saber hacer", al "saber ser", al "saber estar" y "convivir", que se entretujan en las configuraciones propias de la identidad técnico-profesional.

Relaciones Humanas

Considerando los diseños curriculares se sugiere articular la mediación con los siguientes contenidos: Administración del trabajo en equipos, Liderazgo y Motivación.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**




Sra. Gladisela Rosana Arancibia
Supervisora Técnica
Oficio. Ejec. Administ. y Proce.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Sugerencias para la Educación Permanente de Jóvenes y Adultos.

El trabajo curricular para la modalidad de Educación Permanente de Jóvenes y Adultos implica trabajar desde lo modular como lineamiento metodológico. En este sentido se puede trabajar la mediación a través de situaciones problemáticas para fomentar habilidades como la resolución de conflictos, promover la escucha, la empatía, la creatividad, la autonomía, la responsabilidad y el liderazgo.

Marco Normativo General

- Ley Nacional de Educación (Art. 11 Objetivos)
- Ley de Educación de la Provincia N° 7546 (Art. 6°/8°/30°)
- Ley N° 26.061
- Convención de los Derechos del Niño.
- Ley N° 26.892
- Plan Global de habilidades transferibles (UNICEF).
- ODS N° 4: Agenda Global 2030. Objetivos para el Desarrollo Sostenible. La Cumbre de las Naciones Unidas ONU celebrada en septiembre de 2015, adoptó el documento "Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible".



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



Sra. Graciela Posana Arancibia
Suplenete Técnico
Órg. Control, Administ. y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGIA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

Bibliografía

- Averbuj, Gerardo.(2007) **Violencia y escuela: Propuestas para comprender y actuar.** Editorial Aique.
- Darino, Marta Susana 4ta. reimp. (2007) **Resolución de Conflictos en las Escuelas: Proyectos y Ejercitación.** Universidad Nacional de La Plata.
- Garzón Soledad y Paulero Rosaura (2004) **Manuales de ejercicios sobre prevención y resolución de conflictos en el aula.** Ministerio de Justicia de la Nación.
- Paladino, Celia (2006) **Conflictos en el aula: Perspectivas y voces docentes.** Editorial Miño y Dávila.
- Prawda, Ana (2008) **Mediación escolar sin mediadores: técnicas y estrategias para convivir en el aula.** Editorial Bonum.
- Prawda, Ana 2da. ed. (2003) **Resolviendo conflictos en la escuela: Mediación Escolar.** Editorial Bonum.
- Programa Nacional de Mediación Escolar: Cuadernillos I, II, III, y IV. I: Marco general, II° Taller de Difusión, III° Orientación para el diseño e implementación de proyectos. IV° Orientaciones para el aula.
- Ramos Mejía, Cecilia (2003) **Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa.** Editorial Librería Histórica.
- Resol. 012/23 Marco General Jurisdiccional de **Acuerdos Escolares de Convivencia en Educación Secundaria, Educación Técnica y Formación profesional y Educación Permanente de Jóvenes y Adultos.** Secretaría de Planeamiento Educativo y Desarrollo Profesional Docente. Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología. Salta.
- Rozemblum de Horowitz, Sara. **Mediación en la escuela: resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente.** Editorial Aique. Buenos Aires.



**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**



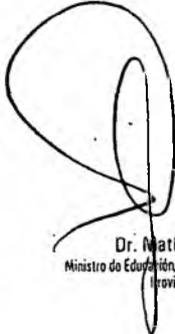

Dra. Graciela Rosana Arancibia
Servicio Técnico
Epto. Círculo, Gestión y Proc.
Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

///...
RESOLUCIÓN N° 453

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
EXPEDIENTE N° 0120140-12025/2023-0

- Ruggiero, María Laura (2014). Por qué se pelean los chicos en la escuela: Cómo se desencadenan los conflictos. Noveduc. Buenos Aires.
- Steindl, Nora (2010) Tutoría y prevención de situaciones de violencia: Intervenciones y prácticas de ciudadanía. Noveduc. Buenos Aires.





Dr. Matías A. Cámpa
Ministro de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta