



# E1 Acuerdo

Año XXVII - Número 102

Diciembre 2023



# Sumario

---

## Editorial 01

**El perfil de la mediación tras la  
pandemia: una perspectiva desde Texas**

Walter A. Wright

## 03 El valor de la palabra y la escucha

Daniel J. Bustelo Elicabe Urriol

## Docencia y mediación 08

Mario de Almeida

## 11 Luces y sombras

**de la mediación virtual**

María Alba Aiello de Almeida

## Mediación-meditación 16

**(Vinculación posible y acertada)**

Natalia Janet Juarez

## 20 Prácticas restaurativas como alternativa institucional a la violencia escolar

Jaime Oswaldo Pacheco Cueva

---

### Propietario-editor responsable

EQUIPO IMCA ASOCIACIÓN CIVIL  
Riobamba 331 2º piso (C1025ABG)  
Buenos Aires, Argentina  
(+5411) 4374-6119  
info@equipo-imca.com.ar  
www.equipo-imca.com.ar

El Acuerdo | N° 102, año XXVII,  
diciembre 2023

### Directores

Walter A. Wright  
Mario de Almeida

### Corresponsales

Alicia Garayo (Neuquén)  
Verónica Pino (Mar del Plata)  
Cristina Camelino (La Plata)

### Diseño y diagramación

Rafael Beláustegui  
rafaelbelaustegui@gmail.com

Propiedad intelectual: en trámite

Se autoriza la reproducción total o parcial citando la fuente. Las opiniones vertidas en las notas firmadas son de exclusiva responsabilidad de los autores.

## Editorial

### El perfil de la mediación tras la pandemia: una perspectiva desde Texas

Por Walter A. Wright\*



Hace varios años, al escribir una editorial para *El Acuerdo* antes de la pandemia, pensé en la mediación principalmente como un proceso presencial. Mis amigos en Texas que mediaban regularmente mantenían despachos privados —algunos sencillos, otros elaboradamente decorados— para recibir a sus clientes de mediación. Los centros comunitarios de mediación también mantenían oficinas para recibir a las partes en conflicto que usaban sus servicios. En mi propio ejercicio como un mediador externo de oficinas públicas federales, no mantenía una oficina para mis mediaciones porque usualmente tenía que viajar a las ciudades y pueblos donde vivían las partes en disputa y conducir mediaciones presenciales. Yo mediaba casos por teléfono cuando las partes vivían en distintos lugares de los Estados Unidos, pero nunca había escuchado de una plataforma de comunicaciones como Zoom.

Algunos años después de escribir esa editorial anterior, el perfil de la mediación ha cambiado enormemente en Texas. Cuando la pandemia del Covid-19 llegó en 2020, todos los mediadores texanos interesados en la supervivencia de sus ejercicios tuvimos que aprender a mediar virtualmente. Debido a la escasa reglamentación de la mediación en Texas, el cambio se llevó a cabo casi inmediatamente. Al principio, el uso de una plataforma como Zoom para mediar nuestros casos pareció

un cambio temporal; pensamos que la mediación presencial regresaría con el regreso de la vida “normal”.

Pero con el paso del tiempo, nos dimos cuenta de que el cambio a la mediación virtual sería más permanente. A muchos clientes les gustaba la conveniencia de no tener que viajar cortas o largas distancias para participar en sus mediaciones, y apreciaron las economías de dinero y tiempo que realizaron. Los mediadores también se dieron cuenta que no tenían que mantener despachos para sus mediaciones si se hicieran virtualmente. Por estas razones y otras, cuando la pandemia comenzó a remitir, el uso de la mediación virtual no experimentó una reducción paralela.

Actualmente, la mediación virtual sigue como la manera principal de conducir mediaciones en Texas. Algunos mediadores han mantenido sus despachos, y brindan mediaciones presenciales a sus clientes, pero muchos insisten en mediar virtualmente. Varios de los mediadores texanos más activos han cerrado sus despachos completamente, y no acuerdan mediar presencialmente salvo que las partes en disputa provean del espacio físico. Los centros comunitarios de mediación siguen manteniendo sus despachos, pero algunos consideran reducciones en el tamaño de sus espacios debido a la reducción en mediaciones presenciales. Hoy en mi propio ejercicio, medío casi exclusivamente para

los centros comunitarios de mediación, y todas las mediaciones que he hecho desde el inicio de la pandemia han sido virtuales. ¡Cómo han cambiado los tiempos!

Cualquier transformación social o profesional trae beneficios y costos. En un artículo perceptivo publicado en este número de *El Acuerdo*, la Dra. María Alba Aiello de Almeida describe las “luces y sombras” de nuestro nuevo mundo virtual, y aclara que la experiencia de Texas no es única. Otros autores distinguidos han escrito artículos interesantes sobre varios aspectos

de la resolución pacífica de disputas y las habilidades necesarias para ayudar a lograr resoluciones mutuamente satisfactorias. Con el Dr. Mario de Almeida, el codirector de esta revista, esperamos que todos nuestros lectores gocen de este número de *El Acuerdo*.

---

\*Codirector de *El Acuerdo* y profesor titular del Programa de Estudios Jurídicos del Departamento de Ciencias Políticas de la Texas State University, San Marcos, Texas.

ONLINE

## ESPECIALIZACIÓN EN MEDIACION FAMILIAR

60 horas homologadas por el MJDHN

ABIERTA LA INSCRIPCIÓN

### EQUIPO DOCENTE:

María Alba Aiello de Almeida,  
Verónica Pino, María Gimena Funes,  
Daniel J. Bustelo Elicabe Urriol.

**Con la participación de:** Lisa Parkinson,  
Walter A. Wright, Antonella Andretolla  
y Oscar Ortiz.

- Modalidad virtual por  zoom
- Actividades sincrónicas y asincrónicas

Informes e inscripción  
[info@equipo-imca.com.ar](mailto:info@equipo-imca.com.ar)



# El valor de la palabra y la escucha

Por Daniel J. Bustelo Elicabe Urriol\*



En el libro recientemente publicado por Ed. Astrea en Argentina y Ed. Sepin en España titulado *Función Mediadora*, he elegido tratar el tema del valor de la palabra y la escucha en el mundo actual y cómo influye en esta función mediadora.

Entiendo el tema relevante, pues no se discute que los sujetos de toda mediación son seres humanos hablantes y que la palabra es el medio necesario para que la mediación prospere. Sin embargo, poco se escribe desde la mediación en relación a este tema.

La mediación es una función que se caracteriza por el saber que no se sabe nada de los participantes en el proceso de mediación y que no se sabrá, pues es un conocimiento de imposible adquisición por las características de esta función y que por lo tanto el/la mediador/a no es un sujeto del saber ni dispone de un saber referencial, sino un medio a través del cual los participantes pueden apropiarse de su decir, escuchar y decidir.

Este escuchar a los participantes, junto con otros aspectos que intento exponer a lo largo del libro, es lo que les permite a ellos apropiarse del conflicto, del lenguaje que usan y de la responsabilidad de elegir hacer algo con él. Que se escuchen es a donde se llega, no un presupuesto de inicio.

Me fue necesario indagar en nuestra característica de seres humanos hablantes. ¿Por qué la palabra tenía esa facultad de

producir en quien la escuchaba y en quien la emite esas reacciones emocionales, discursivas y de encuentro y desencuentro? Trabajamos cotidianamente con esto elementos en las mediaciones, pero entendí que nos faltaban conocimientos respecto de esta relación de la palabra con las personas. Dábamos por obvio y conocido y nos centrábamos más en las técnicas y herramientas a usar sin realmente saber porque se producían los efectos en ocasiones esperados y en otras muchas no.

La inducción de respuestas, por medio de preguntas formuladas consciente o inconscientemente para obtenerlas, la manipulación en la dirección del acuerdo y muchas más cosas que ocurrían en la mediación se producían sin realmente saber por qué. De allí, mi indagación en los temas siguientes.

## Dimensión del lenguaje

Es debido al descubrimiento de la importancia constitutiva que tiene en el ser humano la dimensión del lenguaje, hecho inaugurado por el psicoanálisis y luego conceptualizado por otros autores como Jean Claude Milner, Giorgio Agamben, que el llamado don de la palabra es necesario reformularlo, en otros términos.

No se trata de un privilegio que unos seres vivos tienen sobre otros.

Se trata que la palabra tiene una función más importante que de comunicar algo a alguien. El ser humano es hablante y esto es lo que lo hace único. La palabra permite la representación simbólica. Esta posibilidad de nombrar, de transformar en existente los pensamientos a través de la palabra constituye aquello que nos hace únicos e insustituibles.

El ser humano está sujeto y determinado por el lenguaje y que si bien dispone de la palabra para desplegar sus vínculos bajo una aparente autonomía de sus decisiones y elecciones conscientes y voluntarias, la verdadera potencialidad de la palabra está en que ésta despliega una actividad en forma autónoma (de nuestra voluntad) y oculta, poniéndose de manifiesto de múltiples formas aunque la más asequible y cotidiana son los lapsus linguae, los sueños, el chiste y los actos sintomáticos o casuales de la vida cotidiana.

Es por tanto necesario para que la función del mediador/a sea operativa, comprender el alcance de la intervención como tercero. Como el/la mediador/a no puede despojarse de su subjetividad, tampoco puede ser objetivo.

En primer lugar y, sobre todo, hablar es un expresar. El decir exterioriza, dando existencia a lo que pensamos y sentimos. Lo no dicho no existe. Pero a su vez, no todo puede ser dicho. Siempre quedan cosas por decir.

Por lo tanto, siempre en nuestro hablar es un traer hacia el presente eso que decimos, pero a su vez es enviarlo hacia el futuro pues no se agota en el decir, provoca en quien lo dice y quien lo escuche algo que va hacia el futuro. La resonancia.

Al nacer todos somos aptos para aprender cualquier lengua, pero el en-

trar en el lenguaje será aquella con la que nos recibieron, la lengua materna.

Cuando hablamos los hacemos con palabras, significantes. Pero ningún significante se significa a sí mismo, por lo que necesito de la apoyatura de otros para poder referirme a algo. A su vez los significantes van cambiando por los cambios sociales y culturales.

Cada palabra tiene para cada uno/a una representación única. Es el significado que cada uno/a le da a esa palabra. Evoca hacia el pasado y hacia el futuro.

Este hecho de que exista un significante y un significado, hace del uso de la palabra un proceso complejo para llegar a producir un encuentro con el otro/a. El otro es necesario porque hablar implica tanto decir como escuchar.

Esa palabra escuchada tiene para cada uno una resonancia personal y única.

La lengua materna nos transmite cultura, ritos, valores, pertenencia a un grupo. Nos incorpora al lazo social en el cual venimos al mundo. La ubicación del espacio-tiempo de este proceso también tendrá su influencia. Pero esta transmisión no es ni lineal, ni continua ni causal. Es cuántica<sup>1</sup>.

Por eso es que este proceso es único para cada ser humano.

El fin de hablar es hacerse escuchar por el otro. Cuando alguien habla para no hacerse escuchar, el otro no existe porque no le interesa hacerse escuchar. Esto lo vemos muy habitualmente en la mediación. Nos hablan a nosotros/as con total ignorancia del otro/a participante. La función mediadora consiste en ir haciendo presente a los

---

<sup>1</sup> La física cuántica muestra que las relaciones causales de la física clásica no existen. Es probable que a "a" le siga "b" pero no es seguro. Se sabrá recién después de que pase. Esta transmisión a la que me refiero, también se sabrá después de que pase

participantes entre ellos, hasta que lo que digan sea con intención que le escuche el otro/a y no nosotros. Es decir que puedan ir pasando del hablar al decir.

Es así que hay una solidaridad entre el otro y uno. Para escuchar no puedo dejar de tener en cuenta a ese otro, pero para tener en cuenta a ese otro tengo que contarme también yo para escuchar. Se entiende así porque este tema es fundamental para ejercer la función mediadora.

En Mediación que se escuchen no es el punto de partida sino es el punto de llegada. Esto toma tiempo y en eso consiste la función mediadora: crear ese espacio seguro en donde existe ese tiempo para recorrer el camino que va del hablar al decir.

Es importante hacer la distinción entre hablar y decir en la mediación, porque el decir supone el ser escuchado, se transmite algo para alguien.

## **La palabra y la escucha en el mundo actual**

Sabemos que hay gente que solo habla sin ninguna intención de ser escuchada. Nada hacen para ser escuchados porque no les interesa el otro. El otro o no existe o no se la de la categoría suficientemente valiosa como para que les interese que escuche. Este tipo de gente habla sola. No quiere tener respuestas. Las resonancias que acepta son solamente las que les producen sus propias palabras.

Este es el discurso de las mayorías dominantes que pretenden imponer un discurso único, transformar mentiras en verdades a través del control de los medios masivos de difusión y ejercer el poder por el dominio del lenguaje. Han desarrollado en la post verdad, mecanismos técnicos y

científicos para que a través de las redes sociales y los algoritmos y los *focus group*, la forma de que una mentira sea recibida por aquella gente que saben que estará dispuesta a creerla y de esa forma cuando una gran cantidad de gente la considera verdadera, se transforma en verdadera. No importa si lo es o no. Me recuerda el título de un libro: “¿Es que ya no se puede mentir de verdad?”

La modernidad pretende homogeneizar en un sentido único pues es la manera de poder direccionar con un mensaje a una masa.

Las redes sociales promueven la comunicación, pero ¿qué calidad de comunicación? Todo rápido y breve, pues ya casi no se lee, y poco se escucha. No hay tiempo ni interés para nada que nos tome tiempo. La rapidez es una de nuestras nuevas religiones.

En todo este contexto de nuestra realidad actual, se puede comprender que la misma nos atraviesa a todos/as y atraviesa todos los lazos sociales, incluidos los familiares. Ni que decir en la Mediación en donde la palabra, la verdad y la confianza son elementos esenciales para la vida de la misma.

Quitar las resonancias propias que hacen a las identificaciones que han constituido a cada una de esas personas es quitarles el sostén simbólico, lo que hará más fácil y menos complejo el direccionamiento de la mediación. Es por eso que es imprescindible generar el espacio seguro para que los/as participantes se puedan sentir con derecho a expresarse sin censuras o normas previas.

En el libro les invito a que reflexionen este tema, pues de esta manera el lenguaje puede quedar reducido a meros códigos. Entonces, si debemos portarnos bien, si debemos portarnos educadamente, debe-

mos respetar los turnos para hablar y todo esto lo dirige la persona mediadora, ¿no se estará homogeneizando el lenguaje, no se estará quitándole las particularidades, las identificaciones que para cada uno tiene?

Y al quitarle eso que los hace distintos, al quitarle eso que hace que tengan un conflicto y al querer llevarlos a conductas cooperativas, a conductas positivas, a conductas sin conflictos, lo que podemos estar haciendo es, de alguna manera, homogeneizarles el lenguaje para que así al esterilizarlo sea más fácil guiarles hacia un nuevo relato del conflicto, hacia un acuerdo.

Asimismo, introduzco un aspecto de la comunicación que dificulta la misma, ya de por sí compleja y limitada. Es que todos suponemos como es el otro/a, como va a reaccionar, como debería ser en función de nuestro supuesto y son supuestos porque nunca podemos conocer al otro. ¡Si ni nos podemos conocer a nosotros mismos en una totalidad!

Entonces como suponemos al otro escuchamos al otro desde este lugar que lo suponemos y al otro le pasa lo mismo con nosotros y como consecuencia de ellos, se producen invariablemente e indefectiblemente los malos entendidos.

Este es otro de los temas que, ejerciendo la función mediadora, tenemos que tener absolutamente claro cuando les escuchamos: Escuchar sabiendo que también nosotros tenemos supuestos que no registramos y no hacemos conscientes.

Por eso el preguntar ayudará a hacer explícito lo implícito. Nos ayuda recordar que nosotros no sabemos nada de ellos, nada, absolutamente nada y se irán sin que sepamos nada.

Lo único que podemos hacer es partiendo de que no sabemos, hacer aquellas preguntas que podrían ayudarles a que se

hagan cargo de eso que dicen y puedan elegir, en una de esas, retirar lo dicho y cambiarlo por otro decir- Responsabilizarse, subjetivar su propio discurso

A partir de ahí, obviamente toda la gestión del conflicto dejara de ser una sugerencia para ser un encuentro, una oportunidad para saber algo más de uno y del otro aun cuando sigamos siendo desconocidos.

Se tratará como vemos de renunciar a la postura de aparente seguridad creyendo que ya sabemos y conocemos para dejarnos tomar por la escucha y permitir así que tenga lugar la función mediadora.

## La igualdad y los derechos

**Una cosa es la igualdad en derechos y oportunidades y otra es la igualdad como concepto vacío.** La igualdad genérica impide que exista la libertad. Esta última solo puede ser real si aceptamos que somos todos/as distintos, únicos.

Me interesa citar aquí a Jean Claude Milner, cuando en su libro “La política de las cosas”<sup>2</sup> dice “...los seres hablantes son inconmensurables e insustituibles; esa inconmensurabilidad constituye la sustancia de sus libertades...Las libertades y las igualdades formales son las únicas que tocan lo real. Libres e iguales en derechos, es necesario y suficiente con el término “derechos” para impedir que “libres e iguales” sea contradictorio”.

Permitirnos ser cada uno únicos, trae aparejado inevitablemente el conflicto. Por eso, si ignoramos a los diferentes, haciéndoles transparente y mudos, logramos que la fantasía de la ausencia de conflictos sea posible.

<sup>2</sup> Pag. 23 y ss (Miguel Gomez Ediciones 2007)..



Por tanto, los demás no podremos ponernos nunca en el lugar del otro u otra. Este lugar que ni el mismo sujeto logra conocer en muchísimos casos. Sólo escuchando y preguntando desde la escucha se podrá ir generando el espacio en donde el hablar se transforma en decir y que los y las mediante lleguen a escucharse.

Este es el hecho transformador que permitirá la gestión del conflicto por parte de ellos desde otra perspectiva. Ya no hay invisibles, mudos e inferiores por ser distintos al discurso dominante.

No es nuestra tarea defender ni forzar desde el discurso pedagógico lo que debería ser. Esa es una tarea de la Política. Nuestra tarea es tener claro que el tema de las desigualdades es respecto al discurso dominante. Es un problema que no puede ser ignorado, pero no es un problema que requiere ser solucionado en la sala de mediación, sino una cuestión que requiere que la función mediadora haga explícita a través de las preguntas.

Por lo expuesto, entendemos que adoptar la mediación como una opción por la libertad, es la que nos corresponde para ser fieles al origen y objetivo inicial de la mediación antes que el sistema neo liberal pretenda reducirlo a más de lo mismo.

Así, reducir el presupuesto judicial destinando por tanto menos dinero público a ello les permite reducir los impuestos a los sectores más poderosos y la mediación viene a ser el paliativo a la ausencia del sistema público que es el único que permite a las minorías ser legitimadas frente al poder.

La mediación nace como una propuesta de libertad para legitimar el conflicto, las diferencias y la unicidad de cada ser humano parlante.

La mediación como la entendemos, plantea que el tema no pasa por eliminar el

conflicto, o considerarlo un problema que requiere solución, sino aceptarlo como elemento esencial de la libertad, tratando de buscar formas de su gestión que no sean la imposición, negación o manipulación.

Atribuirle a la mediación la capacidad de la resolución del conflicto nace de la confusión de tratar al conflicto como un problema a resolver y no una cuestión a plantearse y gestionar como lógica consecuencia de la libertad.

Eso lleva necesariamente a legitimar la diferencia. Y si somos diferentes debemos empezar por responsabilizarnos de quienes somos. Si queremos ser únicos e incommensurables debemos reconocernos como incompletos, carentes y necesitados.

Asimismo, si aceptamos esta premisa, claramente nos reconoceremos como que no siempre sabemos lo que queremos ni por qué lo queremos.

*Por todo lo expuesto, estimo que queda claro que la mediación es una función de escucha que permite crear un espacio seguro y con tiempo para que la palabra pueda ser dicha a partir de la legitimación y respeto en el cual cada participante haciéndose cargo de su libertad y respetando la del otro/a gestiona el conflicto en la dirección de su interés para hacer con esta gestión lo que estime más conveniente.*

---

\*Abogado Mediador. Fundador y presidente de AIEEF (Asociación Interdisciplinaria Europea de Estudios de Familia) primera Escuela de Mediación en España. Socio fundador del foro Mundial de mediación. Autor de diversas obras sobre Mediación.

## Docencia y mediación



Por Mario de Almeida\*

Hace aproximadamente 30 años en la Mesa de Entradas de algunos Juzgados Nacionales en lo Civil de la ciudad de Buenos Aires, por iniciativa de las camaristas Gladys Álvarez y Elena Highton de Nolasco, había un afiche que sugería someter los juicios en trámite a un proceso de mediación.

Aunque hubo resistencia, y la hay ahora, por parte de algunos jueces que sentían que los mediadores asumían facultades de homologar convenios con el mismo alcance que una sentencia y de muchos abogados que pensaban que con ello se les reducía la cartera de clientes, se dictó la ley.

No era para menos, el gobierno de esa etapa de nuestra historia, que todo lo privatizaba, creyó que era una forma de privatizar la justicia. Algo que nunca estuvo en el propósito de Gladys Álvarez, ni Elena Highton de Nolasco, quienes tenían muy claro que la mediación es un método que contribuye a mejorar la relaciones entre las personas y promueve la paz social.

Después de varios años ejerciendo la profesión de abogado y de haber comprobado que las sentencias siempre dejan insatisfecha a una de las partes y a menudo a ambas, he confirmado que la mediación y los demás métodos pacíficos de resolución de los conflictos, sino se consigue superar la diferencias, siempre mejoran la relación entre los involucrados.

Desde joven tuve la vocación de que en

la sociedad impere la Justicia y eso me llevó a seguir la carrera de abogacía, algo a lo que no he renunciado; ahora, estos nuevos métodos pacíficos de abordar los conflictos me estimularon el deseo de transitar una senda que nos conduzca hacia la Paz Social.

Sería una ingratitud de mi parte, si no confesase que mi mujer, María Alba Aiello, contribuyó a que al ejercicio de la abogacía y a la docencia, que fue de lo me ocupé en la vida, le agregue otra actividad, como es la de mediador.

Por ese motivo es que comenzamos a interesarnos en abordar los conflictos originados en las relaciones humanas de un modo que los mismos involucrados los superen y mejoren la convivencia y ello contribuya a mejorar el diario quehacer.

Para nosotros fue algo novedoso, pero estos métodos son tan antiguos como la historia del hombre. Cuando se origina un conflicto entre dos o más personas generalmente algún allegado a las partes interviene con el objeto de que superen las desavenencias y que se recomponga la relación.

¿Cómo fue nuestro comienzo? Un curso en la UCA, luego en Fort Lauderdale, donde conocimos a Walter A. Wright, y tuvimos la oportunidad de interiorizarnos sobre el modo en que los norteamericanos resuelven los conflictos que se originan en el seno de la sociedad.

Fue una experiencia interesante. Pero sin entrar en pormenores, solo diré que la metodología que utilizan en el país del norte, no es apropiada para aplicarla en nuestra sociedad. Ellos son anglosajones, nosotros somos latinos; ellos si alcanzan un acuerdo que satisfaga los intereses económicos quedan satisfechos, a nosotros eso no nos alcanza, generalmente necesitamos, además de la reparación económica o patrimonial por el agravio sufrido, un pedido de disculpas o lo que llamamos una reparación moral.

Cuando se sancionó la primera ley en Buenos Aires, con mucho entusiasmo publicamos nuestro primer libro. “La Experiencia de la Mediación” y poco tiempo después, cuando aún no estaba vigente la ley, constituimos el “Equipo IMCA Asociación Civil”, publicamos esta Revista, dictamos cursos en el país y en el extranjero, organizamos Congresos, siempre con mucho entusiasmo, con la esperanza de contribuir a que el ciudadano común, aquel que cumple los deberes de todo hombre de bien, pueda superar los conflictos de un modo pacífico y sin mayores perjuicios. Y publicamos obras más ambiciosas.

Pero después de más de 25 años de vigencia de la ley de mediación en la ciudad de Buenos Aires sigue siendo una preocupación de Equipo IMCA la formación de los mediadores y, como en toda profesión, la inquietud por mover los espíritus para asumir con responsabilidad y compromiso la profesión de mediador y prestar un servicio sublime a la comunidad contribuyendo a que en la sociedad la vida sea más armónica y en paz.

Lo más importante en la profesión de mediador es lograr que este profesional se haga cargo del momento que están pasando los involucrados en el conflicto, reci-

biendo a quienes acuden a él en busca de un espacio, muchas veces más que para resolver el conflicto que los aflige, para canalizar la angustia o la zozobra que los aqueja. Sea cual fuere, siempre en proporción a la causa y al daño que se le ha ocasionado.

No digamos cuando el conflicto tiene origen en una relación de familia o de amistad de los involucrados y aun en un mero accidente de tránsito. En mayor o menor medida siempre se vive una situación traumática.

No dudo que una gran responsabilidad en las eventuales fallas que pueden existir en el desempeño de la profesión corresponde a los abogados de parte, a quienes el protocolo que debe implementar el mediador para establecer un clima de confianza, otorgar el reconocimiento mutuo y devolver el protagonismo a los mediados, les produce cierta ansiedad y pretenden acelerar los tiempos; mucho más si son abogados de compañías de seguros, que han tomado el hábito de tomar la palabra antes que el requirente, pedir los datos del siniestro y el cierre de la mediación, negociar por fuera y después de unos días le piden al mediador que les firme el acta que ellos mismos confeccionaron y dan por terminado el proceso.

Por supuesto que el ejercicio de toda profesión implica contar con un instrumento para el propio sustento de la vida y, por ello, es lógico que se cobren honorarios. Es lógico que nos paguen porque trabajamos; no lo es que trabajemos para que nos paguen.

Desde esta óptica los programas que desarrollamos para la formación y capacitación de los mediadores y la elección de los docentes, tienen como objetivo no sólo desarrollar las capacidades de un tercero imparcial objetivamente efectivo en su labor;

sino desarrollar ciertos criterios pedagógicos que permitan completar una formación integral de la persona del mediador.

Tales criterios pedagógicos se basan en un buen conocimiento de las propias emociones que influyen en la escucha de sus percepciones y emociones, que permiten incluir una mirada más compleja en la actividad profesional de las personas mediadoras.

En la construcción de una conciencia crítica (capacidad para analizar el mundo y lo que cada uno hace). El verdadero saber está relacionado con la capacidad crítica del sujeto, que le permite descubrir la relación correcta entre los fenómenos, develar lo que las apariencias ocultan y percibir la realidad como totalidad. El profesional que trabaja en mediación debe ayudar a quienes atraviesan un conflicto, a analizar críticamente las situaciones con el objeto de que puedan valorarlas en sus justos límites y tomar decisiones respecto de ellas. Para ello, el profesional debe tener la experiencia de haber desarrollado en sí mismo una conciencia crítica.

Diálogo problematizador: basado en la pedagogía de la pregunta. El lugar privilegiado de construcción del conocimiento es el proceso de educación dialógica, problematizadora. En ella se crea y se re-crea el conocimiento humano a través del diálogo creador. El modelo se basa en la participación activa del sujeto en el proceso educativo; pues se llega al conocimiento participando, involucrándose, investigando, haciéndose preguntas y buscando respuestas, problematizando y problematizándose. Se trata de brindar una experiencia pedagógica susceptible de ser reproducida en el trabajo de mediación.

Debo reconocer que el resultado de la actividad docente nos ha brindado mu-

chas satisfacciones, dado que los registros de mediadores de todo el país cuentan con mediadores excelentes formados por Equipo IMCA, quienes han asumido el ejercicio de su profesión con responsabilidad, con absoluto respeto por los sujetos de la mediación y con las capacidades necesarias para ser considerados verdaderos constructores de la paz social.

Y, cuando pensábamos que estaba todo hecho, apareció la pandemia y nos obligó a organizar las formaciones y capacitaciones en formato virtual. Costó adaptarse, sobre todo para encontrar estrategias que permitieran el intercambio fructífero de experiencias entre los participantes. Sin embargo, valió la pena el esfuerzo, pues se han logrado nuevas formas de participación que han mantenido la excelencia de la tarea docente.

Sabemos que cuanto mayor esfuerzo se dedique a la formación, mejores serán los profesionales que contribuirán a trasladar a la comunidad los instrumentos de la Paz.

«Existe entre nosotros un lazo que nos une y que llamamos comúnmente solidaridad. La solidaridad es más que actos de generosidad, aunque estos son importantes; es la invitación a abrazar la realidad unidos por lazos de reciprocidad. Sobre esta base sólida podremos construir un futuro mejor, diferente y humano».

S.S. PAPA FRANCISCO

---

\*Abogado. Mediador. Docente. Presidente de Equipo IMCA Asoc. Civil. Co-Director de El Acuerdo.

# Luces y sombras de la mediación virtual<sup>1</sup>

Por María Alba Aiello de Almeida\*



Dados los avances de la tecnología, a todas las profesionales nos ocurre que se produce un efecto terremoto respecto de las prácticas tradicionales, pues sentimos que nos mueven el piso y parece que todo lo que sabíamos hacer con tanta precisión hasta ahora, de pronto cae y se modifica. Nos pasa con nuestras profesiones de base y nos ocurre también con la mediación.

Es cierto que la pandemia aceleró los tiempos y que lo que pensábamos que llegaría dentro de unos años ya se ha instalado. Pero no es menos cierto que esto que en Argentina es una novedad, en Europa y Estados Unidos viene implementándose desde hace tiempo.

Lo que interesa deslindar es de qué hablamos cuando hablamos de mediación virtual. Los autores discurren en torno a distintas terminologías: hablan de Resolución de Disputas en Red, de Resolución de Disputas en Línea, de Mediación a Distancia, de Mediación Virtual, de e. Mediación, de Mediación Electrónica.

Hoy nos interesa reflexionar, no sobre cuál es el nombre más adecuado sino de qué hablamos cuando nos referimos a lo que hemos dado en llamar mediación virtual o mediación a distancia.

Y para deslindar las áreas consideramos

que resulta útil distinguir que una cosa es mediar haciendo uso de la tecnología, en un entorno no presencial, es decir, no cara a cara; y otra muy distinta someterse a un sistema de proceso electrónico asincrónico, en el que las partes interactúan con programas armados específicamente, en los cuales cargan los datos de sus diferencias y el resultado de su acuerdo se lo brinda, en definitiva, la propia tecnología. Este último sistema se utiliza en el comercio electrónico y en muchas situaciones de consumo y a él no vamos a referirnos en esta oportunidad.

Vamos a analizar, entonces, aquellas situaciones en que, manteniendo los principios de la mediación tal como la hemos aprendido y la aplicamos, se reemplaza el encuentro presencial por el encuentro mediado a través de la tecnología.

Hemos hablado tanto sobre la importancia de la comunicación presencial dando relevancia en ella a la comunicación no verbal, que resulta muy difícil admitir que la mediación a distancia puede ser igualmente útil desde el punto de vista comunicacional.

Pensar en una relación a través de los ordenadores, podría llevarnos a considerar que sólo podríamos mantener a través de ellos relaciones meramente formales, frías, desprovistas de las emociones que los mediadores sabemos que se desarrollan en un proceso de mediación. Sobre todo, para

---

<sup>1</sup> Presentado en el II Seminario Internacional Los Desafíos de los Marc y la Mediación en Tiempos de Crisis, organizado por Todo sobre Mediación

aquellos de nosotros que tenemos algo más de cuarenta años y que la tecnología no nos resulta tan amigable.

Sin embargo, justo es reconocer que por lo menos la comunicación sincrónica no nos priva del registro de las emociones, ni de la riqueza de los gestos y las miradas.

Todo esto podemos percibirlo a través de la pantalla, de la misma forma que registramos las emociones expresadas por los actores cuando vemos una película, que hasta pueden hacernos llorar; con la diferencia que, en el caso de un encuentro sincrónico de mediación estaremos compartiendo emociones reales, de personas que están en ese momento del otro lado de la pantalla y a quienes los mediadores debemos estimular para que se comuniquen adecuadamente y puedan enfrentar las diferencias que las separan.

Nada nos impide, a través de la pantalla, formular preguntas para instar a la reflexión, legitimar a uno u otro según el caso lo requiera. La comunicación verbal está asegurada y la comunicación analógica podemos detectarla si somos buenos observadores y si utilizamos algunos métodos que permitan rescatar mayores datos. Es así que el mediador debe dar el ejemplo y mostrarse alejado de la pantalla, de modo que se vea la mayor parte de su cuerpo e invitar, en la medida de lo posible, a los mediados, a que hagan lo propio, para no quedarse sólo con la expresión de su rostro.

Indudablemente hay cosas que virtualmente no podremos hacer, como dar una palmada para reconfortar, acercar un vaso de agua o un pañuelo para enjugar las lágrimas.

Sin embargo, los mediadores somos personas creativas y capaces de inventar en cada caso nuevas formas de contener y sostener a los mediados.

Podemos utilizar determinados gestos para demostrar comprensión, acompañamiento, contención. Podemos escribir algo en el chat mientras la persona está expresándose. Muchas veces los mediados, angustiados por alguna situación, necesitan advertir que son comprendidos por el mediador y esa necesidad de demostrar empatía, que no interfiere con la imparcialidad, nos obliga a no poner cara de póker, sino a exteriorizar aquello que queremos transmitir.

Si analizamos el aspecto de la información que manejan las partes durante la mediación, trabajar en un encuentro a través de la computadora facilita la búsqueda inmediata de información faltante, con el control de todas las partes y sin necesidad de programar reuniones futuras para realizar su búsqueda. Basta con ingresar a Google y compartir pantalla.

Muchos mediadores utilizamos rotafolio para anotar las posturas relevantes de uno y otro y posibilitar así la comprensión de lo que cada uno expresa, ayudando a que cada cual se haga cargo de sus expresiones.

Muchas veces, para no estar de pie frente al rotafolio, porque según el auditorio y las circunstancias eso puede dar imagen de superioridad o dar la impresión que se quiere dictar una clase, utilizo hojas de papel que coloco en el centro de la mesa para realizar esos registros.

Ahora, en la mediación a distancia podemos utilizar la pizarra compartiendo pantalla y les aseguro que, como todo pasa en la pantalla, es mucho más difícil que las personas se distraigan o ignoren lo que se está mostrando.

“María: No soporto cuando me gritan, eso me quita la posibilidad de pensar.

Juan: Cuando discutimos sobre algo, María se encierra en sí misma y no admite ningún diálogo”.

También he tenido la experiencia de lo fluida que se convierte la comunicación con un niño a través de la pantalla, lo que la diferencia del encuentro presencial con los niños. Quizás porque ellos están más acostumbrados con el manejo de la tecnología; quizás porque al no invadir el mediador su propio espacio físico se siente más libre, lo cierto es que los niños se desenvuelven mucho más libremente en una reunión sincrónica que en una reunión presencial.

Hay otro aspecto: Cuando trabajamos en una mediación presencial, los mediados se ven exigidos a responder en forma inmediata los interrogantes que se les formulan y a expresar lo que piensan sobre los temas en discusión, muchas veces sin tener tiempo para madurar su respuesta o analizar todas las aristas del problema.

Fijar muchos encuentros presenciales sucesivos para atender a estas dificultades parece al menos contraproducente y los propios mediados no lo verían con buenos ojos. Sin embargo, en la mediación a distancia es mucho más fácil y menos traumático, proponer continuar con intervenciones asincrónicas hasta la próxima reunión, posibilitando que cada uno pueda ir elaborando sus propias respuestas, a su ritmo y vaya compartiéndolas con el mediador y con el resto de los mediados.

Incorporar la posibilidad de trabajo asincrónico en las mediaciones abre una perspectiva interesante, en la medida que cada uno a su tiempo y a su ritmo, puede ir incorporando ideas y propuestas. Lo más interesante de esto es el estímulo que este tipo de relación ejerce sobre aquellas personas más tímidas o con sentimiento de inferioridad, ya que se animan a manifestar sentimientos y puntos de vista que no se atreverían a expresar en reuniones presenciales y aún en reuniones sincrónicas.

Claro que, desde ya adelanto opinión respecto a que no comparto la idea de convertir la mediación a distancia en una suerte de mediación asincrónica exclusivamente, manejada mediante intercambio de textos escritos enviados por e-mail o WhatsApp.

Cuando hablamos de mediación a distancia queremos referirnos a ese tipo de mediación cuyos encuentros se realizan en forma virtual pero fundamentalmente sincrónica y que puede estar matizada por intercambios asincrónicos en la medida que ellos ayuden al trabajo conjunto de los mediados y a la reflexión más profunda por parte de cada uno sobre las cuestiones a tratar.

La mediación virtual debe respetar los mismos principios que rigen la mediación presencial, no hay razón para prescindir de ellos.

Entonces, debemos preocuparnos por la identidad de las personas y advertimos que ello resultará difícil de determinar si proponemos una intervención asincrónica, dado que resultará muy engorroso establecer la verdadera identidad de quien elabora la información asincrónica.

En cambio, a través de la mediación virtual sincrónica, el mediador puede fácilmente determinar la identidad de las personas que concurren a la misma, por la entrega de su documento de identidad y la confirmación de su rostro en la pantalla; mientras que se cumple con el objetivo de la mediación que consiste en un encuentro en el que los protagonistas pueden verse y oírse, garantizando la identidad de cada uno, que es controlada también por los propios interesados.

Esto solo se logra en la sincronidad.

Otro problema puede presentarlo la confidencialidad. Es cierto que por más

que pidamos a los participantes de la mediación que enfoquen la totalidad de la habitación en la que se encuentran, no podremos evitar que luego se incorpore alguien a la misma que no esté registrado como participante y que el mediador no lo ve. Sin embargo, los sistemas de videoconferencia contienen el aviso si el encuentro se está grabando o no y, desde ese punto de vista, el mediador puede controlar que no se realicen grabaciones. Por el contrario, lo que no puede controlar es que los intercambios asincrónicos no se compartan con terceros ajenos a la mediación y de ahí también, nuestra reticencia a que dichas comunicaciones sean muy frecuentes u ocupen el mayor espacio dentro del desarrollo de una mediación.

Para que no se desvirtúe el fundamento filosófico de la mediación en los encuentros virtuales, debemos recordar dos premisas fundamentales del trabajo en mediación: el desarrollo del diálogo y de la creatividad. Ellos solo pueden tener lugar en los encuentros sincrónicos, como lo afirma Franco Conforti en uno de sus trabajos.

Hablemos del diálogo y por qué éste no podría desarrollarse en un medio asincrónico: Si pensamos que el diálogo es la forma más humana de la comunicación, no podemos olvidar que ésta se desarrolla en un determinado espacio que es el “entre”.

Ese encuentro sólo puede darse en un espacio compartido, en una relación simultánea, porque allí es donde ocurrirá la interacción humana.

Este espacio donde se desarrolla la comunicación humana a través del diálogo no puede ser reemplazado por la asincronicidad.

En cuanto a la creatividad, su desarrollo tampoco sería posible si prescindimos de la comunicación sincrónica.

A través de la creatividad podemos establecer similitudes y diferencias las cuales permiten aclarar la realidad del problema sobre el cual se trabaja. Señala David Bohm que la creatividad muchas veces se ve impedida por dos bloqueos que parten de la confusión: lo que él llama la confusión simple que se da cuando alguien no entiende lo que se le explica o no puede encontrar solución a un problema y la confusión autoalimentada, que se presenta cuando la persona intenta huir a la percepción del hecho o no reconoce la existencia del conflicto y esto desemboca en un estado de ofuscación que limita la mente y conduce a la apatía y las fantasías automáticas.

Solo la mediación sincrónica permite quebrar esta situación de confusión, pues el mediador no puede trabajar para destrabarla en una relación asincrónica, ya que cada uno trabaja en la soledad de su propio espacio sin poder sustraerse por sí solo a la confusión que le aqueja.

Veamos para concluir, de una manera sintética, las luces y las sombras de la mediación virtual, que hemos enumerado.

Luces externas al proceso de mediación: cuando hay una gran distancia geográfica entre las partes y estas se encuentran imposibilitadas de concurrir personalmente; cuando se trata de conflictos de bajo costo respecto de los cuales no se justificarían los traslados, la coordinación de agendas, etc.; cuando el problema incluya diversas jurisdicciones y sea conveniente elegir una en función de la ejecución ante un eventual incumplimiento; cuando exista una incompatibilidad tal entre los mediados que no puedan reunirse presencialmente o cuando se trate de situaciones de violencia o de gran disparidad entre las partes; cuando alguno de los mediados tenga movilidad re-



ducida y le sea muy complicado trasladarse (discapacidad, enfermedad que requiera cuidados permanentes, etc.); cuando estamos atravesando una pandemia.

A todo ello se suma la ventaja que, con motivo de la pandemia, muchas más personas están acostumbradas a utilizar medios virtuales de comunicación y se ha generalizado su uso.

Luces internas del proceso: cuando se trate de personas que se inhiben en un encuentro presencial; cuando debemos incluir a los niños; porque tenemos posibilidad de compartir pantalla con una pizarra; porque tenemos oportunidad de compartir información simultánea desde Internet; porque podemos dar oportunidad de reflexionar sobre las situaciones de manera asincrónica (la tarea para el hogar), pudiendo compartir los resultados a través de correo electrónico, WhatsApp u otros medios.

Sombras: que el mediador o las partes carezcan de un manejo adecuado de la tecnología y estén más pendientes de los instrumentos que del proceso; cortes de la comunicación por fallas en la conexión a Internet; pérdida de la inmediatez; dificultad para detectar el lenguaje no verbal.

Esta enumeración en ningún caso es taxativa ni definitiva, porque todo evoluciona con la velocidad del rayo.

Sólo hemos querido señalar algunas de las cuestiones que más preocupan en el día de hoy.

Quiero terminar remarcando una aclaración que hice al principio. Una cosa son los llamados ODR, es decir, resolución de disputas on line y otra la mediación virtual. Algunos señalan que hay entre ellas una diferencia de género a especie; sin embargo, a mi parecer, muchos métodos de resolución de disputas on line no podrían

ser titulados como mediación, aunque resuelvan efectivamente los conflictos.

Cuando hablamos de mediación nos referimos a una manera específica de relacionarse las personas en conflicto, con la intervención del mediador, que se encuentra regida por determinados principios que son los que le dan sentido y validez y esto, a nuestro criterio, sólo puede realizarse a través de la tecnología, a la cual algunos ya llaman la cuarta parte de la mediación, con utilización de encuentros sincrónicos, aunque se utilice la asincronicidad en algunos aspectos, como podrían ser la recepción de la solicitud de mediación, la información necesaria para realizar las notificaciones, la recepción de la autorización para notificar el mediador, la recepción de los documentos de las partes y la realización de algunas tareas para el hogar entre encuentro y encuentro.

Aquellas negociaciones que se realizan exclusivamente en forma asincrónica, aunque compartan la colaboración de un tercero ajeno al conflicto, a mi entender no deberían ser llamadas mediaciones; si bien podemos reconocer que resultan útiles para resolver algunos conflictos específicos.

«El vínculo de nuestra humanidad común es más fuerte que la división de nuestros miedos y prejuicios».

JIMMY CARTER, EX-PRESIDENTE  
DE LOS ESTADOS UNIDOS

\* Abogada. Mediadora. Mag. en Mediación, Mediación Penal y Justicia de Menores. Co-Directora de la Maestría en Mediación Universidad de Alcalá. Secretaria Académica de Equipo IMCA.

## Mediación-meditación (Vinculación posible y acertada)



Por Natalia Janet Juárez\*

El conflicto siempre ha estado ligado al desarrollo de las sociedades. Desde que el ser humano se agrupó para vivir en comunidad ha tenido que concertar, mediar y acordar normas de convivencia. En la actualidad existen varias herramientas a aplicar en la solución de conflictos interpersonales, entre ellas está la mediación, como proceso voluntario en el que las partes intentan resolver problemas a través del diálogo y la negociación.

En esta publicación se intentará exponer las ventajas que traería aplicar la meditación a la mediación, mencionando publicaciones de distintos expertos que pusieron en práctica la meditación en su disciplina, obteniendo resultados satisfactorios. Ello es así, ya que la práctica de la mediación, en cooperación con la meditación, produciría cambios beneficiosos no sólo para las partes en conflicto, sino para los futuros conflictos que pudieran surgir, al poder desentrañar la raíz de ellos con el fin de resolverlos a través de una vía pacífica y equitativa, en un entorno de crecimiento, aceptación, empatía, aprendizaje y respeto mutuo.

La palabra meditación viene del latín: *meditatio*, y significa ‘pensar antes de actuar’. Considerar un asunto con detenimiento para analizarlo, entenderlo bien, formarse un criterio o tomar una determinación.

Por su parte, la palabra mediación viene del latín: *mediato*, y significa ‘ponerse al me-

dio de un pleito para tratar de encontrar un punto medio que pueda ser aceptado por ambas partes del conflicto’.

Aquí podemos ver como se aproxima la vinculación entre ambas disciplinas.

Es sabido que en las etapas de la mediación se busca toda la información relacionada a la cuestión litigiosa, se examinan los intereses de cada una de las partes que intervienen en el proceso, y se buscan y evalúan las soluciones posibles. Como método de resolución de conflictos, el diálogo y el entendimiento entre las partes son la base.

Los conflictos suelen tener por lo general, dos lados que se oponen, y desde cada uno de esos lados se suele creer que el otro lado tiene la culpa, sin asumir su propia responsabilidad, siendo imposible obtener de éste modo una solución al conflicto. No podríamos ser constructores de la paz sino tenemos paz por dentro.

Para poder desentrañar la raíz del conflicto, y evaluar las soluciones posibles, sería conveniente aplicar pautas, para llamarlas de algún modo, ligadas directamente con la meditación, entre las que podemos mencionar: el mantener la calma, escuchar para poder entender, acentuar lo positivo, exponer los argumentos con tacto, atacar el problema y no a la persona, evitar el juego de la culpa, centrarse en el futuro y no en el pasado, haciendo las preguntas correctas.

Ello es así, ya que en la meditación se logra un silencio interior para poder aprender a escuchar, siendo la escucha activa una parte importante en la meditación (como así también en la mediación). No podemos escuchar a los demás sino nos escuchamos a nosotros mismos.

En la actualidad, la meditación comúnmente se usa para relajar y reducir el estrés en las personas. Está considerada un tipo de medicina complementaria para mente y cuerpo.

Es necesario meditar para vaciar la mente, y así concentrarse en el objetivo que se quiere alcanzar, las acciones que lo aproximen o alejen, sustituyendo hábitos que impiden alcanzar ése objetivo.

Con la mente relajada se logra una mayor concentración, y de este modo se pueden visualizar mejor las posibles soluciones al conflicto que se ventila, reduciendo al mínimo pensamientos o sentimientos que distraen o causan tensión.

La meditación nos ayuda así a transitar las situaciones que nos causan sufrimiento y a fortalecer las cualidades que nos generan genuino bienestar.

Abogados y estudiantes de Derecho de varias partes de Estados Unidos se están reuniendo en espacios tenuemente iluminados, sentados en sillas o en cojines esparcidos por el suelo con sus ojos cerrados, y mirándose internamente a ellos mismos... observan su respiración, sus sensaciones corporales, sus emociones, y sus pensamientos... aprenden a conocer cómo funcionan sus mentes... Aunque parezca incongruente, abogados que en su trabajo profesional se enfocan en lo externo, deben comprometerse con una práctica que se enfoca en lo interno y que no se basa en el pensar, en el juzgar ni en el actuar. Fueron 70 los abogados de la oficina Hale

and Dorr LLP de Boston quienes participaron. Además, estudiantes de Derecho de las universidades de Yale y Columbia han acudido a retiros de meditación diseñados para ellos, y alumnos de otras 7 escuelas de Derecho (Denver, Miami, Missouri-Columbia, North Carolina, Stanford y otras) han tenido instrucción de meditación mindfulness en sus campus, a veces como parte de un curso de Derecho. Por eso, una vez al mes, la Escuela de Derecho de la Universidad de Georgetown hace un retiro de meditación, que dura todo el día especialmente confeccionado para abogados, estudiantes de Derecho y profesionales del mundo legal. Estudiantes de Derecho y abogados que tienen que enfrentar dos problemas mayores: el primero, los altos niveles de infelicidad, estrés y depresión. El segundo es la tendencia de algunos abogados de perder la oportunidad de proveer el servicio más apropiado para sus clientes. (Publicac. del Idealex.press el 5/1/17. Prof. Leonard Riskin. Recuperado de: <https://idealex.press/mindfulness-meditacion-para-abogados/>).

Por su parte, José Antonio Cousiño, psicólogo de la UC, con licenciatura en Filosofía y con un Máster en Ciencias en Psicología Positiva Aplicada en la University of East London, Inglaterra, consultor, terapeuta y coach de mindfulness, ha tenido mucho contacto con el mundo jurídico y considera que el trabajo que realizan los abogados es uno de los más estresantes. Si bien el estrés tiene beneficios, explica, como el de focalizar y activar, si se encuentra de forma permanente en el cuerpo trae consecuencias negativas, como dañar la capacidad de reaccionar, dañar el corazón, acortar la vida. (Publicac. del Idealex.press del 5/1/17. Recuperado de: <https://idealex.press/mindfulness-meditacion-para-abogados/>).

Por ello, en éste camino que planteo, de vinculación entre mediación y meditación, es aconsejable, que no sólo las partes sino también los profesionales que las acompañan y/o asesoran, se enfoquen como dije anteriormente, en aplicar los parámetros o pautas, si se quiere, de la meditación, para lograr una mediación lo más genuina posible. Con esto, no se pide que se efectúen cursos de meditación, aunque nada mal vendría, según lo mencionado precedentemente, pero sí podrían tenerse en cuenta y aplicarse ciertas reglas de la meditación, que como ya dijimos favorecerían a la mediación por demás.

Así, a mi entender, la meditación puede cooperar en alcanzar una solución más efectiva del conflicto.

Cada vez más psicólogos y médicos están utilizando la meditación, para tratar una variedad cada vez mayor de trastornos físicos y emocionales. Todo esto implica un reconocimiento y utilización cada vez mayor de la meditación, tanto en el área médica, como en la psicología. En Acapulco, en el Congreso Mundial de Terapias Cognitivas y Conductuales, de 1998, G. Alan Marlatt, un reconocido investigador, presentó un taller comparando la psicología budista con la terapia conductual. Y Guido Aguilar, en el mismo congreso, una conferencia y un taller acerca de la utilización terapéutica de la meditación. Los efectos clínicos de la meditación están bien documentados en la literatura. Por ejemplo, se ha encontrado que disminuye la ansiedad y el estrés de manera tan efectiva como la relajación y otras técnicas cognitivo conductuales. (Suma Psicológica, vol. 15, Nro. 1, marzo de 2008, pp. 241-258 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134212604010>).

En la página oficial de ASSA Seguros, se expone que: “El Dr. Herbert Benson, fundador del Instituto Médico Mente-Cuerpo, en la Universidad de Harvard con la colaboración de varios hospitales de Boston sostiene que “la meditación induce una serie de cambios bioquímicos y físicos en el cuerpo o respuesta de relajación. La respuesta de relajación incluye cambios en el metabolismo, el ritmo cardíaco, la respiración, la presión arterial y la química del cerebro”. (Recuperado de: <https://www.assa.es/blog-entrada/investigaciones-cientificas-sobre-la-meditacion-y-su-aportacion-a-la-salud/>).

Al meditar, se entra en contacto con uno mismo, con lo más puro del ser, es más fácil admitir las propias fallas, sin temor, e incluso lograr perdonarse y perdonar al otro, aceptando los errores y comenzando a sanar las relaciones con uno mismo y con los demás, desde una perspectiva positiva.

Debemos tener presente que el conflicto, está latente en todos los ámbitos, ya sea familiar, comunitario, escolar, penal, e incluso internacional, representa una pérdida del equilibrio, desde el punto de vista de las emociones de las personas que intervienen en el mismo. Sin embargo, el ser humano ha encontrado los mecanismos e instrumentos para recuperarse de dicho desajuste y encontrar la paz, a través de la meditación.

Así, la meditación se convierte en una herramienta fundamental y debería ser incluida, como práctica, a mi entender, en todas aquellas instituciones en las que se intente de algún modo resolver conflictos, ya sea permanente o esporádicamente, como sería la instancia prejudicial, las instituciones de beneficencia, las escuelas, entre otras, ya que las relaciones interpersonales juegan un papel importante en la niñez y adolescencia.

Por último, es importante destacar que, no debe entenderse siempre el conflicto como algo negativo, también puede ser aprovechado para salir enriquecido de la experiencia del desacuerdo, lo que nos conduce al crecimiento personal.

\*Abogada. Mediadora. Oficial de la Cámara Primera del Trabajo del Poder Judicial de Río Negro.



## MASTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN MEDIACIÓN

Título de Formación Permanente de la Universidad de Alcalá

Modalidad virtual - ABIERTA LA INSCRIPCIÓN

La Maestría está dirigida a todas aquellas personas que, desde sus distintas formaciones de origen, tengan interés por reorientarse y especializarse profesionalmente como Mediadores en cualquiera de los posibles ámbitos de intervención (familiar, educacional, comunitaria, intercultural, civil y comercial, penal), desde una formación eminentemente práctica y enfocada a la adquisición de las competencias necesarias para el ejercicio de un nuevo perfil profesional. Y para quienes ya son personas mediadoras encuentren un nuevo espacio de reflexión y crecimiento profesional en donde puedan compartir sus experiencias a través de los trabajos realizados.

La formación se impartirá online desde Argentina y contará con encuentros virtuales en tiempo real y, eventualmente, con encuentros presenciales con el profesor que corresponda.

Dictada por el Equipo Interdisciplinario de Mediación, Conciliación y Arbitraje (IMCA)



### INFORMES

+54 11 4374-6119 (fijo) | +54 9 387 602-0492 (whatsapp)

info@equipo-imca.com.ar

www.equipo-imca.com.ar

Riobamba 331 2º piso - Ciudad Autónoma de Bs As, Argentina

# Prácticas restaurativas como alternativa institucional a la violencia escolar

Por Jaime Oswaldo Pacheco Cueva\*



Las instituciones educativas son determinantes en el proceso de socialización de niños y adolescentes en los que pueden producirse ambientes propicios para las conductas violentas.

Los programas basados en prácticas restaurativas constituyen una alternativa de respuesta institucional a la violencia al incentivar procesos de comunicación asertiva, brindar herramientas para la prevención, gestión y solución de conflictos, el desarrollar habilidades sociales y sentido de comunidad en los alumnos.

Educational institutions are determinants in the process of socialization of children and adolescents in which environments conducive to violent behavior may occur.

Programs based on restorative practices are an alternative institutional response to violence by encouraging assertive communication processes, providing tools for prevention, conflict management and resolution, developing social skills and a sense of community in students.

## Violencia y socialización en las instituciones escolares

Los jóvenes se encuentran de manera permanente expuestos a fenómenos violentos, los contenidos de televisión, redes sociales y en general los medios de comunicación

masiva muestran hechos de violencia y sus efectos como situaciones normales y cotidianas.

La violencia se crea y recrea aún al núcleo familiar, las fallas de comunicación entre los integrantes de la familia producen conflictos que no encuentran soluciones positivas, afectando particularmente a los niños y adolescentes.

La escuela constituye la comunidad inmediatamente posterior a la familia, el alumno enfrenta reglas y autoridades distintas a las de su núcleo familiar, así como costumbres, creencias y valores tan diversos como los integrantes de su comunidad escolar.

La participación de la escuela es determinante en el proceso de socialización de niñas, niños y adolescentes, ya que, desde la etapa de preescolar, cada menor que ingresa al circuito educativo, aparece con su propia historia de vida y, dependiendo de su crianza familiar y el tipo o modelo de familia de donde provenga, así como del bagaje de experiencias vividas, se forjará, en buena medida, su comportamiento y la influencia positiva o negativa que ejerza sobre sus pares; de ahí que este espacio debe ser una oportunidad para crear condiciones que permitan el desarrollo sano de cada educando (Buen Rostro, 2012: 13).

En las escuelas los niños y jóvenes se ven obligados a interactuar socialmente, aprenden formas de comunicación, inte-

gración y resolución de conflictos. Cuando los centros escolares carecen de programas de desarrollo de habilidades sociales pueden constituirse como centros de generación de subculturas negativas y violentas.

La respuesta institucional a situaciones de violencia provocadas por niños y jóvenes suele ser violenta: la suspensión y expulsión son castigos institucionalizados habituales en los centros escolares.

Las escuelas responden a las malas conductas con el castigo, operan bajo la falsa expectativa de que castigo hace que los niños cambien su conducta... la diferencia principal entre las escuelas y los tribunales es que las escuelas comienzan a alienar a los ofensores a una edad temprana. (Wachtel, 2010: 97)

Cuando las respuestas a los fenómenos de violencia se limitan al castigo los ofensores se estigmatizan, se separan y crean grupos de excluidos, de no aceptados que se entienden y autodefinen como marginados. Con cada castigo refuerzan esa condición que se consolida lentamente como distintivo de pertenencia del grupo social.

Los procesos disciplinarios que estigmatizan a quienes cometen faltas de conducta, rompe transgreden los lazos relacionales. El ofensor es avergonzado ante el grupo, provocando conductas defensivas que reducen la posibilidad de reintegración.

Para los maorí, comunidad originaria de Nueva Zelanda, la forma occidental de procesar la justicia es barbárica: El hacer que el Ofensor este solo, aislado, confrontando la culpa por sus ofensas y la vergüenza que siente al estar en los ojos de su comunidad. Ellos dicen que el acusado debería estar rodeado por aquellos que lo quieren y se preocupan por él, aquellos a los que él respeta. Ellas son las personas

que pueden avergonzados de manera efectiva, y ellas son las personas que pueden ofrecer apoyo social durante un momento difícil... este es un enfoque típico de los pueblos nativos o aborígenes en todo el mundo (Wachtel, 2010: 77)

Por otra parte, los afectados, las víctimas de conductas antisociales quedan avergonzadas, expuestas ante sus compañeros como débiles, se sienten causantes del problema y son excluidos de los procesos disciplinarios que se aplican a quienes les causaron daño.

Nuestros actuales sistemas de justicia y de justicia escolar, lidian con los ofensores de una forma que hace difícil que estos se desprendan de su rotulo de "ofensores". Castigamos, multamos, reprendemos, detenemos, suspendemos, expulsamos, pero le prestamos poca o ninguna atención a la reparación del daño hecho a la víctima o a la comunidad, las estrategias de justicia restaurativa permiten a los ofensores hacer enmiendas, reparar el daño obtener aceptación y ser reintegrados a la comunidad. (Wachtel, 2011: 76)

En este contexto, las instituciones educativas son determinantes en el proceso de socialización de niños y adolescentes, en la escuela es posible incentivar procesos de comunicación asertiva, explorar cualidades positivas y desarrollar habilidades sociales para interactuar con los demás de manera positiva.

Las prácticas restaurativas, constituyen una respuesta alternativa a los complejos fenómenos de violencia en las escuelas, su aplicación institucional, tiene los siguientes objetivos:

- a) Atender de manera integral las necesidades de las personas involucradas en una ofensa. Acompañados de las personas

que les aprecian y se preocupan por ellos, encuentran un entorno seguro para conversar sobre el daño causado, sus efectos y las alternativas de reparación.

- b) Propiciar un entorno en que el ofensor tiene la oportunidad de enfrentar su responsabilidad y enmendar los daños que ha causado, evitando ser estigmatizado y excluido, de encontrar una vía de reintegración.
- c) Los alumnos y maestros generan entornos para conversar de manera preventiva sobre situaciones de violencia como el abuso escolar, identificar factores que lo detonan y construir una estrategia desde el grupo para responder a estas situaciones en caso de que ocurran.
- d) Construir comunidad: el sentido de pertenencia consolida relaciones humanas positivas, los integrantes construyen responsabilidades colectivas sobre el bienestar de sus semejantes.

En este pequeño trabajo de investigación, se analiza el origen, los principios y objetivos de las prácticas restaurativas, así como los mecanismos aplicables en entornos escolares.

## **Justicia restaurativa y prácticas restaurativas**

La Justicia restaurativa surge como una crítica al derecho procesal penal que no atiende de manera adecuada las necesidades reales de las personas afectadas por un delito: la víctima, sus familiares, amigos y las personas preocupadas por su bienestar; el propio ofensor, su núcleo familiar y social y la comunidad.

En muchos países, a raíz de la insatisfacción y la frustración con el sistema de

justicia formal, o de un interés que resurge para preservar y fortalecer las prácticas del derecho consuetudinario y las prácticas tradicionales de justicia, se han planteado respuestas alternativas al delito y a los desórdenes sociales. (ONU, 2016: 6)

Diferentes comunidades originarias han realizado prácticas de apoyo tanto a la víctima como al ofensor, con el objeto de sanar las ofensas y perdonar, basados en usos, costumbres y creencias religiosas. La comunidad menonita, por ejemplo, ha desarrollado un programa de atención de delitos basados en una interpretación bíblica.

Los elementos básicos de la concepción judeo-cristiana de justicia proporcionan, desde el margen bíblico, un modelo restaurativo que permite transformar la concepción actual de justicia. (Zehr, 1990: 280)

En contraste con los procesos disciplinarios tradicionales en que la ausencia de la víctima y su comunidad en la toma de decisiones es una característica, la justicia restaurativa involucra a todos aquellos que fueron afectados.

La justicia restaurativa es un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan un interés en una ofensa particular, e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible. (Zehr, 2010: 45).

Familiares, amigos, compañeros de clase, maestros, o cualquier otra persona que se preocupe por la seguridad, la integridad y el bienestar de víctimas u ofensores pueden participar en un proceso que antes de castigar busca atender las necesidades de los involucrados, permiti-



tiendo al ofensor y personas que se preocupan por él, enfrentar su responsabilidad y actuar objetivamente para atender el daño causado.

La oficina de la Organización de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito reiteradamente ha documentado experiencias exitosas sobre programas de justicia restaurativa que ha compartido con la comunidad internacional, exhortando a los países a desarrollar legislaciones que garanticen efectivamente la atención a las necesidades de quienes se encuentran involucrados en un delito.

La justicia restaurativa es una forma de responder al comportamiento delictivo balanceando las necesidades de la comunidad, de las víctimas y de los delincuentes. (ONU, 2006: 6).

Las víctimas requieren de un espacio para contar su historia y externar sus emociones de miedo, temor, angustia; obtener respuestas que regresen la seguridad y participar activamente en determinar lo necesario para que las cosas se solucionen. El ofensor encuentra la posibilidad de enfrentar la responsabilidad por el daño que ha causado, tomar acciones para repararlo y de reivindicarse con su familia y su comunidad.

El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, emitió la Resolución 2002/12, sobre principios básicos para la aplicación de programas de justicia restaurativa en materia penal, fechada el 24 de julio de 2012, que establece:

*Recalcando* que la justicia restaurativa es una respuesta evolutiva al delito que respeta la dignidad y la igualdad de todas las personas, favorece el entendimiento y promueve la armonía social mediante la recuperación de las víctimas, los delincuentes y las comunidades,

*Destacando* que este enfoque permite a los afectados por el delito compartir francamente sus sentimientos y experiencias y tiene por objeto atender a sus necesidades,

*Consciente* de que este enfoque da a las víctimas la oportunidad de obtener reparación, sentirse más seguras e intentar cerrar una etapa, permite a los delincuentes comprender mejor las causas y los efectos de su comportamiento y asumir una genuina responsabilidad, y posibilita a las comunidades comprender las causas profundas de la acción delictiva, promover el bienestar comunitario y prevenir la delincuencia. (ONU, 2012).

La justicia restaurativa surge como una respuesta alternativa al fenómeno delictivo que observa a los involucrados como seres humanos, vulnerables, cargados de emociones, inmersos en contextos económicos y sociales determinados, que pretende atender las causas del daño y no solo limitarse a la imposición del castigo por una conducta determinada que con frecuencia solo es el efecto de una causa desconocida y poco explorada por el sistema penal tradicional.

La aplicación de los procesos de justicia restaurativa son reactivos en el sentido de que atienden a hechos ofensivos que ya ocurrieron, sin embargo, sus principios, objetivos y prácticas han sido utilizadas con éxito de manera preventiva en entornos laborales, escolares y comunitarios, así se originó el término de prácticas restaurativas, como programa restaurativo enfocado a la prevención de conductas ofensivas y resolución de conflictos menores derivados de acciones que no constituyen un delito en términos de la legislación penal.

Podemos hacer una distinción general entre las Prácticas Restaurativas y Justicia Restaurativa. Las Prácticas Restaurativas

se originan a partir de la Justicia Restaurativa, podríamos decir que esta se centra en reparar las relaciones más que en el castigo mismo, como lo hace tradicionalmente la Justicia Penal. Así mismo la Justicia restaurativa es reactiva, consta de respuestas formales o informales a los conflictos. La evolución de la Justicia Restaurativa hasta esta fecha ha permitido ir adaptándola hasta algunas prácticas que hoy conocemos como Círculos.

Por otra parte, las prácticas restaurativas amplían su alcance hasta la prevención primaria, utilizándolas antes de que el problema ocurra.

Podemos concluir que las Prácticas Restaurativas tienen sus raíces en la Justicia Restaurativa, que es una forma de ver a la Justicia penal, que enfatiza la reparación del daño que se le hace a la gente y las relaciones en lugar de solamente castigar a los infractores (Zehr, 1990), pero que a su vez amplía la capacidad de aplicación adaptándose a más áreas de intervención. (Chicas: s. f.; 7).

## **Principios y objetivos de las prácticas restaurativas**

El Manual Sobre Programas de Justicia Restaurativa de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, considera los siguientes principios para los programas de justicia restaurativa:

- a) Apoyar a las víctimas, darles una voz, motivarlas a expresar sus necesidades, permitirles participar en el proceso de resolución y ofrecerles ayuda.
- b) Reparar las relaciones dañadas por el crimen, en parte llegando a un consenso sobre cómo responder mejor al mismo.

- c) Denunciar el comportamiento criminal como inaceptable y reafirmar los valores de la comunidad.
- d) Motivar la responsabilidad de todas las partes relacionadas, especialmente de los Delincuentes.
- e) Identificar resultados restaurativos y directos.
- f) Reducir la reincidencia motivando el cambio en los delincuentes particulares y facilitando su reintegración a la comunidad.
- g) Identificar los factores que causan el delito e informar a las autoridades responsables para que implementen estrategias de reducción del delito. (ONU, 2006: 85)

Estos principios enfatizan la participación de la víctima durante el proceso y resolución del mismo, el apoyo que se les debe otorgar desde la comunidad, señalar las conductas delictivas como indeseables, con el objeto de ayudar a la víctima a despojarse de la culpabilidad que genera el delito.

Establece que los programas de justicia restaurativa deben de ser estrategias para la reducción de los índices de reincidencia a través de un proceso que permite al infractor modificar su conducta y otorgar responsabilidades a la comunidad identificando factores causantes del delito.

Para Virginia Domingo, quien coordina el servicio de justicia restaurativa en Castilla y León España, los objetivos de la justicia restaurativa pretenden reeducar a los miembros de la comunidad en el tratamiento de conflictos y en la necesidad de otorgar una segunda oportunidad al infractor.

La justicia restaurativa parte de la premisa que los delitos causan daños al bien común, y por eso se sancionan en las normas. Cuando un delito ocurre, hay un

daño a la víctima, comunidad y al propio infractor. El objetivo de esta justicia es doble, y humaniza, por un lado, da prioridad a la reeducación, y por otro a una segunda oportunidad para hacer las cosas bien: Reparación a la víctima porque importa el daño causado por el delito.

Reintegración de la víctima y el infractor (porque deseamos un mundo con menos delitos), como dice la justicia restaurativa es un proceso constructivo y preventivo en el que se obtiene un compromiso mucho más auténtico de hacer las cosas necesarias para impedir que se produzca otro delito en el futuro. (Domingo, 2017)

Howard Zehr, identifica como uno de los objetivos centrales de la justicia restaurativa enmendar los daños causados.

Un elemento central de la justicia restaurativa es la idea de enmendar el daño causado esto implica una responsabilidad por parte del ofensor, quien debe tomar medidas concretas para reparar el daño ocasionado a la víctima (y, probablemente, a la comunidad afectada).

La obligación de enmendar el daño causado le corresponde en primer lugar al ofensor; pero la comunidad también puede tener ciertas obligaciones (hacia la víctima, pero quizás también hacia el ofensor). Para que los ofensores puedan cumplir con sus obligaciones, es probable que necesiten ayuda y apoyo de la comunidad en general.

La acción de enmendar el mal causado requiere que tratemos tanto los daños como las causas del crimen. Es lo que la mayoría de las víctimas desea también. Quieren tener la seguridad de que se están adoptando medidas para reducir los daños ocasionados por los crímenes, tanto por su propio bien como por el de los demás.

Si queremos tratar los daños y las cau-

sas, entonces debemos explorar los daños sufridos por los propios ofensores.

Las investigaciones señalan que, de hecho, muchos ofensores han sido victimizados o traumatizados de manera importante. Muchos otros ofensores se ven a sí mismos como víctimas. Estos daños y la percepción de haber sido victimizado, pueden ser factores importantes que contribuyen al crimen.

La justicia restaurativa requiere, como mínimo, que atendamos los daños y necesidades de las víctimas, que instemos a los ofensores a cumplir con su obligación de reparar esos daños, e incluyamos a víctimas, ofensores y comunidades en este proceso. (Zehr, 2010: 35-38)

Howard Zehr, destaca un aspecto poco explorado en los procedimientos disciplinarios ordinarios: el tratamiento del ofensor como una víctima. Considera que los seres humanos actúan condicionados por su historia personal, por ello resulta necesario atender las necesidades particulares de la víctima como del ofensor y la comunidad, encontrando las verdaderas causas de la conducta inapropiada.

## **Prácticas restaurativas en Instituciones escolares**

Existen diferentes prácticas restaurativas que pueden utilizarse de manera cotidiana en los centros educativos para prevenir, gestionar y solucionar conflictos, así como generar sentido de comunidad y pertenencia en los centros escolares, es conveniente utilizarlas siempre con un objetivo determinado, atendiendo a la intervención que pretenda realizarse, entre las prácticas restaurativas más utilizadas se encuentran las siguientes:

### Declaraciones afectivas:

Expresiones de sentimientos personales para solucionar conflictos. En lugar de reprender a un estudiante por infringir una norma, un docente podría identificar la conducta y expresar cómo lo hace sentir esa conducta: “Cuando todos están hablando a la vez y yo estoy tratando de darles instrucciones, me siento enojado y frustrado con ustedes.” Las declaraciones afectivas ayudan a aclarar los límites, dar retroalimentación y a desarrollar empatía. (Costello, 2011: 15)

Las declaraciones afectivas son una práctica tan sencilla como efectiva. En una cultura con lenguaje punitivo como la nuestra, los responsables de la disciplina escolar pueden mostrar empatía a los estudiantes. Es una poderosa herramienta de comunicación asertiva que educa a los estudiantes a manifestar sus sentimientos, su desacuerdo, incluso su enojo de forma positiva.

### Las preguntas restaurativas:

Las preguntas básicas para responder a los problemas de comportamiento son:

- ¿Qué sucedió?
- ¿En qué estabas pensando en ese momento?
- ¿En qué has pensado desde entonces?
- ¿Quién ha sido afectado por lo que has hecho? ¿De qué manera?
- ¿Qué piensas que debes hacer para corregir las cosas?
- Las preguntas básicas para ayudar a alguien que ha sido lastimado por las acciones de otra persona son:
- ¿Qué fue lo que pensaste al ver lo que pasó?
- ¿Qué impacto ha tenido este incidente para ti y para otras personas?

- ¿Qué ha sido lo más difícil para ti?
- ¿Qué piensas que debe suceder para corregir las cosas? (Costello, 2010:12)

Las preguntas dirigidas a quienes han realizado conductas inapropiadas permiten separar a la persona que ha cometido una ofensa del hecho en particular, le hace reflexionar respecto de sus motivaciones y las emociones en el momento del suceso, así como la forma en que su conducta pudo afectar no solo a la víctima, sino a las personas que se preocupan por ella e incluso la forma en que su conducta le afecta a sí mismo y a su familia.

Se le otorga al ofensor la posibilidad de corregir las cosas. Se abre un camino para la reivindicación, a través de la realización de acciones concretas en favor de la víctima y de la comunidad.

Las preguntas que planteadas a quienes han resultado ofendidos, les dan la oportunidad de externar sus emociones en un entorno seguro, darse cuenta de que tiene personas que están preocupados por su bienestar y que el daño que ha sufrido es inadecuado e inadmisibles, además tiene la oportunidad de participar en las decisiones respecto a los eventos que deben ocurrir para resolver las cosas.

Constello y Wachtel, sostienen que la pregunta ¿Por qué? Que con frecuencia formulan las autoridades educativas no encuentra una respuesta apropiada, simplemente porque las conductas nocivas son usualmente impulsivas e irreflexivas, de manera que el ofensor en realidad no tiene una explicación razonable.

### Círculos restaurativos:

En el círculo todos pueden mirarse a los ojos. Los estudiantes tienen igual cantidad

de tiempo y atención y aprenden a confiar el uno en el otro y a sentirse seguros.

Como los estudiantes no pueden esconderse en el círculo, todos deben de participar. Hay una cantidad increíble de estudiantes en las escuelas que se pasan días enteros sin decir palabra en las clases. Estos estudiantes pasan completamente inadvertidos. Los círculos garantizan un mayor involucramiento de todos y que los estudiantes no puedan esconderse durante todo el día.

En los círculos, los estudiantes y docentes se expresan de maneras que raramente pueden usar en otro contexto. Las perspectivas, hechos e historias que se comparten en un círculo cultivan la empatía e influyen en la conducta. Ellos y ellas asumen riesgos, tanto académica como personalmente, y hablan sobre los sentimientos, ideas-

El usar los círculos antes que nada y principalmente para establecer relaciones sólidas y de apoyo entre los estudiantes tiene un impacto significativo en lo académico a largo plazo. (Costello, 2010:25).

Los círculos son un símbolo de integración y comunidad, constituyen una de las herramientas más flexibles en el espectro de las prácticas restaurativas, a través de los círculos los estudiantes se encuentran en condiciones de igualdad, respecto al resto de sus compañeros, en un entorno de confianza y respeto, al escucharse mutuamente los estudiantes conocen las historias de vida de sus compañeros, identifican aficiones, temores e intereses comunes, crean conexiones, se propician sentimientos de pertenencia y responsabilidad compartida.

Pueden utilizarse para conversar de manera preventiva sobre conductas indeseadas en el aula, como el acoso escolar y las agresiones físicas, involucrar a los alumnos en estrategias de auto protección y diseño de estrategias colectivas de respuesta

a eventuales conductas de violencia, suele dar buenos resultados. Cuando un alumno identifica un conflicto incipiente, puede solicitar la realización de un círculo para manifestar su preocupación y buscar alternativas de solución.

Habitualmente, el círculo se utiliza para hablar discutir sobre valores, preguntas como: ¿Hay algún miembro de tu familia al que admiras? ¿Por qué? Detonan reflexiones sobre los valores que cada miembro del grupo considera relevantes, que además están incorporados a su historia de vida, este tipo de información genera respeto al interior del grupo.

Esta práctica resulta útil para reconocer a los integrantes que se han esforzado al realizar alguna tarea, proyecto o se han destacado por su desempeño académico, deportivo o artístico. Los miembros del grupo tienen la oportunidad de externar orgullo, admiración y respeto por sus compañeros, en un entorno asertivo, cuando se genera una comunicación adecuada los estudiantes se sienten libres y cómodos para expresarse.

Los jóvenes buscan integrarse, cuando creamos condiciones positivas de pertenencia, los alumnos tratan de apoyarse y gestionan de mejor manera sus conflictos.

Las prácticas restaurativas constituyen una alternativa eficaz de respuesta a los problemas de violencia en los centros educativos, sus herramientas pueden prevenir o resolver conflictos. Principalmente son una respuesta desde y para la comunidad escolar, en la que todos sus miembros pueden involucrarse y hacerse responsables del bienestar personal y colectivo.

---

\* Director y socio fundador de Mediación y Prácticas Restaurativas, S. C. México.

# EQUIPO IMCA

ASOCIACIÓN CIVIL

---



Consultora en prevención,  
administración  
y resolución de conflictos

Buenos Aires  
Riobamba 331, 2° piso  
(11) 4374-6119

Neuquén  
+54 9299 555 6876

[www.equipo-impa.com.ar](http://www.equipo-impa.com.ar)

[info@equipo-imca.com.ar](mailto:info@equipo-imca.com.ar)

