

## RESOLUCION DE CONFLICTOS EN EL AMBITO EDUCATIVO<sup>1</sup>

  
Dra. Maria Jose Justo<sup>\*2</sup>

### SUMARIO

I. Introducción .....	01
II. El porqué de la violencia: En búsqueda de algunas hipótesis .....	03
III. Definiendo conceptos: disciplina, violencia escolar y entendimiento .....	05
IV. Acerca de los acuerdos de convivencia escolar .....	07
V. La mediación como habilidad social adquirida dentro del proceso de aprendizaje .....	09
VI. Conclusión .....	10
VII. Referencias .....	11

**Resumen:** El presente estudio introduce al lector al flagelo de la violencia en las escuelas secundarias del conurbano bonaerense, configurando denuncias en los estrados de la justicia penal. De esta forma, la escuela se transformó en un espacio inseguro y distorsionando por completo su finalidad pedagógica.

**Palabras claves:** violencia escolar- indisciplina- mediación escolar- incivilidad escolar- anomia

**Abstract:** The present study introduces the reader to the scourge of violence in secondary schools in the Buenos Aires suburbs, configuring complaints in the criminal justice courts. In this way, the school became an unsafe space and completely distorted its pedagogical purpose.

**Keywords:** school violence- indiscipline- school mediation- school incivility- anomie

### I. INTRODUCCIÓN

Surge la preocupación por esta temática en virtud de mi desempeño laboral. Por un lado, como docente y, por otro, por mi función en una fiscalía especializada en lesiones, daños y amenazas en el Departamento Judicial de Quilmes.

---

1. Trabajo presentado en la Diplomatura en Gestión, Mediación y Resolución de conflictos de la Universidad Blas Pascal.

2. Licenciada en Ciencia Política (UCALP), abogada (UCSE), docente, auxiliar letrada del Ministerio público de la provincia de Buenos Aires, Mail de contacto justomarjo@hotmail.com

En las dos últimas décadas, han sido notorios los episodios de atropello, furia, agresión física y verbal de alumnos hacia las autoridades, ya sea hacia profesores dentro del aula, entre pares, dentro y en cercanías del establecimiento, así como de padres hacia docentes y/o hacia otros alumnos, compañeros de sus hijos. También se han registrado amenazas y coacciones.

Se pueden verificar estas conductas teniendo en cuenta las denuncias realizadas, si bien, al ser consultada la oficina de Control de Gestión del Ministerio público, no existen estadísticas sobre la temática en particular. Me consta que en nuestra fiscalía están ingresando, en época escolar, al menos unas cinco denuncias mensuales en relación a situaciones descritas en el párrafo anterior. Esta sede fiscal recibe denuncias de tres partidos del conurbano bonaerense, a saber: Quilmes, Berazategui y Florencio Varela. Por lo que se puede deducir, dentro del conurbano bonaerense y sus 32 municipios, podrían estar recibiendo, al menos, 1200 denuncias anuales de situaciones de violencia en las escuelas secundarias que toman estado público.

Esto nos lleva a inferir que, si sobre esa cantidad se suman aquellas situaciones de conflicto que no estarían siendo judicializadas, pero que efectivamente sucederían, la situación se torna preocupante, por lo que merece atención y medidas al respecto.

A pesar de la promulgación de la ley cuyo propósito es regular la promoción, la intervención institucional, la investigación y la recopilación de experiencias sobre la convivencia y el abordaje de la conflictividad social en las instituciones educativas de la Provincia de Buenos Aires (Ley N° 14750, sancionada en julio de 2015), en concordancia con lo establecido por la Ley Nacional N.º 26892 para la Promoción de la Convivencia y el Abordaje de la Conflictividad Social en las Instituciones Educativas, normativa que impuso la obligación de que las instituciones educativas cuenten con un acuerdo de convivencia conocido, realizado y aceptado por toda la comunidad, la conflictividad ha continuado en aumento en estos últimos años.

## II. EL PORQUÉ DE LA VIOLENCIA: EN BÚSQUEDA DE ALGUNAS HIPÓTESIS

El estudio de la comunicación humana ha sido un pilar en esta diplomatura en Gestión, Mediación y Resolución de Conflictos. La única herramienta fundamental para la mediación es el entendimiento entre las partes, el cual se logra mediante la utilización del lenguaje como medio de comprensión entre los seres humanos. “Sin comunicación, no hay negociación”, afirma uno de los padres teóricos de la mediación, William Ury<sup>3</sup>.

El lenguaje es a la vez, semántico, pragmático y sintáctico.

Se conoce como semántica al estudio del significado de los signos lingüísticos y de sus combinaciones. Está vinculada al significado, sentido e interpretación de palabras, expresiones o símbolos.

La pragmática en cambio es “el estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las condiciones que determinan tanto el empleo de un enunciado concreto por parte de un hablante concreto en una situación comunicativa concreta, como su interpretación por parte del destinatario”, con lo que se convierte en “una disciplina que toma en consideración los factores extralingüísticos que determinan el uso del lenguaje”<sup>4</sup>.

Finalmente, la sintaxis es una parte de la gramática que se encarga de estudiar la combinación y el orden de los vocablos en las oraciones. Describe la estructura del lenguaje, e incluye reglas para combinar palabras en la formación de frases. La importancia de la sintaxis en la comunicación, se basa en que orienta la construcción adecuada de oraciones, dando como resultado una expresión oral coherente.

Es dable considerar que el aspecto de mayor importancia para el entendimiento humano es la pragmática del lenguaje. Por ello los aportes del filósofo y sociólogo alemán Jürguen Habermas son interesantes de analizar en lo que se refiere al “acto de habla y consenso”<sup>5</sup>.

---

3. Rogher F., William U y Bruce P. “Si... de acuerdo! Como negociar sin ceder”. Editorial Norma, séptima reimpresión argentina 2007, pág.39.

4. Escandell, M. V., *Introducción a la pragmática*. Ariel, Barcelona: 1996, 1ª ed., 1993, pág. 13-14.

5. Vega Rodríguez, M., “Actos de habla y pragmático universal en Habermas”, *Especulo*, Revista de estudios Literarios, Universidad Complutense de Madrid, 2003, pág. 9.

Para la autora Vega Rodríguez (2003), Jürgen Habermas sostiene que “la comprensión de una oración implica la capacidad de reconocer las razones que pueden satisfacer la pretensión de que sus condiciones de verdad se cumplen”, “comprender una aserción es saber cuándo un locutor tiene buenas razones para asumir la garantía de las condiciones de verdad de la proposición afirmadas se cumplen”, “las condiciones de aceptación son así las condiciones del consenso”.

Aunque el uso de la pragmática en la comunicación es necesario para el entendimiento, no se puede llegar a eso sin utilizar a la vez la gramática, la sintaxis y la semántica.

Los aportes realizados por Christophe Clavé<sup>6</sup>, profesor de Estrategia de la Universidad de París, se centran en estudiar cómo, en estos últimos años, se ha producido un proceso inverso al efecto Flynn, que consistía en el aumento continuo año tras año de las puntuaciones del coeficiente intelectual, un fenómeno observado en la mayor parte del mundo. Clavé afirma que, teniendo en cuenta diversos factores, tales como que prevalece el mínimo esfuerzo y el lenguaje simple (todo se narra en presente, especialmente en presente perfecto, eliminando el pasado, el presente del subjuntivo y los pluscuamperfectos debido a la construcción de oraciones de menos de diez palabras), se utiliza un vocabulario básico y hay ausencia de ideas (falta de vocabulario, conexiones de ideas, sinapsis y también comparaciones críticas), todo debe ser simplificado para democratizar el esfuerzo mínimo y no hay tiempo ni para la lectura ni para la música.

Según este autor, este conjunto de factores puede resultar en que cada vez más personas no sientan la necesidad de respaldar sus creencias con argumentos racionales, lecturas que requieran tiempo o que los alejen del móvil u otras pantallas.

Así, se llega a la conclusión de que, debido al excesivo facilismo y evasión originados por la inteligencia y el conocimiento de unos pocos, lo que se creía que estaba evolucionando de manera ascendente ha comenzado a descender. Cada vez somos menos inteligentes, más básicos y más renuentes a la abstracción compleja.

---

6. Hernández R., “La simplificación del lenguaje y la pérdida del pensamiento complejo”, Revista “Cambio 16” Somos el cambio. <https://www.cambio16.com/la-simplificacion-del-lenguaje-y-el-desvanecimiento-del-pensamiento-complejo> .Consultado el 13 de diciembre de 2023.

Otro de los factores que explican la violencia es la anomia para Durkheim<sup>7</sup>, la sociedad se encarga de integrar a los individuos que la forman, de ofrecer un sistema de normas que regule su conducta. Bajo su visión, **un sistema social anómico es aquel que no logra, por tanto, esa integración y proporcionar un orden estable** que permita el desarrollo del individuo y del grupo. Ante la quiebra de este orden, tanto individuo como grupo carecen de regulación moral y aumenta el número de conductas desviadas y comportamientos autodestructivos como el suicidio. El sociólogo francés Émile Durkheim (París, 1858-1917), considerado uno de los padres fundadores de la sociología como disciplina académica a finales del siglo XIX, fue **el primer autor que utilizó el concepto de anomia** para describir cómo la falta de normas “hace inestables las relaciones del grupo, impidiendo su cordial integración.

### III. DEFINIENDO CONCEPTOS: DISCIPLINA, VIOLENCIA ESCOLAR Y ENTENDIMIENTO

En relación a lo leído en esta materia hay que hacer una distinción entre “indisciplina, comisión de delito y/o micro violencia”, todas ellas resultan ser manifestaciones de agresividad.

Desde otra perspectiva, autores como Levinson (1998)<sup>8</sup> denominan la indisciplina como el incumplimiento de las normas escolares: “(...) con la palabra incumplimiento señalo simplemente comportamientos que no se ajustan a las expectativas y actividades estructuradas por las autoridades adultas en los colegios”.

Otros estudiosos del tema realizan una serie de distinciones con respecto al problema de la violencia en las escuelas. Una de ellas es la división que ciertos autores establecen entre episodios esporádicos de fuerte impacto (homicidios, agresiones con armas, abusos sexuales, suicidios, agresiones físicas hacia docentes o directivos) y aquellas prácticas y formas de relación entre los actores educativos

---

7. Durkheim E. “El suicidio” editorial Losada pág. 225

8. Levinson (1998): “La disciplina vista desde abajo: lo que incita a la rebeldía en las escuelas de los Estados Unidos” En Revista Perspectivas, UNESCO, vol. XXVIII, n° 4, pág. 674, en Del Bono, C., coordinadora, “Violencia y Escuelas” Dirección General de Educación de provincia de Buenos Aires”, Unicef, módulo de trabajo para equipos directivos, octubre 2014, pág. 34. Disponible en [https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2022-03/violencias\\_y\\_escuelas.pdf](https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2022-03/violencias_y_escuelas.pdf)

que ocurren cotidianamente en el espacio escolar y que, debido a su repetición, pueden dificultar o incluso poner en peligro las trayectorias escolares de ciertos estudiantes. Estas prácticas incluyen insultos, burlas, discriminaciones, humillaciones y avergonzamiento, entre otras. En esta línea, se utiliza la noción de incivildades o microviolencias para referirse a estas prácticas menos espectaculares, pero más frecuentes que erosionan la autoestima. Desde nuestro enfoque, es interesante retomar dichas distinciones para preguntarnos cuáles son las formas legítimas y/o aceptables de expresar agresividad y conflicto, teniendo en cuenta que estos son constitutivos de las relaciones de poder.

Debarbieux<sup>9</sup> (1996, 2003) es uno de estos autores que trabaja sobre el concepto de incivildad, remarcando la necesidad de subrayar que no todos los comportamientos agresivos son actos de violencia cuyo fin es destruir al otro. A su vez, da cuenta de que el uso de dicho término puede traer confusiones, es decir que puede asociarse incivildades a “salvajes” o “no civilizados”, por lo tanto, emplea el término micro violencias y advierte que estas no deben ser banalizadas o subestimadas para ocultar, por ejemplo, el conflicto subyacente dentro de la escuela, ya que entonces pueden transformarse en una variante de la violencia simbólica. El debilitamiento del sentido de la escuela dentro del contexto social, su deslegitimidad de la institución educativa, implica la pérdida del consenso ideológico alrededor de lo que la ley significaba. Este consenso permitía claridad y legitimidad en la imposición de la norma, fundando la “disciplina blanda” y la posibilidad de “negociar”.

En este trabajo, intento estudiar aquellas situaciones que son denunciadas y consideradas como delitos, tales como lesiones, daños y amenazas, para evaluar si podrían ser resueltas y gestionadas mediante un proceso de mediación.

Se identifican tres herramientas esenciales para resolver conflictos: entendimiento, normativa y acuerdo.

---

9. Debarbieux, E. (1996): La violence en milieu scolaire. 1- État des lieux. 3<sup>e</sup> édition. Paris: ESF En Revista Perspectivas, UNESCO, vol. XXVIII, n° 4, pág. 674, en Del Bono, C., coordinadora, “Violencia y Escuelas” Dirección General de Educación de provincia de Buenos Aires”, Unicef, módulo de trabajo para equipos directivos, octubre 2014, pág. 34. Disponible en [https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2022-03/violencias\\_y\\_escuelas.pdf](https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2022-03/violencias_y_escuelas.pdf)

Previamente, analicé el nivel pragmático de la comunicación, ya que resulta indispensable para el entendimiento humano. Para lograrlo, contar con la riqueza de vocabulario, la gramática, la sintaxis y la semántica son condiciones necesarias.

También es necesario contar con un marco normativo social para lograr el entendimiento, dialogar y poder escuchar al otro de manera efectiva. La escucha efectiva implica que el individuo cuente con empatía, la capacidad de ponerse en el lugar del otro y llegar a una compenetración emotiva con otros seres humanos. Asimismo, la asertividad nos ayuda a comunicar de manera clara, directa, decidida y oportuna los sentimientos, necesidades, deseos e ideas propias, expresando lo que se cree, siente o piensa. Además, es necesario practicar la escucha activa, prestando atención y mostrando interés genuino en lo que el otro dice, sin juzgar<sup>10</sup>.

Paillet y Amtutz<sup>11</sup> (2005) nos dicen que la mediación “es un proceso voluntario en el cual un tercero neutral mediador facilita comunicación entre dos o más personas para que logren llevar adelante una negociación colaborativa con el objeto de zanjar el conflicto que enfrentan con el menor costo de tiempo y desgaste emocional y así llegar a un acuerdo satisfactorio para todos los participantes”.

Hasta ahora he centrado este trabajo en conceptos como: lenguaje y comunicación, anomia, violencia escolar, mediación de conflictos.

#### **IV. ACERCA DE LOS ACUERDOS DE CONVIVENCIA ESCOLAR**

A partir de la crisis económica y social del año 2001, surgió todo un movimiento de cambio a nivel de legislación escolar. Así, en el año 2006, se promulgó la nueva Ley Nacional de Educación N° 26206 y la Ley de Educación de la Provincia de Buenos Aires N° 13688.

---

10. Justo, M. J. y Laghezza M. “La construcción de la democracia a través del trabajo y de la ciudadanía”. Editorial tercero en discordia, septiembre 2020, pág. 147.

11. Peillet M., Amtutz J. y Mazzamartani E. “Pedagogía de la Paz”, Bica C. E. M, 2005, pág. 30, en Buriano, M. S., tesina titulada “El valor de la mediación escolar en la convivencia educativa. La experiencia en la Escuela Secundaria N° 11 de ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos”, Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, diciembre 2011.

Estas leyes establecen, entre otras disposiciones, que la educación secundaria sea obligatoria, una cuestión no menor, ya que la permanencia de los alumnos dentro de la institución educativa debe ser sostenida. Ahora, la responsabilidad de contener a los estudiantes dentro del sistema recae tanto en los padres como en las autoridades.

Atendiendo a esto, también se ha tenido que pensar en formas alternativas a posibles sanciones, ya que las expulsiones ya no son posibles.

Respecto a los acuerdos de convivencia, tienen su antecedente histórico en la provincia de Buenos Aires, emanados de las resoluciones de la Dirección General de Escuelas de la Provincia de Buenos Aires: N° 1593/02, donde se comenzó a desarrollar una nueva modalidad en la resolución de conflictos y en el concepto de disciplina, incluyéndolos en un marco integral de convivencia. Así, surgió la idea de los Acuerdos Institucionales.

En mayo de 2009, el sistema educativo de la provincia aprobó la Resolución N° 1709, ya que era necesario actualizar la concepción y las prácticas establecidas por la reglamentación anterior. En los acuerdos anteriores, aún existían sanciones excesivas con respecto a los alumnos, lo que no garantizaba su continuidad dentro del sistema.

Esta última reglamentación abre la posibilidad de que las escuelas conformen Consejos Institucionales de Convivencia, donde participen todos los sectores de la comunidad educativa mediante un llamado a la participación: alumnos, autoridades, profesores, personal auxiliar, padres y equipo de orientación escolar.

El documento debe ser público y democrático, constituido a partir del diálogo con todos los sectores, teniendo como objetivo central la enseñanza y no la sanción, sino la utilización de acciones reparadoras.



## **V. LA MEDIACIÓN COMO HABILIDAD SOCIAL ADQUIRIDA DENTRO DEL PROCESO DE APRENDIZAJE**

Habilidad, del latín “habilitas “, hace referencia a la maña, facilidad, aptitud y rapidez para llevar cualquier tarea o actividad. El “saber hacer” es necesario y aún más dentro del contexto social.

La mediación, como técnica para resolver el conflicto entre las partes, funciona como un proceso auto componedor y como una forma de hacernos responsables de la resolución de nuestros propios obstáculos en la vida de convivencia. Promueve valores como la cooperación, la solidaridad, la empatía y la responsabilidad en la búsqueda de soluciones. Por ello, esta técnica debe ser enseñada, aprendida y practicada por docentes, alumnos y autoridades desde el inicio de su actividad en el aula.

La resolución de conflictos mediante el diálogo tiene como objetivo final la creación de valores y habilidades entre pares, orientados hacia la convivencia ciudadana. Enseñar desde temprana edad que el conflicto es inherente a la naturaleza humana y que podemos gestionarlo de manera viable es fundamental. La mediación se presenta como una posibilidad constructiva para resolver conflictos.

Todas las organizaciones deben buscar formas de gestionar y lidiar con las disputas propias que surgen en las relaciones humanas. La presencia de estos obstáculos no gestionados trae consigo graves consecuencias, como el despilfarrero de tiempo, el ausentismo y la pérdida de autoridad. Sin embargo, si logramos convertirlos en una oportunidad, podemos canalizar esa energía para buscar el encuentro entre las partes.

Es crucial establecer instancias programadas de diálogo para construir confianza entre las partes y alcanzar consensos, analizando el conflicto, sus causas y consecuencias.

En la actualidad, se habla de la necesidad de formar personas con habilidades blandas, lo cual implica ser proactivo, tener habilidades sociales y de comunicación, liderazgo, autoconocimiento y empatía, así como la capacidad de trabajar

en equipo y aceptar la diversidad en todas sus formas. El manejo del conflicto es, sin duda, una herramienta valiosa para la sociedad actual.

## VI. CONCLUSIÓN

Comencé este trabajo con la firme convicción de reunir mi experiencia tanto en mi función como docente en escuela secundaria como en llevar adelante investigaciones penales preparatorias en relación a delitos como lesiones, daños y amenazas.

He observado en estos últimos años un crecimiento significativo de estos delitos en el ámbito escolar, tanto dentro como en las inmediaciones de las instituciones. Estos conflictos involucran mayormente a estudiantes, que también son menores de edad, y los casos suelen terminar sobreesidos, según pude determinar al consultar con personal de la justicia penal juvenil.

En el caso de nuestra fiscalía, estas causas tampoco pueden desarrollarse, ya que las escuelas no brindan información sobre los niños y adolescentes alumnos, quienes están protegidos por la legislación internacional a la que hemos adherido en el ámbito constitucional.

Lo expuesto concluye con la falta de alguna forma de valoración negativa de acciones violentas por parte del alumnado. No hay sanción ni restauración del daño provocado.

En atención a lo expuesto, se propone la creación de algún mecanismo de mediación en la escuela, construido en etapas y de manera gradual, donde participe toda la comunidad educativa, en vinculación con el departamento judicial y las denuncias que este asista. De esta forma, se trabajaría de manera conjunta, combinando la justicia y la escuela, para que la comisión del delito sea considerada un hecho con desvalor y, al mismo tiempo, pueda gestionarse el conflicto, ya que la situación actual de “no pasar nada” resulta ser mucho más peligrosa y tensio-nante para el sistema socioeducativo. Por lo tanto, al establecer un vínculo entre ambas instituciones, se podría realizar un seguimiento respecto al acuerdo abordado con un mayor poder de cumplimiento de la norma.

También resulta difícil para la justicia aplicar medidas restrictivas tanto para alumnos como para docentes y padres, ya que entran en juego conflictos de derechos, tales como el derecho a estudiar, aprender, trabajar, y el derecho a proteger la vida y la integridad de las personas. En abril de 2022, se conoció una medida de restricción de acercamiento hacia la Escuela Normal 2 de la ciudad de La Plata y hacia la persona de una alumna en relación con un estudiante que estaba denunciado por acoso. Dicha resolución fue la única solución que pudo llevar a cabo el juzgado de garantías interviniente, con escasos antecedentes jurídicos.

Tras analizar algunos acuerdos de convivencia, noté la falta de mecanismos para resolver los delitos, haciendo referencia a los marcos legales ya estudiados, así como a la Ley para la Promoción de la Convivencia y el Abordaje de la Conflictividad Social en las Instituciones Educativas, que resulta ser simplemente un conjunto de buenos deseos sin definir acciones en la dinámica práctica.

Indudablemente, es condición sine qua non retomar la instrucción en práctica del lenguaje desde el nivel inicial para contar con ciudadanos capaces de poseer un vocabulario rico y desarrollar pensamiento crítico y argumentativo.

Se abren, entonces, interrogantes a resolver en futuras investigaciones: la posibilidad de establecer mecanismos de comunicación continua entre la escuela y la justicia, el enriquecimiento de la enseñanza del lenguaje como medio para el entendimiento humano, y la utilización de la mediación como una forma alternativa de resolver conflictos. Lograr que comiencen a suceder cosas y que la escuela recupere su papel como institución social que mejora la vida de los individuos es la tarea a abordar.

## VII. REFERENCIAS

**Debarbieux, E.** (1996): *La violence en milieu scolaire. 1- État des lieux. 3<sup>o</sup> edition.* Paris: ESF En Revista *Perspectivas*, UNESCO, vol. XXVIII, n<sup>o</sup> 4, pag 674, en Del Bono, C., coordinadora, “*Violencia y Escuelas*” Dirección General de Educación de provincia de Buenos Aires”, Unicef, módulo de trabajo para equipos directivos, octubre 2014, pág. 34. Disponible en [https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2022-03/violencias\\_y\\_escuelas.pdf](https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2022-03/violencias_y_escuelas.pdf)

**Durkheim E.**, “El suicidio”, editorial Losada, pág. 225.

**Escandell, M. V.**, *Introducción a la pragmática*. Ariel, Barcelona: 1996, 1ª ed., 1993.

**Hernández R.**, “La simplificación del lenguaje y la pérdida del pensamiento complejo”, Revista “Cambio 16” Somos el cambio. <https://www.cambio16.com/la-simplificacion-del-lenguaje-y-el-desvanecimiento-del-pensamiento-complejo>

**Justo, M. J. y Laghezza M.** “La construcción de la democracia a través del trabajo y de la ciudadanía”, Editorial Tercero en Discordia, septiembre 2020, pág. 147.

**Levinson** (1998) “La disciplina vista desde abajo: lo que incita a la rebeldía en las escuelas de los Estados Unidos” En Revista Perspectivas, UNESCO, vol. XXVIII, nº 4, pag 674, en Del Bono, C., coordinadora, “Violencia y Escuelas” Dirección General de Educación de provincia de Buenos Aires”, Unicef, módulo de trabajo para equipos directivos, octubre 2014, pág. 34. Disponible en [https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2022-03/violencias\\_y\\_escuelas.pdf](https://abc.gob.ar/secretarias/sites/default/files/2022-03/violencias_y_escuelas.pdf).

**Peillet M., Amstutz J. y Mazzamartani E.**, “Pedagogía de la Paz”, Bica C. E. M, 2005, pág. 30, en Buriano, M. S., tesina titulada “El valor de la mediación escolar en la convivencia educativa. La experiencia en la Escuela Secundaria N° 11 de ciudad de Rosario del Tala, Entre Ríos”, Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, diciembre 2011.

**Rogher F., William U y Bruce P.** “Si... de acuerdo! Como negociar sin ceder”. Editorial Norma séptima reimpresión argentina 2007, pág.39. **Vega Rodríguez, M.**, “Actos de habla y pragmático universal en Habermas”, Especulo, Revista de estudios Literarios, Universidad Complutense de Madrid, 2003, pág. 9.