



Secretaría  
de Educación  
de Guanajuato

# GUÍA BÁSICA DE MEDIACIÓN ESCOLAR





## Datos Personales

**Nombre:**

**Plantel:**

**Rol en la comunidad educativa:**

**¿Qué quiero lograr con esta guía?**

# Índice

**04** Presentación

Fundamentación **05**

**07** El conflicto

La solución pacífica de conflictos **13**

**28** ¡Vamos a mediar!

Algunas consideraciones generales **35**

**41** Glosario

Bibliografía **45**

**46** Anexos



## Presentación

La comunidad educativa debe participar de forma activa en el establecimiento de acciones al interior de los planteles para que se establezcan todas las estrategias que favorezcan para prevenir, atender y erradicar la violencia en el entorno escolar. Ante todo, debemos fortalecer la formación ética y con valores en toda la comunidad, preferentemente la de las/os estudiantes, en aras de forjar la sociedad que todos deseamos; una sociedad basada en el respeto a los derechos humanos, el reconocimiento del otro, la participación y el diálogo asertivo para la construcción de acuerdos y el desarrollo de competencias para la vida.

Esta guía está diseñada para toda la comunidad educativa de instituciones de educación media superior, con la que se pretende compartir las herramientas y técnicas para la resolución pacífica de conflictos; enfocándonos preferentemente al procedimiento de la mediación escolar, convencidos de que generar el diálogo entre las partes, que pueden tener un conflicto, es primordial para mantener las relaciones sanas y la armonía en los planteles.

Los conflictos siempre van a existir, lo que necesitamos garantizar con la comunidad educativa, es que éstos tendrán un abordaje adecuado cuando se presenten, y no permitir que escalen algún tipo de violencia dentro de los centros educativos. La convivencia en la escuela, es un reflejo de las vivencias que como sociedad imperan, de la forma de relacionarnos en la casa, en la calle, en sí en todo nuestro entorno. La complejidad de las relaciones interpersonales en la actualidad genera conflictos, la resolución de éstos es básica para que coexistan adecuados climas de convivencia.

Priorizar los procesos de mediación escolar, ante los conflictos, contribuyen a la educación integral del alumnado promoviendo en ellos actitudes y valores que conllevan el aprendizaje de técnicas y herramientas para enfrentar futuros conflictos; les permiten ser autónomos, en el establecimiento de acuerdos, y responsables de su cumplimiento; incluso visualizar al conflicto como una oportunidad de crecimiento y desarrollo, es decir, una visión positiva de éste que pueden explorar fuera y dentro del contexto escolar.

En este sentido, el presente documento constituye un esfuerzo encaminado a brindar a la comunidad educativa las estrategias necesarias para fomentar valores personales y favorecer formas de convivencia basadas en la responsabilidad, el respeto y la tolerancia.



## Fundamentación

El Modelo de Convivencia para Atender, Prevenir y Erradicar la Violencia Escolar destaca la importancia de fomentar la cultura de paz en el entorno escolar, promover el desarrollo de las habilidades socio-emocionales en la comunidad escolar, así como la atención formativa a los conflictos interpersonales humanos, el reconocimiento del otro, la participación y el diálogo asertivo para la construcción de acuerdos y el desarrollo de competencias para la vida.

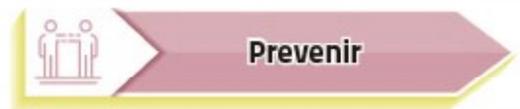
### Niveles de intervención considerados para la Atención, Prevención y Erradicación de la Violencia Escolar



**Atender**

Respuesta inmediata ante situaciones que alteran la convivencia escolar, como pueden ser:

- **Delitos:** portación de armas, consumo/compra/venta de sustancias tóxicas y otros. Aplicación de protocolos diferenciados e intervenciones formativas
- **Faltas graves:** acoso, cyberbullying, violencia esporádica, vandalismo y otros. Aplicación de protocolos diferenciados e intervenciones formativas
- **Atención a situaciones post-conflicto:** situaciones conflictivas que son producto de interrupciones, indisciplinas, así como conflictos entre estudiantes que, si bien, alteran el orden del aula o de la escuela, no son considerados como violencia. Intervenciones formativas y mediación de adultos



**Prevenir**

Preparación para un manejo constructivo de los conflictos dirigidos a la comunidad escolar antes de que se éstos se presenten (pre-conflicto), a partir de la implementación de estrategias de formación que promuevan:

- El desarrollo de habilidades socio-emocionales, socio-morales y comunicativas
- La mediación entre pares (compañeros)
- Prácticas restaurativas\*



**Erradicar**

Creación de condiciones para una paz duradera.

- Transformación de prácticas pedagógicas y de gestión que promueven comportamientos pro-sociales en toda la comunidad escolar basados en:
  - a. la inclusión
  - b. la equidad
  - c. la participación

\*Son una ciencia social que estudia cómo generar personas comprometidas y preparadas para resolver conflictos a través de un aprendizaje y toma de decisiones participativas\*

# Esquema del Modelo de Convivencia para Atender, Prevenir y Erradicar la Violencia Escolar





# El Conflicto



## El conflicto

Retomando lo que menciona el Modelo de Convivencia para Atender, Prevenir y Erradicar la Violencia Escolar, la resolución pacífica de conflictos contempla estrategias de manejo de éstos a través del diálogo y la resolución pacífica de problemas en lugar de una salida centrada en la sanción.

Contempla la participación de los estudiantes para definir y hacer cumplir las normas, mediante consejos u otras figuras; favorecer momentos para deliberar y tomar decisiones como grupo de clases, cuando se presentan conflictos entre las necesidades e intereses de unos y otros.

¿Qué nos evoca la palabra conflicto?, ¿Qué pensamos cuando alguien menciona que ha tenido un conflicto?, ¿Qué es lo primero que se nos viene a la mente?

A lo largo de la historia el ser humano ha tenido la necesidad de comunicarse para resolver sus diferencias; los conflictos surgen por diversos intereses, necesidades, valores y principios.

### Aclaremos a qué nos referimos cuando se habla de un conflicto.

Los conflictos son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales.

### Perspectiva positiva del conflicto

- Considera al conflicto como palanca de transformación social, que nos mueva a experimentar nuevas formas de solución basadas en los valores y en el desarrollo de habilidades sociales para la sana convivencia.
- Aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad es tener en cuenta que los conflictos son diversos tanto personas existamos en el mundo.
- Encontrar soluciones que nos permitan enfrentar los conflictos sin violencia, es a través del pensamiento creativo para poder visualizar los conflictos de manera diferente.



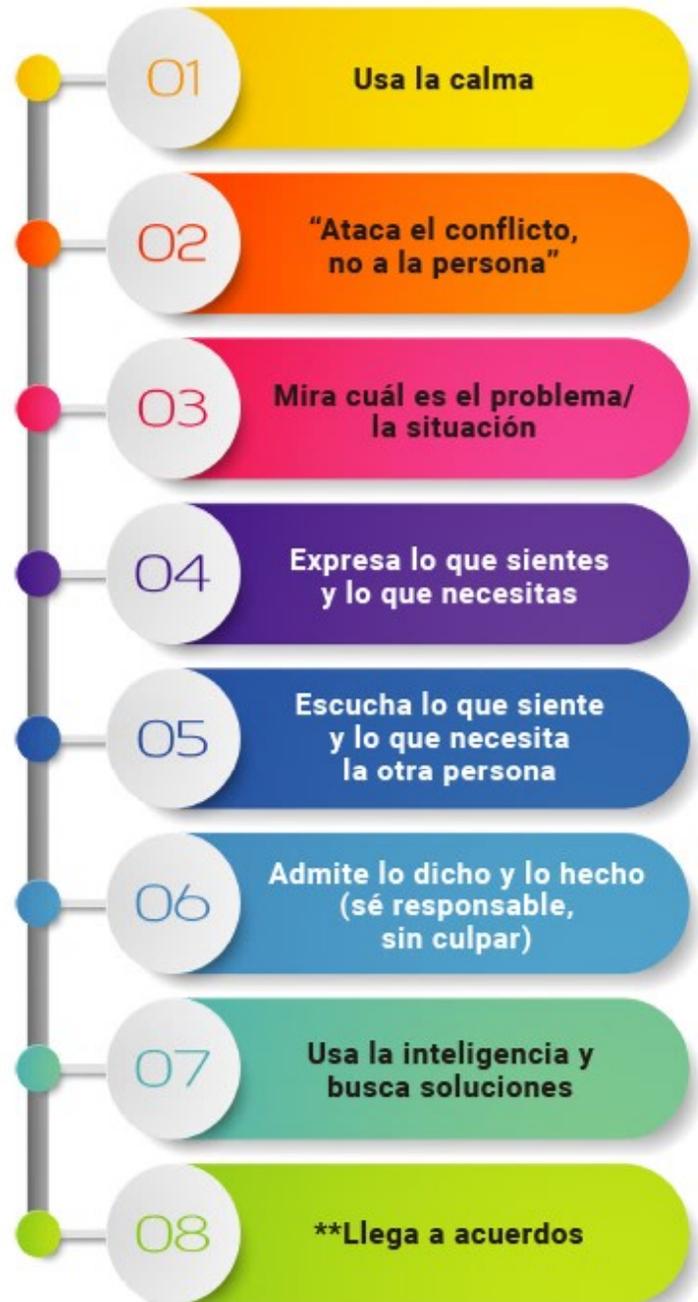
(Torrego, 2001)

### Algunas características del conflicto:

- Diversidad de opiniones
- Confrontación de ideas, creencias y valores, estilos de vida, pautas de comportamiento, etc.
- Siempre tiene solución
- Es mediable
- Es positivo
- Permite crecimiento
- Da oportunidad para la toma de decisiones y empatía
- Desarrolla las habilidades de comunicación



### \*Resolver un conflicto personal implica:



\*Para la actividad, revisar anexo 1.

\*\*Para la toma de acuerdos, revisar anexo 2.

## Actividad 1

Reflexiona y responde el siguiente cuestionario.



¿Cómo respondo yo?

Quando tengo un conflicto yo...

1. Culpo a la otra persona
2. Discuto/Argumento
3. Me enojo
4. Hablo sobre el asunto
5. Lo ignoro
6. Busco ayuda
7. Lo hago un chiste
8. Pido excusa
9. Averiguo cuál es el problema
10. Escucho a la otra persona
11. Me alejo de la persona
12. Reclamo
13. Insulto
14. Se lo digo a otros



SÍ



NO

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Solucionar nuestros conflictos es básico para mantener relaciones Interpersonales sanas en los diferentes espacios en los que nos encontramos, la casa, la escuela, el trabajo y en la sociedad en general; solucionar éstos ayuda a promover una cultura de paz.



## Fases del conflicto

Resulta necesario explicar que el conflicto presenta fases, las cuales son necesarias entender para dar solución a éstos.



### Fase temprana:

Es cuando se presentan las condiciones y un potencial conflicto se transforma en uno real. Si una parte se ve negativamente afectada por estas condiciones lo suficiente como para responder a ellas, el conflicto se materializa.

### Escalamiento:

En esta etapa, el conflicto escala a medida que ambas partes perciben las intenciones de la otra, correctamente o, como a menudo sucede, erróneamente. Las partes involucradas exhiben comportamientos en oposición directa a las intenciones que percibe en su oponente, como afirmaciones competitivas y tácticas de invalidación.

### Crisis:

En cierto punto de un conflicto, los adversarios se vuelven tan polarizados en su posición que ninguna parte quiere ceder. La crisis o emergencia puede ser alcanzada después de que las estrategias para dominar han fallado, los recursos se han disuelto o el costo de perpetuar el conflicto se ha vuelto demasiado grande.

### Descenso:

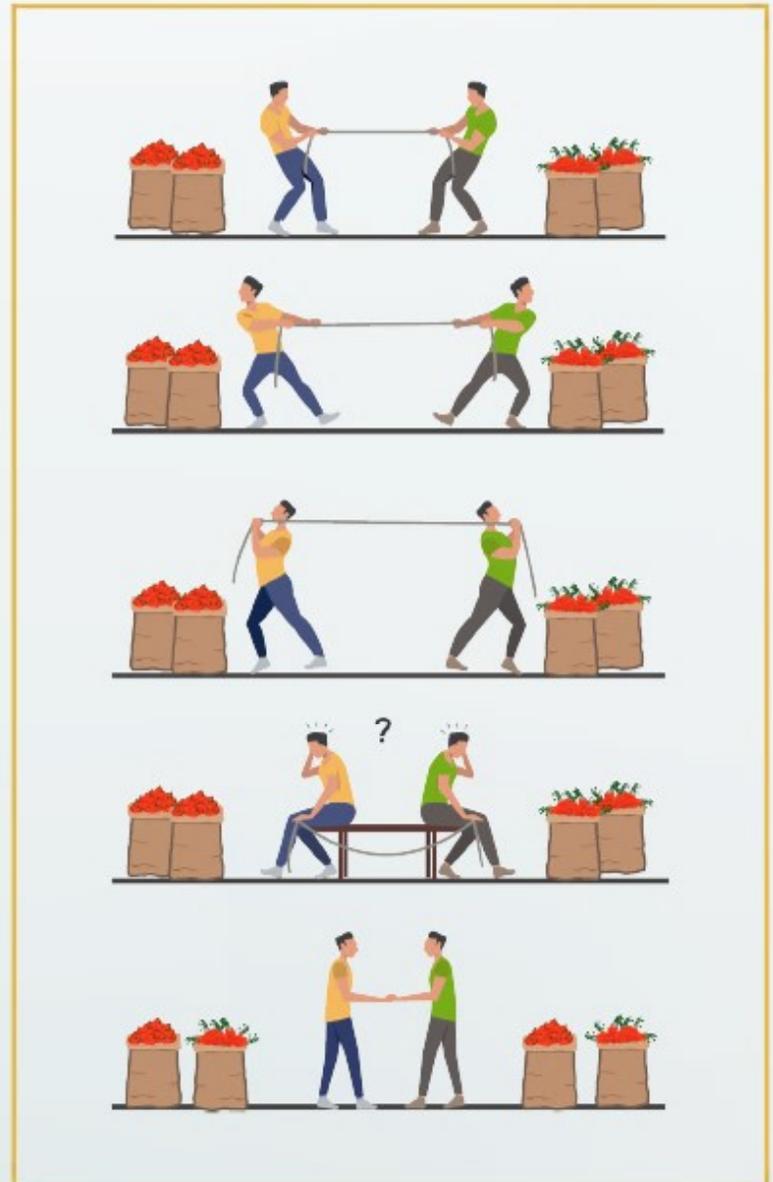
Una vez que ambas partes de un conflicto reconocen que han llegado a un punto muerto, la tenacidad en sus posiciones se suaviza, su intensidad emocional y el apego arraigado se disminuye y su disposición para escuchar a la otra parte crece. El compromiso, la negociación y los acuerdos están presentes en ésta etapa.

### Diálogo:

Aquí el conflicto se resuelve de manera pacífica; lo importante es saber conducirlos mediante una negociación efectiva y procurar de ellos un aprendizaje en lo personal y organizacional que propicie cambios favorables.

## Un conflicto resulta positivo cuando...

- Moviliza a las personas a buscar la ayuda necesaria
- Se visualiza a los problemas en forma objetiva
- Se estimula la creatividad (ideas)
- Permite la comunicación activa
- Se reconoce y se aprende de las dificultades
- Se reconocen las prioridades
- Ayuda a tomar decisiones beneficiosas
- Fortalece el respeto mutuo
- Se expresan los sentimientos y necesidades
- Produce bienestar y satisfacción al resolver la situación
- Se fortalecen las relaciones interpersonales



## La solución pacífica de conflictos



## Alternativas de solución de conflictos



### NEGOCIACIÓN



Se da entre las partes de forma constante, sin necesidad de un tercero



### MEDIACIÓN



Es un proceso voluntario de solución de conflictos, donde un tercero facilita el proceso



### CONCILIACIÓN



Proceso voluntario, donde un tercero propone soluciones



Las propone el conciliador pero son las partes quienes deciden si se llevan a cabo

## Mediación

De las alternativas valiosas para la solución de conflictos, la mediación se considera prioritaria por sus características y beneficios, debido a que es un procedimiento donde participa un tercero neutral, el cual es un facilitador entre las partes involucradas para el logro de la solución del conflicto, esta tercera persona neutral no tiene poder sobre los participantes y es el encargado de generar un ambiente de colaboración, reducir la hostilidad entre las partes y conducir el proceso al logro de los objetivos.



El mediador trabaja para que las partes vuelvan a comunicarse, expresen sus emociones, necesidades e intereses, lo que hará que sean ellas las que propongan las posibles soluciones con el fin de obtener el acuerdo más beneficioso para ambas.

## Etapas del proceso de mediación

1° Etapa: Propiciar las condiciones y Rapport.

2° Etapa: Momento de la presentación del Mediador y reglas del proceso.

3° Etapa: Exposición de las partes involucradas

4° Etapa: Retroalimentación o resumen

5° Etapa: Propuesta de soluciones.

6° Etapa: Cierre del acuerdo, firma de los involucrados en el acta, directora y mediador.

En el caso de menores de edad, los padres y/o madres de familia deberán dar consentimiento.

7° Etapa: Seguimiento del cumplimiento de acuerdos

El presidente del Organismo Escolar será quien valide los acuerdos.\*

\*Revisar anexo 2



## Mediación escolar

Según el Reglamento para una Convivencia en la Paz en el Entorno Escolar del estado de Guanajuato y sus municipios define la Mediación Escolar como “Procedimientos voluntarios, mediante los cuales, dos o más integrantes de la comunidad educativa involucrados en un conflicto, buscan una solución pacífica a sus desacuerdos, ayudados por uno o más mediadores o conciliadores que intervienen, a fin de facilitar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre los interesados”.



La mediación escolar es un proceso que se implementa para la solución de un conflicto, mismo que se define como una situación en la cual dos o más miembros de la comunidad educativa entran en oposición o desacuerdo; dicho proceso lo debe realizar una persona capacitada. Importante mencionar que por ningún motivo la violencia escolar se puede mediar o conciliar.



### ¡Recuerda!

El Organismo Escolar, presidido por el director(a), es el encargado de identificar y decidir si ante un conflicto la mediación es viable o no.

Esto no limita que ningún miembro de la comunidad educativa pueda solicitar el proceso de mediación.

## Principios de la mediación escolar

### Voluntariedad

La participación de los involucrados en el conflicto debe ser libre y por decisión propia

### Confidencialidad

Lo tratado en la mediación no se puede divulgar

### Colaboración

Es voluntad de las partes llegar a un acuerdo pacífico

### Honestidad

Valor de conducirse en observancia a la verdad

### Imparcialidad

Postura de mediadores y conciliadores libres de favoritismos

### Neutralidad

Exenta de juicios, opiniones o prejuicios propios que puedan influir en los acuerdos

### Flexibilidad

Acordar cambios o variaciones según las necesidades o circunstancias

### Celeridad

Tendencia a resolver lo más rápido posible el conflicto

### Equidad

Procurar que el acuerdo que se genere sea satisfactorio para ambas partes

### Legalidad

Apegada a Ley y reglamento para una convivencia libre de violencia en el entorno escolar para el Estado de Guanajuato y sus municipios.

Fuente: Art. 64 Del Reglamento para una Convivencia en la Paz del Estado de Guanajuato.

## Características de la mediación escolar



## Condiciones del lugar para la mediación

### Proxemia

Es visualizar y acondicionar un espacio imparcial para el desarrollo óptimo de la mediación.

### Implica:

- Buena iluminación y aislamiento de ruidos y distractores.
- Espacio independiente (confidencialidad).
- Equidistancia\* y libertad de movimiento.
- Sillas o lugares neutralizados y sin alianzas.
- Visión integral y corporal de todos.
- Agua, kleenex, rotafolio o pintarrón (de ser posible).



**Recuerda:** El espacio donde se realice la mediación no es un lugar exclusivo, debes considerar que sea cálido y en donde se genere un ambiente de confianza que permita la comunicación para solucionar los conflictos.



\*Equidistancia: Igualdad de distancia entre dos o más puntos.  
Fuente: Retomada del diplomado de mediación y conciliación escolar , 2015

## ¿Quién es un mediador?

El mediador trabaja para que las partes vuelvan a comunicarse, expresen sus emociones, necesidades e intereses, lo que hará que sean ellas las que propongan las posibles soluciones con el fin de obtener el acuerdo más beneficioso para ambas.

### \*Perfil de un mediador >>>



-  Imparcial
-  Empático
-  Honesto
-  Asertivo
-  Líder
-  Proactivo
-  Neutral
-  Confiable
-  Tolerante
-  Flexible
-  Solidario
-  Pacifista
-  Reconocido y valorado por la comunidad educativa por este perfil

Fuente: <https://fundacion.usal.es/es/empresas-amigas/205-contenidos/actualidad/1588-conflicto-y-mediacion>

\*(Retomado del Art. 68 del Reglamento Escolar para una Convivencia en la Paz del Estado de Guanajuato)

## Compromisos del mediador



Informarse y actualizarse en temas de mediación escolar.



Propiciar soluciones que armonicen los intereses en conflicto, buscando la equidad entre los conflictuados.

Cumplir cabalmente con los principios de la mediación.

Cerclorarse de que los conflictuados comprendan las propuestas de solución, precisándoles los derechos y obligaciones que de ellas deriven.

No afectar derechos de terceros.

Guardar la confidencialidad.

Conducirse con apego a la normativa.

Excusarse de intervención en los asuntos en que tenga interés propio y/o pueda verse comprometida su imparcialidad o neutralidad.

## ¿Quién es y cómo es un mediador o una mediadora?



### Es

- > Interesado por otros
- > Persona justa
- > Da confianza
- > Buen comunicador
- > Buen escucha
- > Respetuoso de las culturas
- > Respetuoso de los valores
- > Neutral
- > Atento a los sentimientos
- > Atento a las necesidades de otros
- > Tranquilo y paciente
- > Persona positiva



### No es

- > Juez
- > Disciplinario
- > Quien habla de otros
- > Controlador
- > Consejero
- > Quien juzga y critica
- > Prejuicioso/a
- > Indiferente
- > Quien se burla de otros
- > Violento
- > Impaciente
- > Persona negativa

El mediador o la mediadora ayuda a los involucrados a resolver su conflicto sin decirles cómo hacerlo

## Herramientas y técnicas de la mediación

### Escucha activa

- › Escuchar (integralmente) con todos y cada uno de los sentidos
- › Lenguaje verbal.
- › Lenguaje analógico/no verbal
- › Programación neurolingüística
- › Comunicación circular y metacomunicación

### Empatía

- › Es sentir lo que mi interlocutor siente o aprecia, poniéndome por un instante en su situación.
- › No significa traicionar mi postura o mis intereses, es sólo tratar de entender por qué el otro asume esa actitud, postura o interés.

### Asertividad

- › Habilidad para ser claros, francos y directos sin herir los sentimientos de los demás ni menospreciar la valía de otros, sólo defendiendo sus derechos como persona.

### Rapport

- Es generar un primer vínculo de confianza amigable para:
- › Romper el esquema de ansiedad que causa el abordaje del conflicto.
  - › Comenzar el aprecio hacia la condición humana de todos. Introyectar que la persona es mucho más que su conflicto.
  - › Sincronizar con el ánimo y estado emocional del conflictuado.
  - › Tranquilizarlo.
  - › Se logra con un comentario de bienvenida o pregunta sobre el clima, deportes o cualquier tema vigente.



### Parfraseo

- Pasa un mensaje de carga negativa a enfoque positivo.
- Parfraseado, llega al destinatario el verdadero mensaje, lo que en realidad le quería decir.

### Resúmenes

- Son muy útiles para que los conflictuados aprecien sus avances y los frutos de su esfuerzo.
- Se sugiere realizarlos cuantas veces sea necesario y en situaciones de impasse (cuando las partes se anclan en un tema y no pueden salir del estancamiento).

### Reformulación

- Consiste en reencuadrar (poner en perspectiva y dimensión exacta) lo que una persona quiere expresar, cuando tiene dificultad para hacerlo.
- No parte del supuesto de que existan expresiones negativas o agresivas, sino más bien de que se le dificulta expresar una idea a una persona.
- Redefine en su justa dimensión las ideas y los intereses.

### Regulación de emociones

- Permiten entender y regularizar las emociones propias.
- Facilitan la empatía, toma de decisiones, relaciones positivas, conducta ecuánime.

### Derechos humanos

- El respeto y garantía de todos los derechos de las y los jóvenes
- No discriminación
- Inclusión
- Libertad de pensamiento
- Conciencia y religión
- Libertad de expresión
- Entre otros

## Existen algunos tipos de preguntas que pueden favorecer a mediar los conflictos

### Tipos de preguntas

#### ABIERTAS

- Sirven para obtener mucha información.
- Para comenzar una comunicación.

#### ACLARATORIAS

- Sirven para entender, definir o acotar una postura.
- Provocan el reflejo de la dimensión exacta que está refiriendo el cuestionado.
- Ej.:  
*¿Qué quiere decir con...?*  
*¿Qué entendió Usted por...?*  
*¿Para Usted qué es...?*



#### CERRADAS

- Sirven para obtener respuestas específicas: SI/NO.
- Para "obligar" a la persona a que defina una postura específica.
- Ej.:  
*¿Usted lo vio?*  
*¿Usted aún quiere seguir su relación?*

#### DIRECTAS

- Son para explorar como las Abiertas, pero más centradas en una situación.
- Para contextualizar una pregunta.
- Ej.:  
*¿Qué desea en específico?*  
*¿Qué pasó esa tarde?*

**Actividad 2**

Después de lo revisado, según tu criterio, convierte las preguntas cerradas a abiertas

**Cerrada****Abierta**

¿Cómo empezó este conflicto?

¿Tú estás disgustado?

¿Usted entiende?

¿Qué te hizo el maestro?

¿Usted quiere resolver este problema?

¿Quién insultó primero?

¿Por qué usted contestó así?

¿Usted quiere a su hijo?

¿Por qué llegaste tarde?

¿Usted cree que eso es justo?

# ¡Vamos a mediar!



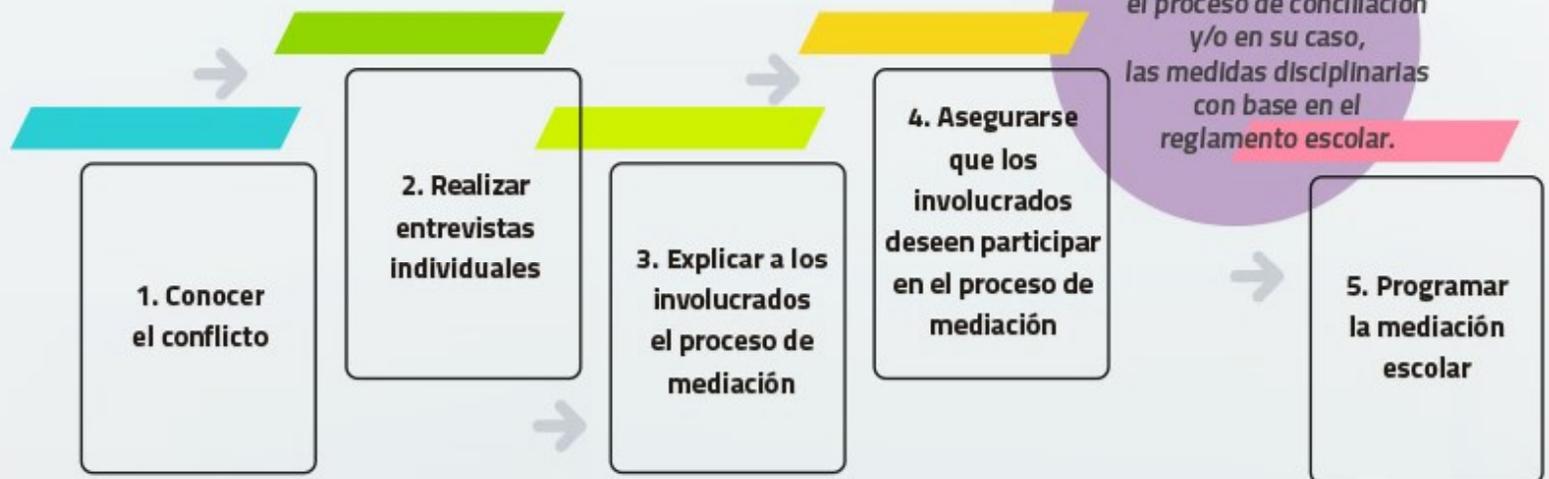
## Antes de una mediación escolar

Es necesario contemplar todos los factores de protección que se pueden tener en un plantel para prevenir los conflictos, destacando la capacitación en habilidades socioemocionales, el respeto a los derechos humanos, identificar prácticas restaurativas así como priorizar y generar las condiciones para la mediación entre pares.



*En caso de no desear participar en el proceso se tendrá que aplicar el proceso de conciliación y/o en su caso, las medidas disciplinarias con base en el reglamento escolar.*

- Es importante contar con mediadores capacitados
- Tener las actas para el registro de acuerdos
- Fomentar los buenos tratos entre la comunidad educativa



La entrevista individual debe permitirnos conocer:

- Historia del conflicto
- Intereses reales de cada parte
- Temores y preocupaciones de cada parte
- Información sobre las demás personas que están relacionadas o inmersas en el conflicto
- Expectativas de cada parte sobre el procedimiento de mediación
- El mediador no debe ni juzgar, aconsejar o regañar; debe ser empático y generar confianza



## Paso a paso durante la mediación

30

01

**El mediador hace sus comentarios introductorios**

1. Saludar y dar la bienvenida a las partes
2. Presentarse y dejar en claro el proceso
3. Describir el propósito de la mediación
4. Describir el papel del mediador

02

**El mediador pide a las partes que hagan sus comentarios iniciales**

El objetivo de esta etapa es que cada parte tenga un corto periodo de tiempo para expresarse sin interrupciones. Dar a las partes la oportunidad de expresar sus emociones. Permitir el diálogo entre las partes, resumir en términos generales, por parte del mediador, lo dicho por las partes. Se pone atención en el tema o los asuntos que requieren atención.

03

**El mediador pregunta y las partes comparten información**

Se utilizan las técnicas del mediador (revisar página 24) y los tipos de preguntas. En todo momento se debe mantener contacto visual entre las partes. En este momento se debe contar con toda la información.

04

**El mediador ayuda a las partes a identificar sus puntos, asuntos**

Se identifican los puntos a tratar, se identifica el conflicto y sus intereses. Se resumen las áreas de acuerdo y las de conflicto.

05

**El mediador ayuda a las partes a generar opciones y a implementar un plan que funcione**

El mediador ayuda a las partes a pensar en todas las opciones posibles para solucionar el conflicto. Implementar sesiones individuales (caucus), para ayudar a solucionar.

06

**Las partes finalizan su acuerdo y/o se concluye el proceso de mediación (veáse anexos 2 y 4)**

El mediador ayuda a las partes a considerar diferentes opciones y a empezar a desarrollar el marco de un posible acuerdo y a evaluar la viabilidad de las diferentes opciones, e incita a seleccionar aquellas que concuerden con los intereses de ambas partes.

## Después de la mediación escolar



Paso 1

El seguimiento a los acuerdos y compromisos

Paso 2

El responsable del seguimiento a los acuerdos es el organismo escolar

Paso 3

Citar a las partes transcurrido un tiempo, no mayor a un mes, para seguimiento

Paso 4

Acuerdos



Se cumplen



Se mantiene vigente el acta de acuerdos



No se cumplen



Se aplican medidas disciplinarias, considerar el reglamento escolar

**Nota:** no se puede mediar el mismo conflicto dos veces. Apoyarse en anexo 3 para elaboración de acta de acuerdos.

## Contribución de la mediación escolar a la convivencia pacífica



- La mediación escolar ayuda a desarrollar habilidades sociales.
- Mejora el clima del centro.
- Ayuda a resolver diferencias en nuestro entorno.
- Aumenta las habilidades de escucha y empatía.
- Es más eficaz que la suspensión o expulsión.
- Fomenta el crecimiento personal
- Los conflictos tienden a disminuir y aumentan los factores de protección.
- Favorece a la cultura de la paz y al proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Fomenta la responsabilidad y respeto con los integrantes de la comunidad educativa.
- Disminuye el número de expedientes disciplinarios.
- Previene actos de violencia y/o delincuencia.
- Fomenta la responsabilidad colectiva y el desarrollo social.
- Garantiza la educación de calidad.
- Promueve el respeto por los derechos humanos.

## Desventajas de no aplicar la mediación escolar



Es un factor para generar cualquier tipo de violencia.

Se puede incurrir en una falta administrativa y/o penal.

No contribuye a la generación de ambientes pacíficos.

Los conflictos son recurrentes y no se tratan correctamente.

No se crean espacios dignos para la práctica enseñanza aprendizaje.

Se afecta la dignidad humana de la comunidad educativa.



**Actividad 3**

De lo revisado hasta este momento,  
¿qué reflexionas sobre la mediación y el conflicto?

**Mediación**

Blank dotted lines for writing reflections on mediation.

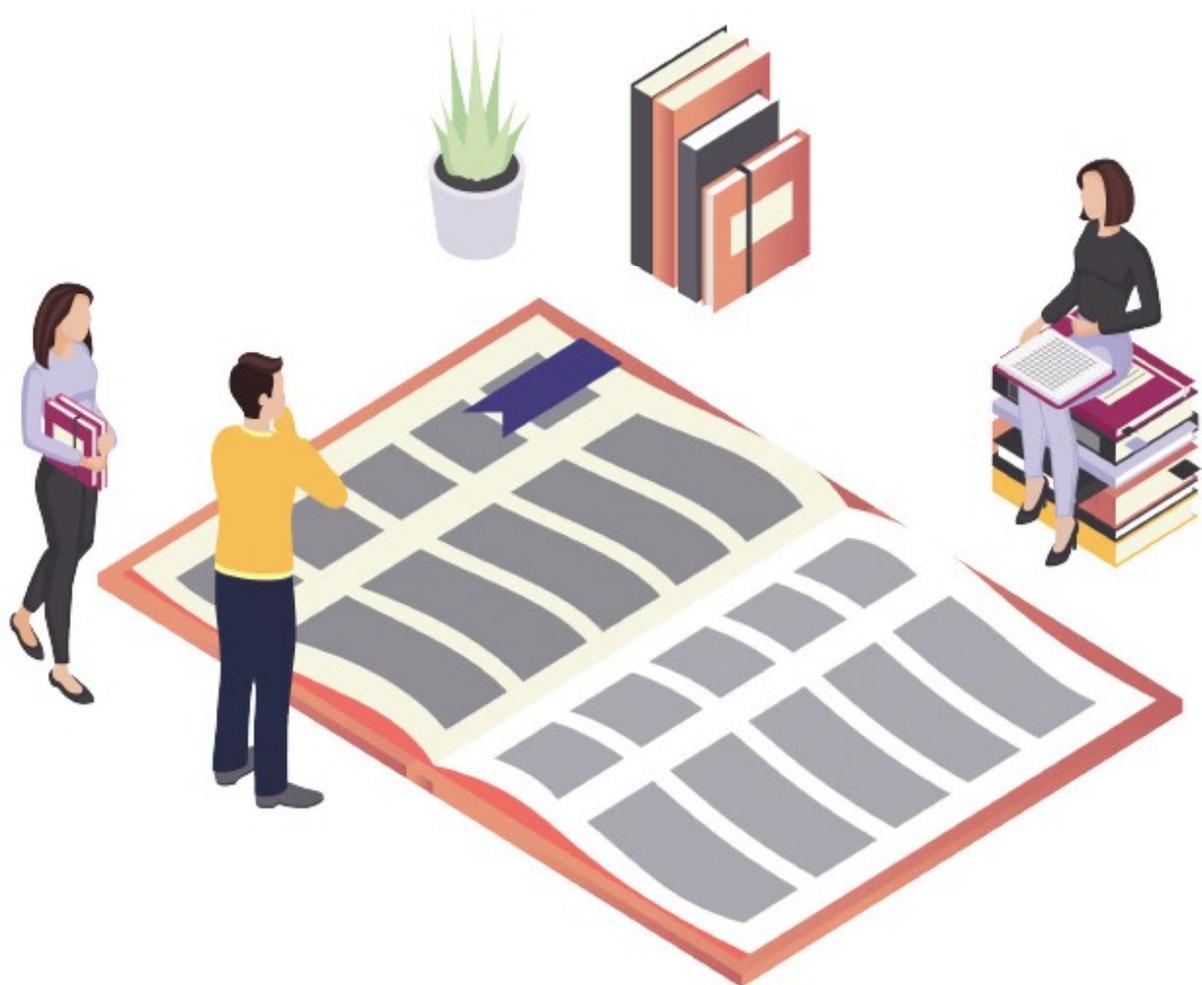
**Conflicto**

Blank dotted lines for writing reflections on conflict.

¿Aplicarías el proceso de mediación escolar en tu institución? ¿Por qué?

Blank dotted lines for writing reflections on applying the school mediation process.

## Algunas consideraciones generales



## Comunicación efectiva

### La comunicación como proceso

“Es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado, para crear así el círculo de una comunicación efectiva”.



Fuente: Victoria Vargas. El Proceso de Comunicación



## Comunicación asertiva

Consiste en expresar en forma clara lo que se piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores.

La persona, al comunicarse, da a conocer y hace valer sus opiniones, derechos, sentimientos y necesidades, respetando las de los demás.

La comunicación asertiva se fundamenta en el derecho inalienable de todo ser humano a expresarse, a afirmar su ser y a establecer límites en las relaciones con las demás personas.

Así se aumentan las posibilidades de que las relaciones interpersonales se lesionen menos y sea más sencillo abordar los conflictos.

La asertividad implica expresiones directas, honestas y apropiadas de nuestras creencias, necesidades y sentimientos.

## Destrezas de la comunicación en el proceso de mediación

Es importante contar con orientaciones básicas para generar el proceso de mediación escolar.

La presente tabla describe ciertas destrezas que se pueden utilizar para generar procesos de comunicación efectiva.

 Destreza	 Objetivo	 Cómo
<b>Escuchar activamente</b>	Demostrar interés y animar a la persona	Siendo imparcial, contacto visual, gestos y tonos neutrales
<b>Parfrasear</b>	Repetir lo dicho por él/ella	Repitiendo las ideas básicas y lo sucedido
<b>Verificar</b>	Aclarar lo escuchado y obtener más información de él/ella	Realizar preguntas abiertas sobre el asunto
<b>Resumir</b>	Revisar posiciones y necesidades, resumir los logros forjados	Hacer comentarios sobre lo que van logrando
<b>Reflejar</b>	Demostrar que se entiende cómo se siente cada persona	Reflejando los sentimientos de él/ella
<b>Validar</b>	Darle importancia a la situación de cada persona y reconocer el trabajo que realizan	Elogiar y admirar el esfuerzo realizado
<b>Motivar</b>	Animar a las personas en la búsqueda de ideas y alternativas que ayuden	Realizando preguntas abiertas que incentiven a las personas involucradas
<b>Recuadrar</b>	Ayudar a la persona a que mire los sucesos y necesidades desde otra perspectiva. Movilizarlos de posiciones rígidas y explorar alternativas.	Realizar preguntas abiertas que ayuden a ver el asunto desde otro punto de vista
<b>Pausa</b>	Buscar un breve silencio que ayude a asimilar lo escuchado o a pensar antes de responder	Hacer o permitir ese silencio



### Actividad 4

Responde el siguiente cuestionario.



Durante esta guía hemos hablado de la importancia de escuchar.  
Te invitamos a que respondas el siguiente cuestionario

#### Cuando escucho a alguien yo...

1. Permito que la persona termine sin interrumpir
2. Presto toda la atención sin distraerme
3. Mantengo contacto visual
4. Observo y pongo atención a los gestos
5. Me concentro y pienso en lo que dice
6. Solamente pienso
7. Escucho según quien sea la persona
8. Escucho y observo los sentimientos de las personas
9. Espero que termine antes de hacer preguntas
10. Prefiero decir mi punto y dar mi opinión



SÍ

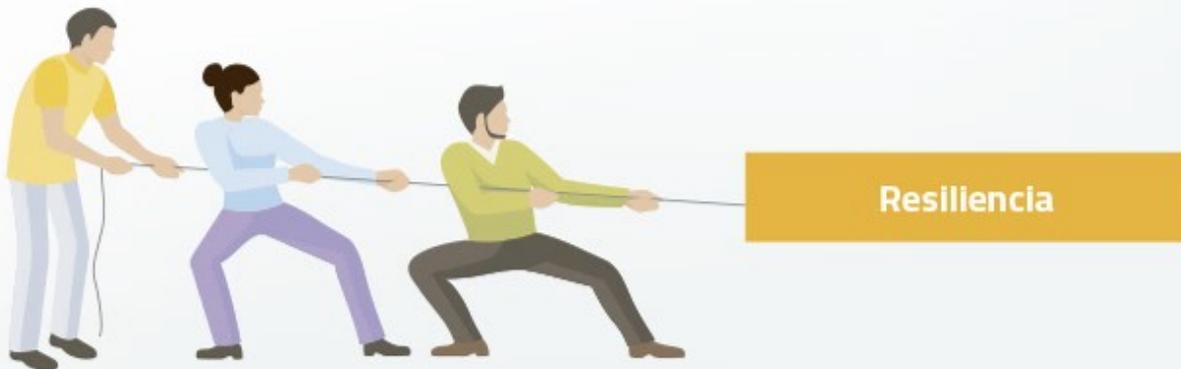
NO

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Escribe dos prácticas para mejorar tu habilidad de escuchar

.....

.....



Más allá del proceso de mediación, la resiliencia es un aporte que humaniza la gestión de conflictos, recurriendo a las propias fortalezas internas y soportes externos para aprender y aprender de las adversidades con una mirada esperanzadora centrada en el futuro<sup>1</sup>.

#### Diálogos apreciativos

- Los recuerdos positivos los podemos visualizar y construir en la historia, la cual se esconde en el subconsciente de las personas.
- Se usan logros pasados para visualizar un futuro deseado, basado en la experiencia de la historia y recuerdos.
- Diseñando nuevas estructuras y procesos, etapa provocativa, diseñando a través del consenso, para alcanzar el sueño.
- Implementando el sueño, disminuir la imposición de ideologías; incrementar el nivel de compromiso con el proceso; adoptar una forma de evaluación auto-crítica.

<sup>1</sup>Dra. Graciela Curuchelar (2015)  
<sup>2</sup>Federico Varona



- **Asertividad:** habilidad para expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, y elegir cómo reaccionar y sostener los propios derechos cuando es apropiado. (Elizondo, 2000)
- **Cultura de paz:** valores, actitudes y comportamientos, modos de vida y acción que, inspirándose en ella, reflejan el respeto de la vida, de la persona humana, de su dignidad y derechos, el rechazo de la violencia, comprendidas las formas de terrorismo, y la adhesión a los principios de libertad, justicia, solidaridad, tolerancia y entendimiento, tanto en los pueblos como en los grupos y en las personas. (Art. 3) Ley para una convivencia libre de violencia.
- **Conflicto:** situación en la que dos o más miembros de la comunidad educativa entran en oposición o desacuerdo por diversos motivos y que en la especie no se han considerado en los términos de la Ley como violencia escolar.
- **Habilidades socioemocionales:** son herramientas que permiten a las personas entender y regular sus emociones, sentir y mostrar empatía por los demás, establecer y desarrollar relaciones positivas, tomar decisiones responsables, así como definir y alcanzar metas personales. (Fuente: construye-t)
- **Violencia escolar:** todo acto u omisión que de manera reiterada agrede Física, Psicoemocional, Patrimonial o Sexualmente a un niño, niña o adolescente, así como el uso intencional de la fuerza física o emocional ya sea en grado de amenaza o efectivo, que tenga como finalidad causar lesiones, daños emocionales, trastornos del desarrollo o privaciones, realizados en el entorno escolar ya sea en instituciones educativas públicas o particulares. (Art. 3) Ley para una convivencia libre de violencia.
- **Inclusión:** se orienta a reconocer las diversas necesidades e identidades de los estudiantes, con el propósito de crear comunidad en el grupo de clase.
- **Equidad:** se orienta a construir oportunidades de acceso al conocimiento basadas en altas expectativas sobre el potencial de aprendizaje de todos los estudiantes.
- **Participación:** se orienta a fortalecer el protagonismo de los estudiantes para expresar su propia voz en asuntos que les conciernen a nivel individual y colectivo.
- **Metacomunicación:** es la explicación que nos damos y que solicitamos al otro, acerca de nuestras conductas – y las de nuestro interlocutor- y sus efectos en la relación mientras estamos interactuando. Se trata, en definitiva, de una comunicación acerca de una comunicación; marca las pautas o reglas de interacción. Ej. "cómo decimos lo que decimos".
- **Neurolingüística:** es el estudio de como el lenguaje está representado en el cerebro: es decir, cómo y dónde el cerebro almacena los conocimientos de la lengua (o lenguas) que se habla, entiende, lee y escribe.
- **Caucus:** es una de las principales herramientas en el proceso de mediación, son las sesiones privadas que se practican al entrevistarse el mediador por un espacio determinado y en forma individual, esta técnica debe utilizarse en forma adecuada y sin abusar de ella, puede generar un conflicto posterior. No debe el mediador usarlo para escapar del conflicto.
- **Comunicación analógica:** la comunicación analógica es virtualmente todo lo que sea comunicación no verbal, no se limita a los movimientos corporales.





## Bibliografía



- Pesquería Leal Jorge. (2014). *Mediación: menores en riesgo e infractores en el contexto de seguridad pública en México*. Mediación Asociativa y Cambio Social. El arte de lo posible. Sonora. Universidad de Sonora.
- Senguer, Mariano & Soler Isabel ( 2007). *Materiales para la formación del profesorado. La mediación en el ámbito educativo*. Madrid. Consejería de Educación, Formación y Empleo.
- Gobierno del estado de México (2018). *Manual de Mediación Escolar*. Toluca, México. Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México.
- Ley y reglamento para una convivencia libre de violencia en el entorno escolar para el Estado de Guanajuato y sus Municipios. (2017)
- Reglamento Escolar para una Convivencia en la Paz del Estado de Guanajuato (2018)
- Modelo de Convivencia para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Escolar (Secretaría de Educación de Guanajuato, 2020, Consulta interna)
- Gaeta González, Laura, & Galvanovskis Kasparane, Agris (2009). ASERTIVIDAD: UN ANÁLISIS TEÓRICO-EMPÍRICO. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(2),403-425. [fecha de Consulta 27 de Enero de 2020]. ISSN: 0185-1594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=292/29211992013>
- Manual elaborado y aplicado en el Proyecto de Prevención de la Violencia y Promoción de Conductas, Prosociales en Establecimientos Educativos del Programa Chile + Seguro del Ministerio de Interior Región Metropolitana 2008 – 2009
- Poder judicial, (2015) Documentos del diplomado "Mediación y conciliación escolar. Guanajuato, Gto.
- Disponible en <http://revistatrazos.ucse.edu.ar/index.php/2015/09/07/metacomunicacion/> Consultado 07/02/2020.
- Disponible en [https://programacionneurolinguisticapdf.com/neurolinguistica-cerebro/#.Xj4N\\_2hKjIU](https://programacionneurolinguisticapdf.com/neurolinguistica-cerebro/#.Xj4N_2hKjIU) Consultado 07/02/2020
- Taller: resiliencia en el abordaje constructivo de conflictos Dra. Graciela Curuchelar (2015)

# Anexos



## Anexo 1

### Observa un conflicto

La presente tabla permite hacer una identificación objetiva de los conflictos que se nos pueden presentar y reflexionar sobre las posibles formas de abordarlo. Puedes utilizarla para tus propios conflictos.

Afectado(a)	Conflicto Quejas	Sentimientos	Acciones Reacciones	¿Cómo atenderlo?
Madre	Hijo rompe reglas de la casa Anda con amistades cuestionables No estudia, no hace tareas No ayuda, llega tarde	Frustrada Disgustada Decepcionada Miedo de fracaso escolar	Violencia verbal Gritos, amenazas, insultos Castigos y golpes Venganza	Abrir diálogo entre madre e hijo. Ambos exponen su sentir. Explorar posibles alternativas de solución. Llegar a acuerdos y compromisos. Dar seguimiento a los acuerdos.

## ACUERDOS DE LA MEDIACIÓN

Fecha \_\_\_\_\_

Lugar \_\_\_\_\_

NOMBRE

Nombre \_\_\_\_\_

Marcadores \_\_\_\_\_

ACUERDOS

## FIRMAS DE LOS PARTICIPANTES

Persona 1

Persona 2

## FIRMAS DE LOS MEDIADORES

Persona 1

Persona 2

**Nota:** considerar todas las especificaciones, de los centros de trabajo, necesarias para la validez del acta de acuerdos (firmas, sellos, rúbricas, entre otros).

### Anexo 3

#### REGISTRO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre de los mediadores \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Partes del conflicto:

Nombre: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_

Grado/Grupo: \_\_\_\_\_ Grado/Grupo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Descripción del problema:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ACUERDO

El acuerdo es:

- » Un recordatorio de algunos trabajos específicos que se ha consensuado cumplir.
- » Un recordatorio que documenta la cooperación de las partes.
- » Algunas veces es también un documento oficial que se guarda como un registro administrativo o del tribunal, o de la Autoridad superior escolar.

Un buen acuerdo debe hacer lo siguiente:

1. Resolver el conflicto inmediato.
2. Cubrir todos los temas que se hayan suscitado entre las partes que alcanzaron un acuerdo.
3. Referirse a todas las partes, tanto las presentes como las ausentes.
4. Evitar que sucedan conflictos similares en el futuro.
5. Asegurar que el acuerdo sea realista y que satisfaga a todas las partes.
6. Aseverar clara y sucintamente lo que cada parte debe hacer, cuándo y cómo deben hacerlo—especificar cantidades, fechas y acciones.
7. Evitar términos no cuantificables como "razonable, adecuado, frecuente".
8. Incluir planes de contingencia si el acuerdo no resulta, si necesita modificarse o negociarse nuevamente.

Para prevenir la violencia, hay que identificarla, te compartimos el violentómetro para tu consulta.



Secretaría de Educación de Guanajuato

# Violentómetro

Identifica, actúa y previene



## ¡NECESITAS AYUDA PROFESIONAL!

Asesinar Mutilar Violar Abuso Sexual Forzar a una Relación Sexual

Amenazar de muerte Amenazar con objetos u su futuro Encerrar Aislar Patear

*No basta con vivir... hay que aprender a convivir*

## REACCIONA, NO TE DEJES DESTRUIR

Cachetear Empujar/Jalonear Pellizcar/Arañar Golpear "Jugando"

Caricias agresivas Manosear Destruir Artículos personales Controlar Prohibir

*Para que tú y tu escuela estén en paz... respeta, actúa y convive hoy*

## TEN CUIDADO. LA VIOLENCIA AUMENTARÁ

Humillar en público Ridiculizar/Ofender Descalificar Culpabilizar

Celar Ignorar/Ley del Hielo Mentir Engañar Chantajear Bromas hirientes



# Directorio





**Coordinación de Convivencia Escolar  
en Nivel Medio Superior**

473 735 10 00 Ext. 1421  
Conjunto Administrativo Pozuelos s/n



**800 911 1213**

**Atención y Seguimiento  
a la Violencia Escolar**

Horario: 8:00 a 19:00 horas

[aprenderaconvivir@seg.guanajuato.gob.mx](mailto:aprenderaconvivir@seg.guanajuato.gob.mx)

