



Universidad Autónoma del Estado de México

Plantel “Nezahualcóyotl” de la Escuela Preparatoria

## Manual de prácticas de mediación para la solución pacífica de conflictos dentro del aula



**Autores:**

**Gabriela Gómez del Castillo Garay**

**Gerardo Hernández Villegas**

**Stalina Vega Velazco**



## Rubro del material:

Manual para prácticas de laboratorio, taller u otra área de apoyo a la docencia.

El área de docencia que corresponde el presente manual: la mediación como apoyo y estrategia didáctica para la solución de conflictos.

## Créditos:

**Universidad Autónoma del Estado de México**  
**Espacio académico Plantel “Nezahualcóyotl”**  
**Asignatura: Nociones de Derecho**

Documento que presenta la conceptualización y actividades para la ejercitación de habilidades, por parte del profesor y alumno.

Cada secuencia de actividades (práctica) se relaciona con los contenidos de la asignatura y la práctica docente para promover los conocimientos, señala los objetivos, procedimientos, descripciones, evaluaciones de la comprensión de los estudiantes y materiales de apoyo.

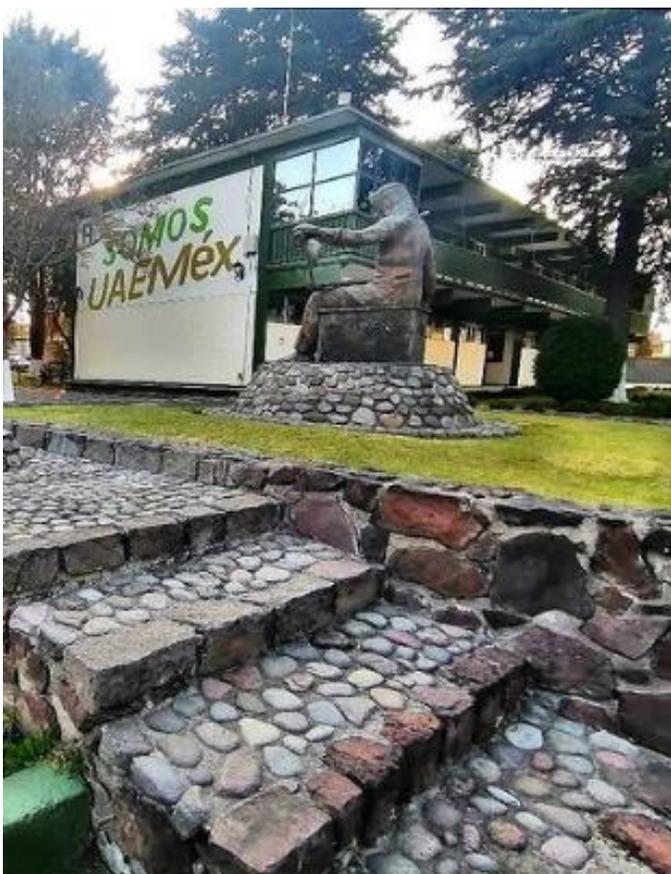
## Especificaciones:

Este manual describe los conceptos, normativa, procedimientos y actividades para promover la mediación y resolución de conflictos en los adolescentes del Nivel Medio Superior.

Se justifica su uso en el TEMA 2 Mundo del deber ser, del Módulo 1 del programa de estudio de la asignatura Nociones de derecho. Para el uso de este manual se requiere tener instalado Adobe Acrobat Reader, y conexión a internet.

# Presentación

Al revisar la historia del ser humano en la tierra, se puede observar que a lo largo de su paso por ella se ha enfrentado a diversas situaciones conflictivas causadas por diferencias que se presentan por la diversidad cultural, por las perspectivas de vida, la economía, la imposición del dominio de un grupo hacia otro, de la educación o instrucción escolar y un sinnúmero de motivos que ha generado caos en la convivencia entre los hombres. El ser humano por naturaleza, es un ente social que necesita desarrollarse en comunidad, sin embargo, las relaciones humanas son complejas por las diferencias que surgen; el desarrollo social tiene como objetivo que estas diferencias y conflictos disminuyan y se logren crear escenarios de convivencia pacífica y armónica para lograr alcanzar los fines de las sociedades.



En los últimos años la violencia y conflicto entre los individuos derivados de los problemas de la comunicación han ido en aumento, por tal motivo se han planteado diversas estrategias para la solución de conflictos que aseguren el desarrollo de la paz y el correcto funcionamiento de las sociedades y han surgido propuestas con impacto global y que han dado resultados positivos, entre ellas se destacan los métodos alternos para la solución y transformación de conflictos.

Imagen con fines académicos tomada de: <https://www.instagram.com/p/CWwbi2qPuhu/>

El presente manual plantea la necesidad de generar estrategias para la solución de conflictos a través de la mediación en los espacios escolares, principalmente en el Nivel Medios Superior, en este sentido, se abre una oportunidad para la formación no sólo de las disciplinas que establece el Marco Curricular Común, sino también para la práctica axiológica de los postulados éticos. De esta manera, surge la iniciativa de incorporar la mediación de conflictos en el ámbito educativo en los adolescentes, teniendo como referente que del incumplimiento de las normas derivadas del mundo del deber ser, pudieran surgir controversias que pueden resolverse de manera pacífica; lo cual otorga la posibilidad de atender en las instituciones educativas los conflictos derivados de la convivencia escolar cuyo objetivo es construir ambientes pacíficos y transitar hacia una educación para la paz, aprendiendo a transformar conflictos a partir del desarrollo de competencias.

# Introducción

En el mes de septiembre de 2020 se inauguró en la Universidad Autónoma del Estado de México el Centro de Paz y diálogo de la Facultad de Derecho, cuyo objetivo es gestionar conflictos a través de prácticas pacíficas, ofreciendo de manera gratuita los servicios de prevención del conflicto negociación, mediación, conciliación y justicia restaurativa; éste Centro permite solucionar conflictos entre miembros de la comunidad universitaria, además de resolver controversias entre universitarios y habitantes de la entidad, así como a difundir la cultura de paz.

Derivado de la premisa anterior, es importante crear estrategias de mediación en el ámbito de la educación media superior, la cual alberga a jóvenes que en su desarrollo deben adquirir habilidades y competencias no sólo disciplinares, sino también para la vida diaria, en la cual nos encontramos inmersos en conflictos propios de la naturaleza humana y es precisamente en el ámbito educativo en donde la mediación y la conciliación brindan propuestas adecuadas para crear una cultura de paz desarrollada en el marco axiológico. La mediación en el ámbito escolar o educativo es una gran oportunidad para para crear una metodología adecuada para llegar a soluciones reales y efectivas en las diferencias.

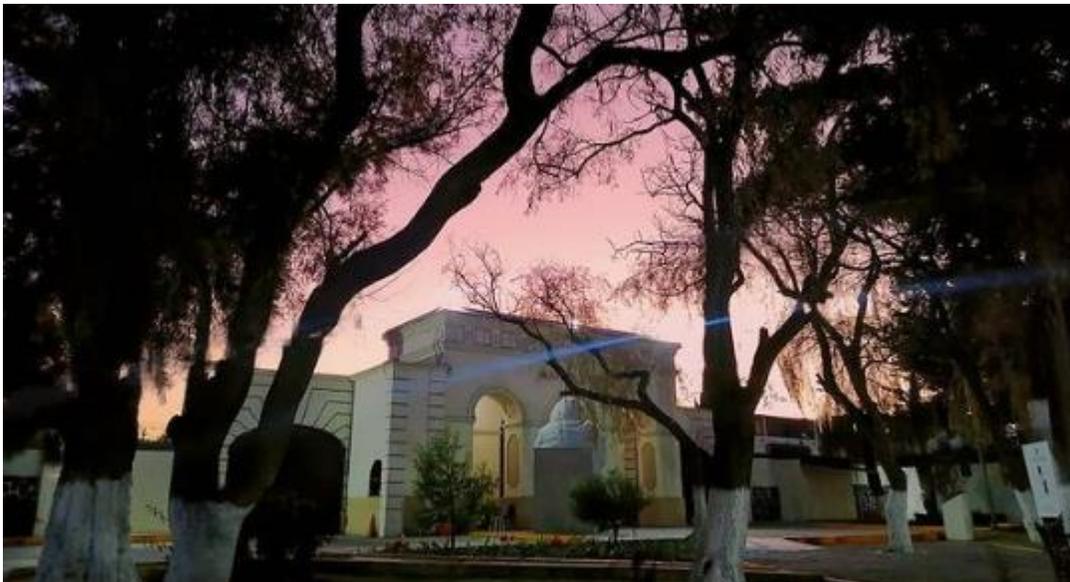


Imagen con fines académicos tomada de: <https://www.instagram.com/p/CXzqoFsuMUO/>

# Objetivos

El presente manual tiene como objetivo promover estrategias de mediación y conciliación para la solución de conflictos y así crear condiciones para una cultura de paz.

## Objetivos particulares

Desarrollar habilidades, estrategias y brindar herramientas en los docentes para la detección, intervención y la transformación del conflicto.

Generar soluciones a los conflictos, de manera armónica para desarrollar ambientes de paz.



Imagen con fines académicos tomada de: [https://www.instagram.com/p/CWW1g2xM\\_Xg/](https://www.instagram.com/p/CWW1g2xM_Xg/)

# Marco Referencial

Con la reforma Constitucional de 18 de junio, se reforma el artículo 17 de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual establece que las leyes deben prever mecanismos alternativos de solución de controversias; derivado de estas reformas se incorporó como derecho: la instrumentación y búsqueda de mecanismos alternativos; lo cual originó la aparición de diversos conceptos como conciliación, mediación, arbitraje, justicia alterna, amigable composición, acuerdo entre las partes, conciliación, etc.

Por otro lado, el 5 de marzo de 2015 se publica en la Gaceta Oficial del Gobierno el acuerdo del Ejecutivo Estatal por el que se crea el programa de “Convivencia Escolar”, planteando objetivos como:

- I. Promover el respeto de los derechos humanos en la comunidad educativa;
- II. Promover los valores esenciales de los integrantes de la comunidad escolar para una convivencia pacífica y el ejercicio pleno de sus capacidades;
- III. Promover la cultura de la paz en las comunidades escolares mediante el desarrollo de habilidades, destrezas y aptitudes orientadas a la prevención y autocuidado ante situaciones que pongan a los integrantes de la comunidad escolar en conflicto o riesgo;
- IV. Generar ambientes de convivencia armónica en las escuelas que favorezcan el aprendizaje y la sana convivencia entre los integrantes de la comunidad escolar;
- V. Participar en los programas que tengan por objeto promover la cultura de la paz y la seguridad escolar;
- VI. Garantizar la equidad e igualdad de género dentro de la comunidad escolar;
- VII. Crear y operar mecanismos de protección contra accidentes de los alumnos que asistan a las escuelas públicas de nivel básico y media superior;

- VIII. Diseñar mecanismos de mediación para la solución de conflictos entre los integrantes de la comunidad escolar; y
- IX. Realizar investigaciones para elaborar políticas públicas que generen ambientes favorables para la convivencia armónica, para prevenir y atender el acoso escolar, así como los actos de violencia, con acciones que permitan transitar hacia la cultura de paz.



Imagen con fines académicos tomada de: <https://www.instagram.com/p/CMInEK4p2bb/>

Aunado a lo anterior y refiriéndonos a nuestra Máxima Casa de estudios, en septiembre del 2020 inaugura el Centro de Paz y Diálogo de la Facultad de Derecho, instancia que ayudará a gestionar conflictos a través de prácticas pacíficas con el objetivo de crear un ambiente cordial y armónico entre los universitarios. A través

de la gestión del conflicto, asegurando prácticas de intervención pacíficas como lo es la prevención, negociación, mediación, conciliación y justicia restaurativa.

Es importante establecer que en dichos mecanismos las partes que tienen en conflicto son las que deciden la manera en que será resuelto. Por lo que los medios alternativos consisten en diversos procedimientos mediante los cuales las personas pueden solucionar sus controversias sin la intervención de una autoridad, siendo las ya mencionadas en el párrafo que precede (Cornelio, 2014)

## Marco Normativo

La iniciativa del 2010, la cual tuvo como propósito la creación de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz social en el Estado de México fue originada por la reforma Constitucional del artículo 17 que como se indicó en párrafos anteriores, tiene como finalidad establecer mecanismos alternativos de solución de controversias, en este sentido a nivel estatal se previó la necesidad de también regular desde la normatividad estos mecanismos para la solución de conflictos y lograr así una participación más activa de las personas y coadyuvar con las relaciones personales armoniosas.



Imagen con fines académicos tomada de: <https://concepto.de/derecho/>

En cumplimiento a lo que establece la ley, la Secretaría de Educación Pública, así como nuestra entidad federativa, incluye en los programas educativos oficiales métodos que fomenten la utilización del diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación y los programas de justicia alternativa. Existen diferentes documentos que forman parte de un marco jurídico que establece las diferentes pautas de acción en cuanto a la mediación:

I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo tercero

- Derecho a la Educación. Párrafo tercero (garantizar la calidad de educación), Fracción II (los criterios que orientan la educación), inciso c) Contribuirá a la mejor convivencia humana, a fin de fortalecer el aprecio y respeto por la diversidad cultural, la dignidad de la persona, la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos.

II. Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 26

1. Toda persona tiene derecho a la educación.
2. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.

III. Acuerdo secretariales emitidos por la SEP

•Acuerdo núm. 447, por el que se establecen las competencias docentes para quienes impartan educación media superior en la modalidad escolarizada.

Capítulo II. De las Competencias Docentes

Artículo 4. Las competencias y sus principales atributos que han de definir el Perfil del Docente del SNB son las que se establecen a continuación:

7. Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.

Entre algunos de sus atributos encontramos:

1. Practica y promueve el respeto a la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales entre sus colegas y entre los estudiantes.

2. Favorece el diálogo como mecanismo para la resolución de conflictos personales e interpersonales entre los estudiantes y, en su caso, los canaliza para que reciban una atención adecuada.

3. Estimula la participación de los estudiantes en la definición de normas de trabajo y convivencia, y las hace cumplir.

4. Promueve el interés y la participación de los estudiantes con una conciencia cívica, ética y ecológica en la vida de su escuela, comunidad, región, México y el mundo.

5. Alienta que los estudiantes expresen opiniones personales, en un marco de respeto, y las toma en cuenta. (SEP, 2008)

IV. Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023 Pilar Social. Estado de México Socialmente Responsable, Solidario e Incluyente.

V. Plan General de Desarrollo de la Universidad Autónoma del Estado de México 2021-2033

- La comunidad universitaria conoce los protocolos establecidos para responder adecuadamente ante situaciones de emergencia. Se mantiene estrecha coordinación con las autoridades, con quienes se realizan reuniones periódicas a fin de prevenir y abatir la inseguridad; y cuenta con el apoyo sustantivo de los cuerpos académicos especializados en estudios de seguridad, paz y derechos humanos, derecho, mediación en conflictos, psicología, educación, trabajo social, ciencia política. La universidad se aboca a resolver la inseguridad y la violencia desde estos frentes de apoyo interinstitucional, colaborando en el diseño de las políticas públicas en materia de seguridad.
- La normatividad universitaria provee el ámbito jurídico de actuación, bajo el cual se garantizan los principios y valores que la identifican, conciliando los legítimos intereses de la comunidad que la integra con los fines institucionales, generando instrumentos novedosos que le permiten resolver conflictos y modernizando disposiciones normativas existentes, adiciona criterios que permiten contar con mayor claridad en la aplicación del marco normativo y vislumbra la atención de necesidades futuras, tomando en cuenta criterios internos y externos para actualizar y armonizar el orden normativo interior que requiere la institución.

VI. Plan Rector de Desarrollo Institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México 2021-2025

- Como Institución educativa, la Universidad Autónoma del Estado de México debe crear condiciones evidenciables a través de buenas prácticas, buen clima organizacional, apertura a la comunicación,

resolución de conflictos, dar resultados en la tarea encomendada, en un marco de transparencia y rendición de cuentas. El carácter ético debe estar conformado de condiciones que permitan a la comunidad universitaria preciar los valores, denunciar la presencia de contravalores y, sobretodo, acrecentar los que se tienen, privilegiando los principios de justicia y equidad. En la vida universitaria se fomenta y fortalece la democracia, responsabilidad social, justicia, pluralismo, identidad, transparencia y rendición de cuentas, tal como lo detalla el Estatuto Universitario de la UAEM.

# Metodología de trabajo para desarrollar habilidades, estrategias y herramientas en los docentes para la detección, intervención y la transformación del conflicto.

A continuación, se presentan los conceptos básicos y las actividades relacionadas con la mediación y conciliación de conflictos.



Imagen con fines académicos tomada de: <https://www.universidadviu.com/co/actualidad/nuestros-expertos/en-que-consiste-la-mediacion-escolar>

## Conflicto

Es una disputa entre dos o más partes, siendo una pelea, enfrentamiento discusión, etc. Usado en sentido figurado, sin que exista el uso de la fuerza, un conflicto puede ser una oposición, discusión, un problema, un apuro o una situación complicada, pueden existir diversos tipos de conflicto como lo son el familiar, escolar, laboral, moral, armado (Coehlo, 2019).

## Mediación

La real academia española la define como un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el que interviene un mediador para tratar de aproximar los puntos de vista de las partes en conflicto de modo que les permita alcanzar un acuerdo. En la mediación, interviene un tercero presentando propuestas de arreglo sin carácter obligatorio y tratando de llegar a acuerdos entre las partes (Gardey, 2016).

## Conciliación

La etimología indica que conciliación es un término derivado del latín *conciliatio*. El concepto hace referencia al acto y la consecuencia de conciliar: acordar, compatibilizar, convenir. Se trata de la acción de conseguir que dos o más partes opuestas logren llegar a un acuerdo para llevarse bien, en paz. Consiste en llegar a un acuerdo sobre algo. (Gardey, 2016)

## Resolución

Se denomina solución de conflictos o resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal.

## Paz

Es entendida como una relación de armonía entre las personas, los grupos sociales y el medio que los rodea. Puede ser comprendida desde múltiples maneras según quien las utilice y el contexto dado; de este modo y con base en lo establecido por (Galtung 2004), es posible distinguir dos tipos de paz.

- a) Paz negativa. Es aquella relación en la cual no existe violencia, pero tampoco cooperación entre las partes. En cierto sentido, es lo mínimo que se busca como un primer paso en las relaciones conflictivas violentas, pues en algunos casos hay circunstancias en las cuales es todo lo que se puede conseguir. La paz negativa es necesaria, sin duda, pero no es suficiente.
  
- b) Paz positiva. Este tipo de paz es propositiva y se define desde lo que se puede lograr: desarrollo, cooperación, reconciliación, nuevos y futuros proyectos, no sólo a partir de la violencia que se busca evitar como en el caso de la paz negativa.

## Cultura de paz

Hablando de paz como valor que debe desarrollar todo ser humano para vivir y convivir en un ambiente armónico en todos los contextos que lo rodean, es importante mencionar que a lo largo de la historia de la humanidad, se ha ido construyendo el concepto de cultura de paz como una vivencia generada a través de las instituciones; por su parte, la UNESCO considera que la educación es esencial para fortalecer los fundamentos de la tolerancia y reducir la discriminación y la violencia. El 18 de enero de 2012 se dio a conocer el proyecto “Enseñar el respeto para todos”, una iniciativa conjunta de la UNESCO, los Estados Unidos de América y Brasil que trata de concebir un marco pedagógico para luchar contra el racismo y fomentar la tolerancia adaptable al contexto y las necesidades de cada

país. La construcción de una cultura de paz y desarrollo sostenible es uno de los objetivos principales del mandato de la UNESCO. Por ello es imprescindible que a través de la teoría y la práctica se construya desde las aulas buenas relaciones, cooperación, desarrollo evitando el conflicto y la violencia, construyendo entornos más justos, equitativos y armoniosos. (UNESCO, 2013)

## Métodos de solución de conflictos

Existen diversos métodos alternos de transformación de conflicto (MATC) como el contencioso o judicial, el pacífico judicial, el pacífico no judicial, los cuales tienen el objetivo de proporcionarles a las personas las herramientas o técnicas para resolver de manera pacífica los conflictos a través del diálogo y el entendimiento.

Por otro lado, se encuentran los medios alternos de solución de conflictos (MASC) solución de conflictos como la negociación, la mediación el arbitraje y la conciliación, los cuales son comúnmente utilizados en áreas como la educativa y cuyo objetivo es restaurar la relación entre los involucrados y prevenir incidentes de violencia entre la comunidad.

## Mediación Escolar

La Mediación escolar es la estrategia de mejora de la convivencia en el ámbito educativo de mayor poder transformador tanto de las personas como de las propias instituciones escolares.

La Mediación ayuda a conseguir una convivencia más sana, armónica y respetuosa entre los integrantes del ámbito escolar, a través de diversas formas de resolver conflictos y llegar a soluciones pacíficas.

Mireia Uranga (1998), una de las pioneras en este campo en España desde el centro de Gernika Gogoratz, la introducción de un programa de mediación escolar en un

centro educativo de cara a la mejora de la convivencia, se manifiesta en una serie de consecuencias y hechos de carácter objetivo:

- Facilita un ambiente más distendido en el centro educativo.
- Favorece la preocupación por los demás.
- Busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta.
- Mejora de las habilidades sociales.
- Favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Los conflictos tienen a disminuir.
- Se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias.
- Ayuda a que haya una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar.
- Favorece que haya una mayor responsabilidad en el alumnado (se implican en el funcionamiento del centro).
- Disminuye el número de expedientes disciplinarios.



Imagen con fines académicos tomada de: <https://www.instagram.com/p/CH8hUN6Dg9p/>

Por otro lado, como ya se ha mencionado, la mediación escolar promueve en el contexto escolar el poder analizar y resolver los conflictos desde perspectivas participativas positivas y respetuosas poniendo interés en los sentimientos e intereses de los otros.

Según San Martín (2003), los objetivos que pretende alcanzar la mediación son:

1. Promover la gestión positiva de los conflictos.
2. Facilitar acuerdos constructivos.
3. Pacificar a las partes y reducir tensiones.
4. Crear un clima escolar pacífico y constructivo donde se puedan desarrollar:
  - a) La afirmación personal y la autoestima.
  - b) La confianza mutua.
  - c) Las capacidades de compartir sentimientos, información y experiencias.
  - d) Una actitud positiva y optimista ante la vida.

Atendiendo a los objetivos que pretende alcanzar la mediación escolar, podemos asegurar que ésta promueve el desarrollo de competencias para la vida, razón por la cual se atiende a la comunidad educativa en general, respondiendo así a los propósitos superiores de la educación.

## Modelos de mediación

Existen diversas formas de llevar a cabo la mediación (Poyatos, 2003)

<b>Modelo tradicional-lineal</b>	<b>Modelo circular – narrativo</b>	<b>Modelo transformativo</b>	<b>Modelo analítico</b>
Tiene como objetivo primordial lograr el acuerdo, por lo que se le llama también modelo acordista, de ahí que se oriente a disminuir las diferencias y resaltar	Tiene como objetivo generar un cambio en la historia rígida de las partes frente al conflicto, y aunque pretende que entre los intervinientes se dé lugar a un acuerdo,	Tiene como objetivo, la transformación o modificación de las relaciones afectadas por el conflicto. No tiene como finalidad que las partes lleguen a un acuerdo, se entiende que lo esencial es que los intervinientes transformen su relaciones	Tiene como objetivo dilucidar los elementos psicológicos insertos en las partes y que tienen influencia directa o indirecta sobre el conflicto y por ende sobre el

<p>las semejanzas e intereses entre los intervinientes. (Escuela de Harvard)</p>	<p>este no es la finalidad primordial (Sara Cobb)</p>	<p>restableciendo los canales de comunicación entre ellos (Bush y Folger)</p>	<p>transcurso del proceso de mediación, no se enfoca en el logro del acuerdo, sino en el logro de una mayor comprensión del conflicto existente entre las partes intervinientes.</p>
--	---	---	--



Imagen con fines académicos tomada de: <https://mediacionescolar.org/>

## Método Trascend

Johan Galtung en su libro de “Transformación del Conflicto por Medios Pacíficos” (2000), presenta su método para transformar conflictos, en el utiliza dos pilares: creatividad para los conflictos y el diálogo.

La creatividad juega un papel relevante para la solución de conflictos, ya que esta acción como acuerdo de voluntades entre las partes permite que cada una de ellas exprese su punto de vista sobre lo que marcha mal y con ello se puede lograr que se reduzca la tensión a través de desahogar situaciones que aquejan a las partes, de igual forma manifestar las consecuencias de permitir que el conflicto o desacuerdo continúe y cada parte manifiesta su sentir y su pensamiento,

posteriormente dentro de este diálogo se debe manifestar las razones por las que se actúa de una u otra forma y por último se deben plantear las salidas para resolver el conflicto; momento en el cual el mediador debe utilizar su creatividad.

Galtung (2000) manifiesta que este método consta de tres fases en las cuales se apoya a las partes en conflicto para la resolución del mismo:

- a. **Uno a uno:** El mediador se encuentra con una de las partes, a la vez, para que hable libremente y exprese sus objetivos, necesidades, inconformidades e incompatibilidad con la otra parte.
- b. **Legitimidad:** El mediador debe poseer conocimientos en torno a las necesidades básicas, al código legal, y a los derechos humanos, entre otros, a fin de realizar un análisis respecto a la legitimidad de lo que piden los mediados; es decir, que su petición no vaya en contra del bien de la persona. Este aspecto sólo se conoce cuando se escucha a las partes en conflicto.
- c. **Trascender:** Se debe explorar la visión de cada una de las partes del conflicto a fin de conocer sus propuestas para tratar de llegar a una solución. En este caso, la creatividad del mediador es imprescindible ya que puede apoyar para negociar, acomodar, asumir compromisos o acordar, con el propósito de tener un espectro amplio de posibilidades y no se limiten a la solución propuesta por uno o por otro; en el entendido de que cuando existe un conflicto con dos objetivos opuestos, hay más de cinco posibles soluciones, y el mediador apoya a que las partes las visualicen.

Continuando con éste autor, considera que los propósitos principales que deben caracterizar a este método son:

- Contribuye a superar el conflicto con la finalidad de que todas las partes alcancen sus objetivos.
- Crea las condiciones para que los aspectos transformativos sean dominantes.

- Observa el diálogo como el método más adecuado para llevar a cabo esta acción.
- Potencia los diálogos transformativos.
- Genera empatía, creatividad y no violencia.
- Considera a los actores como partes iguales.
- Considera que la transformación va más allá de las asimetrías sociales.
- Supone el conocimiento de todas las circunstancias que rodean al conflicto, así como los orígenes de la violencia.
- Implica la presencia de una tercera persona, el trabajador de la paz (mediador), que actúa fundamentalmente como moderador entre las partes.
- Involucra las nociones de las 3R (Reconstrucción, Reconciliación, Resolución).
- Incluye los niveles micro, meso (intermedio), macro y mega en los que se presenta el conflicto. Manual de Mediación 84
- Tiene como elementos metodológicos: no violencia, creatividad y empatía.
- Incorpora el principio no violento de la reversibilidad.



Imagen con fines académicos tomada de: <http://altaglatam.com/noticias/6-perfiles-conflictivos-que-se-pueden-encontrar-en-el-trabajo/>

Por otro lado, Galtung sostiene que la violencia es como un iceberg: hay una parte que es visible y que es la violencia directa, la violencia que se manifiesta. Pero esa manifestación se sostiene en otras violencias que no son visibles: las violencias estructural y cultural. Así, Galtung habla de un círculo vicioso de la violencia, en donde unas y otras se alimentan recíprocamente.

Para comprender mejor la idea anterior, debemos entender por violencia directa a violencia visible, ya sea física, verbal o psicológica. Generalmente se manifiesta cuando hay una percepción de objetivos incompatibles, sumado a actitudes, suposiciones y emociones de odio, venganza, desconfianza, miedo, resentimiento y frustración.

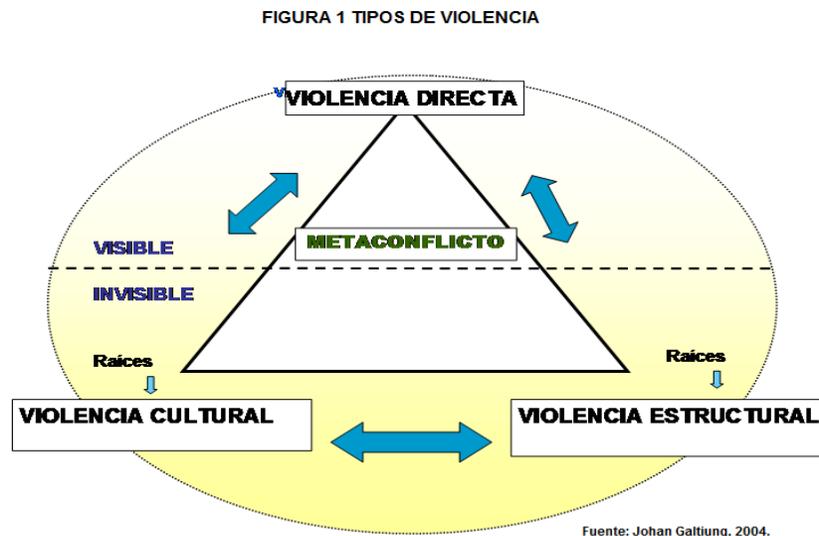
La violencia cultural invisible, tiene que ver con cómo la sociedad trata los conflictos en forma de adversarios, en donde existe la victoria de unos sobre otros, se propone la violencia como el modo de abordar los conflictos, son formas de pensar de la sociedad, sus valores convencionales, percepciones, prácticas y creencias, que naturalizan el uso de la violencia para dirimir los conflictos.

Y la violencia estructural, la otra violencia invisible, es la negación del acceso a la satisfacción de las necesidades humanas (biológicas, físicas, psicológicas, culturales). Es la negación de las necesidades humanas solidificada en las estructuras sociales, de modo que las injusticias y desigualdades se vuelven inmutables.

Según Galtung, estimativamente se puede considerar que, ante la ocurrencia de un hecho violento, el 50% de la responsabilidad corresponde a la violencia cultural, el 40% a la violencia estructural y el 10% a él/los agresor/es. Y este cálculo se propone para tomar conciencia de qué tipos de comportamientos promueven las sociedades que son cultural y estructuralmente violentas.

Por lo tanto, Galtung propone Trabajar para convertir este círculo vicioso en un círculo "virtuoso". Tal como lo sostiene en su obra "Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia"

Tras la violencia directa, **reconstrucción** para reparar los daños causados; tras la violencia cultural, **reconciliación** de las partes en conflicto; tras la violencia estructural, **resolución** de las desigualdades, de las contradicciones que promovieron la violencia directa.



Johan Galtung es reconocido en todo el mundo como el fundador de los Estudios de Paz. Cuando él investiga las condiciones para la paz, se da cuenta de que no existía una ciencia o investigación sobre la paz, cuando inicia la Investigación para la paz, tomando como modelo a las ciencias médicas, para promover la optimización de la salud humana, la interdisciplina y la articulación entre la teoría y la práctica. También adoptó la metodología de tres fases que éstas utilizaban: diagnóstico (análisis) – pronóstico (proyección) – terapia (búsqueda de la solución).

Galtung (2004) sostiene que la terapia para la búsqueda de las condiciones para la paz debe ser, en todos los casos, un concepto de ciencia con las siguientes características:

1. Trans-disciplinario: no solamente trans, inter y multi-disciplinario fundado en las teorías existentes, sino creando sus propias definiciones básicas y discursos, estableciendo sus propios axiomas y teorías.
2. Trans-nivel: identificando violencia y paz en todos los niveles de la organización de la condición humana al servicio del estado, la región o uno mismo.
3. Trans-fronterizo: en donde ninguna persona, grupo, nación o religión detenta la verdad sobre los asuntos vinculados con la paz, sino que esa verdad es construida desde todos los lados de las fronteras de conflicto.

Derivado de lo anterior se puede decir que los conflictos no necesariamente tienen que provocar violencia, ya que los conflictos son inherentes a las relaciones humanas, por tal motivo no se trata de temerles o verlos como algo cien por ciento negativo o contrario a nuestra propia naturaleza, se trata más bien de saber cómo abordarlos. Esto no sólo previene la violencia sino que puede convertirse en una instancia de aprendizaje y de fortalecimiento de la relación entre las partes.

Entonces, un conflicto no necesariamente termina en violencia; pero la violencia, cuando se manifiesta, esconde un conflicto que no ha sido abordado adecuadamente y que lo ideal sería solucionar dicho conflicto como lo manifiesta Galtung (2004):

*“La racionalidad supone que cualquier estado de cosas está condicionado por algo. Articúlense pues estas condiciones y entonces se obtiene el estado referido: si dicho estado es desagradable entonces elimínense las condiciones y desaparecerá. Así pues, genérense las condiciones para la paz y la paz surgirá”.*

Por otro lado, es importante mencionar los marcos de acción que existen entre los tipos de violencia, tipos de paz y la existencia del conflicto ya que comprender los marcos sobre los que operan los tres niveles de violencia y las dos dimensiones de paz a los que hemos hecho referencia es un prerrequisito para saber dónde la mediación puede tener lugar, y por ende, en qué momento puede ser aplicado el

Método Transcend y de qué forma , para lo cual se presenta la siguiente imagen (Mintiel, 2014)

**Figura 2: Marcos de acción de la violencia, la paz y el conflicto**



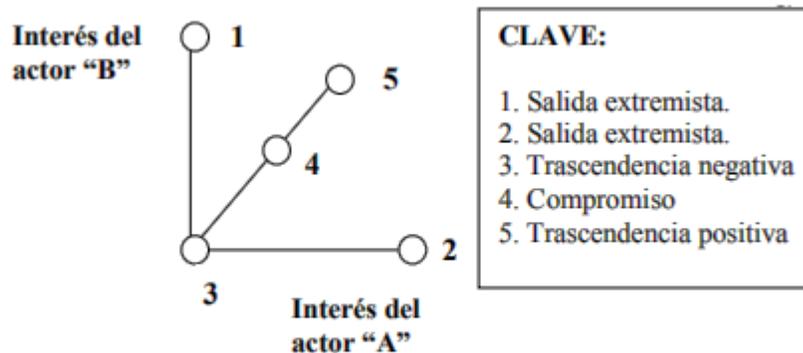
Fuente: Fernando Mintiel, 2014.

En esta figura se puede observar la constancia del conflicto en todo lo relativo a la paz y la violencia. El conflicto, debemos entenderlo como algo normal y cotidiano en la vida de todo ser humano, conflicto no necesariamente implica violencia como ya se había mencionado con anterioridad, aunque pudiera llegar a ella si no es transformado con cuidado. También en la figura 1 aparece ya el concepto de transformación siendo un concepto distinto al de cambio; el cambio es súbito, mientras que la transformación es gradual, por tal motivo debemos entender que los cambios, son bruscos, mientras que las transformaciones ocurren con más suavidad. A partir de este momento (punto de transformación en la Figura 2 se trabaja, ya no con la violencia, sino con el conflicto, que sigue existiendo y se le transforma del mínimo indispensable que garantiza la existencia humana y se le lleva, hacia un estadio en el que el desarrollo humano tiene para sí todas las opciones disponibles. La multitud de opciones está representada con la amplitud de la base del triángulo en la Figura 1. En el triángulo invertido que se encuentra en la fase de paz, las opciones de desarrollo mientras se avanza ascendentemente moviéndose de la paz negativa hacia esquemas de cooperación que es la paz

positiva. El resultado esperado, será encaminado a un desarrollo total de manera simétrica pero a la inversa, entre más profunda es la espiral descendente de la violencia producto de un conflicto mal manejado, más dimensiones son involucradas (sujetos, instituciones, ideologías) y mayores van siendo las posibilidades (base del triángulo en la fase de violencia) de alcanzar la eliminación absoluta como resultado último de un proceso de violencia integral. Por su parte, la trascendencia es el concepto con el cual definiremos un proceso determinado y su estado resultante: Un proceso pacífico cuyo resultado es la creación de una nueva realidad; realidad en la que el conflicto sigue presente, pero en una presentación más manejable. Y podemos encontrar dos tipos de trascendencia también: trascendencia positiva y trascendencia negativa. (Mintiel, 2014)

En la siguiente figura, se muestra la teoría de conflictos, en la cual se expresan dos objetivos incompatibles que se pueden originar con dos personas, un grupo o una nación y dependiendo la forma de abordarlos se pueden obtener cinco resultados, con respecto al interés del actor a y del actor b, cada uno puede plantear su necesidad y sin querer llegar al diálogo o a buscar una solución donde se incluyan ambos actores, se obtendrá una salida extremista de conflicto pudiendo llegar a la violencia o no, sin embargo, el intentar encontrar un acercamiento encaminado a la paz por medio de la mediación nos coloca en una trascendencia que no llegar a la transformación integral, si se continúa en esta tesitura se pueden entablar compromisos para lograr la trascendencia positiva y el logro de objetivos.

**Figura 3: Diagrama básico de la teoría de conflictos:  
Dos objetivos incompatibles, cinco resultados**



Fuente: Johan Galtung, 2004.

Galtung (2000), considera que un conflicto es la incompatibilidad de objetivos que, al generar un problema, sólo se resuelve buscando la compatibilidad; para lograrla, por lo que la mediación ejercida a través de un mediador capacitado debe tener presente cinco principios básicos:

**1) Diálogo.** Constituye el instrumento básico de la mediación, debe ser suave, y terminar cada frase con una interrogación. Las preguntas que se plantean deben ser reflexivas para que le permitan al mediado escuchar su propia voz. ¿Qué es lo que ha pasado? ¿Cómo ves la situación? ¿Qué has hecho para que esto continúe así? ¿Cómo ves esta situación a futuro? ¿Cómo te gustaría que fuera esta relación? ¿Qué es lo mejor y lo peor que ha pasado desde entonces? ¿Qué pasará con ustedes?

**2) Equidad.** Propiciar la cooperación, que es igual a beneficio mutuo, es decir, paridad. ¿Qué ganan si resuelven esta situación?

**3) Empatía.** Buscar la forma de que las partes se pongan en el lugar del otro. Esto permitirá que se entiendan; aunque no estén de acuerdo se favorece la comprensión entre ellos. Se dirige el diálogo con preguntas hipotéticas: ¿Qué harías en el lugar de tu compañero? ¿Cómo te sentirías en su lugar?

**4) Conciliación.** El mediador busca que la persona se concilie con sus traumas. Galtung (2000), los define como trazos de violencia del pasado que pueden estar presentes en su cuerpo o en su espíritu. En un ejercicio de aceptación y reflexión, el mediado se reconcilia con su persona. Esta fase se conoce como limpiar el pasado a fin de que no vuelvan a cada paso o se presenten en cada situación.

**5) Solución.** Se propicia la búsqueda de alternativas para conflictos presentes y futuros. Serán los mediados quienes reflexionen con las preguntas planteadas por el mediador; por lo tanto, las soluciones emanan de ellos.

En toda mediación se requiere de condiciones favorables y encaminadas hacia la solución y no a la confrontación, para lograr el desarrollo de la paz, construyendo una cultura con significado para que las sociedades sean más pacíficas y armoniosas.

# ACTIVIDADES

## Actividad 1

### Que todo mundo toque la hoja



Imagen con fines académicos tomada de: <https://es.dreamstime.com/>

**Objetivo:** Explicar de forma práctica el conflicto y la resolución creativa del mismo.

**Materiales:**

Hojas blancas

**Tiempo:**

Duración: 30 min.

**Desarrollo**

- Se solicita a los participantes formen equipos de cinco personas; a cada equipo se le da una hoja de papel bond tamaño carta.
- Se indica que todos los integrantes del equipo toquen la hoja; una vez que la totalidad de los equipos ya está en contacto con su hoja, el instructor solicita

que la suelten con el fin de que él pueda retirarla. Quita la hoja de uno de ellos y les pide a los integrantes que se incorporen a otro equipo.

- El instructor va retirando las hojas, por lo que al final sólo quedará una y un equipo, en el cual todos los participantes tendrán que tocar la hoja.

### **Interpretación**

El instructor observa las dificultades de los participantes para tocar la única hoja disponible al final; podrá darse cuenta de que algunas personas no lograrán tocarla, porque otros participantes no lo permitirán o simplemente por falta de espacio. El instructor explicará a los participantes que con creatividad todos lograrían tocar la hoja, ya sea a través de otra persona, o con la punta del dedo, etc. El objetivo es que los participantes comprendan que todos estamos conectados y reflexionen respecto a la siguiente frase: “Lo que te afecta a ti, me afecta a mí”

# ACTIVIDAD 2

## Fuercitas



Imagen con fines académicos tomada de: <https://www.oronoticias.com.mx/tag/fuercitas/>

**Objetivo:** Identificar el valor de la cooperación y del trabajo en equipo.

### Tiempo

Duración: 30 min.

### Desarrollo

- El instructor solicita al grupo reunirse en parejas y unir sus manos para realizar con precaución, respeto y cuidado el tradicional juego de las “fuercitas”, de acuerdo con la siguiente ilustración:
- Se les indica: “Cada vez que baje la muñeca es un punto para su pareja”. Les comunica que sólo tendrán dos minutos para hacer este ejercicio. Al término, el instructor solicita que se separen y pongan atención. Preguntará cuántos puntos logró cada persona y sumará los obtenidos en pareja.

**Ejemplo:**

Pareja 1

Persona A = 2 puntos, Persona B = 3 puntos, Total = 5 puntos

El instructor podrá advertir que en algún equipo la puntuación es muy superior

**Ejemplo: Pareja 2**

Persona A = 30 puntos, Persona B = 40 puntos, Total = 70 puntos El instructor preguntará: ¿Cómo fue esto posible?

**Interpretación**

Este ejercicio es para ejemplificar el valor de la cooperación y del trabajo en equipo. Las parejas que presentaron resistencia tuvieron una baja cantidad de puntos; sin embargo, algunas obtendrán 40, 50 o hasta 90 puntos, debido a la cooperación de sus integrantes, sin oponer resistencia y pensando de forma colectiva.

# ACTIVIDAD 3

## La casa y el Gato



Imagen con fines académicos tomada de: <https://www.fundacion-affinity.org/perros-gatos-y-personas/tengo-un-animales-de-compania/primera-noche-de-mi-gatito-en-casa>

**Objetivo:** Identificar que cada ser humano interpreta la realidad de diferente forma, así como el nivel de cooperación, trabajo en equipo y manejo del poder entre los participantes.

**Materiales:**

Bolígrafo

Hojas

## **Tiempo**

Duración: 5 a 10 min.

## **Desarrollo**

1. Se solicita a los participantes reunirse en parejas y permanecer en silencio durante toda la actividad; no pueden comunicarse.
2. El instructor solicita que por pareja tomen solamente una hoja de su cuaderno y un bolígrafo para ambas personas.
3. Les pide se numeren de forma que cada pareja tenga la persona "1" y la persona "2".
4. El instructor solicita a las personas "1" cerrar los ojos mientras escribe en el pizarrón la palabra "casa" después solicita a las personas "2" lean la palabra pero sin pronunciarla. El instructor borra la palabra "casa" e indica que abran los ojos.
5. Ahora el instructor pide a las personas "2" cerrar los ojos mientras escribe en el pizarrón la palabra "gato", y solicita a las personas "1" lean la palabra pero sin pronunciarla. El instructor borra la palabra "gato" e indica que abran los ojos.
6. Inmediatamente después, el instructor pide a las parejas utilizar sólo un bolígrafo para realizar un dibujo de la palabra que leyeron en el pizarrón. De forma que habrá dos manos en un solo bolígrafo todo el tiempo tratando de dibujar las dos figuras al mismo tiempo.
7. Se conceden cuatro minutos para que hacer el o los dibujos.
8. Una vez concluido el tiempo, el instructor solicita que dejen de dibujar y suelten los bolígrafos.
9. Y les formula las siguientes preguntas:
  - ¿Lograron realizar el dibujo que tenían en mente?
  - ¿Qué sintieron al estar haciendo los dibujos?

## **Interpretación**

Al observar los dibujos, el instructor percibirá que algunas parejas sólo lograrán dibujar la "casa", otras, el "gato", algunas dibujarán los dos objetos pero sin una relación entre éstos, y otras realizarán los dos dibujos fusionándolos en armonía.

Algunas personas dibujarán el gato no como animal sino como el símbolo “#” y otras tal vez dibujen un gato hidráulico; algunos equipos no lograrán dibujar ninguna forma identificable. El instructor, tomará un par de dibujos para ejemplificar que todos interpretamos la realidad de diferente manera y comentará que para hacer los dos dibujos se requiere de un amplio nivel de cooperación y trabajo en equipo. Asimismo, se hace evidente el uso del poder de cada participante en esta actividad.

# ACTIVIDAD 4

## Eligiendo mis valores



Imagen con fines académicos tomada de: <https://blog.universidades.cr/que-son-los-valores-y-como-pueden-ayudarte-a-elegir-carrera>

**Objetivo:** Identificar que todos necesitamos desarrollar y vivir los valores universales que dan sentido a nuestras vidas.

### Tiempo

Duración: 30 min.

Preparación previa por parte del instructor: El Instructor escribirá en tarjetas cada uno de los siguientes valores (un valor por tarjeta).

*Abundancia Ambición Amor Arte Verdad Aceptación Amistad Aprecio Asertividad  
Inspiración Actividad Agresividad Amabilidad Atractivo Inteligencia Adaptabilidad  
Alegría Aprender Atrevimiento Intensidad Afectividad Alerta Armonía Aventura  
Intentar Agilidad Altruismo Arriesgar Belleza Intuición Audacia Autocontrol  
Autorrespeto Bienestar Invención Benevolencia Calidad Cambio Caridad Justicia  
Comodidad Compasión Competencia Conexión Juventud Compostura Compromiso*

*Conciencia Confianza Lealtad Voluntariado Congruencia Conocimiento Continuidad Libertad Control Convicción Cooperación Coraje Liderar Creatividad Crecimiento Cuidado Curiosidad Logro Independencia Desafío Descansar Descubrimiento Longevidad Destacar Determinación Dignidad Diligencia Modestia Voluntad Disciplina Discreción Disposición Motivación Diversión Educación Efectividad Eficiencia Habilidad Empatía Encanto Enseñar Entretenimiento Originalidad Entusiasmo Equilibrio Espiritualidad Espontaneidad Popularidad Estabilidad Excelencia Éxito Experiencia Prosperidad Extroversión Familia Fe Felicidad Poder Fortaleza Ganar Generosidad Gratitud Placer Heroísmo Humor Optimismo Orgullo Privacidad Perfección Perseverancia Preparación Proactividad Profesionalidad Prudencia Pureza Racionalidad Rapidez Realismo Reconocimiento Resistencia Respeto Responsabilidad Sacrificio Salud Satisfacción Templanza Seguridad Silencio Simplicidad Tranquilidad Seguir Superación Trabajo en equipo Vitalidad Valentía Solidaridad Vigor Visión.*

## **Desarrollo**

El facilitador solicita reunirse en pareja. Cada uno de los participantes tomará un papel de la urna, reflexionará acerca del significado de esa palabra, qué mensaje le deja en su vida actual. Decidirá si el valor que le ha tocado es necesario para resolver sus conflictos, si está presente en su vida o si tiene que hacer algo para hacerlo presente. Cada uno de los integrantes compartirá con su pareja sus reflexiones. Los participantes que lo deseen podrán compartir con todos los demás las reflexiones acerca del valor que les ha tocado.

## **Interpretación**

Los valores son universales y necesarios para prevenir y resolver conflictos en la vida cotidiana; se deben tener presentes, fomentar su estudio y práctica, de tal forma que no importe el valor que hayan elegido. En realidad, la persona necesita de todos para convivir en armonía.

# ACTIVIDAD 5

## Analizando la mediación escolar



Imagen con fines académicos tomada de: <https://salutieducacioemocional.com/blog-es/que-aporta-la-mediacion-a-la-educacion-emocional/>

**Objetivo:** Analizar un caso de mediación escolar en video.

### **Tiempo**

Duración: 30 min.

### **Desarrollo**

El facilitador proyectará en el curso el video denominado “Torrego mediación en centros de enseñanza caso práctico inst” (2012), disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://youtu.be/w7rKA5Yy1S4>

El facilitador debe recuperar los momentos significativos del video, donde se ejemplifican las habilidades del mediador como escucha activa y las etapas de la mediación.

## **Interpretación**

Al observar el video, los participantes tendrán una idea clara del proceso de mediación y sus objetivos; es importante hacer comentarios al respecto para retroalimentar los contenidos.

## **Conclusiones**

Es de suma importancia trabajar en los adolescentes el manejo de conflictos, ya que como se mencionó anteriormente, la violencia y el conflicto existen desde que le hombre está en la tierra, por ello debe conocerse este tema y además crear herramientas que nos permitan lograr una correcta mediación escolar en la convivencia diaria.

Al respecto se deben diseñar técnicas y herramientas de intervención adecuadas para hacer frente a los conflictos entre adolescentes, evitar la violencia y el conflicto a través de actividades, campañas, carteles, trípticos, pláticas para alumnos y docentes y padres de familia, para generar conciencia respecto al tema y sobre todo hacer difusión acerca de la mediación creando un cambio importante en la manera de tratar los conflictos y de afrontarlos transformándolos en soluciones que permitan a la comunidad escolar establecer una convivencia sana y armónica.

En este sentido podemos decir que la solución de conflictos en la actualidad es un acto por el cual se deben dirimir los conflictos o controversias que se suscitan en los diversos ámbitos, en el caso que nos ocupa que es el conflicto escolar, es necesario hablar de mediación, conciliación y resolución de conflictos entre las partes que intervienen en las instituciones educativas, así como con los padres de familia y la comunidad. La mediación es una tarea que conlleva tiempo, ya que los conflictos deben solucionarse procurando siempre la cultura de la paz como eje transversal de nuestra vida.

## Evaluación de los resultados de las acciones propuestas

Se realizará a través de una lista de cotejo de los indicadores del programa de trabajo.

### Lista de cotejo para la evaluación de los resultados de trabajo

<b>Indicadores</b>	<b>Hecho</b>	<b>Pendiente</b>	<b>No realizado</b>
Diagnóstico (Percepción de los alumnos, respecto a la mediación)			
Etapa de planeación del proyecto			
Promover pláticas de sensibilización			
Campaña para dar a conocer las formas de mediación			
Integración de la mediación escolar			

# BIBLIOGRAFÍA

- Coelho, F. (2019). Significado de Poesía. 01/09/2022, de Significados Sitio web: <https://www.significados.com/poesia/>
- Cornelio Landero, E. (2014). Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, (17),81-95.[fecha de Consulta 11 de Agosto de 2022]. ISSN: 1575-0825. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552006>
- De Prada González, H.. (2022). ¿Qué es la Mediación Escolar? Guía y casos reales. 13/05/2022, de Mediación Escolar Sitio web: <https://mediacionescolar.org/#:~:text=La%20Mediaci%C3%B3n%20Escolar%20es%2C%20como,de%20las%20m%C3%BAltiples%20que%20existen.>
- Diccionario panhispánico del español jurídico. (2022). Mediación. 25/05/2022, de Diccionario panhispánico del español jurídico Sitio web: <https://dpej.rae.es/lema/mediaci%C3%B3n>
- Galtung, J. (1998) Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. España: Red Gernika
- Galtung, J. (2000). Transformación de conflictos por medios pacíficos. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Suiza: Echborn
- Galtung, J. (2004). Trascender y transformar: Una introducción al trabajo de conflictos. México: UNAM-Quimera
- Galtungsantafe. (2022). Galtung en Santa Fe. 23/05/2022, de galtungsantafe Sitio web: <https://galtungsantafe.wordpress.com/author/galtungsantafe/>
- Gardey, A. y Pérez P. (2016). Definición de conciliación. 07/07/2022, de Definición.de Sitio web: <https://definicion.de/conciliacion/>

- Palandri, E. (2018). Mediación: Manual de formación básica. Argentina: Alveroni.
- Poyatos García, A. (2003). Mediación Familiar en Diferentes Contextos. Valencia: Universitat de València : Nau Llibres
- San Martín, J. (2003). La mediación escolar: un camino para la gestión del conflicto escolar. España: CCS.
- Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México. (2018). Manual de mediación escolar. México: Gobierno del Estado de México.
- Secretaría de Educación del Estado de México (2018), Glosario. Programa de valores para una convivencia escolar armónica, México: Gobierno del Estado de México.
- Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México. (2020). Normatividad en torno a la en las escuelas del Estado de México convivencia escolar y construcción de paz. México: Gobierno del Estado de México.
- Significados. (2013). Significado de Solución de conflictos. 30/05/2022, de Significados Sitio web: <https://www.significados.com/solucion-de-conflictos/>
- UNESCO. (2013). Cultura de Paz y No Violencia. 27/05/2022, de UNESCO Sitio web: <https://es.unesco.org/themes/programas-construir-paz>
- Uranga, Mireia. (1998) Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar. España: Grao