

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1853>

Cómo elaborar un sistema de acciones metodológicas para perfeccionar las competencias y habilidades docentes en materia de mediación escolar

How to develop a system of methodological actions to improve teaching competencies and skills in school mediation

Rosa Sarai Chávez Vega

lic.sarahichavezvega@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-2471-8664>

Investigador independiente

México

Artículo recibido: 29 de febrero de 2024. Aceptado para publicación: 14 de marzo de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El presente artículo se centra en establecer pautas y directrices para la creación de manuales y cursos de capacitación, destinados a mejorar las competencias y habilidades docentes en materia de mediación escolar aplicada a los niveles básicos de educación en San Juan del Río, Querétaro. Para ello, se realizó el método cuantitativo aplicando una encuesta recolectada a través de medios electrónicos, aplicada en mayo de 2020 a una muestra de 10 personas dedicadas a la educación en los niveles básicos, siendo primaria, secundaria y preparatoria de la ciudad de San Juan del Río, Querétaro, cuyo propósito fue evaluar el grado de preparación de directivos y docentes en materia de mediación escolar; arrojándose las tendencias: presencia de violencia generalizada y conflictos dentro de todos los centros educativos, carencia de estrategias para gestionar dichas situaciones (empleo de medios punitivos) en razón de existir limitaciones en la preparación del personal educativo en mediación escolar y la falta de sistematicidad en la implementación de estrategias para promover un ambiente educativo saludable.

Palabras clave: conflicto, cultura de la paz, mediación escolar, habilidades docentes

Abstract

This article focuses on establishing guidelines and guidelines for the creation of manuals and training courses, aimed at improving teaching competencies and skills in school mediation applied to basic levels of education in San Juan del Río, Querétaro. To do this, the quantitative method was carried out by applying a survey collected through electronic means, applied in May 2020 to a sample of 10 people dedicated to education at the basic levels, being primary, secondary and high school in the city of San Juan del Río, Querétaro, whose purpose was to evaluate the degree of preparation of directors and teachers in school mediation; showing the trends: presence of generalized violence and conflicts within all educational centers, lack of strategies to manage these situations (use of punitive means) due to the existence of limitations in the preparation of educational personnel in school mediation and the lack of systematicity in the implementation of strategies to promote a healthy educational environment.

Keywords: conflict, culture of peace, school mediation, teaching skills

Resumo

Este artigo se concentra em estabelecer diretrizes e diretrizes para a criação de manuais e cursos de formação, destinados a melhorar as competências e habilidades docentes na mediação escolar aplicada aos níveis básicos de educação em San Juan del Río, Querétaro. Para isso, o método quantitativo foi realizado através da aplicação de uma pesquisa coletada por meio eletrônico, aplicada em maio de 2020 a uma amostra de 10 pessoas que se dedicam à educação nos níveis básicos, sendo ensino fundamental, médio e médio na cidade de San Juan del Río, Querétaro, cujo objetivo foi avaliar o grau de preparação de diretores e professores em mediação escolar; mostrando as tendências: presença de violência e conflitos generalizados em todos os centros educativos, falta de estratégias para gerir estas situações (uso de meios punitivos) devido à existência de limitações na preparação do pessoal educativo na mediação escolar e à falta de sistematicidade na implementação de estratégias para promover um ambiente educacional saudável.

Palavras-chave: conflito, cultura de paz, mediação escolar, competências docentes

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons 

Cómo citar: Chávez Vega, R. S. (2024). Cómo elaborar un sistema de acciones metodológicas para perfeccionar las competencias y habilidades docentes en materia de mediación escolar. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (1), 3796 – 3807.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1853>

INTRODUCCIÓN

El autor Hobbes, en su obra *Leviathán*¹, señala que, para asegurar la vida, la libertad y la propiedad, frente a guerras y disputas por el poder político, económico, social, cultural, entre otros; es primordial establecer un punto final a las hostilidades existentes entre grupos internos, garantizando la paz, pero, ¿cómo se garantiza?

Bien, su hipótesis para asegurarla, consiste en constituir un “Estado Civil”, que promete eliminar la guerra, tanto aquella que se efectúa a través de batallas o actos de lucha, como de aquella confrontación violenta, declarada a través de mecanismos políticos², que limite a hombres como Estados a hacer todo cuanto les sea posible y, que dicha limitación, provenga de la propia voluntad humana.

Lo anterior, denota la necesidad de establecer, en materia escolar, un sistema de acciones metodológicas que coadyuven a la preparación de los directivos y docentes que les permitan desarrollar habilidades de resolución de conflictos escolares, objeto materia del presente artículo.

METODOLOGÍA

La metodología empleada en el presente trabajo, consiste en el análisis exhaustivo de bibliografía relacionada en materia de mediación escolar y una encuesta recolectada a través de medios electrónicos, aplicada en el año 2020 a una muestra de 10 personas dedicadas a la educación en los niveles básicos: primaria, secundaria y preparatoria de San Juan del Río, Querétaro, la cual tuvo como propósito analizar el diagnóstico de la preparación de los directivos y maestros en materia de mediación escolar, experimental y cuantitativo.

DISCUSIÓN

La violencia como consecuencia de un conflicto no resuelto o mal atendido

Con base en el (Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud: resumen, 2002) la violencia es la consecuencia de un conflicto no resuelto o el efecto de un conflicto mal atendido. Se define como una ruptura de la armonía a través del uso intencional del poder; como una amenaza que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones contra sí mismo, contra otra persona o una comunidad, atentando con ello a las necesidades básicas del ser humano; mismas que se pueden dividir en dos grupos: necesidades básicas materiales (también conocidas como necesidades de supervivencia) y necesidades básicas no-materiales (también llamadas necesidades básicas de bienestar).

La violencia es un concepto histórico formulado a través de un discurso de odio, con la intención de atacar a quien considera oponente y en un complejo de superioridad, inferior a las o los miembros de un determinado sector. El principal objetivo de la educación es prevenir la violencia, educar desde la tolerancia. Que no sea vista más como una herramienta para solucionar el conflicto, especialmente dentro de las aulas; la violencia está presente cuando dos alumnos se agreden en el aula, pero, sobre todo, cuando una escuela carece de servicios o cuando se vive en

¹ Hobbes, T. (1957). *Leviathan: or the matter, form and power of a commonwealth ecclesiastical and civil*. London: J. M. Dunt & Sons LTD.

² “[...] comprende todas aquellas cuestiones que pueden suscitar controversias en materia política o de cooperación, mismas que serán resueltas en el marco de un órgano político [...]” Olloqui y Labastida, José Juan de, 1931- Jornadas sobre México y los tratados de libre comercio México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2016.

condiciones de inseguridad en las periferias y, por supuesto, en la aceptación pasiva y a veces hasta festiva del comportamiento violento con expresiones como: “Qué bueno que le pegaste, así no te volverá a molestar”.

Resulta indubitable que la violencia se considera, a menudo, un componente ineludible de la condición humana y que, en realidad, reaccionamos ante ella sin siquiera pensar en su prevención como primera instancia.

Es por ello, que se aplicó en mayo de 2020, una encuesta recolectada a través de medios electrónicos, a una muestra de 10 personas dedicadas a la educación en los niveles básicos: primaria, secundaria y preparatoria de San Juan del Río, Querétaro, en la cual se diagnostica la preparación de los directivos y maestros en materia de mediación escolar, teniendo como tendencias las siguientes:

- Violencia y conflictos presentes en el 100% cien por ciento de las escuelas;
- Falta de estrategias para el manejo de conflictos, con el 90% noventa por ciento de los encuestados imponiendo medidas disciplinarias;
- Limitaciones en la preparación de directivos y maestros en mediación escolar;
- Falta de sistematicidad en la creación de ambientes educativos saludables y;
- Interés del 100% cien por ciento de los entrevistados en capacitarse en materia de mediación escolar.

Tal como se desprende de las tendencias citadas, es importante destacar que el 100% cien por ciento de los docentes a los que se les aplicó la encuesta, están conscientes de que en la institución educativa en la que laboran, la violencia y los conflictos escolares se encuentran presentes, y que el 10% diez por ciento de los encuestados, es decir, solo un maestro opta por emplear la mediación como mecanismo de solución de controversias, no así imponiendo medidas disciplinarias como el 90% noventa por ciento de las personas entrevistadas.

La mediación escolar como medio de resolución de conflictos

Se trata de aquel Mecanismo de Alternativo de Solución de Controversias (MASC), consistente en la asistencia de un tercero neutral, el cual, tiene la función de regular la participación de las partes y, con conocimiento especializado a partir de una serie de técnicas y estrategias, logra facilitar la comunicación entre las partes.

Se caracteriza, esencialmente, por ser participativa, pacífica y no adversaria. Es por ello que, la mediación ha sido considerada como un procedimiento de comunicación educativa, en donde todos los que intervienen se convierten en educando y en educadores.

Sin embargo, es importante aclarar que la mediación no reemplaza las teorías actuales de conducta o terapia; no sustituye a largo plazo la terapia de problemas de conducta, de percepción o personalidad; asimismo, no sustituye la necesidad de información y asesoría legal en caso de que se requiera en el tipo de conflicto, pero resuelve de forma inmediata el conflicto, construyendo una solución entre las partes que ayuda a la convivencia entre las mismas.

La mediación, por tanto, es aquel proceso para la gestión alternativa de conflictos en la que las partes enfrentadas acuden de forma voluntaria a una tercera persona imparcial, quien resulta ser el mediador.

Es este agente el que ayuda a las partes implicadas en el conflicto a que ellas mismas busquen y encuentren las mejores soluciones posibles potenciando en todo momento la comunicación entre ellas. Con su intervención, el mediador facilita el proceso por el que las personas, en este

caso, los estudiantes en conflicto pueden tomar decisiones que permitan a ambas partes una solución favorable; es decir, una solución en la que ambas partes obtienen lo que desean, sin violencia y agresión. Por lo tanto, el mediador no da soluciones.

Principios rectores de la mediación

Voluntariedad

La Fiscalía General de la República (2017) señala que: “La participación deberá ser por decisión propia, libre de toda coacción y no por obligación. Con ello se evita que la aceptación sea por medios no legales, partiendo de la premisa que las personas están debidamente informadas de los efectos y alcances de los mecanismos. La voluntariedad debe permanecer en todo el procedimiento; sin embargo, tampoco se puede obligar a permanecer en él hasta su conclusión.”

En este principio, se realiza la invitación a las partes en participar en el proceso, en donde el moderador tendrá la responsabilidad de explicar detalladamente a las partes que tienen la opción de retirarse en cualquier momento, si así lo desean, asegurándoles que no sufrirán de represalias ni coacción alguna si desean hacerlo. Además, será el moderador quien debe concientizar a las partes sobre las posibles consecuencias de no resolver el conflicto escolar, advirtiéndoles que podría afectar sus relaciones, tanto interpersonales como intrapersonales, así como su rendimiento académico.

Confidencialidad

La información tratada no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de alguna de las personas que intervienen, salvo que se trate de un delito por el cual peligre la integridad física o la vida de otra persona, en cuyo caso, quien realiza la facilitación lo comunicará al Ministerio Público para los efectos conducentes.

Este principio es fundamental en el proceso de mediación, puesto que toda la información discutida durante el desarrollo de la misma, no debe ser divulgada ni utilizada en detrimento de ninguna de las partes involucradas, salvo que se trate de un delito que atente contra la integridad física o la vida de una persona. Es así que la confidencialidad protege la privacidad y la seguridad de las partes, fomentando un ambiente de confianza y facilitando la resolución pacífica de los conflictos.

Equidad

Se propiciarán condiciones de equilibrio entre todas las personas que participan. Deben considerarse las posiciones de las partes que intervienen en los Mecanismos, de forma tal que la solución del conflicto sea justa y proporcional al daño ocasionado.

Se sugiere al mediador promover la confianza recíproca entre las partes involucradas en el conflicto, y facilitar una comunicación horizontal, sin jerarquías, abordando temas de equidad e igualdad. Además, se propone adoptar actitudes dialógicas y de consenso, evitando la represión que genere un ambiente de silencio incómodo.

Honestidad

La honestidad es un concepto subjetivo, sin embargo, proviene de la cualidad humana de ser honesto.

Ser honesto, tal como lo señala (La Real Academia Española, 2022) implica ser: “decente o decoroso; recatado, pudoroso; razonable, justo; probo, recto u honrado.”

Quienes intervienen deberán conducir su participación durante el Mecanismo Alternativo con apego a la verdad.

Este principio es clave para el proceso de resolución del conflicto escolar, pues implica la colaboración activa de las partes involucradas, así como de posibles participantes para expresar de manera respetuosa sus ideas y sentimientos, con la finalidad de facilitar a que las partes sostengan un diálogo claro y conciso durante la mediación y, de esta manera, lograr una comprensión mutua y avanzar hacia la resolución constructiva del problema.

Flexibilidad y simplicidad

La Fiscalía General de la República (2017) indica que todo mecanismo alternativo para la solución del conflicto: “carecerá de toda forma estricta; para tal efecto, se evitará establecer formalismos innecesarios y se usará un lenguaje sencillo. Los MASC deben ser ágiles y sin complejos que faciliten llegar a los acuerdos que requieren las partes.”

En el ámbito escolar, los mediadores deben evitar el uso de formalismos (tecnicismos o procedimientos complejos) que puedan dificultar la comprensión de las partes implicadas. Por lo que su responsabilidad recae en agilizar, facilitar y proporcionar soluciones de manera eficaz y accesible para todos.

Bajo este contexto, la mediación escolar requiere de un enfoque práctico y comprensible que permita resolver los conflictos de manera efectiva y sin crear barreras adicionales para la resolución misma.

Imparcialidad

Según este multicitado autor, la mediación escolar deberá ser conducida con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los Intervinientes. Las personas facilitadoras deben abstenerse de tener preferencias, sobre todo en el sentido de la culpabilidad de las personas imputadas.

Bajo este principio, el mediador se regirá bajo una comunicación asertiva, facilitada por la confianza generada por éste, en donde las partes deben sentirse libres de expresar sus opiniones, ideas, sentimientos y propuestas, defendiendo sus derechos e intereses particulares, así como de respeto hacia las de los demás.

Se propone el empleo de expresiones como “en mi opinión”, “yo pienso que”, “siento”, “considerar”, entre otros. Aunado a ello, se propiciará el uso de oraciones que propongan soluciones, tales como: “¿qué te parece si...?”, “¿qué quieres/buscas?”, “¿cómo propones que podemos resolver esto?”

Por lo tanto, la conversación se centra en las opiniones y sentimientos de quien tiene la voz en determinado momento, permitiéndole sentir que el mediador está genuinamente interesado en dialogar con él o ella, lo que mejora la cercanía entre las partes y genera un vínculo de confianza en el proceso.

Capacidades y habilidades de un mediador

Elementos verbales

Habrán de desarrollarse los siguientes:

Comunicación asertiva

Uso de vocabulario de acuerdo a la edad y etapa de desarrollo de cada una de las partes implicadas en el conflicto escolar.

Discurso de apertura que genere un ambiente de confianza en el proceso de mediación.

Elementos no verbales

Escucha activa de las partes

Gestos que inspiran comprensión, sonrisas acordes al momento, que la mirada del mediador se dirija a la parte que esté haciendo uso de la voz.

Postura erguida

Movimientos de las manos sutiles y relajadas

Orientación directa y frontal a las partes, manteniendo cierta distancia para no invadir espacio personal de los implicados, permitiendo que, en ocasiones, se pueda mantener contacto físico respetuoso y generador de confianza.

Elementos paraverbales

Controlar el volumen y tono de la voz, así como la velocidad que se maneja.

Realizar la entonación correcta para facilitar la comprensión de lo que se busca expresar.

Cerciorarse que el diálogo sea fluido, estableciendo turnos proporcionales para el habla y la escucha activa de cada parte, para evitar interrupciones.

Etapas de la mediación

Pre mediación

En esta etapa, y frente al surgimiento de un conflicto en materia escolar, en primer lugar, se realizará una evaluación del problema con una orientación positiva hacia su resolución, en el cual el objetivo principal será la solución de este, sin crear mayores problemas, analizando el contexto en el que surgió y asegurándose que su resolución pueda hacerse mediante la mediación.

Posteriormente de analizar estos elementos, se realizará por parte del moderador institucionalizado la invitación a ambas partes involucradas, con la finalidad de que participen en el proceso reparatorio y busquen en conjunto, o con ayuda de un tercero, la mejor forma posible de solución.

Preparación de la mediación

Esta fase requiere, además de la observancia y cumplimiento de los principios que rigen la mediación escolar, señalados en el numeral 2.1 del presente artículo, así como de las capacidades y habilidades del moderador, descritos en líneas anteriores, es necesario que se propicie una

ubicación sistemática del espacio en el que se desarrollará el proceso de solución de la controversia.

Para ello, el lugar deberá contener las siguientes características: 1) un espacio que sea conocido por las partes (niños o adolescentes involucrados), 2) ventilado, 3) iluminado (preferentemente con luz natural), 4) susceptible de tener privacidad y lo menos ruidoso posible, 5) no deberá contar con demasiados estímulos, ya sean visuales o auditivos, que distraigan al niño, niña o adolescente y, 6) el espacio deberá contar con material desestresante, es decir, aquel que se emplee para ayudar a la parte que esté haciendo uso de la voz a distenderse y así pueda manejar, de mejor manera, sus emociones, logrando reducir su nivel de angustia y se pueda comprender de mejor manera su relato, para el caso de así requerirse.

Mediación e implicaciones de la escucha activa de las partes

Esta etapa se caracteriza por contener el discurso inicial de apertura a cargo del mediador, en donde el autor (Floyer, 1997), señala que es donde los mediadores presentan la forma de trabajo y aclaran su rol neutral e imparcial como facilitadores para la comunicación, utilizando herramientas como mensajes en “yo”, posteriormente, habrán de explicarse los principios, reglas, objetivos del procedimiento, iniciar con preguntas como: “¿qué pasó?” y permitir que las dos partes escuchen la otra versión de los hechos. En este punto, las herramientas, como la empatía, auxilian al mediador con el fin de generar un ambiente de confianza entre los mediados.

Para ello, se deberán emplear las siguientes técnicas para llegar a un acuerdo:

Uso de un lenguaje neutro y claro: esto permite que lo que se quiere comunicar sea entendido, a partir de una modulación neutra del tono de voz para transmitir la calma.

Preguntas idóneas: es una técnica que requiere la habilidad de asertividad, en que, a medida que se realiza una pregunta, se obtiene información para poder esclarecer los hechos y no cortar la comunicación. Para ello también se requiere conocimiento de los tipos de preguntas (cerradas para obtener solo una respuesta u abiertas para compartir información.)

Parafraseo: utilizar lo ya dicho por una o ambas partes para garantizar que la parte está siendo escuchada, y que se entiende lo ya expresado: el cómo sucedió, el cómo se sintió y por qué espera aquello.

Resumen: similar al parafraseo, con la excepción de que no se concentra en un solo hecho, utilizando el método sintético, toma todos los elementos y los vuelve uno solo.

Innovación de alternativas: aquí es donde el mediador aplica el principio de flexibilidad para proponer soluciones poco convencionales, pero eficientes, siempre en búsqueda del beneficio de ambas partes.

Realizar acuerdos y compromisos

Los acuerdos alcanzados en la mediación, pueden ser verbales o escritos. Sin embargo, habrán de atender a las siguientes consideraciones que el (MANUAL DE MEDIACIÓN ESCOLAR, 2018) establece:

- Atender de forma directa la raíz del conflicto.
- Ser incluyentes.
- Constructivos en la propuesta.
- Concretos en el planteamiento.
- Claros en el enfoque (establecer posturas).

- Aceptables por las partes.
- Reversibles en sus consecuencias.
- Sustentables en el tiempo (que sean duraderos).
- Flexibles en su ejecución (que sean aplicables).

No obstante, más que solo enfocarse en la búsqueda y alcance de una solución efectiva al problema en cuestión, es importante darle seguimiento continuo, puesto que, de nada serviría que se establezcan estrategias y metodologías para lograr resultados, si en un futuro no se aplicarán, no se observará ninguna mejora o, incluso, se reincide a cometer el mismo acto que generó el conflicto.

Es por ello, que, para dar seguimiento a los acuerdos y compromisos, el mediador deberá prestar particular atención, verificando con los hechos si las promesas, propuestas y compromisos alcanzados tienen buenas perspectivas, por lo que pudiere detectar que: 1) se están cumpliendo según lo acordado, 2) se están cumpliendo sólo de forma parcial, por razones propias o ajenas a las partes, y 3) no se están cumpliendo.

Ante tales situaciones, el mediador debe concentrarse en dos de estas tres posibilidades: cumplimientos parciales o incumplimiento para, nuevamente, atender el problema de raíz y comenzar, de manera inmediata, las alternativas para propiciar el interés de las partes a conservar la relación que los une y de la importancia de llegar a un resultado satisfactorio para todos.

Dimensiones para la gestión de conflictos escolares

La autora (Olweus, 2001) señala que, en toda estrategia de gestión de conflictos, habrá que tomarse en consideración las siguientes dimensiones:

Las competencias: la calificación, preparación y especialización de los miembros de la comunidad educativa, mientras más capacitadas estén las personas que mediarán el conflicto escolar, más medios tendrán para afrontar, de mejor manera, las controversias que se propicien en el ámbito académico, generando más recursos y coherencia en su actuación.

La estructura: el diseño formal del sistema en la organización, la integración institucional de la actuación.

La cultura: normas, valores compartidos y actividades que influyen en la conducta ante los conflictos.

Características del sistema de acciones metodológicas

El sistema de acciones metodológicas para los directivos del Bachillerato General se distingue por varias características:

Objetividad: Surge a partir de los resultados del diagnóstico aplicado y las necesidades de capacitación de los directivos para gestionar el proceso educativo de manera efectiva.

Aplicabilidad: Puede ser adaptado a las condiciones específicas de cada lugar o región y es fácil de manejar para todas las partes involucradas.

Flexibilidad: Puede ser modificado y rediseñado según los resultados del diagnóstico, las metas y las necesidades identificadas.

Carácter contextualizado: Las acciones pueden ajustarse a las particularidades de cada conflicto y pueden interactuar con los contextos en los que se desarrollan.

Carácter de sistema: El sistema de acciones metodológicas considera la interrelación entre sus componentes, incluyendo el diagnóstico, los objetivos generales y específicos, las acciones y la evaluación.

Directrices

Autonomía personal: Se fomenta que las partes en conflicto resuelvan sus problemas de manera autónoma, basándose en lo que consideren mejor para ambas partes, y no motivados por recompensas o castigos. Se busca que los alumnos asuman un papel activo en la solución de conflictos, desarrollando valores morales y sociales.

Autoestima: Es fundamental cuidar la autoestima de los estudiantes tanto en la escuela como en casa. Una autoestima positiva les permite enfrentar desafíos, sentirse valorados y queridos, evitando problemas académicos y conductuales.

Inteligencia Emocional: Se refiere a la habilidad para percibir, comprender y regular las propias emociones y las de los demás. Implica motivarse a uno mismo y promover la estabilidad emocional mediante la percepción, valoración y expresión precisa de emociones.

Paciencia: Es esencial en la mediación, evitando la búsqueda de soluciones inmediatas y permitiendo que las partes comprendan el conflicto y consideren las opciones de resolución de manera pacífica.

Altruismo: Consiste en procurar el bien ajeno aún a costa del propio. Es una motivación para incrementar el bienestar de los demás sin considerar los intereses personales, aunque puede haber motivaciones egoístas detrás de acciones altruistas.

Cultura de la Paz: Se busca educar a los estudiantes desde una perspectiva de protección de los derechos humanos y promover valores como la flexibilidad, la solidaridad y la tolerancia, para construir una comunidad basada en el respeto mutuo y la convivencia pacífica.

Diálogo Constructivo: Se enfatiza la importancia de instruir a los estudiantes en el diálogo como medio para construir consensos. Los profesores y el equipo administrativo deben ejemplificar estos valores en su comportamiento, promoviendo la coherencia entre lo que enseñan y lo que practican.

Acciones específicas a implementar por parte de las instituciones educativas

Para implementar la cultura de la paz y la resolución de conflictos a través de la mediación, la autora (Quijano, 2012) propone que se tomen en cuenta las siguientes pautas:

“Construir relaciones: sin reconstruir relaciones los conflictos vuelven y vuelven porque en definitiva no se resuelven. Las relaciones tienen una variabilidad infinita, ya que dependen de las personas que las protagonizan, el momento, el entorno, las circunstancias, etcétera, y además por su carácter dinámico se encuentran en constante cambio, por último, cabe destacar que la sana convivencia no es algo que se da por sí sólo, sino que es algo que se construye.

Fomentar la comunicación: relacionarse es comunicarse. En esta pauta la forma es tan importante como el contenido; el mensaje que se recibe viene determinado por las palabras, pero también por la intencionalidad, por el lenguaje no verbal, por las actitudes y las creencias tanto del emisor como del receptor. La comunicación no es una secuencia lineal sino un círculo. La

comunicación debe ser orientada hacia comportamientos gano/ganas; primero se debe comprender y después ser comprendido, como hábito comunicacional; hay que sinergizar y generalizar la comunicación al conjunto de la organización.”

Dinámicas y progresión del conflicto: el conflicto cuando se presenta como agresión, sorprende y es interpretado y analizado únicamente por este momento más grave. Una de las aportaciones fundamentales de la cultura de la mediación y de la resolución de conflictos es la comprensión de que la parte más agresiva de los conflictos es una fase de un proceso que puede haberse iniciado mucho antes y que evolucionará posteriormente. Por lo tanto, la resolución del conflicto implica no sólo una actuación puntual, sino una actuación para la mejora de las condiciones a fin de que el conflicto no se repita y para encontrar soluciones específicas para el aprendizaje de hábitos y conductas que sean de convivencia.

Crear grupo, marco y dinámica de construcción de aulas pacíficas

El análisis del “grupo” en donde se ha detectado el conflicto, es un factor básico ya que, si se realiza un trabajo grupal bien orientado, este es un recurso que hay que explotar a fin de fomentar la convivencia, partiendo de los elementos que fueron mencionados anteriormente, para que los conflictos tengan una vía de solución adecuada y se evite así su incremento.

Es imprescindible analizar y comprender al grupo con el que se trabaja, ajustando las actuaciones por parte del profesorado.

Definir los planteamientos institucionales en relación con la convivencia, lo cual implica que los cambios que un plan estratégico aporta deben ser sustanciales y, en consecuencia, lo más común es que su aplicación obligue a adecuar el marco institucional central.

CONCLUSIONES

De la encuesta aplicada en el año 2020 a 10 profesionales de la educación en la ciudad de San Juan del Río, Querétaro, se revelaron las siguientes tendencias: 1) violencia y conflictos presentes en el cien por ciento de las escuelas; 2) falta de estrategias para el manejo de conflictos, con el noventa por ciento de los encuestados imponiendo medidas disciplinarias; 3) limitaciones en la preparación de directivos y maestros en mediación escolar; 4) falta de sistematicidad en la creación de ambientes educativos saludables y; 5) interés del cien por ciento de los entrevistados en capacitarse en mediación escolar.

Para abordar dichas problemáticas, se propone elaborar un sistema de acciones metodológicas para mejorar las habilidades en mediación escolar, considerando las competencias de la comunidad educativa en cuestión (directivos, docentes y alumnos), la estructura organizativa de cada institución académica y los valores institucionales. Mismo que deberá ser apegado a la objetividad, que sea aplicable, flexible, contextualizado y sistematizado.

Además, deberá fomentar las habilidades sociales entre profesores y directivos hacia los estudiantes del plantel. Esto, denota la necesidad de la implementación del sistema de acciones metodológicas para mejorar las competencias y habilidades en materia de mediación escolar, al presentarse un alto índice de conflictos académicos.

REFERENCIAS

Fiscalía General de la República. (17 de octubre de 2017). ¿Cuáles son los principios de los Mecanismos Alternativos? Obtenido de fiscalía general de la República: <https://www.gob.mx/fgr/es/articulos/cuales-son-los-principios-de-los-mecanismos-alternativos?idiom=es#:~:text=Voluntariedad%3A%20La%20participaci%C3%B3n%20deber%C3%A1%20ser,y%20alcances%20de%20los%20mecanismos>.

Floyer, A. (1997). Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Barcelona: Paidós.

Folger, J. (1992). Resolución de Conflictos sin litigio. Barcelona: Ediciones Noriega.

Gobierno del Estado de México. (2018). MANUAL DE MEDIACIÓN ESCOLAR. Estado de México: Gobierno del Estado de México. Obtenido de <https://subeducacionbasica.edomex.gob.mx/sites/subeducacionbasica.edomex.gob.mx/files/Manual%20de%20Mediaci%C3%B3n%202012%20dic%2018.pdf>

Griesbach, M. y Castañer, A. (2005). Modelo Especializado para la toma de declaraciones infantiles. Ciudad de México: Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia.

Hobbes, T. (1957). Leviathan: or the matter, form and power of a commonwealth ecclesiastical and civil. London: J. M. Dunt & Sons LTD.

Mireles, G. (s.f.). Métodos Alternos de Solución de Conflictos, hacia una cultura participativa. Nuevo León: Centro Estatal de Métodos para la Resolución de Conflictos.

Olloqui y Labastida, José Juan de, (1931). Jornadas sobre México y los tratados de libre comercio. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2016.

Olweus, D. (2001). Olweus core program against bullying and antisocial behavior: A teacher handbook. Noruega: Bergen.

Organización Mundial de la Salud. (2002). Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud: resumen. Washington, DC.: Organización Mundial de la Salud.

Quijano, M. (2012). ACOSO ESCOLAR Y LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO HERRAMIENTA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. México: Universidad Autónoma de Yucatán.

Troyano, Y. y Carrasco, J. (2006). Las habilidades de la comunicación en la resolución de conflictos grupales. Madrid, España.: Pirámide.