

# Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo



Convivencia  
en Paz  
sin Armas

## *Prevención de Violencia en Centros Educativos*

### *Módulo IV: Convivencia y Prevención de Conflictos*



*Honduras*

*Proyecto Seguridad, Justicia y Convivencia*

® Instituto Universitario en Democracia,  
Paz y Seguridad (IUDPAS)

Col. Lomas Del Guijarro Sur, Calle Madrid,  
Bloque M, No. 26 Telefax: (504) 231-1005  
Tegucigalpa, Honduras

El contenido de este material puede ser  
reproductivo total o parcialmente en cualquier  
forma o por cualquier medio, sea electrónico,  
mecánico, fotocopiado o de otro tipo, siempre  
Y cuando se cite la fuente.

Las ideas y opiniones expuestas en este libro  
Son exclusivas responsabilidad de sus autores,  
Y no reflejan necesariamente la visión, ni la opinión  
Del Instituto Universitario en Democracia,  
Paz y Seguridad (IUDPAS)

Para mayor información sobre esta publicación,  
Puede visitar la página web [www.iudpas.org](http://www.iudpas.org)  
Asimismo, IUDPAS agradecerá los comentarios o  
Sugerencias que pueda hacer sobre los trabajos  
Presentados, mediante la dirección de  
Correo electrónico [info@iudpas.org](mailto:info@iudpas.org)



***Modulo IV:  
Convivencia y Prevención de  
Conflictos***

***Migdonia Nohemy Ayestas  
Asesoría: Julieta Castellanos***

***Honduras, 2007.***

**Créditos:**

**Autora:**

Migdonia Ayestas Cerna  
ayestascerna@yahoo.es  
migdonianohemyayestas@gmail.com

**Diseño de Portada**

Angela Paz Reyes  
apr.paz@gmail.com

**Diseño de Logo:**

Javier Aguilar

El contenido de este material se puede reproducir sin necesidad de obtener permiso, siempre que se cite la fuente.

Honduras 2007

## **I. INTRODUCCIÓN**

La primera condición como seres humanos es la de relacionarnos; primero lo hacemos con nuestra familia, que es el primer grupo de referencia, luego en el centro educativo y con las demás personas donde establecemos contactos, esto, nos permite conocer a otros /as, desarrollar una relación recíproca con ellos /as, mediante lazos afectivos y emocionales que den el sentido de pertenencia a un grupo determinado, porque al relacionándose se exponen los puntos de vista mutuos y las necesidades de las partes para llegar a un acuerdo. Educar para la convivencia es aprender y enseñar a convivir con las personas que están en nuestro entorno, vivir con nuestra familia, compañeros y compañeras de aula y de centro educativo. Esto es una necesidad de la sociedad en general, además de un requerimiento de nuestras leyes; que en la actualidad demanda de nuestro esfuerzo para mejorar las relaciones que se establecen, en procura de una mejor salud mental<sup>1</sup>.

El Proyecto de Prevención de la Violencia en los Centro Educativos se configura desde la perspectiva de la convivencia, espacio que permite a la comunidad educativa actuar entre personas de diferentes edades, procedencias y prácticas familiares y a veces hasta culturales. Con esta diversidad, hay que preparar a los participantes para el respeto de los derechos, las libertades y garantías individuales, y para la tolerancia a las diferencias, que les permita establecer una relación donde el conflicto sea la excepción y no la norma. El centro educativo es un espacio donde la convivencia se determina por la red de relaciones que ahí se dan, por lo que se debe disponer de instrumentos que favorezcan la resolución de los conflictos que surgen en el devenir de la vida en común y que posibiliten la construcción del sentido de la vida, del mundo, de sí mismo, y que los involucrados / as adquieran la capacidad de transformar ese sentido por sí mismo junto con sus contemporáneos

---

<sup>1</sup> Según la Política de Nacional de Salud Mental de La Secretaría de Salud (2004) se concibe la salud mental como “la capacidad de las personas de percibir de manera integral la realidad y construir con esta, vínculos activos que posibiliten el desarrollo de mecanismos de adopción y transformación que permitan al individuo vivir en armonía consigo mismo y con su entorno”





## **Convivencia y Prevención de Conflictos**

A este respecto el informe Delors de la UNESCO (1996 p.91) “Para cumplir el conjunto de las misiones... la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento: aprender a conocer, es decir adquirir los instrumentos de comprensión; aprender a hacer, para poder influir en su propio entorno; aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por último, aprender a ser, un proceso fundamental que recoge de los tres anteriores”.



## **II. Educar Para La Convivencia.**

La educación para la convivencia es una herramienta de transformación de las relaciones interpersonales, de aprendizaje solidario y de participación activa; permite enfrentar los problemas con soluciones razonadas de manera pacífica que junto a la organización de una red de prevención de la violencia y la capacitación de mediadores y mediadoras escolares para resolución de conflictos, permita disminuir los factores de riesgo generando un clima de seguridad, confianza y de apoyo mutuo al interior del centro.

La convivencia atraviesa toda la trama de relaciones al interior de cualquier institución, particularmente en los centros educativos, donde confluyen una serie de tramas y relaciones, se pueden identificar los siguientes, según Maldonado Horacio (2004, p.29-30)

1. La trama vinculada al interior de la institución
2. Los procesos de comunicación prevalecientes en el centro educativo, desde la misma comunidad circundante y al resto del sistema y hacia ella
3. La distribución de poder y los estilos de liderazgo, los criterios o modos predominantes de toma de decisiones, el estilo de tratamiento ante situaciones conflictivas
4. Los umbrales de tolerancia a las discrepancias, la mayor y la menor aceptabilidad de la diversidad
5. La historia institucional y el posicionamiento actual frente al proceso de transformación
6. Estilo y el clima de trabajo. Y la relativa definición de su identidad institucional
7. El grado de pertenencia a la institución de los distintos actores etc.





## Convivencia y Prevención de Conflictos

El conflicto que se produzca tendrá más posibilidades de ser resuelto si se produce en un medio social con estructuras participativas, democráticas y cooperativas en donde se establecen relaciones en condiciones de igualdad, sin discriminación, en donde se persiguen objetivos comunes, y se implementen los valores esenciales para convivir con los demás: Cooperación, respeto, tolerancia, justicia, libertad, responsabilidad y amistad. A través del proyecto de prevención de la violencia escolar se busca que las normas de convivencia sean conocidas por todos los miembros de la comunidad educativa y que las medidas adoptadas para sancionar un acto violento cumplan todas las garantías de derecho y se ejecuten de manera consistente, firme y justa.

El trabajo de prevención de violencia debe crearse bajo normas claras y consensuadas, estableciendo principios de participación, coordinación, coherencia, no discriminación, cooperación, solidaridad y empatía, para esto el personal docente, alumnas y alumnos, el personal administrativo, padres y madres de familia deben unirse en un todo armónico para desarrollar acciones conjuntas. Solo así se podrá educar para la convivencia

A través del proyecto de prevención de la violencia escolar se buscará: mejorar el clima institucional del centro educativo, mejorando las pautas de pertenencia, motivación, reconocimiento y participación en la vida escolar, disminuyendo el malestar en las interacciones cotidianas, y con el compromiso de que las normas de convivencia sean conocidas por todos los miembros/as de la comunidad educativa, que las medidas adoptadas para sancionar el acto violento cumplan todas las garantías de derecho.



### III. Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos.

*Son formas de llegar a la Justicia por medio de las cuales las partes de un conflicto concurren legítimamente ante terceros a fin de encontrar una solución a través de un acuerdo mutuamente satisfactorio. CIPRODEH 2004*

El conflicto es un proceso natural, a veces necesario porque evidencia una situación que de otra forma no es posible que se conozca, y puede ser potencialmente positivo dependiendo de cómo se enfrente y del aprendizaje que genere. Hay circunstancias donde el estado de las personas puede volverse más conflictivo, por ello es necesario disponer de los medios adecuados y enfatizar las estrategias de resolución pacífica de los mismos.

No solo se considera el conflicto como algo natural e inevitable en la existencia humana, este es una realidad y un hecho más o menos cotidiano en el espacio educativo, por lo que es necesario afrontarlo, identificando las causas para poder ver las diferentes partes que lo han configurado. Es indispensable aprender a respetar la diversidad del ser humano y respetar los espacios que nos hacen diferentes.

Para que el proceso de resolución de conflictos se dé en forma justa y sin violencia los alumnos y alumnas, se debe aprender y practicar métodos de regularlo y encausarlo hacia resultados positivos, es decir, soluciones satisfactorias.

¿Qué intereses intentan satisfacer las partes en conflicto?	
Competir	Conseguir lo que uno quiere sin importar los intereses de la otra persona
Evitar.	No afrontar el conflicto y dejarlo sin resolver “no hacer nada”
Satisfacer a ambas partes	Satisfacer los intereses de las partes, el interés es el de no usar la violencia
<b>Acordar o negociar</b>	Llegar al punto medio que les beneficie a las dos partes, donde no hay ganadores ni perdedores.





## Convivencia y Prevención de Conflictos

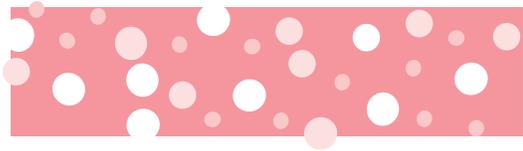
La forma de afrontar y encarar la resolución de conflictos está condicionada por factores como: La postura e interés que cada una de las partes adopten, la decisión de resolver sus problemas con o sin ayuda de terceros; en tanto el tercero debe ser neutral (Mediador) y conocer el grado en que los protagonistas intentan satisfacer los intereses de la otra parte en el conflicto.

### 3.1 Premisas Básicas Para Planificar La Intervención de Resolución De Conflictos

Es necesario que los centros educativos tomen en cuenta las siguientes premisas al momento de planificar la intervención para la resolución de conflictos y educación para la convivencia. Adaptado de La Educación y Conflicto de Xesùs R Jares (2001 p. 129 a 137)

<i>Premisas Básicas Para Planificar La Intervención</i>	
Tiempo	Debe considerar que para elaborar un diagnóstico de la situación de los centros educativos se deben: indagar las causas y comprender el porqué de los conflictos, explorar las posibilidades, aprender las diferentes habilidades, técnicas de resolución, establecer y evaluar el grado de cumplimiento de acuerdos.
Espacio para la mediación	Considerar un espacio apropiado donde se pueda llevar a cabo el debate sin la intervención de factores extraños, una asamblea de alumnos/as, tutorías o en el departamento de orientación.
Apoyo del Personal	Es necesario que el personal administrativo (departamento de Orientación y consejería) y docente apoyen y estimulen al alumnado para que aprendan a resolver conflictos, y no quedarse solo en los reproches, regaños o expulsiones
<b>Aceptación incondicional de los estudiantes</b>	Desarrollar un proceso de inclusión y no discriminación independientemente de su condición de género, raza, socioeconómica o cultural, comportamiento, o características, que se sienten aceptados y respetados, estimulados y aceptados como realmente son a pesar de su comportamiento.





## Convivencia y Prevención de Conflictos

Integración del profesorado	La prevención de la violencia es un proyecto común, que ayuda a los involucrados en el proceso de enseñanza aprendizaje, dado que los comportamientos violentos en la actualidad no solo afectan a los alumnos /as sino que también a los docentes. Los docentes deben desarrollar una cultura de colaboración en cuanto a la enseñanza de valores y la prevención de la violencia que mejoren la convivencia en el aula, que les permita controlar las disrupciones en el aula que ocasionan malestar al profesorado.
Evitar las medidas de exclusión	La expulsión es por lo general la receta para los indisciplinados y hasta el momento no se ha ensayado otras medidas alternativas para mejorar los comportamientos violentos. Los centros educativos y en especial los docentes desconocen los problemas y la situación familiar en que viven los alumnos y alumnas, muchos de ellos mediante ese comportamiento están pidiendo ayuda; que se les tome en cuenta, se les proteja y que se les quiera.
Evitar el Trato sexismo	El conceder privilegios a un sexo en detrimento del otro, genera una situación de insatisfacción y rechazo, desigualdad, la jerarquización en el trato que reciben los alumnos y alumnas en función de su sexo.
Mostrar compromiso.	Los docentes y los directivos deben insistir en conferir la importancia que los alumnos/as merecen como actores principales en el proceso de enseñanza aprendizaje, debemos interesarnos en sus necesidades, intereses y problemas.
Uso de metodologías	El proceso reenseñanza aprendizaje es un espacio privilegiado para trabajar y aplicar diferentes estrategias metodológicas que permitan mejorar los canales de comunicación y relaciones.
<b>Estrategias no violentas para afrontar conflictos</b>	Es necesario que los docentes conozcan el proceso que sigue un conflicto y así poderlo entender y resolver. Se debe establecer en forma conjunta una serie de principios normativos que prescriban o prohíban cierto tipo de acciones en situación de conflictos

### 3.2 Clasificación de los Conflictos

Cada conflicto obedece a una causa que necesita ser conocida y clasificada, para luego planificar una propuesta de intervención que permita orientar la acción ante un conflicto, conjugar los contextos en donde se enmarca, las circunstancias y variables particulares de cada problema; en tanto es importante conocer su origen, dinámica, estilos de comunicación, alternativas de solución que sean aceptadas por ambas partes.

#### A. Conocer el Origen del Conflicto.

Para resolver un conflicto es necesario conocer y explicar las partes involucradas: (las personas que tienen el conflicto: docentes con alumnos/as y alumnos/as entre si), sus motivaciones e intereses, esto permitirá determinar las consecuencias para cada una de ellas:

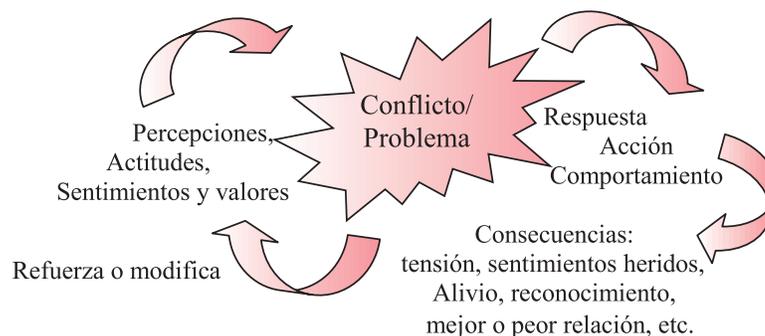


## Convivencia y Prevención de Conflictos

¿Qué intereses intentan satisfacer las partes en conflicto?	
<b>Causas del conflicto</b>	Buscamos el ¿Por qué? Que originó el conflicto o las motivaciones para desarrollar el comportamiento violento
<b>Personas involucradas</b>	Saber ¿Quiénes son las personas que están involucradas? determinar, características personales, sus valores, intereses, actitudes, relaciones interpersonales, grado de familiaridad entre las partes, nivel socioeconómico, influencias que poseen; como las partes ven o perciben el problema, objetivos y recursos que posee o quiere lograr.
<b>Relaciones interpersonales</b>	Quiénes son sus amigos/as, si son del centro educativo de que curso, la edad, como y con quienes se divierte, tipo de actividades de recreación que realiza, conducta y tipo de liderazgo que posee.
<b>Entorno familiar</b>	Tipo de familia con quien convive, número de miembros, relaciones que establecen, normas y valores que los regulan, actividades que realizan, lugar de procedencia y referentes familiares
<b>Entorno comunitario</b>	Como es la comunidad en donde vive: restricciones, normas y reglas institucionales que lo regulan, interacciones, lugar de procedencia, espacios de integración, organizaciones comunitarias existentes, nivel de apoyo y solidaridad
<b>Entorno Escolar</b>	Comportamiento en el aula, relaciones que establece con sus compañeros/as, respeta las normas escolares, cumplimiento a sus deberes escolares, tipo de comunicación que establece con los docentes y sus compañeros/as y en que otras instituciones educativas han estudiado.

### B. Dinámica del conflicto

Los conflictos por ser un proceso complejo, tienen una dinámica también compleja. El Programa Nacional de Mediación Escolar de Argentina presenta un esquema simplificado que da cuenta de sus elementos principales.



### **C. La Comunicación efectiva**

Uno de los factores que inciden en numerosos conflictos son las formas o habilidades de comunicación que las personas poseen para esto debe:

“Encausar el conflicto desde la participación democrática no violentos para ello debe prestar atención a las habilidades de comunicación de las partes en conflicto, favorecer una comunicación abierta y en la medida de lo posible que sea empática... No basta con reconocer las diferencias sino que es necesario generar una actitud de mutua interdependencia, para buscar formas de resolución positiva.” Jares R. Xesús (s/f. p. 138). Una comunicación abierta y sincera permite expresar la tensión, comunicar lo que se piensa, siente y ser capaces de pedir ayuda; esto permitirá mejorar el diálogo, la participación activa de las personas y mejorar la capacidad de escuchar. Las manifestaciones violentas que se producen en los centros educativos se deben muchas veces a la falta de habilidades y contextos para expresar emociones negativas sin recurrir al uso de la fuerza.

“La habilidad de establecer una buena comunicación, es decir, una comunicación efectiva, entre dos o mas personas no es algo que adquirimos espontáneamente. Requiere estar atento a las diferentes percepciones, creencias, suposiciones valores, etc. que pueden estar afectando la calidad y/o la efectividad de nuestra comunicación con el otro” Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (2004p. 20) La comunicación que se establezca es necesaria para:

- No estereotipar, es decir, intentar caracterizar, etiquetar a las personas en conflictos.
- No establecer juicios previos (a priori) de las personas en conflicto y menos del conflicto en si, en cambio debe mostrar interés por el punto de vista de cada parte; es decir entender el problema desde su perspectiva y hacerle ver que lo entendemos claramente.
- No dar recetas únicas para todos los conflictos que se presentan, cada conflicto es único, por lo tanto debe dársele un tratamiento individual.
- No generalizar para evitar hacer más grande el conflicto y lograr controlar la dinámica destructiva.
- Estimular la participación de los alumnos y alumnas en el análisis del conflicto en un clima de confianza. Haga que fluya el diálogo entre las partes, que se escuchen mutuamente; ayúdeles a reflexionar sobre el conflicto y el alcance del mismo si no se resuelve.

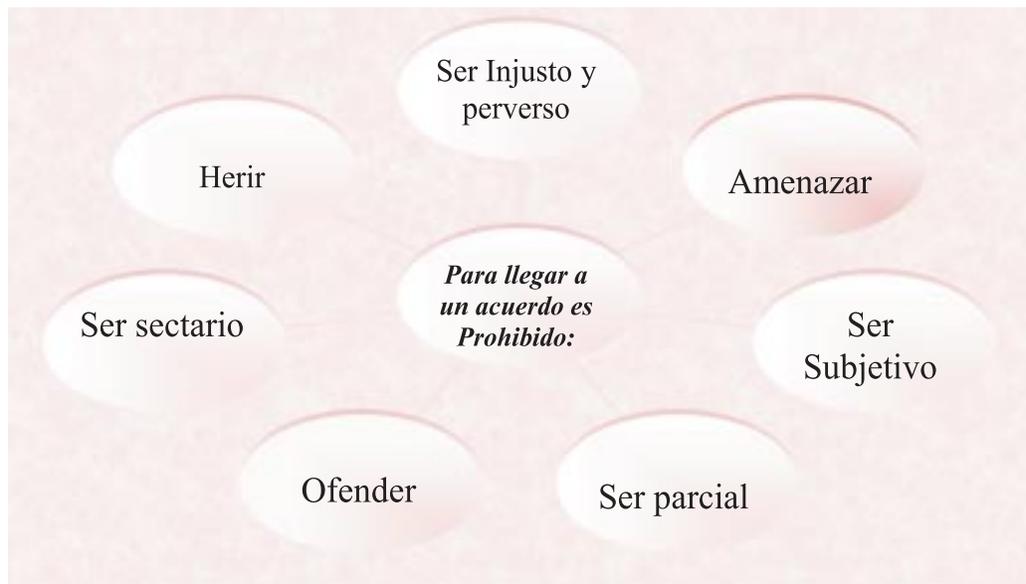


## Convivencia y Prevención de Conflictos

Consensué algunas reglas que le permitirán mejorar la comunicación y el respeto entre las partes, como por ejemplo:

- Respetar los turnos de participación.
- Prestar atención a lo que expresa la otra parte.
- Expresar opiniones y sentimientos.
- Hacer preguntas para facilitar la comunicación.
- Estructurar la información.
- Lograr establecer las discrepancias y semejanzas de cada una de las partes.
- Incluir en los razonamientos propios los argumentos relatados por los demás.

### Normas que las partes deben establecer para resolver conflictos de forma armónica para llegar a un acuerdo, es prohibido:



### D. Conocer el problema para buscar alternativas de solución

Para establecer alternativas de solución es necesario concentrarse en el problema que originó el conflicto, sus causas y tener en cuenta las consecuencias positivas y/o negativas; esto permitirá llegar a acuerdos consensuados que solo son posibles mediante la comunicación efectiva.





## Convivencia y Prevención de Conflictos

Se debe ver el conflicto integralmente y no en partes aisladas de lo ocurrido, ni desde la perspectiva de una de las partes, para ello se debe separar las personas de los problemas; centrar en los intereses y necesidades de cada persona y concertarse en los acuerdos. Con el establecimiento de los acuerdos se llega al final del proceso de resolución de conflicto, este debe ser respetado y cumplido por las partes.

### E. Criterios objetivos para valorar la solución de un conflicto <sup>2</sup>

Para valorar los resultados obtenidos en los conflictos sociales a través de diversos procedimientos conviene tener en cuenta una serie de criterios objetivos; entre los que cabe destacar los siguientes:

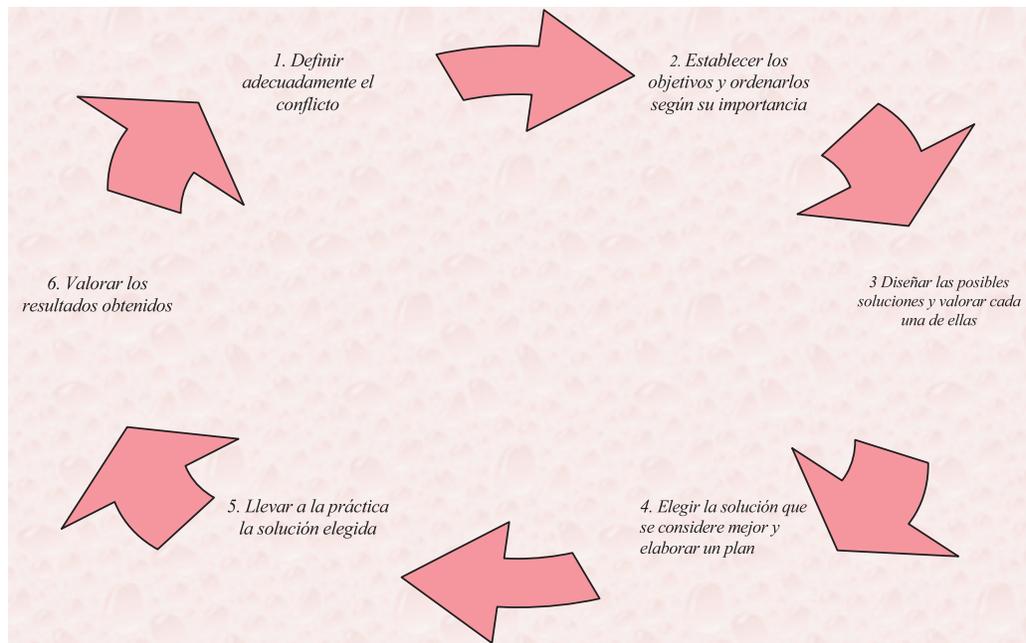
- **Justicia.** Para considerar si las soluciones son justas suelen tenerse en cuenta: la globalidad de los resultados obtenidos y su relación con el respeto a las diversas partes implicadas, pero especialmente a la parte que queda peor; y el respeto a los intereses de la comunidad.
- **Compromiso con el acuerdo adoptado.** Cuando todas las partes han participado en el proceso de resolución del conflicto suelen comprometerse más con la solución que cuando no ha sido así; cuando todos han participado el compromiso con la solución adoptada es mayor y ésta resulta más aceptada y duradera.
- **Incidencia en las relaciones personales.** Para que el conflicto no dañe las relaciones interpersonales conviene plantearlo como un problema compartido por las distintas partes implicadas, que deben cooperar (en lugar de enfrentarse) para tratar de encontrar una solución que permita respetar al máximo los intereses de cada una.

---

<sup>2</sup> Tomado de Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. España/ Díaz-Aguado, María José. (s/f)



### **El Procedimiento Para Enseñar A Resolver Conflictos Socio Emocionales.**



*Basado en Díaz-Aguado, María José. Del Capítulo 4 Ayudando A Resolver conflictos*

#### **IV. Principales Métodos Alternativos**

Los recursos más usados para la resolución de conflictos según CIPRODEH / DCA (2004 p. 29)

##### **A. La Negociación.**

Es un proceso de resolución o abordaje de conflictos durante el cual las partes implicadas, en forma directa, discuten directamente y sin intervención de otras personas y acuerdan (o no) sobre la propuesta que mejor satisface a ambas.

##### **B. La Mediación.**

Es un método comunicacional educativo y voluntario para la solución de controversias en forma pacífica con la presencia e intervención de un tercero imparcial (mediador /a). Es un procedimiento no vinculante en el que un tercero neutral, el mediador, ayuda a las partes a solucionar la controversia.



En Honduras existe la ley de Conciliación y arbitraje, decreto 161- 2000 que define estos dos procedimientos de resolución de conflictos: El Arbitraje y la Conciliación

### C. El arbitraje.

Es un procedimiento extrajudicial que permite resolver las diferencias entre dos o más partes, quienes aceptan la intervención de un tercero que emite una resolución. En Honduras la ley de Conciliación y arbitraje, creada bajo decreto 161- 2000 en su artículo No. 26 define el Arbitraje como “Un mecanismo de solución de controversias, a través del cual las partes en conflicto difieren la solución del mismo a un tribunal”

Procedimiento neutral por el cual se somete una controversia a uno o varios árbitros que dictan una decisión obligatoria sobre la misma y se recurre cuando en la mediación no se llega a una solución a través de la misma.

### D. La Conciliación.

Según la ley de Conciliación y arbitraje en el artículo No. 2 define la conciliación como: “Un mecanismo de solución de controversias, a través del cual, dos o más personas, naturales o jurídicas, tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado que se denominará mediador. El acuerdo a que llegan las partes por medio de la conciliación tendrá los efectos de una sentencia firme y como tal puede ser exigida judicialmente su cumplimiento.

## 4.1 Proceso de Mediación<sup>3</sup>

***La Mediación: Es un recurso que se utiliza cuando existen dificultades para que las personas involucradas en un conflicto puedan resolverlo directamente. Es un procedimiento que ayuda a los alumnos y alumnas a resolver sus conflicto de modo apropiado, en donde un tercero neutral enseña a las partes a tomar las decisiones consensuadas.***

Para que este recurso de resolución de conflicto se de, las partes involucradas deben estar de acuerdo en someterse a la mediación pero si lo hacen, no están obligados a continuar el procedimiento después de la primera reunión. Las partes controlan el proceso y la continuación del proceso depende de que sigan aceptándolo.

<sup>3</sup> Este apartado esta basado en la cátedra impartida por el Dr. Mauricio Gaborit en el marco del Diplomado en Violencia y Convivencia Social UNAH/ PNUD y en libro *Convivencia Escolar y Prevención de la Violencia del Ministerio de Educación y Ciencia de España, Programa Nacional de Mediación Escolar del Ministerio de Ciencia y Tecnología de Argentina.*





## Convivencia y Prevención de Conflictos

### A. Formas de Mediación:

- La Mediación-Facilitación. El mediador /a se esfuerza por facilitar la comunicación entre las partes y ayudar a cada una de ellas a comprender la perspectiva, posición e intereses de la otra en relación con la controversia.
- La Mediación-Evaluación. El mediador realiza una evaluación no vinculante de la controversia que luego las partes están libres de aceptar o rechazar como solución de la controversia.

En las etapas previas a la mediación es necesario explicar a las partes los dos modelos y pedir que éstas decidan cuál desean emplear.

### B. Importancia del Mediador o la mediadora Escolar.

Al resolver un conflicto con la ayuda del mediador o mediadora, es necesario que las partes en conflicto sepan que son solo ellas las que toman las decisiones y que; el proceso de mediación solo facilita a que las partes en conflicto lo hagan, para ello se vale del proceso de comunicación, formulación de sugerencias y eliminación de los diversos obstáculos que pueden existir para la negociación directa. La decisión final siempre debe ser adoptada por las partes en conflicto.

*El Mediador o la mediadora escolar ayuda a facilitar una comunicación constructiva entre las partes cuando:*

- Su rol es de un tercero neutral que conduce y facilita el proceso, mediante el empleo de distintas técnicas y habilidades de comunicación.
- Ayuda a que las partes en conflicto lo resuelvan buscando el beneficio mutuo (“yo gano, tu ganas”) en lugar de tratar de perjudicarse y de ganar una sola persona.
- Ayuda a identificar los propios objetivos y buscar soluciones que los hagan compatibles con los objetivos de la otra parte.
- Enseña a que cada parte comprenda los intereses efectivos, elaborar y evaluar las diferentes posibilidades de la otra parte y se comprometa con soluciones de beneficio mutuo.



### **C. Selección y formación de los mediadores /as**

La selección y formación de las personas (alumnos, alumnas, profesores, profesoras, padres y madres de familia) que van a actuar como mediadores /as, deben ser personas voluntarias, con deseos de capacitarse y ayudar a prevenir la incidencia de comportamientos violentos al centro educativo, y que aprendan a vivir en un clima de convivencia como estilo de vida.

*Puede ser mediadores y mediadoras*

***Alumnos y alumnas del centro educativo, que sean miembros de los consejos de curso, del gobierno escolar o alumnos/as que tengan liderazgo.***

***Personal administrativo y docente de la Institución: Departamento de Orientación, Consejería, Profesores tutores.***

***Padres y madres de familias, amigos /as del centro educativo que deseen participar y ayudar a mejorar el clima institucional.***

Lo esencial es que los que participen como mediadores, estén involucrados y con deseos participar en las acciones del centro educativo, que se sientan parte de la institución.

La formación de mediadores y mediadoras, es un proceso que se realiza en cadena unos se Capacitan (aprenden) y enseñan a otros lo que han aprendido.

Se capacita en métodos alternativos de solución de conflictos a alumnos /as, docentes, padres y madres de familia seleccionados, que a su vez, pasarán a ser formadores de otros miembros de la comunidad educativa.

### **D. Funciones del mediador y la mediadora.**

Cuando se dirime un conflicto al inicio del proceso se debe preguntar a las partes si desea un mediador/a las partes pueden escoger a la persona que desean les facilite el proceso, deben decidir la función que desean asignarle, entre las que pueden ser:

- Inaugura y mantiene abiertos los canales de comunicación entre las partes.
- Legítima y ayuda a las partes a reconocer los intereses y sentimientos de los otros, a obtener revalorización y otorgar reconocimiento.
- Facilita el proceso de indagación de problemas que permita a las partes la consideración de diferentes puntos de vista, la identificación de intereses y necesidades y la búsqueda de opciones satisfactorias para ambas.
- Actúa como generador en la búsqueda de una solución razonable y viable.





## Convivencia y Prevención de Conflictos

- Favorece que las partes desarrollen procedimientos más efectivos de comunicación y negociación.
- Acuerdan con las partes el tipo de ayuda que quieren que les proporcione y tiempos en que desean reunirse (lugar, día, hora)

### E. Contextos en que deben trabajar los mediadores y mediadoras escolares:

La mediación escolar, puede desarrollarse en cualquier momento y en cualquier lugar las personas que participan:

- Apoyando a niños/as, que presentan problemas en el centro educativo.
- Como voluntarios disponibles y reconocidos para mediar en conflictos en determinadas situaciones (generalmente en aquellas, como el recreo en las que se reduce el control y la supervisión de los profesores y profesoras).
- En el centro educativo deben tener un espacio (oficina o aula) que les permita reunirse y atender a los alumnos/as que necesiten sus servicios.
- Los alumnos/as mediadores/as pueden actuar en los conflictos que se producen entre pares (sus compañeros y compañeras); excepto cuando se trata de problemas muy graves, en los que la mediación la desarrolla un profesor o profesora.
- En los conflictos donde estén involucrados profesores, profesoras y alumnos, alumnas, debe participar el director /a, y miembros del equipo de mediación que no estén involucrados en el problema.

### F. Fases del proceso de mediación.

La mediación es un proceso que para su efectividad debe tomar en cuenta las fases siguientes:

- 1) **Presentación y aceptación del mediador /a.** El mediador /a debe comprobar que es aceptado en dicho papel por todas las partes implicadas en el conflicto.
- 2) **Recogida de información** sobre el conflicto y sobre las personas





## Convivencia y Prevención de Conflictos

implicadas en él, a través de conversaciones, por separado, con todas las partes afectadas. Antes de pasar a la fase siguiente, el mediador /a debe haber identificado los aspectos fundamentales del conflicto desde las distintas perspectivas; en función de lo cual diseña una estrategia sobre las fases siguientes.

- 3) **Elaboración de un “contrato”** (o texto de acuerdo) sobre las reglas y condiciones del proceso de mediación en el que se especifiquen:
  - Las características del papel del mediador/a, e incluir qué pueden esperar las distintas partes de él.
  - Una lista con lo que se puede hacer durante el proceso (como escuchar, expresar opiniones, respetar los turnos...) y lo que no se puede hacer (interrumpir, agredir, amenazar...).
  - El procedimiento a seguir (dónde, cómo y cuándo se llevará a cabo).
- 4) Reuniones conjuntas con todas las partes implicadas. Estas reuniones deben ser cuidadosamente preparadas y no realizarse hasta que se tengan ciertas garantías de su viabilidad.

El objetivo de las reuniones conjuntas es favorecer la escucha recíproca (en presencia del mediador /a) para facilitar que puedan llegar a un acuerdo con ganancias mutuas, siguiendo los pasos del proceso negociador expuesto en el apartado anterior. Antes de llegar a un acuerdo, a veces puede resultar necesario volver a realizar reuniones por separado con cada parte después de haber iniciado las conjuntas.

En la primera de estas reuniones el mediador/a debe volver a explicar las condiciones del proceso de mediación para que éste pueda ser explícitamente aceptado (incluso firmado, cuando así convenga) por las distintas partes y a continuación pedir a cada uno que exprese su punto de vista sobre el conflicto y lo que espera de la mediación, pidiendo a la otra parte que no interrumpa.





## Convivencia y Prevención de Conflictos

### 5) Elaboración y aprobación del acuerdo.

**Ficha del Proceso de Negociación**

1. *Nombre del Mediador /a* \_\_\_\_\_
2. *Firma de aceptación de las partes* \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_
3. *Información sobre el conflicto, y sobre las personas implicadas en él, a través de conversaciones, por separado, con todas las partes afectadas.*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. *Elaboración de un “contrato” (o texto de acuerdo) sobre las reglas y condiciones del proceso de mediación*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. Reuniones conjuntas con todas las partes implicadas, pedir a cada uno que exprese su punto de vista sobre el conflicto y lo que espera de la mediación.  

<i>Punto de vista</i>	<i>lo que espera de la mediación</i>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

<i>Punto de vista</i>	<i>Lo que espera de la mediación</i>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Acuerdo preliminar con ganancias mutuas/facilitar que puedan llegar a un acuerdo  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- 6. *Elaboración y aprobación del acuerdo(incluir fechas de cumplimiento)*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

La expresión final del acuerdo adoptado deberá especificar de forma realista qué hará cada parte, cuando y cómo. En este sentido, el papel del mediador /a es ayudar a encontrar dicho acuerdo, especificarlo de forma realista, comprobar que todas las partes le entienden de la misma forma y que están satisfechas con él (aunque probablemente no estén igual de satisfechas).



## 4.2 Proceso Negociación

*Con el término negociación suele hacerse referencia al proceso a través del cual dos o más partes en forma directa, discuten y acuerdan resolver un conflicto de intereses en donde cada una de las partes que manifiesta su reclamo y su Posición.*

### A. Principios de la negociación integradora

Para favorecer un proceso negociador conviene seguir principios integradores, para los cuales, según el modelo de Harvard elaborado por Fisher y Ury (1980) y citado por María José Díaz-Aguado. (s/f) hace las siguientes recomendaciones:

#### 1. Centrar la negociación en los intereses

Se debe considerar de forma conjunta tanto los propios intereses como los intereses de la otra parte y no en las posiciones, para favorecer la búsqueda conjunta de la mejor solución para todas las partes implicadas. Uno de los errores que con más frecuencia se comete, en este sentido, es plantear desde el principio una determinada propuesta, creyendo que es la mejor forma de defender los propios intereses y defenderla sin modificaciones o reformas hasta el final. Esto dificulta la negociación porque las personas se identifican con dichas propuestas y cualquier cambio que se produzca suele percibirse como una derrota.

#### 2. Separar a las personas del problema.

La tensión originada por el conflicto suele dificultar considerablemente la comunicación entre las distintas partes, contribuyendo así a producir, además del conflicto inicial, entre intereses o derechos por ejemplo, un conflicto interpersonal (desconfianza, rivalidad...) que obstaculiza su resolución. Para evitarlo es muy importante no mezclar ambas cosas y ser muy cuidadoso con el estilo de comunicación:

- Expresando sus intereses de forma que parezcan legítimos para la otra parte;
- Manifestando que se comprenden cuales son los intereses de la otra parte y que se desea resolver el problema teniéndolos en cuenta;





## Convivencia y Prevención de Conflictos

- No criticar a la otra parte para evitar que ésta tenga que defenderse y puede dedicar toda su atención a la búsqueda de soluciones aceptables para todos.

### 3. Generar alternativas para beneficio mutuo.

Hay que evitar pensar en la existencia de una solución determinada y no caer en la rivalidad con la otra parte, no pensar que cualquier mejora en el respeto a nuestros intereses exige una pérdida para los de la otra parte. Para generar alternativas eficaces conviene:

- Identificar intereses compartidos;
- Mezclar los intereses de las distintas partes para ver si se complementan;
- Presentar varias alternativas que puedan ser válidas para nosotros y preguntar a la otra parte cuál de dichas alternativas prefiere.
- Facilitar la decisión de la otra parte (buscar precedentes, resaltar su legitimidad...)

### 4. Insistir en criterios objetivos.

Es importante negociar sobre la base de algo que está más allá de la voluntad de cada parte, sobre criterios como la justicia, el mantenimiento de la relación, los intereses de toda la comunidad, la viabilidad de las soluciones, etc.

La divulgación del modelo anteriormente expuesto y su aplicación en contextos escolares suele conocerse como negociación “yo gano, tú ganas” para lo cual debe identificar necesidades e intereses y problemas, escuchar con cuidado lo que la otra parte quiere decir, elegir la mejor solución y elaborar un plan de acción con miras a la solución del conflicto.



## B. Distorsiones en relación a la violencia

La visión de túnel	Tendencia a ver o recordar solamente un aspecto de la realidad, excluyendo el resto; centrándose en un detalle de la situación, que se exagera o distorsiona al no captar simultáneamente los otros aspectos que lo compensan o matizan. Sesgo perceptivo que se supera estimulando la descentración, dirigiendo la atención a los aspectos de la realidad que pasan desapercibidos; para llegar a entender, por ejemplo, el contexto en el que aparece el problema u otras explicaciones alternativas sobre la causa que lo origina.
Absolutismo y pensamiento dicotómico,	Tendencia a percibir la realidad en términos dicotómicos ("blanco o negro") pasando de un extremo al otro sin considerar posiciones intermedias. Con relación a la cual cabe considerar también la tendencia a sacar conclusiones excesivamente generales (sobre generalización), que se detecta por la utilización errónea de términos absolutos (todos, nadie, siempre, nunca). Para ayudar a superarlo conviene sensibilizar sobre la relatividad de los acontecimientos, enseñando a limitar su generalización, sustituyendo los términos absolutos por términos relativos o parciales (algunos, a veces...).
Fatalismo	Percepción de falta total de control sobre los acontecimientos que se viven. Es el sesgo que subyace a la indefensión. Y genera una fuerte tendencia a la pasividad, el desanimo y el pesimismo, limitaciones que pueden ser consideradas como la antítesis del optimismo aprendido destacado actualmente como una de las principales características de la inteligencia emocional. La superación de esta tendencia requiere ayudar a conceptualizar las dificultades como problemas resolubles, analizando qué variables pueden controlarse para avanzar en su solución y entrenando en pautas de auto-refuerzo que inmunicen contra la indefensión.
La confusión de los pensamientos y de las emociones con la realidad	Creencia a creer que lo que pensamos acerca de la realidad es la propia realidad y lo que sentimos como verdadero necesariamente lo es. Para superar esta confusión conviene proporcionar experiencias que permitan descubrir que el significado que damos a la realidad es algo que nosotros construimos activamente.
<b>Interpretación exagerada de la conducta de los demás</b>	El egocentrismo del adolescente contribuye a la interpretación exagerada de la conducta de los demás como intencionadas y negativamente dirigida hacia uno mismo. Y la experiencia de situaciones de violencia contribuye, a su vez, a interpretar la conducta de los otros de la peor forma posible. Para superarlo conviene activar explicaciones alternativas (accidentes, coincidencias e intenciones positivas).

*Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. España/ Díaz-Aguado, María José. (s/f)*



**Bibliografía**

UNESCO (1996), La Educación Encierra Un Tesoro, Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, Presidida por Jaques Delors, correo de la UNESCO, Librería México.

Jares R, Xesús (2001) Educación y Conflicto. Guía de Educación para la Convivencia. Editorial Popular. España.

Díaz-Aguado, María José. (s/f. ) Convivencia Escolar y Prevención de la Violencia. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. España.  
<http://www.cnece.mecd.es>.

Maldonado Horacio (2004, p.29, 30) Convivencia Escolar. Ensayos y Experiencias. Editorial Lugar, Buenos Aires

CIPRODEH/ DCA (2004 p. 29) Manual Acceso Ciudadano a la Justicia, Serie Derechos Fundamentales Volumen 19, Honduras.

Ministerio de Ciencia y Tecnología (2004). Programa Nacional de Mediación Escolar. Taller de Difusión 2. Argentina.

Gaborit, Mauricio. (2005) Notas de Clase. Sobre Mediación Educativa en el marco del Diplomado en Violencia y Convivencia Social UNAH/ UNDP.



**La dignidad forma parte de la personalidad de los niños y las niñas. Es deber, por consiguiente, de todas las personas, velar por el respeto de tal derecho y de proteger a los niños/as contra cualquier trato inhumano, violento, aterradorizante, humillante o destructivo, aun cuando se pretenda que el mismo se debe a razones disciplinarias o correctivas y quien quiera que sea el agente activo.** *Artículo 24, Código de la Niñez y de la Adolescencia.*

**Los medios de comunicación social están obligados a respetar la intimidad y la vida personal de los niños. No podrán, en consecuencia, publicar entrevistas, informes, noticias o datos que se relacionan con aquella o con la de su familia o la de sus relaciones sociales si de cualquier modo pueden afectar la honra.** *Artículo 34, Código de la Niñez y de la Adolescencia.*



Secretaría de Educación



Honduras