

Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana

Dirección General de Prevención del Delito
y Participación Ciudadana



**GOBIERNO
FEDERAL**

SSP

Resolución Pacífica de Conflictos en la Construcción de Entornos Escolares Seguros



Vivir Mejor

Julio de 2011

CONSIDERACIONES PARA EL USO LEGAL DE LA INFORMACIÓN

ESTE DOCUMENTO, ELABORADO POR LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, ES CONSIDERADO DE INTERÉS PÚBLICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES RESPONSABLES DE LA PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA Y DE LA DELINCUENCIA DE LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO EN SUS RESPECTIVOS ÁMBITOS DE COMPETENCIA, ASÍ COMO DE AQUELLAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL COMPROMETIDAS CON LA IMPLEMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS.

SU USO IMPLICA EL RECONOCIMIENTO DE LA AUTORÍA INTELECTUAL Y EL CRÉDITO DE QUIENES ELABORARON SU CONTENIDO.

QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL PARA FINES DE LUCRO POR CUALQUIER MEDIO.

ÍNDICE

Página	Tema
3	INTRODUCCIÓN
4	CONFLICTO Y VIOLENCIA ESCOLAR <i>Tipología del Conflicto</i> <i>Estados del Conflicto Escolar</i>
7	LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN LA CONSTRUCCIÓN DE ENTORNOS ESCOLARES SEGUROS
8	IMPORTANCIA DE LA RPC COMO FACTOR PREVENTIVO SOCIAL <i>El Conflicto Escolar y su Resolución Pacífica</i>
11	MEDIACIÓN <i>Mediación y Conflicto</i> <i>Mediación Escolar y Resolución Pacífica de Conflictos</i> <i>La Mediación dentro de los Centros Escolares</i>
15	CONCILIACIÓN <i>Conciliación escolar</i> <i>Impactos y logros de ser Conciliador Escolar en la RPC para la construcción de Entornos Seguros</i>
18	FACTORES DE PROTECCIÓN <i>Participación en la Toma de Decisiones</i> <i>-Participación escolar y Resolución Pacífica de Conflictos</i> <i>Comunicación asertiva</i> <i>Cultura por la paz y no violencia</i> <i>-Principios de la Educación para la Paz en la construcción de entornos escolares seguros</i> <i>-La Cultura por la Paz y No Violencia y Resolución Pacífica de Conflictos</i>
25	CONCLUSIONES
27	BIBLIOGRAFÍA
30	RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

Además de reproducir los conocimientos científicos y tecnológicos de los que dependerá la inserción laboral de los individuos, la escuela debe fomentar una educación para la paz, sustentando ésta en la formación de ciudadanos autónomos, responsables y portadores de valores cívicos que les permitan alejarse de los odios, las divisiones y la violencia que, desafortunadamente, son parte de la experiencia de muchos niños, adolescentes y jóvenes de nuestro país.

En la escuela, la violencia podría llegar a convertirse en malentendidos, desconfianza, incomunicación, temores, prejuicios, contradicciones, antagonismos y omisiones (conflictos) que, de no atenderse oportuna o adecuadamente, colocan a los escolares en condiciones de indefensión y/o frustración, solamente “solucionables”, de acuerdo a su parecer, a través de la realización de actos agresivos.

Aprender desde la escuela estrategias que permitan a los jóvenes ejercitar habilidades que les ayuden a resolver conflictos desde la base de la responsabilidad, solidaridad, respeto, aceptación de la diversidad e identificación del derecho a vivir en una sociedad segura, es una estrategia de prevención social que impide que la violencia, prolongada en el tiempo, sea susceptible de devenir en conductas de riesgo como la comisión de delitos.

Este estudio reconoce en la *Resolución Pacífica de Conflictos* la cualidad de ser un factor primario preventivo que permite, a las escuelas y a todos sus miembros, desarrollarse como agentes activos y transformadores de su conflictividad, quienes poseen voz, decisión y responsabilidad frente a las diversas problemáticas que hacen parte de su vida cotidiana escolar con la finalidad de prevenir futuros escenarios delictivos y protegerse de la violencia ya existente.

Para ello, se exponen diferentes estrategias y acciones orientadas a la construcción de entornos positivos que promuevan la seguridad en las comunidades escolares con el objetivo de mejorar la convivencia social pacífica en ellas.

CONFLICTO Y VIOLENCIA ESCOLAR

Los conflictos son parte inherente del ser humano y de sus interrelaciones. En el lenguaje común, la palabra conflicto tiene una connotación negativa y se utiliza como sinónimo de pelea, discusión, agresión o violencia; situación por la que puede pensarse que es necesario evitarlos; sin embargo, éstos pueden ser un factor que promueva el desarrollo personal, en la medida en que no se eludan y se aprenda a utilizarlos para mejorar las relaciones con los demás.

Un conflicto es una situación en que se involucran las emociones del ser humano. A diferencia del problema, que es una situación que desafía racionalmente la capacidad de las personas en la búsqueda de sus soluciones, el conflicto provoca en los individuos sentimientos como rabia, ansiedad, pena, frustración, angustia, temor, sensación de desesperanza ante el futuro o impotencia, entre otras, susceptibles de transformarse en actos violentos. Para los estudiantes, aprender a resolver conflictos, de manera asertiva y creativa, puede formar parte de un proceso de crecimiento personal, enriquecido con sentimientos de capacidad y seguridad.

El filósofo alemán Bert Hellinger¹ afirma que los conflictos están al servicio del *crecimiento*, de la mejor *solución*, de la *superación* de nuestras limitaciones; están al servicio de la seguridad y de la paz.

El término violencia y su raíz etimológica nos remite al concepto de *fuerza*. La raíz de la palabra **violencia** es la combinación de dos palabras en latín: “vis” (fuerza) y el participio “latus” (de la palabra “fero” de acarrear, llevar), juntas representan “acarrear fuerza hacia”, por lo tanto, violencia significa *fuerza intensa*.²

La Organización Mundial de la Salud define a la *Violencia* como “el uso intencional de la fuerza o el poder físico (de hecho o como amenaza) contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”³.

En la escuela, como en otros espacios, el conflicto es complicado de evitar debido a las necesarias interacciones que surgen día a día en el complejo tejido social; darle una solución que conlleve a términos amigables para las partes involucradas, evitará el uso de la violencia.

¹ Nació en Alemania en 1925. Estudió Filosofía, Teología y Pedagogía. Se formó en las principales orientaciones de la Psicología. Gracias a sus aportes es mundialmente reconocido como una figura clave en el avance de la comprensión de los fenómenos humanos. Dra. Llaguno, Cristina. HERRAMIENTA: CONSTELACIONES SISTÉMICAS PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS (Talleres). Chile, febrero 2008

² Wikipedia Enciclopedia libre. CONCEPTO VIOLENCIA.

³ (OMS) World Health Organization <http://www.who.int/es>

Los conflictos se dan entre los jóvenes generalmente por injusticias o abuso de una de las partes, como producto de la lucha de poderes⁴ librada entre ellos o bien por situaciones circunstanciales o que generan resistencias; se expresan en la forma de violencia verbal, física o psicológica y en expresiones de intolerancia que frecuentemente llevan a la diferenciación, la estigmatización y la marginación.

Del abordaje que se dé al conflicto y la forma en que se trate de resolver en la escuela, dependerá la construcción de entornos seguros en los que los alumnos, el cuerpo docente y los padres de familia interactúen en escenarios basados en la comunicación, la toma de decisiones y la adquisición de conciencia respecto de la propia responsabilidad que tienen en la prevención social de los delitos juveniles.

Para enfrentar los conflictos académicos, existen técnicas que permiten abordar la mayoría de ellos y lograr una solución pacífica. Ninguna técnica podrá evitarlos, pues forman parte de la dialéctica de las interrelaciones humanas y son expresión de la constitución psíquica del ser humano en general, pero sí podrán regularse y llegar a términos amigables para las partes involucradas, produciendo incluso en sus participantes aprendizajes positivos que posteriormente, sean susceptibles de trasladarse a sus círculos de vida familiar y comunitaria.

Tipología del Conflicto

La diferencia suele ser la base del conflicto. Debido a su gran diversidad cultural, en México se dan las condiciones idóneas para que se generen primero conflictos y después violencia⁵. Sin embargo, los conflictos pueden ser productivos si se desarrollan sobre la base del *diálogo* y el *respeto* a las nuevas ideas. Por eso, en base a su aprendizaje final, los conflictos pueden agruparse⁶ en 2 tipos:

1. Conflictos Negativos: Guerras, revoluciones, desamor, odio, venganza, violencia, muerte.
2. Conflictos Positivos: Paz, unión, confianza, conocimiento, perdón, tolerancia, convivencia.

⁴ "hallamos efectos de poder en todos los lugares, en todos los intersticios del **tejido social** sencillamente porque el poder es coextensivo con el cuerpo social, porque el poder nace, brota, existe en cualquier fragmento del tejido social siéndole consustancial". Tomás Ibañez, "El Poder y Libertad", Capítulo IV, Editorial Kairos, Barcelona 1994, página 89.

⁵ Candela, Mario. GERENCIA DE CONFLICTOS. Pensamiento Imaginactivo. Junio, 2010.

⁶ Observatorio de Violencia Social y de Género en la Educación Media Superior. MODELO DE INTERVENCIÓN INSTITUTO MEXICANO DE LA JUVENTUD, RESOLUCIÓN DE CONFLICTO. Colaboración con la cátedra UNESCO de Derechos Humanos y la AMDH. UNAM-México. México, 2009.

Estados del Conflicto Escolar

Un conflicto empieza cuando un alumno/a, de modo intencional o no, invade o afecta negativamente algún aspecto psicológico, físico, económico, cultural, político, religioso, escolar o territorial de la otra parte, produciendo un daño que puede ser real (objetivamente comprobable) o solamente percibido por la parte afectada (daño subjetivo).⁷

Así, los estudiantes toman conocimiento de una confrontación, que es la primera indicación del conflicto⁸. A través de un posicionamiento, los involucrados reconocen necesidades o valores incompatibles, que expresan a partir de la exaltación de emociones como la ira, misma que produce reacciones auto defensivas como la agresión, el ataque o incluso actos de violencia extrema, como intentar resolver sus diferencias desde la formación de pandillas o llevar armas a las escuelas.

Esta incapacidad de los alumnos de advertir adecuadamente las consecuencias impulsivas de sus acciones por el proceso de desarrollo emocional y cognitivo en el que se encuentran inmersos, los lleva a actuar con una falta de previsión que podría desembocar, sin proponérselo, en acciones más profundas como la inclusión en la delincuencia organizada.

La importancia de concientizarlos sobre el ser personas reflexivas, con responsabilidades y compromisos les impedirá incurrir en conductas de riesgo, para esto, las estrategias que ofrece la *Resolución Pacífica de Conflictos en la Construcción de Entornos Escolares Seguros* busca esencialmente PREVENIR los conflictos siempre que sea posible. En dado caso de que este paso ya no sea permisible, la *Resolución Pacífica de Conflictos* apoyará imperativamente en la RESOLUCIÓN o en la CONTENCIÓN antes de que se vuelvan aniquilantes y concluyan con violencia entre los colegiales.



⁷ Fundación Compromiso (www.compromiso.org) MANEJO DE CONFLICTO. Págs. 11-12.

⁸ Universidad Autónoma Indígena de México. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Mochicahui, El Fuerte, Sinaloa. Pág. 5

LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN LA CONSTRUCCIÓN DE ENTORNOS ESCOLARES SEGUROS

La *Resolución Pacífica de Conflictos*, en palabras sencillas, se puede describir como la intención y voluntad de las personas para resolver una disputa en la que se encuentran involucrados⁹.

A nivel comunidad, desde una *posición colaborativa*, el proceso de Resolución de Conflictos debe implicar la consideración de los intereses de las diferentes partes envueltas en el conflicto y que estén dispuestas a ceder en las posiciones personales para llegar a una salida que beneficie a ambas partes con la finalidad de mantener, cuidar y enriquecer sus relaciones sociales¹⁰, de respeto y sana convivencia social.

En el entorno escolar, *la Resolución Pacífica de Conflictos* colabora en la construcción de espacios de encuentro seguros, en los que los diferentes actores que intervienen participan de manera directa adquiriendo voz, decisión y responsabilidades, con la finalidad de mantener una sana comunidad y prevenir posibles escenarios de violencia escolar.

La *Resolución Pacífica de Conflictos en la Construcción*, hace uso del diálogo sereno, con el cual se logran acuerdos para el bien común entre los alumnos, el aula grupal y/o del colegio, a través de diferentes tipos de negociación, mismos que van desde la respuesta con contenido más imperativo, como la *imposición*, hasta la más sumisa como la *acomodación*, pasando por una intermedia de búsqueda del diálogo y acuerdo como la *negociación*, pudiendo ser ésta en base a normas/reglas o en base a necesidades/afectos.¹¹

Para abordar esta herramienta social, es fundamental aclarar su importancia como método alternativo en la prevención de la violencia social, que en el caso de la convivencia académica favorece las interacciones entre los estudiantes, que aún con graves divergencias de pensamiento o de acción, por su intermedio, pueden llegar a un entendimiento en el que se equilibren sus intereses. En esa medida se reproducirá un ambiente social sano en el que predomine el respeto, la tolerancia y la capacidad de negociación.

⁹ Cartilla de Trabajo, Aprender a Convivir. CONCEPTOS CLAVE PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR. Ministerio de Educación, Gobierno de Chile. Agosto, 2006.

¹⁰ *Ibidem.

¹¹ Bascón, Miguel; de la Mata, Manuel y Cala, María. GÉNERO, ARGUMENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ADOLESCENTES. ANÁLISIS A TRAVÉS DEL DISCURSO. Laboratorio Actividad Humana, Facultad de Psicología Universidad de Sevilla. España, enero 2006.

Precisamente, la *Resolución Pacífica de Conflictos* es una mejor manera de proporcionar *respuestas claras y accesibles* a los conflictos sociales que se presentan en el día a día de las escuelas y que pueden acceder a una solución *sencilla y rápida*.

El proceso de *RPC* (se identificará en adelante con esta nomenclatura a este factor preventivo primario), involucra la voluntad de reconocer *igualdad de derechos y oportunidades* entre los alumnos, para crear soluciones que satisfagan a ambas partes, se restablezcan las relaciones sociales y se facilite la reparación del daño, si fuese necesario. Esta voluntad por resolver los conflictos que surgen en la vida de los estudiantes, implica mínimo dos factores¹²:

- *Mirar de frente los conflictos*: hacerlos visibles en la interacción interpersonal y/o grupal, lo que facilitará ponerle nombre a la situación.
- *Tomar una posición frente a los conflictos y las personas*: abordarlos o no y de qué manera, así como identificar que la calidad de la relación interpersonal y el futuro de ella, dependerá de la posición que se decida tomar.

En toda institución académica, existe una pluralidad de seres humanos que actúan libremente y de manera distinta unos de otros, lo que ocasionará frecuentes conflictos; la *RPC* se centra en desarrollar formas *eficaces y apacibles* para resolverlos.

IMPORTANCIA DE LA *RPC* COMO FACTOR PREVENTIVO SOCIAL

El valor de la *RPC* como herramienta auxiliar en la construcción de entornos escolares seguros, radica en promover el desarrollo de *habilidades sociales* que contribuyan y enriquezcan la vinculación entre los alumnos, a fin de prevenir posibles escenarios delictivos. La importancia de estas habilidades sociales¹³ reside en:

- Evitar la generación de violencia con base en el bien común.
- Concientizar a estudiantes y cuerpo docente sobre las ventajas de su ejercicio.
- Favorecer la superación de signos de intolerancia y fortalecer el respeto al otro.
- Mejorar la convivencia académica mediante la participación individual y grupal.
- Promover la legalidad y el respeto a los derechos humanos.

¹² Cartilla de Trabajo, Aprender a Convivir. CONCEPTOS CLAVE PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR. Ministerio de Educación, Gobierno de Chile. Agosto, 2006.

¹³ Álamos, Pricilla. LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DEL CONFLICTO INTERNACIONAL. Abril, 2009.

- Proteger al estudiante ante los conflictos reforzando su seguridad, preservando sus valores y defendiendo sus intereses.
- Facilitar la ejecución de las diversas estrategias que ofrece la *RPC*.

El Conflicto Escolar y su Resolución Pacífica¹⁴

Cuando las diferencias entre los alumnos ponen en riesgo las bases que sostienen la *estabilidad y tranquilidad* escolar, es necesario conocer cómo resolver pacíficamente estos conflictos con *eficiencia y eficacia*; para esto, la *RPC* escolar ofrece dos estrategias: la MEDIACIÓN y la CONCILIACIÓN.

Estas dos estrategias se sustentan en el diálogo y el acuerdo, así como suponen la existencia de un tercero para actuar como facilitador. Es deseable que esta persona desarrolle diferentes habilidades, tal como tener un espíritu cooperativo, contar con un pensamiento capaz de comprender la diversidad y complejidad de las relaciones interpersonales, entender que éstas no tienen soluciones fáciles ni causas únicas, así como responder al compromiso de defender la pluralidad de valores.

Específicamente en el entorno académico, Mediación y Conciliación, suponen que el facilitador realice diferentes acciones que paulatinamente, lleven a los involucrados a la *RPC*. Estas acciones se detallan con el siguiente cuadro¹⁵:

ASPECTOS ESCOLARES:	RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS:
*Encontrar los puntos en común	Es deseable que los maestros propicien que los alumnos que se encuentran en conflicto identifiquen los objetivos, intereses y competencias que tienen en común; así como propiciar entre ellos intercambios verbales que no involucren comentarios negativos relacionados con la personalidad de cada uno de ellos.
*Identificar el origen del conflicto	Cuanta más información tengan sobre el desacuerdo, más útil será a la hora de resolverlo.
*Generar compromiso	Los objetivos pueden ser compartidos, pero el método para alcanzarlos puede variar en cada estudiante. El <i>consenso</i> puede ser la mejor vía para avanzar.
*Estimular la cortesía	Las demandas bruscas pueden ser excluyentes y peor aún contagiosas, y afectar todo el clima social del aula o hasta de la Institución.

¹⁴ Candela, Mario. GERENCIA DE CONFLICTOS. Pensamiento Imaginativo. Junio, 2010.

¹⁵ *Ibidem*.

***Mirar más allá
del incidente**

Al mirar hacia atrás se puede encontrar que el actual desacuerdo puede ser sólo una manifestación de diferencias personales, y el mirar hacia adelante la discordia puede ser minimizada por la expectativa del futuro.

***Encontrar bases
para el acuerdo**

Recordar que los jóvenes involucrados pueden no estar de acuerdo con cada punto de vista del otro, pero necesitan algún punto de partida para el debate. Se deben de reconocer las diferencias en opinión y que cada uno exponga la forma de cerrar la brecha.

***Enfrentar en privado**

Subir la voz no tiene cabida en un espacio común, si no se está de acuerdo con alguna de las partes, se debe de manifestar de forma discreta y tolerante.

***Evitar el tono hostil**

Comunicarse adecuadamente, sentar con firmeza su posición. Esto es muy importante si ya antes se ha tenido conflictos con este alumno, ambos extremos pueden ser igualmente perjudiciales, así que tampoco se debe de ser demasiado condescendiente.

***Acentuar lo positivo**

Reconocer que la confrontación es parte del diario vivir y que es una manera también de medir la tolerancia y de conocer otros puntos de vista, en donde se deben buscar cualidades en la contraparte, de esa manera será más sencillo que los alumnos estén abiertos a escuchar y comprender su posición. No se olvide que comprender no es sinónimo de aceptar.

***Generar espacios**

Alimentar la diversidad, pero no permitir que transgreda la línea del irrespeto y el abuso. No se deben de premiar los comportamientos agresivos, mejor se debe estimular el debate escolar.

MEDIACIÓN

La Mediación es un método de *RPC* que se aplica cuando la comunicación directa entre las partes afectadas no es posible. Se trata de un proceso voluntario, tanto para las partes como para el mediador, y son las partes las que proponen a una persona imparcial que intervenga en el proceso.¹⁶

Dentro de la construcción del entorno escolar, el *mediador* no establece culpabilidades ni sanciones. Tampoco decide, sólo guía la decisión de los alumnos durante el proceso, ya que su único interés es facilitar el mejor acuerdo entre los jóvenes involucrados. Dicho acuerdo no puede ser impuesto por el mediador, sino que depende exclusivamente de las partes.

Existen 2 tipos de mediadores¹⁷:

- El *mediador pasivo*, aquel mediador que apenas interviene directamente. Hace predominar la comunicación directa entre los estudiantes o actúa como un fiel transmisor de posturas. Efectúa predominantemente reuniones conjuntas y la presión la genera cada parte sobre la otra, no el mediador.
- El *mediador activo*, interviene de manera más intensa, actuando como canal exclusivo de comunicación. Efectúa predominantemente reuniones por separado asumiendo un rol más dinámico. En ocasiones genera presión directa sobre los estudiantes para obtener concesiones.

El rol del mediador escolar es hacer que las partes vuelvan a escucharse y a comunicarse sus respectivos intereses, ayudarles a descubrir estos últimos y los caminos a través de los cuales pueden conjugarse para prevenir acciones antisociales y/o delictivas en la construcción de un entorno académico seguro¹⁸.

Mediación y Conflicto

Este proceso tiene detrás una serie de estrategias que el mediador escolar debe conocer y saber aplicar, es decir, requiere una *formación previa*. Puede haber estudiantes que tengan una predisposición natural hacia la mediación porque tienden a ser *ecuanímes* y *objetivos*, pero el papel de mediador escolar requiere una buena preparación.

¹⁶ Aula Sur. Hipatia. APRENDER A PENSAR, INTELIGENCIA Y EMOCIONES. EL RADAR SOCIAL, LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES. Noviembre 04, 2009.

¹⁷ Ministerio de Salud Pública. LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. República de Guatemala. Pág. 10

¹⁸ Brecciaroli, Andrea. LÍDERES Y LIDERAZGO, TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Buenos Aires, Argentina.

Cuando se presenta un conflicto dentro del entorno académico, se producen diferentes formas de intención de resolución ante el mismo. Estas negociaciones suelen clasificarse en cuatro grupos:

- a. *La Competición*: Conseguir lo que quiero, hacer valer mis objetivos es lo más importante. Se busca la eliminación de la otra parte por exclusión o discriminación.
- b. *La Acomodación*: Con tal de no enfrentarme a la otra parte, ni planteo mis objetivos ni los hago valer. Se deja que la otra parte haga lo que quiera.
- c. *La Evasión*: No me enfrento a la otra parte, por miedo o porque pienso que el conflicto se resolverá por sí solo. Se pretende evitar el conflicto, pero de hecho éste sigue su dinámica.
- d. *La Colaboración*: Conseguir los objetivos es importante, pero también mantener la relación con la otra parte. Se procura encontrar una solución positiva para todas las partes implicadas.



Gráfico construido con datos del documento "Resolución de Conflictos" elaborado por el Instituto Mexicano de la Juventud, el Instituto Politécnico Nacional y la Secretaría de Educación Pública. Lámina 12.

La mediación escolar debe conseguir que la respuesta de las alumnos en conflicto responda al modelo de negociación "yo *minigano* - tú *minipierdes*".

Mediación Escolar y Resolución Pacífica de Conflictos

El papel del mediador escolar es fundamental para evitar la generación de violencia dentro de la Institución, por lo que se enlistan algunas de las cualidades que éste debe poseer:

- Empatía, esto es la capacidad de ponerse en el lugar del otro.
- Imparcialidad y neutralidad.
- Profesionalidad, en relación a su papel de mediador.
- Confidencialidad.

Para ejecutar un proceso de mediación escolar *eficaz* en la *RPC para la construcción de entornos escolares seguros*, se recomienda considerar los siguientes pasos¹⁹:

Pasos	Acciones de Mediación Pacífica
a) Preparar el escenario	<p>En esta primera etapa es fundamental reunir toda la información que sea necesaria acerca de los antecedentes de los estudiantes, como también acerca de la controversia que mantienen, lo que puede hacerse en diferentes reuniones. Se debe organizar el <i>espacio físico</i> donde se realizarán las reuniones. Aunque las partes se conozcan, es necesario el formalismo de presentarlas, estableciendo las reglas básicas (no agredirse, no ofender, no hacer afirmaciones que afecten la integridad del otro, escuchar sin interrumpir, ser respetuoso, decir la verdad, comprometerse a realizar lo que se acuerde; etc.) que regularán el proceso de mediación.</p> <p>Uno de los elementos claves del <i>inicio del proceso</i> de mediación escolar es definir el lugar de la mediación pudiendo ser un lugar neutral o bien la sede de una de las partes, siempre y cuando la otra lo acepte. El lugar definido debe cumplir con algunas de las siguientes condiciones: Dimensión adecuada, Confort, Temperatura, Iluminación, etc.</p>
b) Comprender a las partes y las cuestiones en controversia	<p>Lo segundo es identificar los puntos en conflicto, para lo cual haga que cada joven indique y resuma los puntos pendientes. Permitir <i>preguntas aclaratorias</i>, preguntar y resumir las veces que sea necesario, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reformule lo dicho y vuelva atrás. • Vuelva a enunciar con sus propias palabras lo que el hablante ha dicho.

¹⁹Universidad Católica Andrés Bello. LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. República Bolivariana de Venezuela, Escuela de Derecho. Venezuela, noviembre 2003.

- Describa en forma comprensiva, no evalúe ni juzgue.
- Incluya los hechos y los sentimientos.
- Repita las frases u oraciones claves, exactamente como las ha enunciado el hablante.

Esto le confirma que ha sido escuchado: *formular preguntas y hacer aclaraciones*. Formule preguntas abiertas, usando un tono que no sea amenazador. El mediador *nunca acepta un no*. Siempre se debe preguntar qué quieren las partes cuando dicen no.

c) *Buscar alternativas*

Es extremadamente importante ir identificando áreas de acuerdo. También se pueden generar “*lluvias de ideas*” con posibles soluciones e ir estableciendo acuerdos de principios y luego acordar los detalles. Se debe determinar el enfoque adecuado para ir avanzando en el proceso de mediación escolar. Entre estos enfoques se pueden señalar:

- Ir cuestión por cuestión.
- Verlo todo como un solo paquete.
- Ir de lo más pequeño a lo grande.
- Desarrollar hábitos de acuerdos.

En este paso de la mediación escolar, es imprescindible estar atento a las oportunidades que se presentan para ir cerrando el proceso, por lo tanto, cuándo hacer preguntas; cuándo presionar; cuándo ofrecer sugerencias o cuándo crear dudas, son los elementos claves que nos permitirán avanzar o no en la solución de un conflicto en el contexto de la prevención social del delito.

d) *Finalización de la mediación*

El proceso de mediación escolar finaliza con la inexistencia de un acuerdo o bien con un acuerdo, no hay otras alternativas. Si no se logra consenso corresponderá a otras instancias buscar resolver el conflicto. Pero si se llega a un acuerdo, éste tiene que estar bien *fundamentado*, debe ser de carácter *permanente* que genere *compromisos* en ambas partes, que los estudiantes lo sientan como un acuerdo equilibrado y lo suficientemente claro para sus interpretaciones futuras.

Este acuerdo debe quedar refrendado por escrito, pero nunca el mediador es el que debería escribirlo, por lo que él debe de determinar cuál de los alumnos tendrá que preparar el borrador.

La Mediación dentro de los Centros Escolares

En los centros escolares se está extendiendo cada vez más la aplicación de programas de mediación *entre iguales*, es decir, aquella en la que no es un profesor el que media entre los alumnos, sino otro alumno elegido por aquellos entre los que existe un conflicto.²⁰

Este tipo de mediación tiene muchas ventajas. De entrada es previsiblemente más sencillo para un estudiante comprender el conflicto que se produce entre personas de su misma edad, mientras que un profesor tiene que hacer un esfuerzo extra por ponerse en el lugar de los alumnos. Pero, además, este tipo de mediación potencia claramente la competencia para la *autonomía e iniciativa personal*, ya que al gestionar sus propios conflictos y buscar soluciones razonables, se preparan para afrontar otro tipo de conflictos que surgirán en su *vida adulta*.

De esta manera, se puede decir que es aquella estrategia en la cual un alumno imparcial que es llamado “*mediador*”, ayuda a las partes a conseguir una *RPC* que sea aceptada por todos los involucrados con la finalidad de buscar alternativas de salida al ejercicio de la violencia juvenil.

Todo esto lo logra el estudiante mediador sin intervenir demasiado, es decir, sin necesidad de decir a las partes conflictuadas que es lo que deben o no hacer, sino que simplemente se limita a escucharlas, aconsejarlas y en lenguaje coloquial “*calmar los ánimos*” para ayudar a lograr una respuesta propositiva al conflicto. El mediador no decide, ni resuelve el asunto, no es necesario porque el mismo es resuelto por las partes en conjunto, éste se dedica a servir de “*facilitador*” durante el proceso conflictivo.²¹

CONCILIACIÓN

Es un procedimiento por el cual el tercero reunirá a las partes en conflicto, las estimulará a examinar sus posiciones y les ayudará a idear sus propios intentos de solución.²²

La figura de la Conciliación en Derecho es un mecanismo alternativo de Solución de Conflictos, de carácter voluntario que busca lograr el acercamiento de las partes en conflicto por medio de un ejercicio razonable de *diálogo, escucha y respeto* con la presencia y colaboración de un tercero neutral llamado Conciliador, quien partiendo de las pretensiones realizadas por el solicitante de la audiencia direcciona el encuentro con el objetivo de alcanzar acuerdos viables que sean beneficiosos para las partes

²⁰ Aula Sur. Hipatia. APRENDER A PENSAR, INTELIGENCIA Y EMOCIONES. EL RADAR SOCIAL, LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES. Noviembre 04, 2009.

²¹ Universidad Católica Andrés Bello. LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. República Bolivariana de Venezuela, Escuela de Derecho. Venezuela, noviembre 2003.

²² Viveros, José Antonio. LIDERAZGO, COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Organización Internacional del Trabajo. Central Unitaria de trabajadores de Chile. Chile, 2003.

intervinientes, de allí que en la audiencia se discutan temas que por disposición y consumo de las mismas se consideren pertinentes.²³

Conciliación escolar

Es una propuesta pedagógica²⁴ que brinda herramientas metodológicas a los diferentes actores de la comunidad educativa (directivos, docentes, estudiantes, padres y madres de familia) desarrollando competencias sociales en los estudiantes para la *transformación* y gestión del *conflicto interpersonal*. Con niveles de intervención directa a partir de espacios de sensibilización, formación y seguimiento, teniendo en cuenta las particularidades contextuales de cada una de ellas y orientada para generar procesos de continuidad, que involucren a la comunidad educativa en una dinámica de *transformación preventiva*.

En la Conciliación escolar se selecciona un grupo de jóvenes y un grupo de docentes con quienes se realiza el proceso de formación y capacitación acompañado de innumerables eventos de sensibilización y colectivización de la experiencia sobre los Métodos Alternos de Resolución Pacífica de Conflictos en el ámbito educativo.

La Conciliación escolar ofrece beneficios tanto para los estudiantes como para los profesores y demás personas docentes integrantes del colegio, los cuales son:

➤ *Para el estudiante:*

- Incrementa los niveles de convivencia en el colegio.
- Mejora las relaciones interpersonales del estudiante con su entorno escolar y familiar.
- Reduce la frecuencia en la aplicación de sanciones graves a los estudiantes.
- Permite la participación autónoma de estudiantes con compromiso y responsabilidad.
- Los aleja de escenarios violentos que conlleven participaciones delictivas.

➤ *Para los profesores e Instituciones Educativas:*

- Genera sentido de pertenencia de los estudiantes hacia el colegio.
- Prestigio adicional para el colegio y desarrollo de competencias ciudadanas.
- Responde a la ley general de educación en cuanto ofrece en forma pedagógica espacios donde se fomenta la generación de capital

²³ Centro de Arbitraje y Conciliación. ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN. Cámara de Comercio de Bogotá. Por nuestra sociedad. Colombia 2009.

²⁴ *Ibidem*.

social y acciones que contribuyan a la prevención social del delito y cultura ciudadana.

- Involucra y establece espacios de participación ciudadana con la comunidad educativa.
- Otorga con una etapa de análisis que responde a las necesidades particulares y contextuales de cada institución educativa.

Impactos y logros como Conciliador Escolar en la RPC para la construcción de entornos seguros

Los jóvenes y docentes tutores en su proceso de formación como conciliadores y/o gestores del conflicto, desarrollan una serie de *competencias sociales y emocionales* que les permite incrementar su *fortaleza intelectual y académica, asertividad* para enfrentar los problemas, un nivel de *escucha* con sus pares y el otro, la *comprensión* y vivencia del respeto por el otro y sus diferencias, todo esto en el marco del *diálogo* y la *concertación* como medio para resolver los conflictos y prevenir futuros contextos delictivos.²⁵

Los alumnos y profesores, al haber sido constituidos como conciliadores escolares, han adquirido:

- Riqueza intelectual, madurez para afrontar los problemas con calma.
- Diálogo "sin gritar ni agredir".
- Aprender a resolver conflictos pacíficamente.
- Paciencia y tolerancia para resolver conflictos.
- Escuchar a las personas y respetar sus opiniones.
- Reconocer que los otros tienen cualidades.
- Interiorización de valores como: la tolerancia, el respeto y la amabilidad.

Finalmente, esta herramienta auxilia en la RPC para la construcción de entornos escolares seguros en forma responsable, amistosa y equilibrada.

²⁵ Centro de Arbitraje y Conciliación. ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN. Cámara de Comercio de Bogotá. Por nuestra sociedad. Colombia 2009.

FACTORES DE PROTECCIÓN

Como se ha venido mencionando a lo largo de este estudio, todos los alumnos de cualquier Institución están expuestos a caer en diferentes conflictos pudiendo alcanzar diversos grados de violencia si no se saben resolver en tiempo y forma.

Los Factores de Protección hacen referencia a aquellas características individuales, familiares y ambientales que ayudan a inhibir, controlar, reducir o incluso evitar la posibilidad de ejercer conductas peligrosas y violentas en los estudiantes, fortaleciendo su seguridad personal.

Los Factores de Protección primordiales dentro de una comunidad escolar segura son: la Participación en la toma de decisiones, la Comunicación asertiva y el ejercicio de una Cultura por la paz y no violencia.

Participación en la Toma de Decisiones

Decidir es un *hábito* y requiere de *práctica* continua, esta práctica se inicia en el seno familiar cuando los padres permiten que sus hijos, aún los más pequeños, participen en la toma de decisiones acorde a su edad y nivel desarrollo individual. Todas las personas *toman decisiones* continuamente y en distintos ámbitos, por eso es importante que también los niños aprendan a hacerlo desde pequeños en la escuela como una acción básica en los asuntos que les interesan.

Con frecuencia, los adultos deciden por ellos en cuestiones para las que todavía no tienen criterio, pero extienden esa práctica a temas en los que sí son capaces de elegir²⁶. Cualquier niño, por indeciso que sea, puede volverse mucho más decidido si se encuentra diariamente ante situaciones en las que se ve obligado a tomar una solución. De igual forma, cualquier niño, por decidido que sea, puede perder la costumbre de tomar decisiones si los adultos que le rodean las toman continuamente por él. El que un niño no aprenda a decidir desde la infancia puede obstaculizar su desarrollo volviéndolo inseguro, dependiente, con dificultades para desarrollar autonomía y con baja autoestima.

Así, la participación en la toma de decisiones en el ámbito escolar es el proceso de elección sobre las políticas sociales que incumben al alumno, de acuerdo al concepto de los Derechos Humanos²⁷. La participación en la toma de decisiones es un factor muy importante y relevante que ayuda a evitar situaciones de conflicto en la prevención de

²⁶ Aula Sur. Hipatia. APRENDER A PENSAR, INTELIGENCIA Y EMOCIONES. EL RADAR SOCIAL, LA TOMA DE DECISIONES. Diciembre 15, 2009.

²⁷ Bravo, Álvarez Mónica. FUNDAMENTO TEORICO. MEDIACION DE CONFLICTOS ENTRE PARES. Chile. <http://www.educarchile.cl/>

delitos sociales o establece y fortalece las vías de acción en la resolución de uno existente.

Si el alumno participa en la toma de decisiones escolares, por ejemplo, ayudando a elaborar el reglamento del salón de clases, desarrollará un mayor compromiso que ayudará a reforzar su entorno seguro dejando en claro lo permitido, lo prohibido y las sanciones por no obedecer el reglamento; entonces, el margen para el conflicto se reduce porque quedarían claros los límites que tienen los estudiantes en su conducta escolar, los cuales también permearían en otras esferas de su vida.

Si queremos que los estudiantes sean capaces de tomar decisiones es fundamental marcarles desde pequeños un *ámbito de libertad* en la que son ellos quienes deciden lo que deben hacer y como lo van a realizar. Para ello se debe:

- Ofrecerles alternativas.
- Enseñarles a analizar críticamente los pros y los contras de cada alternativa.
- Dejarles elegir, aún cuando su elección sea contraria a la de los adultos e incluso les parezca errónea.
- Padres y educadores deben aprender a distinguir bien las ocasiones en las que el alumno necesita que decidan por él, precisa una orientación o tiene criterio propio para decidir por sí mismo.
- Detrás de un *estudiante indeciso* pueden haber unos adultos tan protectores que, sin darse cuenta, le imponen sus criterios hasta el punto de no dejar que exprese su manera de pensar y tome sus propias decisiones.
- Detrás de un *estudiante decidido* suele haber adultos que respetan su forma de ser, practican la escucha activa y dejan que se manifieste tal y como es, aunque no siempre estén de acuerdo con sus gustos personales.

El límite entre orientar e imponer es confuso, como lo es también el límite entre la educación y el respeto a la forma de ser de cada uno. Por ejemplo, es importante inculcar en los escolares el respeto y la tolerancia por los demás a través del cumplimiento de una serie de normas para evitar conflictos escolares.

Participación escolar y Resolución Pacífica de Conflictos

El camino para la prevención y transformación del conflicto, está ligado a la promoción y participación escolar, y para que exista una verdadera transformación social es necesario abarcar estas 4 características²⁸ en la toma de decisiones:

PARTICIPACIÓN PLENA	COMPRENSIÓN MUTUA	SOLUCIONES INCLUSIVAS	RESPONSABILIDAD COMPARTIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Ocurre cuando los alumnos adoptan conductas abiertas de participación, entendiendo como tal a la actividad que desarrollan a partir de su propia naturaleza humana, con posibilidades increíbles de diversidad individual, cultural, de lengua... opinando, escuchando al otro, hablando sobre los problemas que les aquejan, de los conflictos que los agobian. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deviene de la posibilidad de diálogo. De volcar en él el pensamiento, que individualmente es incoherente y al producir hechos contraproducentes, deriva en la raíz de los conflictos. La comprensión mutua a través del diálogo da a los estudiantes una comprensión que no podrían obtener por sí solos. Se desarrolla un significado común que ayuda a los alumnos, los vuelve más sensibles y aprenden a observar sus propios pensamientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al observar el pensamiento en actividad cuando un conflicto se asoma en el diálogo, se entiende que existe una tensión que nace literalmente del propio pensamiento, y así se percibe que es éste el que está en conflicto, no los jóvenes. Allí aparecen las soluciones inclusivas, cuando se adopta una postura más creativa, un tono más positivo y constructivo por parte de los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercitar la plena participación, la comprensión mutua, y la búsqueda de soluciones inclusivas, desarrolla un estado general de confianza, una relación respetuosa, un compromiso con la verdad de esa realidad construida entre todos los actores escolares que los mueva a responsabilizarse socialmente.

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es una herramienta social necesaria y positiva para lograr mayor *entendimiento* y *respeto* entre los individuos, facilitando la *RPC* de manera *satisfactoria* para ambas partes dentro de un conflicto.²⁹

Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la *agresividad* y la *pasividad* (o no asertividad).

Esta herramienta que funciona como auxiliar para la *RPC*, dentro del entorno escolar, suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el cual el estudiante

²⁸ Arrias, Martha Pabon. CÓMO PROMOVER LA CULTURA DE LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN LA SOCIEDAD. III Tercera Jornada de Mediación "La Cultura y el arte de Mediar". Argentina, 2009.

²⁹ Observatorio de Violencia Social y de Género en la Educación Media Superior. MODELO DE INTERVENCIÓN INSTITUTO MEXICANO DE LA JUVENTUD, RESOLUCIÓN DE CONFLICTO. Colaboración con la cátedra UNESCO de Derechos Humanos y la AMDH. UNAM-México. México, 2009.

no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que *manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos*.³⁰

Fundamentalmente, la Comunicación Asertiva permite a los escolares construir comunidades educativas seguras, ya que al aprender a comunicarse de manera *consciente, congruente, clara, directa y equilibrada*, adquieren la habilidad de expresar con mejor calidad sus ideas y sentimientos o defender sus legítimos derechos apoyados en la *autoconfianza*, en lugar de las emocionalidades limitantes típicas de la ansiedad, la culpa, la rabia y la violencia, cuidando de *herir o perjudicar* a otros estudiantes.

Cultura por la paz y no violencia

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), a través de su Asamblea General proclamó el 10 de Noviembre de 1998, la celebración del “Decenio Internacional de una Cultura de Paz y No Violencia para los Niños del Mundo”³¹ para el periodo comprendido 2001- 2010 cuyo objetivo, es el de fortalecer el movimiento mundial en pro de una cultura de paz; por lo que la participación activa de las organizaciones civiles y gubernamentales fueron fundamentales para lograr sus propósitos.

La construcción de una Cultura por la Paz es un proceso lento que supone un cambio de *mentalidad individual y colectiva* dentro de un área formativa. En este cambio, la educación tiene un papel muy importante porque incide, desde las aulas, en la *construcción de los valores* de los que serán futuros ciudadanos y esto permite una evolución del pensamiento social.³²

Los cambios evolutivos, aunque lentos, son los que tienen un carácter más irreversible y en este sentido la escuela ayuda con la construcción de nuevas formas de pensar, pero la educación formal no es suficiente para que estos cambios se den en profundidad. La familia y la comunidad, desde los diferentes ámbitos implicados y desde sus *capacidades educadoras*, también deben incidir y apoyar los proyectos y programas educativos formales.

La Cultura por la Paz y no violencia trata de generar una conciencia colectiva sobre la necesidad de una cultura de la paz enraizada en la sociedad con tanta fuerza que no deje lugar a la violencia. Entre sus principios orientadores³³, la Cultura por la Paz

³⁰ Wikipedia Enciclopedia libre. CONCEPTO ASERTIVIDAD.

³¹(CNDH) Comisión Nacional de los Derechos Humanos México. DECENIO INTERNACIONAL DE UNA CULTURA DE PAZ Y NO VIOLENCIA PARA LOS NIÑOS DEL MUNDO.

³² Palos, José. EDUCACIÓN Y CULTURA DE LA PAZ. Sala de Lectura, Educación en Valores. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).

³³ Bascón, Miguel; de la Mata, Manuel y Cala, María. GÉNERO, ARGUMENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ADOLESCENTES. ANÁLISIS A TRAVÉS DEL DISCURSO. Laboratorio Actividad Humana, Facultad de Psicología Universidad de Sevilla. España, enero 2006.

fortalece la construcción de entornos escolares seguros y destaca tres cuestiones fundamentales:

- I. Promover la paz como acción colectiva e individual dentro de las escuelas.
- II. Saber convivir con los conflictos y proponer soluciones creativas y pacíficas a los mismos.
- III. Prevenir, disminuir y detener las manifestaciones de violencia académicas.

Principios de la Educación para la Paz en la construcción de entornos escolares seguros

Un apoyo de intervención fundamental, para generar una conciencia en la prevención social del delito aplicable en los estudiantes, como se ha señalado en este documento, es mediante la educación escolar. En la siguiente tabla, se mencionan y desarrollan los Principios de la Educación para la Paz planteados por la OEI³⁴ y su aplicación.

PRINCIPIOS:	APLICACIÓN ESCOLAR:
<i>Educación para la paz supone enseñar y aprender a resolver los conflictos.</i>	El conflicto está presente de forma permanente en nuestra sociedad como manifestación de la diversidad de intereses y cosmovisiones. Los conflictos que suelen tener diversidad de causas y argumentaciones: territoriales, culturales, económicas, sociolaborales, etc., tradicionalmente se resuelven mediante el uso de la violencia y mediante la imposición de la voluntad del más fuerte.
<i>Educación para la paz es una forma particular de educar en valores.</i>	Cuando se educa, consciente o inconscientemente se está transmitiendo una escala de valores. Educar <i>conscientemente</i> para la paz supone ayudar a construir valores y actitudes determinados tales como justicia, libertad, cooperación, respeto, solidaridad, actitud crítica, compromiso, autonomía, diálogo, participación. Al mismo tiempo se cuestionan los valores que son contrarios a la paz tales como discriminación, intolerancia, violencia, etnocentrismo, indiferencia, conformismo. Así la construcción de una cultura de la paz fundamentada en los valores anteriores quiere decir que debe haber un compromiso social desde todas las esferas, generando políticas e intervenciones que los refuercen.
<i>Educación para la paz es una educación desde y para la acción.</i>	No se trata de educar para inhibir la iniciativa y el interés, sino para encauzar la actividad y el espíritu combativo hacia la consecución de resultados útiles a la sociedad. Se trata de participar en la <i>construcción</i> de la paz.

³⁴ Palos, José. EDUCACIÓN Y CULTURA DE LA PAZ. Sala de Lectura, Educación en Valores. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).

<i>Educación para la paz es un proceso permanente y por tanto esto se ha de recoger en los proyectos educativos.</i>	Esto también ha de quedar plasmados en los programas o intenciones de los agentes educativos no formales tal como medios de comunicación, organismos no gubernamentales, administraciones locales, etc.
<i>Educación para la paz supone recuperar la idea de paz positiva.</i>	Esto implica construir y potenciar en el proceso de aprendizaje relaciones fundamentadas en la paz entre los alumnos-padres-profesores; entre ciudadano y poder. De ello se deriva la necesidad de afrontar los conflictos que se den en la vida del centro y en la sociedad de forma no violenta.
<i>Educación para la paz desde el currículo escolar.</i>	Implica darle una dimensión transversal de forma que afecte a todos los contenidos de todas las áreas o disciplinas que se estudian pero también a la metodología y organización del centro. Esta habrá de establecer los mecanismos que la favorezcan.

La Cultura por la Paz y No Violencia y Resolución Pacífica de Conflictos

Se piensa que la guerra es injusta y dramática para los seres humanos, pero también se considera inevitable en muchos casos. La guerra, es un ejemplo claro de que con el dominio de la cultura de la violencia las *soluciones violentas* siempre estarán justificadas y que si no se realizan cambios conceptuales y se toman *medidas preventivas* se recurrirá siempre a la violencia como primer recurso solucionatorio a cualquier conflicto por mínimo que parezca.

La Cultura por la Paz, supone una paz estructural y una paz cultural, donde se *reduzcan todas las formas de violencia*; de aquí que, la construcción de la paz comienza con la idea de un mundo mejor en la mente de todas las personas. *Cabe mencionar que lo opuesto a la paz no es la guerra, sino la violencia.*

La paz³⁵ empieza por el rechazo de la violencia y la imposición como forma de solucionar los conflictos. Y para que esto pueda ser posible se debe dar un amplio consenso al respecto, es decir, la paz se debe interiorizar culturalmente y esto supone erradicar la cultura de la guerra y la violencia como forma de resolver los problemas que genera el modelo de desarrollo mundial actual. Sencillamente, la paz significa vigencia de:

- Derechos humanos
- Democracia
- Desarme
- Desarrollo

³⁵ La PAZ es una forma de interpretar las relaciones sociales y una forma de resolver los conflictos que la misma diversidad que se presenta en la sociedad hacen inevitables (CNDH).

La Cultura por la Paz relacionada con la *RPC* se centra en los procesos y en los métodos para solucionar los problemas y esto supone generar las estructuras y mecanismos para que se puedan llevar a cabo. Su generalización persigue la erradicación de la *violencia directa* con la finalidad de reforzar el uso de las medidas preventivas sociales.³⁶

El desarrollo de la Cultura por la paz y la *RPC* en las escuelas se fundamenta en reforzar el proceso de las competencias ciudadanas³⁷ con base en habilidad para aprender, dentro de la convivencia social, el respeto de la pluralidad, la defensa y la promoción de los derechos humanos entre los alumnos. En el entorno académico, esto se puede llevar a cabo tomando en cuenta los siguientes puntos:

- Hacer comprender a los estudiantes la importancia de los valores básicos dentro de la convivencia ciudadana, como son la solidaridad, el cuidado, el buen trato y el respeto por sí mismo y por los demás, y que los practiquen en su contexto cercano.
- Ayudarles a asumir de manera pacífica y constructiva, los conflictos cotidianos en su vida escolar y familiar y contribuir a la protección de sus derechos como niñas y niños.
- Invitarlos a participar constructivamente en iniciativas o proyectos a favor de la no-violencia.
- Estimularlos de manera constructiva con relaciones pacíficas que contribuyan a la convivencia en el medio escolar y en su comunidad.

En base a este movimiento mundial y en la participación de cada persona, se podrá transformar la cultura de guerra y violencia en una Cultura de Paz y de No Violencia evitando tener que recurrir a herramientas y mecanismos de resolución de conflictos y ayudando a preservar valores que ayuden en la prevención social de los delitos para forjar un mundo más justo, más solidario, más libre, digno, armonioso y con prosperidad para todos.

³⁶ Palos, José. EDUCACIÓN Y CULTURA DE LA PAZ. Sala de Lectura, Educación en Valores. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).

³⁷ Ministerio de Educación Nacional, República de Colombia. ESTÁNDARES BÁSICOS DE COMPETENCIAS CIUDADANAS. FORMAR PARA LA CIUDADANÍA... ¡SÍ ES POSIBLE! LO QUE NECESITAMOS SABER Y SABER HACER. Revolución educativa, Colombia aprende. Serie guías no. 6. Colombia, 2004.

CONCLUSIONES

La Resolución Pacífica de Conflictos (*RPC*) en la construcción de entornos escolares seguros es una estrategia educativa muy humana que ayuda en la prevención social del delito a modificar de forma positiva, mediante el fortalecimiento de la convivencia cooperativa, comportamientos conflictivos para superar signos de intolerancia, actitudes y acciones que promueven entre los estudiantes una competitividad violenta/delictiva.

La *RPC* no representa inacción, apatía o indolencia. Tener conflictos no es malo ni bueno. Los conflictos están en todas las relaciones sociales, el ser humano enfrenta conflictos en forma personal a cada momento (por ejemplo, cuando debe tomar decisiones), de modo que hay que entender a los conflictos como una oportunidad de aprendizaje, de desarrollo de empatía y de impulso a la creatividad que colaboran en la cimentación de los factores de protección para las partes involucradas, y que estas soluciones/aprendizajes pueden ser utilizadas en otros entornos inmediatos (familia, comunidad, trabajo) o ser de gran ayuda en futuros escenarios conflictivos.

El punto central de la *RPC* es transformar actitudes que promueven la violencia entre los alumnos como forma de solución o manejo de los conflictos y enfatizar la importancia del espacio de participación de los jóvenes, sus vivencias, el diálogo, la comunicación asertiva, la cooperación, la confianza, el respeto mutuo y la búsqueda de soluciones creativas, democráticas y en consenso.

Una de las características de las estrategias de la *RPC* en la construcción de entornos escolares seguros es que buscan desestructurar mediante la Mediación y la Conciliación las actitudes que bloquean los elementos positivos, que son los que permiten una mejor convivencia académica, un desarrollo más pleno de la personalidad y las capacidades para abordar los conflictos de forma pacífica.

En la *RPC* es importante tomar en cuenta, además de los elementos ya mencionados, el respeto y aprecio a las diferencias, el respeto hacia las demás personas, la cooperación en equidad, la confianza y la apertura hacia otros. No se trata de “estandarizar” a los estudiantes, pues cada cual es diferente, sino de establecer lo que necesitan saber y saber hacer para que cada cual vaya desarrollando sus propias potencialidades en el manejo de los conflictos.

Finalmente, es significativo destacar que la *RPC en la construcción de entornos escolares seguros* aporta beneficios al entorno familiar y al cambio cultural, desarrollando en los estudiantes competencias que les permitan convivir de manera armónica con ellos y con sus semejantes; además de desarrollar acciones *preventivas* con la población

beneficiada, se puede capacitar a líderes sociales como agentes gestores de procesos de convivencia y *RPC* que brinden seguridad y protección en sus contextos comunitarios.

Dejar de usar esta herramienta sería favorable si y sólo si, fuese porque ha dejado de ser necesaria, no porque se ignore como elemento que encauza, concilia y fortalece las relaciones interpersonales.

BIBLIOGRAFÍA

- (AMDH) Academia Mexicana de Derechos Humanos, ONG para la investigación. TIPOS DE VIOLENCIA. México. <http://www.amdh.org.mx/portal>
- (CNDH) Comisión Nacional de los Derechos Humanos México. DECENIO INTERNACIONAL DE UNA CULTURA DE PAZ Y NO VIOLENCIA PARA LOS NIÑOS DEL MUNDO. <http://www.cndh.org.mx/losdh/fechre/decenio/2001-2010b.htm>
- (CONADIC) Consejo Nacional contra las Adicciones. HABILIDADES PARA LA VIDA. Guía práctica y sencilla para el promotor Nueva Vida. http://www.conadic.salud.gob.mx/pdfs/nueva_vida/nvhabilidades_quiapractica.pdf
- (Gráfico, pág. 11) Instituto Mexicano de la Juventud en colaboración con el Instituto Politécnico Nacional y la Secretaría de Educación Pública. “RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”. Dirección de Salud, Equidad y Servicios a Jóvenes. Departamento de Género. Lámina 12. Contacto: amendez@imjuventud.gob.mx Tel. 1500 13 00 ext. 1421. www.imjuventud.gob.mx y www.poderjoven.org.mx
- (OMS) World Health Organization <http://www.who.int/es>
- (UNESCO) Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. MANIFIESTO 2000 PARA UNA CULTURA DE PAZ Y NO VIOLENCIA. Cultivemos la paz, 2001-2010 Decenio Internacional de una Cultura de Paz y no Violencia para los niños del Mundo. <http://www3.unesco.org/manifiesto2000/default.asp>
- Álamos, Pricilla. LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DEL CONFLICTO INTERNACIONAL. Abril, 2009. <http://www.monografias.com/trabajos67/mediacion-solucion-pacifica/mediacion-solucion-pacifica.shtml>
- Arrías, Martha Pabon. CÓMO PROMOVER LA CULTURA DE LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN LA SOCIEDAD. III Tercera Jornada de Mediación “La Cultura y el arte de Mediar”. Argentina, 2009.
- Aula Sur. Hipatia. APRENDER A PENSAR, INTELIGENCIA Y EMOCIONES. EL RADAR SOCIAL, RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS. Octubre 20,

2009. <http://elradarsocial.aprenderapensar.net/2009/10/20/resolucion-pacifica-de-conflictos>

- Aula Sur. Hipatia. APRENDER A PENSAR, INTELIGENCIA Y EMOCIONES. EL RADAR SOCIAL, LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES. Noviembre 04, 2009. <http://elradarsocial.aprenderapensar.net/2009/11/04/la-mediacion-entre-iguales>
- Aula Sur. Hipatia. APRENDER A PENSAR, INTELIGENCIA Y EMOCIONES. EL RADAR SOCIAL, LA TOMA DE DECISIONES. Diciembre 15, 2009. <http://elradarsocial.aprenderapensar.net/2009/12/15/la-toma-de-decisiones>
- Bascón, Miguel; de la Mata, Manuel y Cala, María. GÉNERO, ARGUMENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ADOLESCENTES. ANÁLISIS A TRAVÉS DEL DISCURSO. Laboratorio Actividad Humana, Facultad de Psicología Universidad de Sevilla. España, enero 2006. <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/iesmurillo/Investigacion.pdf>
- Bravo, Álvarez Mónica. FUNDAMENTO TEORICO, MEDIACIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PARES. Chile. www.educarchile.cl
- Brecciaroli, Andrea. LÍDERES Y LIDERAZGO, TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Buenos Aires, Argentina. <http://www.monografias.com/trabajos29/lideres/lideres.shtml>
- Candela, Mario. GERENCIA DE CONFLICTOS. Pensamiento Imaginativo. Junio, 2010. http://www.degerencia.com/articulo/gerencia_de_conflictos
- Cartilla de Trabajo, Aprender a Convivir. CONCEPTOS CLAVE PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR. Ministerio de Educación, Gobierno de Chile. Agosto, 2006. http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR_Articulos/resolucion%20pacifica%20de%20conflictos.pdf
- Centro de Arbitraje y Conciliación. ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN. Cámara de Comercio de Bogotá. Por nuestra sociedad. Colombia 2009. <http://www.cacccb.org.co/contenido/categoria.aspx?catID=4>
- Fundación Compromiso (www.compromiso.org) MANEJO DE CONFLICTO. Págs. 11-12. <http://www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto.pdf>

- Ministerio de Educación Nacional, República de Colombia. ESTÁNDARES BÁSICOS DE COMPETENCIAS CIUDADANAS. FORMAR PARA LA CIUDADANÍA... ¡SÍ ES POSIBLE! LO QUE NECESITAMOS SABER Y SABER HACER. Revolución educativa, Colombia aprende. Serie guías no. 6. Colombia, 2004. http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-75768_archivo_pdf.pdf
- Ministerio de Salud Pública. LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. República de Guatemala. Pág. 10
- Observatorio de Violencia Social y de Género en la Educación Media Superior. MODELO DE INTERVENCIÓN INSTITUTO MEXICANO DE LA JUVENTUD, RESOLUCIÓN DE CONFLICTO. Colaboración con la cátedra UNESCO de Derechos Humanos y la AMDH. UNAM-México. México, 2009. <http://www.amdh.org.mx/obsViolenciaEdu>
- Palos, José. EDUCACIÓN Y CULTURA DE LA PAZ. Sala de Lectura, Educación en Valores. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). <http://www.oei.es/valores2/palos1.htm>
- Universidad Católica Andrés Bello. LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. República Bolivariana de Venezuela, Escuela de Derecho. Venezuela, noviembre 2003. http://html.rincondelvago.com/medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos_1.html
- Universidad Autónoma Indígena de México. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Mochicahui, El Fuerte, Sinaloa. Pág. 5 <http://www.uaim.edu.mx/web-carreras/carreras/derecho/Duodécimo%20Trimestre/MEDIACION%20Y%20RESOLUCION%20DE%20CONFLICTOS.pdf>
- Ury, William. ALCANZAR LA PAZ. Editorial Paidós, 2000. En www.entrerios.gov.ar/CGE
- Viveros, José Antonio. LIDERAZGO, COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Organización Internacional del Trabajo. Central Unitaria de trabajadores de Chile. Chile, 2003. <http://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/liderazgo%20y%20resolucion%20de%20conflictos.pdf>
- Vygotski, Lev. APRENDIZAJE Y DESARROLLO INTELECTUAL EN LA EDAD ESCOLAR. Akal, Madrid 1973. www.educarchile.cl

RECOMENDACIONES

- **Ver página 5:** *“...las estrategias que ofrece la Resolución Pacífica de Conflictos en la Construcción de Entornos Escolares Seguros busca esencialmente PREVENIR los conflictos siempre que sea posible. En dado caso de que este paso ya no sea permisible, la Resolución Pacífica de Conflictos apoyará imperativamente en la RESOLUCIÓN o en la CONTENCIÓN antes de que se vuelvan aniquilantes y concluyan con violencia entre los colegiales.”*
- **Ver página 6:** *“En el entorno escolar, la Resolución Pacífica de Conflictos colabora en la construcción de espacios de encuentro seguros, en los que los diferentes actores que intervienen participan de manera directa adquiriendo voz, decisión y responsabilidades, con la finalidad de mantener una sana comunidad y prevenir posibles escenarios de violencia escolar.”*

Para abordar esta herramienta social, es fundamental aclarar su importancia como método alternativo en la prevención de la violencia social, que en el caso de la convivencia académica favorece las interacciones entre los estudiantes, que aún con graves divergencias de pensamiento o de acción, por su intermedio, pueden llegar a un entendimiento en el que se equilibren sus intereses. En esa medida se reproducirá un ambiente social sano en el que predomine el respeto, la tolerancia y la capacidad de negociación.

Precisamente, la Resolución Pacífica de Conflictos es una mejor manera de proporcionar respuestas claras y accesibles a los conflictos sociales que se presentan en el día a día de las escuelas y que pueden acceder a una solución sencilla y rápida.”

- **Ver página 8:** *“Cuando las diferencias entre los alumnos ponen en riesgo las bases que sostienen la estabilidad y tranquilidad escolar, es necesario conocer cómo resolver pacíficamente estos conflictos con eficiencia y eficacia; para esto, la RPC escolar ofrece dos estrategias: la MEDIACIÓN y la CONCILIACIÓN. Estas dos estrategias se sustentan en el diálogo y el acuerdo, así como suponen la existencia de un tercero para actuar como facilitador. Es deseable que esta persona desarrolle diferentes habilidades, tal como tener un espíritu cooperativo, contar con un pensamiento capaz de comprender la diversidad y complejidad de las relaciones interpersonales, entender que éstas no tienen soluciones fáciles ni causas únicas, así como responder al compromiso de defender la pluralidad de valores.”*

- **Ver página 12 y 13:** “Para ejecutar un proceso de mediación escolar eficaz en la RPC para la construcción de entornos escolares seguros, se recomienda considerar los siguientes pasos:

Pasos	Acciones de Mediación Pacífica
<p>a) Preparar el escenario</p>	<p>En esta primera etapa es fundamental reunir toda la información que sea necesaria acerca de los antecedentes de los estudiantes, como también acerca de la controversia que mantienen, lo que puede hacerse en diferentes reuniones. Se debe organizar el <i>espacio físico</i> donde se realizarán las reuniones. Aunque las partes se conozcan, es necesario el formalismo de presentarlas, estableciendo las reglas básicas (no agredirse, no ofender, no hacer afirmaciones que afecten la integridad del otro, escuchar sin interrumpir, ser respetuoso, decir la verdad, comprometerse a realizar lo que se acuerde; etc.) que regularán el proceso de mediación.</p> <p>Uno de los elementos claves del <i>inicio del proceso</i> de mediación escolar es definir el lugar de la mediación pudiendo ser un lugar neutral o bien la sede de una de las partes, siempre y cuando la otra lo acepte. El lugar definido debe cumplir con algunas de las siguientes condiciones: Dimensión adecuada, Confort, Temperatura, Iluminación, etc.</p>
<p>b) Comprender a las partes y las cuestiones en controversia</p>	<p>Lo segundo es identificar los puntos en conflicto, para lo cual haga que cada joven indique y resuma los puntos pendientes. Permitir <i>preguntas aclaratorias</i>, preguntar y resumir las veces que sea necesario, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reformule lo dicho y vuelva atrás. • Vuelva a enunciar con sus propias palabras lo que el hablante ha dicho. • Describa en forma comprensiva, no evalúe ni juzgue. • Incluya los hechos y los sentimientos. • Repita las frases u oraciones claves, exactamente como las ha enunciado el hablante. <p>Esto le confirma que ha sido escuchado: <i>formular preguntas</i> y <i>hacer aclaraciones</i>. Formule preguntas abiertas, usando un tono que no sea amenazador. El mediador <i>nunca acepta un no</i>. Siempre se debe preguntar qué quieren las partes cuando dicen no.</p>
<p>c) Buscar alternativas</p>	<p>Es extremadamente importante ir identificando áreas de acuerdo. También se pueden generar “<i>lluvias de ideas</i>” con posibles soluciones</p>

e ir estableciendo acuerdos de principios y luego acordar los detalles. Se debe determinar el enfoque adecuado para ir avanzando en el proceso de mediación escolar. Entre estos enfoques se pueden señalar:

- Ir cuestión por cuestión.
- Verlo todo como un solo paquete.
- Ir de lo más pequeño a lo grande.
- Desarrollar hábitos de acuerdos.

En este paso de la mediación escolar, es imprescindible estar atento a las oportunidades que se presentan para ir cerrando el proceso, por lo tanto, cuándo hacer preguntas; cuándo presionar; cuándo ofrecer sugerencias o cuándo crear dudas, son los elementos claves que nos permitirán avanzar o no en la solución de un conflicto en el contexto de la prevención social del delito.

d) *Finalización de la mediación*

El proceso de mediación escolar finaliza con la inexistencia de un acuerdo o bien con un acuerdo, no hay otras alternativas. Si no se logra consenso corresponderá a otras instancias buscar resolver el conflicto. Pero si se llega a un acuerdo, éste tiene que estar bien *fundamentado*, debe ser de carácter *permanente* que genere *compromisos* en ambas partes, que los estudiantes lo sientan como un acuerdo equilibrado y lo suficientemente claro para sus interpretaciones futuras.

Este acuerdo debe quedar refrendado por escrito, pero nunca el mediador es el que debería escribirlo, por lo que él debe de determinar cuál de los alumnos tendrá que preparar el borrador.

- **Ver página 18:** “Si el alumno participa en la toma de decisiones escolares, por ejemplo, ayudando a elaborar el reglamento del salón de clases, desarrollará un mayor compromiso que ayudará a reforzar su entorno seguro dejando en claro lo permitido, lo prohibido y las sanciones por no obedecer el reglamento; entonces, el margen para el conflicto se reduce porque quedarían claros los límites que tienen los estudiantes en su conducta escolar, los cuales también permearían en otras esferas de su vida.

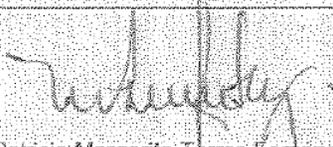
Si queremos que los estudiantes sean capaces de tomar decisiones es fundamental marcarles desde pequeños un *ámbito de libertad* en la que son ellos quienes deciden lo que deben hacer y como lo van a realizar.”

- **Ver página 23:** “El desarrollo de la Cultura por la paz y la *RPC* en las escuelas se fundamenta en reforzar el proceso de las competencias ciudadanas con base en habilidad para aprender, dentro de la convivencia social, el respeto de la pluralidad, la defensa y la promoción de los derechos humanos entre los alumnos. En el entorno académico, esto se puede llevar a cabo tomando en cuenta los siguientes puntos:
 - Hacer comprender a los estudiantes la importancia de los valores básicos dentro de la convivencia ciudadana, como son la solidaridad, el cuidado, el buen trato y el respeto por sí mismo y por los demás, y que los practiquen en su contexto cercano.
 - Ayudarles a asumir de manera pacífica y constructiva, los conflictos cotidianos en su vida escolar y familiar y contribuir a la protección de sus derechos como niñas y niños.
 - Invitarlos a participar constructivamente en iniciativas o proyectos a favor de la no-violencia.
 - Estimularlos de manera constructiva con relaciones pacíficas que contribuyan a la convivencia en el medio escolar y en su comunidad.”
- Asimismo, se sugiere emplear la herramienta práctica de este documento, *RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS en la construcción de Entornos Escolares Seguros (Guía de aplicación)*.

La guía *Resolución Pacífica de Conflictos en la construcción de Entornos Escolares Seguros* es un programa de mediación escolar, reflejo de la investigación y análisis previo que se hizo en el estudio que lleva el mismo nombre, dirigido específicamente a los niños y jóvenes estudiantes (entre los 12 y 16 años de edad), en donde se les va a iniciar de una manera sencilla, clara y accesible en la forma de cómo dar solución a los diversos conflictos escolares con la finalidad de disminuir los actos violentos y delictivos que estos pueden generar.

“**Resolución Pacífica de Conflictos en la Construcción de Entornos Escolares Seguros**” es un documento elaborado por personal de la Dirección de Estudios y Diagnósticos adscrito a la Dirección General de Prevención del Delito y Participación Ciudadana de la SSP.

Grupo de investigación y redacción: Liliana del Carmen García Vázquez.
Patricia Margarita Torres Fernández.
Ma. Luisa Olivas Caro

Elaboró:	 Liliana del Carmen García Vázquez Jefatura de Departamento
Revisó:	 Patricia Margarita Torres Fernández Dirección de Estudios y Diagnósticos
Autorizó:	 Ma. Luisa Olivas Caro Dirección General de Prevención del Delito y Participación Ciudadana