



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO
FACULTAD DE DERECHO
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO EN DERECHO**

**UN NUEVO MODELO DE MEDIACIÓN:
“LA MEDIACIÓN EN LA ETAPA PRE-ESCOLAR”**

TESIS

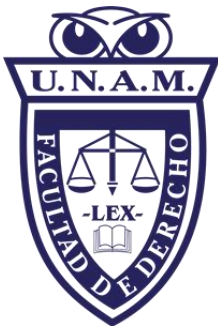
QUE PARA OBTENER EL GRADO

EN:

**ESPECIALISTA EN MEDIACIÓN
Y
MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS**

PRESENTA:

MTRA. ALEXIS CONTRERAS NERI



TUTOR-DIRECTOR DE TESIS:
DRA. ANDREA CASILLAS LEGARRETA

CD.MX. 2022



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

CON GRATITUD Y AMOR:

A MI COMPAÑERO EN MEDIACIÓN
QUIEN AFORTUNADAMENTE TAMBIÉN ES
MI COMPAÑERO DE LA VIDA
POR Y PARA MI OTHÓN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN -----	2
I.- PRIMERA PARTE. EL CONFLICTO. -----	4
1.1.- Naturaleza. -----	4
1.2.- Tipos de conflicto. -----	7
1.3.- Formas de gestionar el conflicto. -----	11
1.4.- Conflictos escolares. -----	13
1.4.1.- Conflictos entre maestros. -----	19
1.4.2.- Conflictos entre alumnos. -----	20
1.4.3.- Conflictos entre alumnos y maestros. -----	23
1.4.4.- Conflictos entre padres y maestros. -----	25
1.4.5.- Conflictos entre el director y los maestros. -----	26
1.4.6.- Conflictos entre el director y los alumnos. -----	28
1.4.7.- Conflictos entre el director y los padres de familia. -----	29
1.4.8.- Conflictos entre padres de familia. -----	31
II.- SEGUNDA PARTE. LA COMUNICACIÓN. -----	33
2.1.-Definición. -----	33
2.1.1.- Comunicación asertiva. -----	34
2.1.2.- Comunicación pasiva. -----	35
2.1.3.- Comunicación agresiva. -----	35
2.1.4.- Comunicación no violenta. -----	38
III.- TERCERA PARTE. LA MEDIACIÓN EN EL MARCO NORMATIVO DE MÉXICO. -----	38

3.1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. -----	38
3.2.- Constitución Política de la Ciudad de México. -----	43
3.3.- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en materia penal. -----	46
3.4.- Ley de Justicia Alternativa para la Ciudad de México. -----	48
3.5.- Código Civil de la Ciudad de México. -----	49
3.6.- Código de procedimientos civiles para el Distrito Federal hoy Ciudad de México. -----	51
3.7.- Legislaciones en materia de mediación en los diversos en las entidades federativas. -----	52
3.8.- Regulación extranjera. Ejemplos Argentina y España. -----	56
3.9.- Ley General de los Derechos de las niñas y los niños. -----	62
3.10.- Ley General de Educación. -----	66
3.11.- Convención sobre los Derechos de las Niñas, los Niños y adolescentes. -----	68
3.12.- Iniciativas de Proyecto de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias por los senadores Julio Menchaca, Ricardo Monreal y Rubén Rocha Moya, Martí Batres Guadarrama, y el senador Luis David Ortiz Salinas. -----	68
3.13.- Jurisprudencias en materia de Interés Superior de la Infancia. ----	74
3.14.- La mediación y el Derecho a la Paz, como Derecho Humano. -----	80
IV.- CUARTA PARTE. MEDIACIÓN. -----	82
4.1.- Definición legal de Mediación. -----	82
4.2.- Materias establecidas en la Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal hoy Ciudad de México. -----	85
4.3.- Principios rectores de la Mediación establecidas en la Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal hoy Ciudad de México. -----	86
4.4.- Procedimiento de Mediación establecido en la Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal hoy Ciudad de México. -----	87

4.5.- Definición de Mediación escolar. -----	94
4.6.- Antecedentes de la Mediación escolar. -----	94
4.7.- Objetivos de la Mediación escolar. -----	97

V.- QUINTA PARTE. EL MEDIADOR EN EL ÁMBITO PREESCOLAR. --99

5.1.- El perfil del pequeño mediador. -----	105
5.2.- La labor del pequeño mediador. -----	106
5.3.- El docente mediador. -----	107
5.4.- Antecedentes de María Montessori. -----	110
5.5.- Educación Montessori. Desarrollo de competencias. -----	112
5.5.1.- El proceso de Mediación en los conflictos entre preescolares. ----	114
5.5.2.- Convenio entre preescolares. -----	116
5.5.3.- Expectativas en caso de incumplimiento del convenio entre preescolares. -----	118
5.5.4.- Intervención del director como última instancia. -----	119

**VI.- SEXTA PARTE. HERRAMIENTAS Y HABILIDADES DE MEDIACIÓN
EN EL ÁMBITO PREESCOLAR. -----120**

6.1.- Inteligencia emocional. -----	120
6.2.- Manejo de emociones. -----	123
6.3.- Empatía. -----	124
6.3.- Resolución de conflictos de manera creativa. -----	126
6.4.- Enseñanza del arte de preguntar. -----	126
6.5.- Habilidades del “pequeño mediador”. -----	127
6.6.- Escucha activa-----	128
6.7.- Resiliencia. -----	129
6.8.- Mensaje “YO”. -----	130
6.9.- Generación de confianza. -----	130

VII.- SÉPTIMA PARTE. PROPUESTA. INTRODUCCIÓN: FORMACIÓN DE LOS NIÑOS EN MEDIACIÓN Y CULTURA DE PAZ. -----	132
VIII. OCTAVA PARTE. CONCLUSIONES. -----	136
IX. NOVENA PARTE. FUENTES. -----	142
X. GLOSARIO DE ABREVIATURAS. -----	147

*Nota aclaratoria: al hacer mención del niño, hablamos indistintamente de niño o niña.

INTRODUCCIÓN

*“La amabilidad es el lenguaje que el sordo puede escuchar
y el ciego puede leer”.*

“MARK TWAIN”

El conflicto es parte de la naturaleza humana, a partir de la idea de que los individuos somos entes sociales, y nuestra necesaria socialización e interacción nos lleva a intercambiar diferentes ideas, conceptos, valores, costumbres, distintas apreciaciones sobre una misma cosa o situación y a luchar por defender nuestro punto de vista y lo que creemos que es correcto y cierto para cada uno de nosotros.

El propósito de la mediación, en este orden de ideas, no es determinar quién está en lo correcto y quién está equivocado, sino ir a la fuente de la controversia y resolverla. El mediador escucha a cada uno, trata de entender cuáles son sus reales intereses y necesidades y las ayuda a llegar a una solución que funcione para ambos conflictuados. ¹

Desde temprana edad los niños entran en conflictos, pero paralelamente pueden recibir los conocimientos y la educación adecuada para evadir y, en su momento, manejar y solucionar los conflictos que se le presenten. Ésa es la misión que nosotros queremos que tenga el docente mediador, el maestro que enseñe a implementar desde el amor, todas las herramientas que se encuentran en la mediación a los pequeños. Es parte de un gran sueño porque es una contribución directa a la construcción de un mundo en el que podamos relacionarnos de formas más pacíficas, incluyentes y libres.

En éste sentido, el presente trabajo tiene como principal motivación, la formación de niños en mediación desde la etapa preescolar, capaces de desarrollar habilidades, aptitudes y actitudes orientadas a promover el diálogo, la colaboración,

¹ Díez Francisco y Tapia Gachi. *Herramientas para trabajar en mediación*. Edit. PAIDÓS. 1999. Pág. 15

la empatía, la solidaridad, el respeto mutuo y en consecuencia, la convivencia pacífica, que tanta falta hace en nuestro país y en el mundo, a través de la implementación de un plan de estudios en las escuelas en el que incluyan una materia de Mediación escolar, en la cual se forme al preescolar no sólo desde una visión académica, sino también desde una visión emocional y pacífica.

Esta tesis tiene como principal objetivo, sensibilizar desde la primera infancia, las bondades de la práctica de la mediación como instrumento de solución pacífica de los conflictos, a través del conocimiento, desarrollo y práctica que parten desde el autoconocimiento del individuo desde la niñez, hasta la habilidad de emplear técnicas, herramientas y aptitudes propias de un mediador, facilitador del diálogo y promotor de paz.

Originalmente y habiendo obtenido la certificación como mediadora privada por el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, tuve la oportunidad de practicar la mediación en las materias familiar, sucesoria, civil y mercantil, sin embargo, estoy convencida que mi vocación está orientada a sembrar la Mediación desde los primeros años del ser humano, y qué mejor iniciar en la edad preescolar, en donde el niño, más que en otra etapa del ser humano, asimila y aprehende con mayor facilidad los conocimientos que utilizará en su vida y así, lograremos educar a un niño que desde los albores de su vida, conocerá el respeto mutuo, la empatía, la colaboración, la aceptación mutua, la sana convivencia, entre otros valores; y con ellos, gestionar los conflictos que se le presenten.

I.- PRIMERA PARTE. EL CONFLICTO.

“El corazón de la mediación, es el conflicto”.

1.1.-Naturaleza.

Los seres humanos en nuestras relaciones entramos en *conflicto*, que etimológicamente, alude a “chocar”, a luchar o batirse. En el diccionario de María Moliner, la primera acepción de conflicto va directamente al combate.

Este tema en particular es muy amplio, dado que existe una extensa lista de estudios y teorías con relación al conflicto, como, por ejemplo, la teoría de los conflictos propuesta por el autor Johan Galtung, sociólogo matemático, referido por Percy Calderón Concha como el personaje que contribuye determinadamente en los estudios para la paz ². El gran autor Johan Galtung considera al conflicto como una constante en la historia de la humanidad, en un binomio de crisis y oportunidad, que en algunos momentos ha sido una fuerza generadora de cambio en beneficio del hombre.

Existen distintas fuentes que dan origen al conflicto, y en ese sentido “Maslow distingue siete necesidades básicas:

- Homeostáticas: físicas o fisiológicas de salud, alimento y desarrollo.
- Seguridad y protección.
- Amor y pertenencia.
- Estima.
- Autorrealización.
- Conocimiento y comprensión.
- Estéticas” ³

² Riquelme Alvarado, Ana Martha. *Mediación, Justicia alternativa y formal, puntos de encuentro*. Edit. Porrúa, México, 2021, pág. 7.

³ Martínez Zampa, Daniel Fernando, *Mediación Educativa, Hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las instituciones educativas*, edit. Instituto de Mediación de México, Sonora, 2003, pág. 28.

El autor Henric Lladó ⁴ en sus conferencias, hace mención de un tema extraordinario que es la oportunidad en el conflicto, es decir, el conflicto puede ser visto como una oportunidad de crecer exponencialmente como ser humano: eexplica que muchas veces se confunden los términos problema y conflicto, y son usados como sinónimos, pero es importante distinguirlos, para poder resolverlos de una manera adecuada.

El autor señala que un problema surge cuando existe:

- **Una relación** que puede ser familiar, laboral, mercantil, vecinal, condominal, etc., es decir, un vínculo, que une a dos personas.
- Y dos **perspectivas diferentes** respecto a un mismo objetivo, es decir, una diferencia de opiniones.

Hasta este momento, sólo existe un problema, que puede o no escalar a un conflicto; mientras tanto, un conflicto surge cuando existen los siguientes tres componentes:

- Una **relación** que puede ser familiar, laboral, mercantil, vecinal, condominal, etc., es decir, un vínculo, que une a dos personas.
- Y dos **perspectivas diferentes** respecto a un mismo objetivo, es decir, una diferencia de opiniones.

Pero además, el componente considerado el **punto o tubo de comunicación** (que puede ser verbal o no verbal), el cual, en un conflicto está contaminado en lo que el autor denomina el modo:

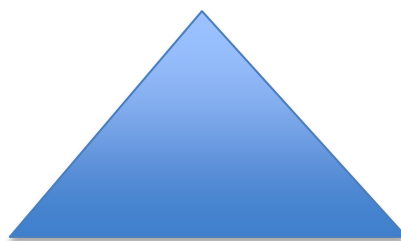
Es decir, la comunicación está viciada de factores que impiden el entendimiento mutuo: por ejemplo, el reproche, la amenaza, el rencor, el odio, la ira, la desconfianza, el miedo, etc.

El punto o tubo de comunicación en ese momento de caos, tiene basura, y para poder iniciar un diálogo y un entendimiento, se requiere “limpiar” ese tubo, ese punto de comunicación a través del respeto, la aceptación, el reconocimiento y un interés genuino por la otra persona.

⁴ Lladó, Enric, “Resolución de Conflictos”, canal de YouTube Comunicar para Unir, https://www.youtube.com/watch?v=8sUkb8wmQ_o

A continuación, presento un esquema que describe la explicación anterior de forma gráfica. Es decir, existen 3 elementos, que de acuerdo con el autor Henric Lladó, integran el conflicto:

COMUNICACIÓN-MODO
Elemento emocional



PROBLEMA
Elemento racional

RELACIÓN-VÍNCULO
Elemento material

En este sentido, para él o la mediadora escolar es indispensable reconocer e identificar cada uno de estos elementos en cada conflicto escolar que se presente, para poder coadyuvar eficazmente a la resolución pacífica de la controversia.

Para el autor Enrique Pérez Rico, “el conflicto es el resultado de una manifestación de poder, que se contrapone a los intereses de otra persona que busca, o pretende, obtener sus propios intereses con relación al mismo asunto, afectando mutuamente su ámbito personal.”⁵

De acuerdo con la maestra Marinés Suárez, “el conflicto interpersonal (es decir, entre dos o más personas) es una situación compleja en la cual están involucradas:

1. Dos o más personas,
2. Que se encuentran en interacción,

⁵ Pérez Rico, Enrique, *Abc del Proceso de Mediación*, México, Editorial ILCSA, 2018, Pág. 13

3. A través de conversaciones,
4. Sobre la base de una *relación competitiva* entre ellas,
5. Que con respecto a por lo menos un *tema*, llamado problema, tienen puntos de vista *diferentes*, es decir, se generan *diferencias*.⁶

Conforme a la opinión de la maestra Marinés Suárez, las diferencias son también la base de la creatividad...” “... y es fundamental tener en cuenta tanto los intereses diferentes como los compartidos, y no sólo los opuestos, que son los que se evidencian en primera instancia. En los diferentes (intereses) radica en gran medida la posibilidad de lograr negociaciones colaborativas del tipo gana-gana.

De acuerdo con la maestra Marinés Suárez “el conflicto tiene las siguientes fases: el nacimiento del conflicto, la prevención del conflicto, el estallido del conflicto y la guerra.”⁷

Para resumir y señalar mi definición del conflicto, opino que los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son percibidos como incompatibles; donde juegan un papel muy importante las emociones y los sentimientos, y donde la relación entre los conflictuados puede salir deteriorada o reconstruida en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.

1.2.-Tipos de conflicto.

El conflicto puede ser examinado desde diversas perspectivas. El autor John Paul Lederach⁸ propone analizarlo desde los elementos relacionados con las **personas**, con los **procesos** que se siguen y con el **problema** que está en el fondo. Siguiendo con este estudio, se analizarán tres áreas: las personas, los procesos y los problemas.

⁶ Suárez, Marinés. *Mediando Sistemas Familiares*. Suárez, edit. Paidós, 1ª edición, Buenos Aires, 2002, pág. 26.

⁷ Ídem.

⁸ Lederach, John Paul, *Enredos, pleitos y problemas, una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*, Guatemala, 2ª ed., Comité Menonita, pág. 53.

Tipos de conflicto relativos a las personas:

Se puede analizar con la pregunta siguiente: ¿quiénes son las partes de un conflicto y cómo se les puede caracterizar?

Los protagonistas. - Es necesario conocer quiénes desempeñan el papel principal y también quiénes pueden influir en el resultado final, de ahí la siguiente clasificación de los conflictos:

- Conflicto intrapersonal. Es el que se da en el interior de la persona.
- Conflicto interpersonal. El que surge entre personas individuales, por ejemplo, marido y mujer, hermanos, profesor y alumno, en nuestro objeto de estudio.
- Conflicto intragrupal. El que sucede en el interior del grupo, institución, organización.
- Conflicto intergrupalo. El que se origina entre dos o más grupos de instituciones, organizaciones.
- **Conflicto derivado de las posiciones.** Es lo que en principio, reclama cada parte; lo que se pide lo que se requiere como solución única ante un conflicto.
- **Conflicto derivado de los intereses.** Lo que está detrás de lo que pedimos. Son los beneficios que queremos obtener por medio del conflicto. Los intereses son los que definen el problema y lo que dificulta la negociación.
- **Conflicto derivado de las necesidades.** Suelen estar detrás de los intereses. La satisfacción de las necesidades es vital para la gestión del conflicto. Hay muchos marcos para analizar y comprender las necesidades humanas. Está el clásico de Maslow, el de Glasser, necesidad de pertenecer, de poder, de libertad y de divertirse y el de Diamond. Este último identifica las necesidades psicológicas de los grupos como las de identidad, seguridad, vitalidad y comunidad, señalando que la mayor parte de los problemas surgen de estas

cuatro necesidades básicas no satisfechas. Responden a las preguntas ¿por qué?, ¿para qué?

- **Conflicto derivado del poder.** Es la capacidad de influencia de los protagonistas principales y secundarios del conflicto. En relación a este punto, es importante recordar que la “neutralidad” del mediador debe ser activa. No cabe estar pasivo ante un abuso de poder. La mediación procura la igualdad de oportunidades para ambas partes. Por medio de ella todos ganan.
- **Conflicto derivado de la percepción del problema.** Es la forma de entender o interpretar el conflicto, sus causas y sus explicaciones.
- **Conflicto derivado de las emociones y sentimientos.** Son estados de ánimo agradables (alegría, paz, amor, ilusión, etc.) o desagradables (rabia, temor, angustia, etc.) afloran, sobre todo, en la premediación y en la etapa de exposición de los hechos.
- **Conflictos derivados de los valores.** Son ese conjunto de elementos culturales e ideológicos que orientan la vida de las personas y que las llevan a actuar de una manera determinada. Defender un valor es positivo; absolutizar ese valor es negativa. En el fondo es una actitud fundamentalista e intolerante.⁹

Tipos de conflicto relativo al proceso:

Con el término “proceso” queremos referirnos al modo en que un conflicto se desarrolla y, sobre todo, a la manera en que la gente trata de resolverlo. Los elementos que se pueden incluir por Lederach, son los siguientes:

- **La dinámica del conflicto.** Es la historia latente del conflicto, es decir, una situación en la que las partes no están de acuerdo, pero sólo son conscientes

⁹ Sepúlveda Montaña, Isabel, *Mediación escolar, hacia una educación emocional y pacífica*, México, edit. PORRÚA, 2019, págs., 31-32.

de ello cuando estalla la chispa que lo hace patente. Es necesario detectar más allá del problema-chispa y descubrir qué problemas hay de fondo.

- **La relación entre las partes.** Puede ayudar o estropearlo todo. Una relación positiva puede hacer que el conflicto se aborde bien y con serenidad. Por el contrario, si la relación es mala, la solución es más complicada.
- **La comunicación.** Es muy importante en el conflicto. Si éste es entre iguales, probablemente comparte unos códigos culturales que les facilita la comunicación. Si no es entre iguales, esos códigos los alejan y dificultan la comunicación. Este campo hay que ver también las distorsiones, producto de rumores, estereotipos (conjunto de creencias que atribuyen características a ciertas personas o grupos) y los prejuicios (juicios previos no comprobados, favorables o desfavorables).

Tipos de conflicto relativo al problema:

En nuestro “esquema” el problema se refiere a las diferencias esenciales que separan a las personas, lo que podríamos llamar el conflicto real.

La comprensión del elemento problema dentro de un conflicto se facilita si se lo divide en las siguientes facetas: por un lado, están los asuntos, que son las diferentes áreas que, a primera vista, dan muestra de discrepancia o de incompatibilidades que deberá ser tratadas. Tales asuntos son expresados a través de las posiciones que cada parte fije, luego están los intereses, siendo en definitiva lo que les importa a las personas. Los intereses pueden converger, avanzar más allá de las posiciones abre paso a intereses comunes que pueden ser satisfechos plenamente.¹⁰

¹⁰ ÍDEM págs. 12, 14 y 15.

1.3.- Formas de gestionar el conflicto.

*“La gran meta de la educación no es el conocimiento,
sino la acción.”*

HERBERT SPENCER

La mediación persigue que se reconozca que el otro, pueda tener una percepción diferente y que se respete la percepción, aunque no se vea ni se comparta, por lo que la principal ocupación del o la mediadora escolar es encontrar el modo de gestionar el conflicto bajo esta premisa.

En esta lógica, hablamos de cinco principales estilos de gestionar el conflicto en mediación y que de acuerdo a Christopher Moore ¹¹, “son los siguientes: la competición, la acomodación, la evasión, el compromiso y la colaboración.

A continuación, se definen cada uno de los estilos:

- 1) La competición (yo gano/tú pierdes): en esta situación lo importante son mis objetivos, mis intereses; da igual que para conseguirlos tenga que pasar por encima del otro. Se trata de imponer a la otra parte la solución deseada por uno.
- 2) La acomodación (yo pierdo/tú ganas): corresponde a un estilo de dirección relacionada “paternalista”. No hacemos valer nuestros derechos y nuestros objetivos. Nos sometemos o nos anulamos para no enfrentarnos con la otra parte, para no provocar tensión o malestar.
- 3) La evasión (yo pierdo/tú pierdes): corresponde a un estilo de dirección burocrática “dejar de hacer”. Ni nos preocupan nuestros objetivos, ni la

¹¹ Moore, Christopher, *El proceso de mediación, Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Buenos Aires, Argentina, 1995, págs. 120 a 130.

relación con la otra parte. Se huye de las situaciones y se tiende a vivir “tranquilo”, “sin problemas”; la estrategia es retirarse y evitar una respuesta.

- 4) El compromiso (yo gano/yo pierdo algo, tú ganas/ pierdes algo): se trata de llegar a un punto medio entre las dos posturas para que la solución satisfaga parcialmente a ambas partes. La solución acertada es que cada uno ceda un poco hasta llegar a un punto de encuentro a través de la moderación, el regateo y la negociación.

- 5) La colaboración o cooperación (yo gano/tú ganas): en este modelo es importante conseguir las propias metas y también la relación con la otra parte. Se trata de que todos ganemos. En las situaciones de controversia, se tiende a encontrar una solución que satisfaga a ambas partes. Se llega al convencimiento de que es posible, superar la dicotomía entre lo mío y lo tuyo. La estrategia que se utiliza es hacerse valer uno mismo e invitar a que los otros expongan sus propios puntos de vista, aceptar las diferencias, cooperar, solucionar problemas.”

Es importante hacer notar que éstos cinco estilos, pueden tener un uso apropiado, dependiendo de la persona, la situación, el entorno, etc... Así el competir puede generar la motivación necesaria para alcanzar una meta, o acomodar puede ser altamente apropiado cuando uno está equivocado, etc.

“Ninguna de estas formas se da de forma totalmente pura, aunque cada persona puede tener sus preferencias o inclinaciones, está claro que no siempre se afrontan los diferentes conflictos de la misma manera. En cada conflicto habrá que ver, qué estilo o estilos han puesto en juego cada uno de los mediados y, eventualmente, el mediador escolar, los ayudará a reflexionar si el estilo seguido está ayudando a resolver o encauzar la resolución del conflicto, o por el contrario, lo enquista o polariza más.”¹²

¹² De diego Vallejo, Raúl y Guillén Gestoso Carlos. *Mediación, proceso, tácticas y técnicas*, Madrid, ed. PIRÁMIDE, 3ª edición, 2010, pág. 46.

1.4.- Conflictos escolares.

El conflicto escolar no es algo nuevo, siempre ha habido problemas y conflictos en este ámbito. La escuela, a pesar de las diferentes reformas educativas, mantiene en general, una situación educativa tradicional, que se ve limitada ante los problemas actuales de conflictividad y que trata de resolverlos desde una cultura escolar tradicional.

Es importante identificar las causas generadoras de los conflictos y en específico de los conflictos escolares. Como lo menciona J. Enrique Urquidi, “el conflicto es un acontecimiento que se origina cuando dos o más personas caen en un fuerte desacuerdo provocado por un choque de percepciones, expectativas y valores; de la misma manera destacan las siguientes causas generadoras más comunes de los conflictos”:¹³

- Barreras en la comunicación.
- Mala interpretación.
- Exceso de interacción.
- Deshonestidad.
- Negligencia.
- Mala fe.
- Rigidez de percepción.
- Temor.
- Sentimientos ocultos.
- Recursos limitados.

El citado autor nos hace reflexionar, que cada una de estas causas, se pueden llegar a presentar también en el ámbito escolar, por lo que consideramos oportuno citarlo.

¹³ ÍDEM.

Para el autor Jesús Viñas Cirera¹⁴, “los conflictos en el aula son una noticia repetida en los medios de comunicación y en las conversaciones en los centros educativos. Los conflictos son un fenómeno natural de todas las organizaciones. Por tanto, es normal que en las aulas y en los centros educativos se produzcan de forma continua. Así pues, debemos fijarnos no ya en la existencia de conflictos, sino en la forma de resolverlos en las aulas y en los centros. Una de las conclusiones que expone el autor, es el que los conflictos escolares cuando se tratan superficialmente o se resuelven mal, se reiteran y se agravan.”

La institución educativa presenta una serie de características que deben ser tenidas en cuenta al momento de abordar un conflicto y la forma de aplicar la mediación, entre esas peculiaridades debe tenerse en cuenta:

- “La escuela obliga a la permanencia de los alumnos y docentes durante tiempos prolongados en un mismo espacio bajo una estructura jerárquica, donde las actividades se encuentran programadas en función de los objetivos institucionales.
- Los vínculos que se establecen alcanzan una intensidad afectiva muy alta.
- Coexisten dos grupos diferentes: el de los alumnos, con sus códigos culturales propios, lenguaje y el de los docentes que también presentan sus peculiaridades.
- El poder en la escuela tiende a oscilar entre: *a) El poder normativo* (basado en la distribución y manipulación de recompensas y sanciones simbólicas- Etzioni 1961) en el que los alumnos prestan frente a él un consentimiento moral (mediante la internalización de las normas); y *b) el poder represivo y coercitivo* (basado en la aplicación o amenaza de sanciones físicas, castigos, limitaciones del movimiento) en el consentimiento se torna alienado. La mediación no se presta a ambientes coercitivos y alineados.
- La relación docente-alumno es jerárquica, el poder se ubica del lado de quien detenta el saber.

¹⁴ Viñas Cirera, Jesús. *Conflictos en los centros educativos, Cultura organizativa y mediación para la convivencia*, Barcelona, España, 2009, pág.13.

- La relación docente -directivo es jerárquica.
- Donde hay poder hay resistencia. Las relaciones de poder entre los docentes y los alumnos son dinámicas y no implican una situación de pasividad por parte de estos últimos.
- Los padres surgen como terceros más o menos activos en la relación docentes-alumnos.
- La enseñanza está estructurada sobre el cumplimiento de un plan curricular impuesto externamente a la institución: el Ministerio de Educación.
- Los procesos de evaluación, también reglamentados desde el exterior tienden a establecerse como instancia de control.
- Las sanciones son aplicadas desde la dirección y no puede ser fácilmente consideradas como pasibles de reflexión y espacios de aprendizajes.
- La comunicación docente-alumno es radial. En general no se valoran ni la experiencia ni los conocimientos previos de los alumnos...
- La escuela es un espacio entre la familia (socialización primaria) y el mundo adulto (socialización secundaria).
- Se exige a la escuela que por un lado transmita los valores sociales (instituido) y por otro sea agente de cambio social (instituyente), situación que lleva en sí misma una contradicción y conflicto”.¹⁵

De lo anterior, se puede observar que la mayoría de los conflictos que se detonan en el ámbito escolar, trascienden a corto o largo plazo en violaciones a derechos humanos; por ello, es necesario valorar la posibilidad de intervenir mediante la mediación escolar, como un método de enseñanza en el que se privilegie la comunicación.

La forma en que muchas escuelas enseñan en la actualidad se puede comprender con las siguientes características:

¹⁵ Martínez Zampa, Daniel Fernando, *Mediación Educativa, Hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las instituciones educativas*, edit. Instituto de Mediación de México, 2003, pág. 39.

- 1) El profesor es el que tiene la verdad y el que sabe: el aula está centrada en el profesor, que es el que sabe y conoce, y que imparte unos conocimientos a los alumnos que son los que “no saben”.
- 2) La competición: todavía la educación es competitiva. Se valora al que sabe y se tiene en menos consideración al que no sabe. Esta educación no satisface las necesidades básicas de auto respeto y valoración de la propia identidad.
- 3) La pasividad: la voz cantante la lleva el profesor. El alumno tiene pocas o menos posibilidades de hablar.”¹⁶

Es muy importante dentro de las escuelas, diferenciar los conflictos a fin de dar la respuesta más efectiva a su resolución. El autor Jesús Viñas Cirera, los clasifica en cuatro grupos de la siguiente forma: ¹⁷

- **“Conflictos de relación:** la relación implica siempre a dos partes, así, tenemos la relación entre alumnado y profesores, entre alumnos, entre profesores, o la relación con los padres y madres de los alumnos. Cuando se refiere a problemas de relación añade actuaciones desarrolladas en un grupo o entre grupos, no sólo desde el punto de vista individual, no todos los conflictos, aunque pongan de manifiesto un importante de afectividad, y por eso con frecuencia se mueven en el terreno de sentimientos y presenta dificultades de control. El respeto al alumno o a la alumna no es más importante que el respeto al profesor, por tanto, la solución de conflictos sólo se dará plenamente si ambas partes se sienten satisfechas e implicadas en la solución.

- **Conflictos de rendimiento:** en las escuelas el aprendizaje derivado de contenidos curriculares, surgen conflictos cuando el alumnado no consigue

¹⁶ Sepúlveda Montaña, Isabel, *Mediación escolar, hacia una educación emocional y pacífica*, Sonora, edit. PORRÚA, México, 2019, pág. 44.

¹⁷ Viñas Cirera, Jesús. *Conflictos en los centros educativos, Cultura organizativa y mediación para la convivencia*, Barcelona, España, 2009, págs. 27-28.

resultados aceptables, o si se mira desde la otra perspectiva, cuando el profesorado no es capaz de hacer que los alumnos aprendan.

- **Conflictos de poder:** el centro educativo tiene definidos como institución una serie de roles y básicamente el de alumno o alumna y el de profesor o profesora. Por tanto, problemas relacionados con la autoridad desde el punto de vista del rol, la obligatoriedad en el alumnado, etc., tienen una dimensión de conflicto de poder. Los conflictos de poder son complicados de tratar, es conveniente expresa el autor tratar las diferencias de opiniones con rigor y seriedad, ya que el conflicto no se puede resolver únicamente desde el ámbito de la autoridad, como podría hacerse en el caso de alumnos más pequeños.
- **Conflictos de identidad:** el conflicto se sitúa en el ámbito personal y de identidad del alumnado y del profesorado, y también en los roles que se deben desempeñar dentro de las escuelas.”

Un estudio llevado a cabo por Dosick¹⁸, entre profesores de Estados Unidos, presentó los siguientes resultados sobre los problemas de indisciplina de años atrás y de fechas cercanas: en el año de 1950 por ejemplo, los principales problemas entre los niños era masticar chicle, hacer ruido durante las clases, correr por los pasillos, y atravesar las filas sin permiso. Para el año 2000, los problemas escalaron a temas de drogas y alcohol, armas de fuego y navajas, embarazos no deseados, suicidio, bullying, etc.

El conflicto en la escuela no surge espontáneamente, requiere un origen y en mediación se habla del *fondo del icerberg*, en donde la punta que es visible a la vista de todos, nos muestra la máscara con que se presenta el conflicto y el estallido del conflicto en sí, pero en el fondo y quitando la máscara, encontramos los antecedentes, las experiencias, las creencias, los valores, las vivencias, etc., que

¹⁸ Fernández García Isabel, *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*, Madrid, 1998, págs. 12-13

determinaron la causa real, el origen de la controversia y que puede ser, exterior o interior al contexto escolar.

Hay tres elementos básicos, que en nuestra opinión, finalmente determinan la conducta del niño, que son: su hogar, su escuela y su comunidad. Generalmente, el niño recibe las orientaciones básicas iniciales de su comportamiento de sus padres en el hogar, con el ejemplo y las indicaciones que le inculcan.

En la escuela, los maestros guían al niño de cómo debe comportarse, sin embargo, muchas veces el maestro olvida esta misión y se encarga solamente de la ciencia o la materia técnica de su respectiva asignatura.

Por último, y tercer elemento, la comunidad, que es el entorno en donde va a encontrar los principios religiosos de la iglesia, la inclinación al deporte en el club, y el entendimiento con la comunidad que percibe de la conducta de los vecinos, y de las demás personas de su medio social. Más tarde, y cuando deje de ser niño, viene una influencia definitiva que es la influencia derivada del ambiente laboral.

No obstante, lo anterior, tenemos que reconocer que la televisión, y demás medios de información, hoy desempeñan un importantísimo elemento de la educación, por ídolos que aparecen en la pantalla, con una conducta que al niño se le antoja repetir.

En este orden de ideas, existen múltiples situaciones que pueden generar un conflicto escolar y que serían interminables de mencionar; así como también hay docentes y estudiantes que son propensos a generar con facilidad los conflictos, como lo señalan en su estudio Pérez, G. y Pérez de Guzmán, M., en el cual señalan que “padres, profesores y alumnos coinciden en considerar la presencia de alumnos conflictivos como una de las principales causas de los problemas de convivencia en los centros”.¹⁹

¹⁹ Pérez Serrano, Pérez de Guzman, “Aprender a Convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento”, Madrid, 2011, <https://revistas.usal.es//index.php/eks/article/view/8285>

Consecuentemente, “la situación vivida en los sistemas educativos como consecuencia de la pandemia del COVID-19 durante este año 2020, nos obliga a replantearnos algunos de los elementos básicos de la convivencia, de las normas y de la gestión de los conflictos en los centros escolares.

La masiva, y sobre todo acelerada, digitalización de los procesos de enseñanza y aprendizaje no ha dejado tiempo suficiente para pensar en este aspecto fundamental del proceso educativo.

Esto ha generado nuevos conflictos para los que el propio sistema no estaba preparado y las actuaciones han sido muy diversas y aisladas, basadas en el sentido común, pero sin ninguna reflexión previa sobre el nuevo escenario educativo y sobre las consecuencias que para todos los actores tenía esta situación. Creo que es absolutamente necesario para la convivencia futura de los centros escolares hacer un proceso de análisis y reflexión sobre cómo gestionar esta nueva situación de convivencia, comenzando por cosas tan sencillas como hacer un listado de los conflictos que pueden darse en este tipo de enseñanza no presencial y, dependiendo del nivel educativo, pensar en procesos de gestión y de resolución adecuados a la nueva realidad digital.”²⁰

1.4.1.- Conflictos entre maestros.

"El principio de la educación es predicar con el ejemplo."

TURGOT

Sí consideramos que la escuela constituye un espacio institucionalizado que se organiza en torno a la normativa y formación escolar, veremos que es allí donde se deben marcar los lineamientos para construir estrategias específicas para resolver o prevenir conflictos en el aula y en la escuela, y, en consecuencia, construir así la convivencia armónica escolar, la tolerancia y el respeto entre los alumnos y la comunidad educativa en general.

²⁰ “Mediación Escolar”, Escuela de Mediación, <https://mediacionescolar.org/ejemplos-conflictos-escolares/>

Dentro de esta labor, existe un aspecto de importancia que se debe considerar: la relación entre los propios docentes. Cada persona y en este caso, cada docente, tiene sus propias creencias, valores y normas que guían la vida de cada uno; y muchas veces al caer en un conflicto, son estas creencias, valores y normas las que pueden encender la flama de la controversia o generar puntos de encuentro; por lo que nos parece prudente citar al autor Alfred North Whitehead, quien señala que “el conflicto es un signo de que existen verdades más amplias y perspectivas más bellas”.²¹

En este orden de ideas, la mediación escolar forma al docente, no sólo para resolver los conflictos de otro, sino también los que se les presenten a ellos mismos.

Para educar hacia una convivencia pacífica escolar, es necesario que como docentes se formen en una cultura de paz, construyendo una convivencia pacífica al interior de los espacios educativos basados en una filosofía que enseña la no violencia, la compasión, la confianza, la equidad, la cooperación, el respeto, la empatía y la tolerancia, entre otros valores.

La mediación escolar y la mediación en general, genera la construcción de convivencia y su introducción a las técnicas y habilidades para la transformación de conflictos en el marco escolar, enmarcan una pedagogía comprometida con el fomento de una cultura de la sana convivencia y su eje dominante abarca interacción entre los niños, entre los niños y los adultos y los propios adultos, valorando la dignidad humana y la autoestima.

1.4.2.- Conflictos entre alumnos.

*"Si educas a los niños en derechos humanos,
acabarás con adultos mejores."*

JULIE KON KAM KING

²¹ Suárez, Xulio, “Frasas Solidarias: palabras y actitudes como herramientas”, 2014, <https://www.xuliocs.com/frasesolidard.htm>

La clasificación de las causas de los conflictos es esencial para una orientación amplia hacia la resolución de los mismos, y en este sentido la autora Sandra Ergas, cita a Telma Barreiro (1998) quien señala que se pueden distinguir dos grandes fuentes de conflictos:

- 1) “La que proviene de afuera de la escuela (causalidad exógena) y
- 2) Las que se sitúan en la propia institución educativa (causalidad endógena).

La primera se relaciona con factores extraescolares que vienen con el alumno y con el maestro y que pueden facilitar o dificultar los procesos de aprendizaje, obstaculizando la integración en el aula y la posibilidad de una convivencia pacífica. Algunos de los factores extraescolares son las dificultades económicas de las familias de los alumnos, (y seguramente también de los maestros), la falta de cuidado o atención familiar, las dificultades físicas o de salud, el maltrato familiar, las crisis por las que atraviesan las familias en determinados momentos, etc.

La causa endógena, se refiere a la manera en que la escuela incide en sus alumnos y la consideración que hace de las circunstancias particulares que éstos traen. Podemos pensar cómo la escuela, sus directivos y docentes inciden sobre los potenciales de conflictos, ya sea negativa o positivamente; retroalimentando la situación conflictiva o por el contrario, estimulando al alumno y otorgándole mejores posibilidades”.²²

Esto significa que la escuela puede agravar, corregir o prevenir la situación generada entre los alumnos, así como también de los adultos que trabajan en ella. Dentro de los factores endógenos, podemos considerar el ambiente escolar, la forma de ejercer la autoridad, las características de los docentes, los recursos con que se cuenta, el tipo de relación interpersonal que se da en los espacios educativos, el tipo de disciplina, los valores predominantes, la constitución de los cursos y sus características, la inclusión o no de las familias en el proceso educativo, etc.

²² Ergas Heller, Sandra, *Mediación educativa, de la teoría a la práctica*, Chile, edit. ANAKENA, Pág. 53.

De la identificación de las causas endógenas surge la posibilidad de que el docente o el adulto que trabaja en la escuela pueda cambiar algo de lo que allí sucede y a la vez, ayudar a modificar la realidad exógena.

Así, los ejemplos de conflictos entre alumnos, por citar algunos, que son a nuestro parecer importantes, son los siguientes:

1. “Una atmósfera competitiva.

Cuando hay competencias en el aula, los estudiantes aprenden a trabajar compitiendo contra los demás, en lugar de trabajar con los demás. Los conflictos frecuentemente surgen por:

- Una actitud egoísta.
- Falta de actitud para trabajar en equipo.
- Escasa o limitada cultura del fracaso: es decir, que el estudiante se siente obligado a ganar porque perder tiene como resultado, una baja autoestima.
- Falta de confianza en el maestro o en los compañeros de clase.

2. Un ambiente intolerante. Un aula intolerante es un aula hostil, en la cual hay desconfianza. Frecuentemente está fraccionada y simplemente es molesta, llena de estudiantes que no saben ser colaboradores, tolerantes o siquiera amables. Los conflictos pueden surgir por:

- La formación de pandillas.
- La intolerancia ante las diferencias raciales o culturales.
- La falta de apoyo entre los compañeros de clase, que llevan a la soledad y el aislamiento.
- El resentimiento ante los logros, las posesiones o las cualidades de los otros.

3. Falta de habilidades y canales de comunicación. La comunicación pasiva o agresiva, crea un terreno especialmente fértil para el conflicto. Muchos conflictos pueden atribuirse a malos entendidos o percepciones erróneas de las intenciones, los sentimientos, las necesidades o las acciones de los otros y puede contribuir a generar conflictos cuando los estudiantes:

- No saben expresar sus necesidades y deseos eficazmente.
- No encuentran espacio para expresar sus emociones y necesidades o se sienten temerosos de hacerlo.
- No saben escucharse entre sí.

4. Carencia de habilidades de autoconocimiento y autocontrol. Falta de educación emocional. Todos los conflictos tienen un componente afectivo y la forma en que los niños expresan sus emociones tiene un papel importante en cómo se desarrollan los conflictos. Los conflictos pueden crecerse (escalarsen) cuando los estudiantes:

- No están en contacto con sus propios sentimientos.
- No conocen maneras no agresivas de expresar su enojo y frustración.
- Reprimen sus emociones.
- Les falta autocontrol.

5. La carencia de estrategias para la resolución de conflictos. Los conflictos del aula pueden escalarsen cuando los estudiantes y los maestros o comunidad educativa, no saben cómo responder de manera creativa, asertiva y pacífica ante los conflictos”.²³

1.4.3.- Conflictos entre alumnos y maestros.

*"El cerebro no es un vaso por llenar,
sino una lámpara por encender."*

PLUTARCO

Los conflictos son un fenómeno natural de todas las organizaciones, por tanto, es normal que se presenten dentro de las aulas y en las escuelas.

²³ Bertolini, Grace, "Causas de los Conflictos en el Aula", Asociación Educar para el Desarrollo Humano, 2017, <https://asociacioneducar.com/causas-conflictos-aula>.

Y uno de los conflictos más recurrentes es el que se presenta entre un alumno y su profesor, por muy diversas causas, como por ejemplo: la idea de que el profesor es quien tiene la verdad y el que sabe; el valorar más la memoria que la comprensión y el desarrollo de habilidades, la pasividad en cuanto a que la voz cantante la lleva el maestro y pocas veces el alumno tiene posibilidad de externar su opinión, con la incertidumbre de ser contradicho por no pensar igual que su profesor; la violencia que incluye el bullying, el vandalismo, la ausencia de corresponsabilidad, entre otros.

Es importante dentro de las escuelas, diferenciar los conflictos a fin de dar la respuesta más efectiva a su resolución, y en este sentido, la maestra Isabel Sepúlveda clasifica en 4 grupos los conflictos, de la siguiente forma:

- **“Conflictos de relación:** la relación implica siempre a dos partes, así, tenemos la relación entre alumnado y profesores.
- **Conflictos de rendimiento:** en las escuelas el aprendizaje derivado de contenidos curriculares, surgen conflictos cuando el alumnado no consigue resultados aceptables, o si se mira desde la otra perspectiva, cuando el profesorado no es capaz de hacer que los alumnos aprendan.
- **Conflictos de poder:** el centro educativo tiene definidos como institución una serie de roles y básicamente el de alumno o alumna y el de profesor o profesora. Por tanto, problemas relacionados con la autoridad desde el punto de vista del rol, la obligatoriedad en el alumnado, etc., tienen una dimensión de conflicto de poder. Los conflictos de poder son complicados de tratar, es conveniente expresa el autor tratar las diferencias de opiniones con rigor y seriedad, ya que el conflicto no se puede resolver únicamente desde el ámbito de la autoridad, como podría hacerse en el caso de alumnos más pequeños.
- **Conflictos de identidad:** el conflicto se sitúa en el ámbito personal y de identidad del alumnado y del profesorado, y también en los roles que se deben desempeñar dentro de las escuelas. El prototipo de este tipo de conflictos está

relacionado con las expectativas de los alumnos y alumnas sobre los estudios, aspectos personales sobre la obligación y motivación por los estudios, la autopercepción que el profesorado tiene sobre su trabajo, etc.”²⁴

1.4.4.- Conflictos entre padres y maestros.

*"Necesitamos buenos educadores,
es decir: profesores y padres."*

CHRISTOPHER CLOUDER

Una buena relación entre padres y maestros es fundamental para generar un mayor bienestar en los estudiantes y en su proceso académico, sin embargo, pareciera que la comunicación entre éstos se ve limitada a la entrega de calificaciones, un evento social e informes de mala conducta o bajo desempeño de los alumnos.

En el mayor de los casos, son los docentes quienes convocan a las reuniones con los padres de familia, no obstante, mantener una constante comunicación asertiva es responsabilidad de ambos.

Existe una lista interminable de conflictos que se pueden presentar entre los padres y los maestros, en este trabajo señalo algunos que me parecen importantes:

- **“Desconfianza de los padres:**

Algunos padres de familia sienten como una amenaza, el hecho de que alguien más esté educando a sus hijos. Generalmente porque consideran que la educación que sus hijos reciben en el aula contradice a la educación en casa.

²⁴ Sepúlveda, Montaña Isabel, Mediación escolar, *Hacia una educación emocional y pacífica*, México, edit, PORRÚA, 2019, pág. 21

- **Falta de comunicación:**

¿Qué ocurre cuando un alumno tiene un altercado con su profesor?, generalmente, los estudiantes, en el mayor de los casos, llegan a casa y al momento de contarle a sus padres lo ocurrido, alteran la historia. Ojo, esto no quiere decir que nada sea verdad, sin embargo, acercarse a los padres con el maestro generará que tengan un mayor conocimiento de los hechos, o en otras palabras, un panorama más amplio de la situación que podría evitar conflictos en el futuro, además de solucionar el conflicto presente.

- **Descontento por el trato a sus hijos:**

Hay padres de familia que les gustaría que a sus hijos les pusieran más atención que al resto de sus compañeros de clase, por otra parte, puede ser que les moleste que les presten tanta atención a sus hijos.

- **“No es para tanto”:**

Hay situaciones en las que los padres creen que el maestro está siendo injusto con sus hijos.

La clave para una buena relación entre maestros y padres de familia, es la comunicación no violenta y asertiva, (temas que se explicarán en nuestra segunda parte del presente trabajo).²⁵

1.4.5.- Conflictos entre el director y los maestros.

La escuela es una institución que educa para la vida y en la vida hay que saber convivir. Así de sencillo o más bien dicho, decirlo es sencillo, pero como institución educativa donde a diario se relacionan cientos de personas, vivir en convivencia y aún más en una convivencia armónica, resulta con frecuencia un dilema y más aún cuando no se le da la necesaria atención a la presencia de los conflictos. La escuela

²⁵ Arroyo, Áurea, “Conflictos entre padres y docentes ¿Cómo manejarlos?”, Campus Virtual, México, 2019, <https://educrea.cl/conflictos-entre-padres-y-docentes-como-manejarlos/>.

se convierte en un territorio hostil para docentes, directivos, alumnos y padres de familia, por eso, el conocimiento, la transformación y la solución pacífica de conflictos reviste, en la actualidad, una exigencia especialmente apremiante.

Las instituciones educativas se caracterizan por vivir diversos conflictos de distinta índole, de diferente intensidad y diversos protagonistas.

Algunos de los conflictos que se presentan entre el director y los maestros, se enumeran a continuación:

1. **El desacuerdo:** que podría solucionarse a través de un criterio de corresponsabilidad y a este nivel, los involucrados no se ven como enemigos, sino como colaboradores que tienen un problema por resolver. Se esfuerzan en atacar el problema y no a la persona. El problema es de ambos, y comparten la responsabilidad de solucionarlo.
2. **El antagonismo personal:** La primera transformación ocurre cuando pasamos de los desacuerdos a los roces. Es decir, se origina un antagonismo personal. En vez de compartir el problema entre sí, empiezan a decir que el problema es del otro, Ya no se centran en soluciones mutuas; más bien surgen las acusaciones, se dedican a ver quién tiene la culpa.
3. **La situación confusa:** Es decir, la gente se ve enredada, metida en un lio. La situación se ve confusa. Se añaden más y más acusaciones. En vez de un problema, hay varios, y más gente involucrada. La imagen es la de una "camisa de once varas".
4. **Los chismes e indirectas:** Es decir, el chisme gana un lugar importante. El chisme es un medio de información indirecta, con base en información parcial y a menudo incorrecta. Los que tienen el problema ya no se hablan mucho. En vez de hablar con las personas con quien se tiene el problema, se habla con otros acerca de las "persona problemática". Por consiguiente, la comunicación se deteriora.

5. **Se responde a la reacción del otro y no a los problemas de fondo:** Es decir, se responde a la última reacción del otro y no a los problemas de fondo. Esto crea una espiral. De pronto, se pasa del enojo a la hostilidad abierta, y la violencia es inminente. Esto cambia también la organización social, y a menudo crea dos campos. Suele entonces decirse: "O estás con nosotros o con ellos". No hay espacio para el diálogo. Las posiciones se radicalizan.

Es necesario y urgente dejar de ver el conflicto como un obstáculo y empezar a entenderlo como una oportunidad, como una parte natural de la convivencia humana y por lo tanto hay que aprender a transformarlos; los conflictos no son buenos, ni malos y de ninguna manera tienen que significar violencia. La búsqueda de alternativas o acciones para transformar los patrones destructivos del conflicto, son posibles a través de canales constructivos, que generen conciencia de los daños que provoca la violencia, fomentar la toma de decisiones responsables, también en aumentar la autonomía de las partes involucradas en el conflicto para poderlo resolverlo y devolverle la palabra o voz a los involucrados.

1.4.6.- Conflictos entre el director y los alumnos.

"Los educadores deben cuestionarse para quién y a favor de quienes educan."

PAULO FREIRE

En las instituciones educativas la gestión de conflictos está indeliblemente relacionada con el liderazgo directivo. El director tiene que evidenciar su liderazgo en cómo previene o gestiona y coadyuva a resolver los conflictos, de manera eficaz y oportuna, al interior de la institución educativa, garantizando una convivencia armónica escolar. El director debe ser un factor clave que contribuya a un sano clima institucional, manejando los conflictos de manera pacífica.

Algunas situaciones relacionadas a comportamientos o actitudes de los directivos, son las siguientes:

- Tomar decisiones unilaterales.
- No hacer rendición de cuentas de los recursos económicos de la escuela.
- Excluir de la escuela a las adolescentes embarazadas.
- No administrar de manera transparente el presupuesto otorgado por el Estado.
- . No atender las quejas o denuncias de los padres de familia de manera inmediata y justa.
- No usar adecuadamente los bienes de la escuela.
- Avalar las tardanzas de los docentes o personal administrativo.
- No promover el desarrollo de organizaciones estudiantiles.
- Permitir el ingreso a la escuela de docentes en estado etílico.
- Minimizar los casos de maltrato contra los estudiantes ejercido por los docentes o auxiliares.
- Pedir cuotas extraordinarias a los padres de familia en el proceso de matrícula.
- Mantener relaciones sentimentales con el personal docente, padre o madre de familia de la escuela, en situaciones que ocasionen interferencias con el desarrollo de sus roles y responsabilidades o generen conflictos.

En este sentido, la formación en mediación escolar, permitirá que tanto directivos como alumnos, sean capaces de resolver conflictos presentes y prevenir conflictos futuros.

1.4.7.- Conflictos entre el director y los padres de familia.

“La figura del director y sus responsabilidades se han hecho más notables en los diversos proyectos de gestión y mejora de la escuela. El Proyecto Escolar (SEP, 1997) señala que: directivos y maestros deben buscar evidencias sobre las causas

de los resultados educativos y de sus alumnos, analizarlas y derivar conclusiones para, posteriormente, diseñar estrategias de acción. El Programa de Escuelas de Calidad es más ambicioso, se trata de un modelo de gestión con enfoque estratégico orientado a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes y la práctica docente, que atienda con equidad a la diversidad, apoyándose en un esquema de participación social de cofinanciamiento, transparencia y rendición de cuentas" (SEP, 2010:1). El Plan Estratégico de Transformación Escolar (PETE) señala en uno de sus estándares que "el director ejerce liderazgo académico, administrativo y social, para la transformación de la comunidad escolar" (SEP, 2006:83). Como podrá observarse, los proyectos y reformas de mejora de la escuela le asignan al director un papel relevante...

...Los nuevos directores tienen sentimientos de aislamiento y soledad; problemas por el legado del director anterior, conflictos con el personal docente, los alumnos y padres de familia; se sienten poco apoyados por las autoridades y con escasa preparación técnica para asumir las responsabilidades del puesto. Algunas metáforas que describen esta situación son: *conservar el equilibrio en palo encebado* (Walker y Qian, 2006); *ser forzado a actuar en una parte de la obra sin tener el libreto* (Daresh y Trevor, 2000) ...

...El estudio de Fierro (2006) también fue realizado en el marco del PEC. La autora hizo una investigación basada en la técnica de la narrativa, con 248 directores de preescolar, primaria y secundaria de zonas urbanas y rurales. Su trabajo analiza los conflictos y dilemas morales que enfrentan los directores y los identifica como: 1) el incumplimiento laboral de los docentes y personal de la escuela; 2) los relacionados con el desempeño y comportamiento de los alumnos y 3) los asociados a los padres de familia...

...Los dilemas que enfrentan los directores para resolver estos conflictos son: *¿A qué me dedico?* La tensión entre gestionar y administrar la escuela: *¿Intervengo o dejo pasar?* Este dilema cuestiona los límites de la solidaridad del director con sus compañeros docentes cuando no cumplen con sus deberes profesionales: *¿A quién protejo?* Se trata de un asunto de lealtad a los docentes o lealtad a los alumnos; el

director debe decidir por proteger las faltas del maestro o buscar el bienestar y aprendizaje de los alumnos...”²⁶

En este orden de ideas, podemos concluir que tanto directivos como padres de familia, son pilares para la formación integral del alumno, y que tanto de ellos como de los maestros, dependerá en gran medida, el desenvolvimiento pacífico, resiliente, asertivo, racional, humano del alumno en las escuelas y en la sociedad.

Por lo que insistimos en la formación en mediación a nivel preescolar, tanto a los educadores como a los alumnos.

1.4.8.- Conflictos entre los padres de familia.

Haremos mención de algunos conflictos que pueden suscitarse entre los padres de familia y que afectan indiscutiblemente el desempeño del alumno.

1. Ejercer un rol de maestros: Son muchos los padres que ayudan a sus hijos a hacer los deberes, que estudian con ellos y les explican la lección, que corrigen sus trabajos. Sin embargo, psicólogos, pedagogos y profesores coinciden en que es un error pretender ser padre y maestro a la vez, entre otras razones porque acostumbra a provocar situaciones conflictivas prácticamente a diario y el tiempo de estudio se convierte en una tortura para padres e hijos.

2. Focalizar todo en los estudios: muchas veces hemos oído o nos ha pasado que nuestros padres sólo se interesan por el rendimiento escolar; lo demás no les importa mucho y si bien lo académico es la actividad que más tiempo ocupa a los estudiantes

²⁶ García Garduño, José, L. Slater, Charles, López Gorosave, Gema, “El director escolar novel de primaria. Problemas y retos que enfrenta en su primer año”, Revista mexicana de investigación educativa, 2010, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662010000400004

y es considerada la mayor responsabilidad de los niños, son también esenciales otras facetas de desarrollo.

3. Proyectarse en los hijos: Otro error bastante reiterado de los padres, es pensar que el modelo y los métodos educativos que les sirvieron a ellos van a servir a sus hijos. Sabemos que las nuevas generaciones nacen y crecen con un nuevo “chip”, además de que siguen prevaleciendo más las expectativas que tienen los padres sobre los estudios de los hijos que las preferencias o capacidades de estos y hay muchos chavales que son orientados a estudiar lo que quieren o les gusta a sus padres.

4. Cuestionar a los docentes: No apoyar a los maestros, mostrar constantemente el desacuerdo con el profesor en presencia de los hijos, es otra conducta errónea de algunos padres.

II.- SEGUNDA PARTE. LA COMUNICACIÓN.

3.1.-Definición.

El definir la práctica de la mediación, indudablemente requiere decir que la mediación es comunicación.

Y es importante señalar que hay una diferencia entre comunicarse y transmitir información. Por esa razón, coincidimos con el autor Francisco Diez Tapia en que la comunicación es un proceso circular más que lineal, ya que el lineal se conforma simplemente de los siguientes elementos: receptor, mensaje, canal y código común a receptor y emisor. Además, es pertinente diferenciar a los medios de comunicación de los medios de información. Los medios de información como un libro o la televisión, transmiten un mensaje, pero la comunicación no se produce si a ese mensaje no se le da una respuesta que a su vez genera también otra en el emisor original.

Para nosotros la comunicación es un proceso circular, que permite el desarrollo de ciertas habilidades que se pueden dividir en tres:

1. La habilidad de mandar un mensaje efectivo, la expresión clara de sentimientos y necesidades.
2. La habilidad para escuchar eficazmente.
3. La habilidad para escoger el enfoque adecuado del manejo de un conflicto.²⁷

Los seres humanos nos comunicamos todo el tiempo, sea de forma verbal o no verbal: de manera verbal o digital a través de las palabras y de manera no verbal o analógica a través de gestos, posturas, expresiones faciales, tono de voz, etc., sin embargo, el silencio también es una forma de comunicar, por lo que resaltamos que es imposible no comunicar. Por ello, es muy importante que los niños aprendan, desde una edad temprana como lo es el nivel preescolar a comunicarse.

²⁷ Instituto de Investigaciones y estudios para la paz, A.C., conferencia del Dr. Óscar Ortiz Salcedo, 2016.

En la mediación escolar, la comunicación entre los mediados tendrá la oportunidad de modificarse a partir de la comunicación que el propio mediador establezca entre ellos. El mediador escolar, a través de la comunicación, se constituirá en la base de interacción entre los mediados.

2.1.1.- Comunicación asertiva.

La asertividad se refiere a un estilo de comunicación que contrasta con un estilo agresivo, que obviamente da mayores y mejores resultados, ya que conduce al crecimiento personal. Según Bartlett (2000) “ser asertivo se caracteriza por pedir lo que necesita, decir lo que le gusta o no, expresar, lo que siente cuando es necesario, quien tiene buenas relaciones consigo mismo y con los demás, se valoriza a sí mismo, valoriza a su prójimo y se siente valorizado”.²⁸

Es evidente entonces que la asertividad es una estrategia comunicacional y es un puente que se extiende entre el individuo y el entorno donde le toca comunicarse y desenvolverse.

Desde esta perspectiva, la asertividad y su vinculación con el éxito de las instituciones educativas implica observar el camino que estas recorren hasta convertirse en organizaciones exitosas; haciendo énfasis en la fluidez de sus relaciones con los intercambios comunicacionales; ya que, en esos procesos de intercambios, asignan, delegan funciones, establecen compromisos, entre otras cosas se da la calidad comunicacional de la organización, la cual genera el sentido de pertenencia. A través de la comunicación motivadora, asertiva y eficaz, se predicen e interpretan comportamientos, se evalúan, planifican estrategias que movilizan el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo.

La comunicación permite conocer e identificar las apreciaciones del individuo, los sentimientos, emociones que facultan para interpretar un proceso que favorece la

²⁸ Gómez Domínguez, Mercedes, Angulo José, González Roa Luis, “Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas”, Revista Internacional de Investigación y Formación Educativa, 2017, <https://www.ensj.edu.mx/wp-content/uploads/2018/02/Comunicaci%C3%B3n-asertiva-en-el-clima-laboral-de-escuelas-bolivarianas.pdf>.

espontaneidad y el desarrollo de la investigación en los seres humanos, exponiendo las divergencias del ser humano.

La comunicación asertiva se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y contundente lo que se quiere, haciendo entender al máximo el mensaje de una forma clara con lo cual aumenta las expectativas de que el mensaje sea entendido y aceptado; obedece a las leyes del respeto personal y una sana autoestima.

Algunos ejemplos de un comunicador asertivo son los siguientes:

- 1.- Ser claro, evitar ambigüedades
- 2.- Ser conciso, decir lo que se tiene que decir de forma sencilla y corta.
- 3.- Ser concreto, específico
- 4.- Ser correcto, evitar errores o inexactitudes.
- 5.- Ser coherente, ser lógico, evitar disonancias.
- 6.- Ser completo, decir todo lo esencial
- 7.- Ser cortés o educado, evitar ser agresivo o dobles sentidos.

2.1.2.- Comunicación pasiva.

Los comunicadores pasivos generalmente no expresan sus sentimientos o necesidades, permitiendo que otros se expresen por ellos. A menudo actúan indiferentemente, cediendo ante los demás. Muestran una falta de contacto visual, una mala postura corporal y una incapacidad para decir "no". Con frecuencia, evitan una confrontación directa, por lo que su falta de comunicación puede conducir a malentendidos, enojos o resentimientos.

2.1.3.- Comunicación agresiva.

La comunicación agresiva se presenta cuando una persona defiende sus derechos de forma agresiva de manera verbal o incluso física. En este tipo de comunicación,

intentamos defender nuestros derechos por encima de los demás. Anteponemos nuestros derechos gritando, insultando, gesticulando excesivamente, etc. No se intenta comunicar algo, lo que se pretende es conseguir un determinado objetivo. Se busca lograr el poder mediante la sumisión de la otra parte.

2.1.4.- Comunicación no violenta.

La Comunicación No Violenta es un proceso desarrollado por Marshall Rosenberg en los años 70's, y "se basa en las habilidades relativas al lenguaje y la comunicación que refuerzan nuestra capacidad de seguir siendo humanos incluso en las condiciones más extremas..." Nos ayuda a expresarnos con sinceridad y claridad, al mismo tiempo que prestamos una atención respetuosa y empática a los demás. En cualquier interacción, pasamos a tener en cuenta tanto nuestras necesidades más profundas como las ajenas".²⁹

Es decir, la CNV se basa en la idea de que todos los seres humanos tienen la capacidad de compasión, y solamente recurren a la violencia o al comportamiento que daña a otros cuando no reconocen estrategias más efectivas para satisfacer sus necesidades.

La teoría supone de intentos de satisfacer necesidades humanas universales y que estas necesidades jamás están en conflicto, el conflicto surge cuando chocan las estrategias para satisfacer dichas necesidades.

La CNV propone que si las personas pueden identificar sus necesidades, las necesidades de los demás y los sentimientos que rodean a estas necesidades, se puede lograr la armonía.

Los cuatro componentes de la CNV son: la observación, el sentimiento, las necesidades y la petición.

²⁹ Rosenberg, Marshall B., *Comunicación no violenta, Un lenguaje de vida, Desarrolla habilidades para relacionarte en armonía con tus valores*. Buenos Aires, edit. Gran aldea, 2º ed., 2013, pág. 19.

- “En primer lugar observamos lo que ocurre realmente en una situación dada; lo que dicen o hacen los demás: ¿sirve o no sirve para enriquecer nuestra vida?. El truco consiste en saber expresarlo claramente de modo que no incorpore ningún juicio ni evaluación; poder decir simplemente qué cosas que hace la gente nos gustan y cuáles no.
- Después, una vez hecha esta observación, comprobamos cómo nos sentimos. ¿Nos sentimos dolidos, asustados, alegres, divertidos, irritados, etc.?
- Y en tercer lugar decimos que nuestras necesidades guardan relación con los sentimientos que hemos identificado. Siempre que utilizamos la CNV para expresar de forma clara y sincera cómo nos sentimos, está presente en nosotros la consciencia de estos tres componentes” ...” el componente número cuatro (petición) se centra en lo que esperamos que haga la otra persona para enriquecer la vida de ambos.”³⁰³¹

Cuando usamos este proceso podemos empezar de dos maneras: ya sea expresando la información de esos cuatro componentes o bien recibéndola empáticamente de otras personas.

³⁰ Idem Marshall, pág. 21

³¹ Ídem Marshal, pág. 25

III. TERCERA PARTE. - LA MEDIACIÓN EN EL MARCO NORMATIVO DE MÉXICO.

3.1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

“La educación es lo que sobrevive cuando lo que se ha aprendido se ha olvidado.”

B.F SKINNER

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, mejor conocidos como MASC, tienen como punto de partida, la voluntad de los seres humanos para obtener, a través de sus propias acciones, la solución a los conflictos y a las diferencias que surgen al convivir diariamente en sociedad.³²

Mediante la reforma constitucional de 18 de junio de 2008, en México se modificó el tercer párrafo del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), para establecer que “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial”.

Las reformas a los artículos 17 y 18 de la citada constitución, incorporaron como un derecho de los gobernados, la instrumentación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), surgiendo a partir de ahí, diversos conceptos como la conciliación, el arbitraje, la justicia alterna, la amigable composición, el acuerdo entre las partes, la negociación, y la mediación como objeto del presente trabajo.

El artículo 17 constitucional establece lo siguiente:

³² Ponte Lara y H. Rodolfo, *Reflexiones en torno a los mecanismos no jurisdiccionales en la resolución de conflictos*. Revista del Instituto de la Judicatura Federal, 1998, págs. 107-110.

“Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, judiciales. Siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio, las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales.

El Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño. Los jueces federales conocerán de forma exclusiva sobre estos procedimientos y mecanismos.

Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.

Las sentencias que pongan fin a los procedimientos orales deberán ser explicadas en audiencia pública previa citación de las partes. Las leyes federales y locales establecerán los medios necesarios para que se garantice la independencia de los tribunales y la plena ejecución de sus resoluciones.

La Federación y las entidades federativas garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad para la población y asegurarán las condiciones para un servicio profesional de carrera para los defensores. Las percepciones de los defensores no podrán ser inferiores a las que correspondan a los agentes del Ministerio Público. Nadie puede ser aprisionado por deudas de carácter puramente civil.”³³

Mientras que el artículo 18 constitucional establece lo siguiente:

³³ Congreso Constituyente, *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, 1917.

“Sólo por delito que merezca pena privativa de libertad habrá lugar a prisión preventiva. El sitio de ésta será distinto del que se destinare para la extinción de las penas y estarán completamente separados.

El sistema penitenciario se organizará sobre la base del respeto a los derechos humanos, del trabajo, la capacitación para el mismo, la educación, la salud y el deporte como medios para lograr la reinserción del sentenciado a la sociedad y procurar que no vuelva a delinquir, observando los beneficios que para él prevé la ley. Las mujeres purgarán sus penas en lugares separados de los destinados a los hombres para tal efecto.

La Federación y las entidades federativas podrán celebrar convenios para que los sentenciados por delitos del ámbito de su competencia extingan las penas en establecimientos penitenciarios dependientes de una jurisdicción diversa.

La Federación y las entidades federativas establecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, un sistema integral de justicia para los adolescentes, que será aplicable a quienes se atribuya la comisión o participación en un hecho que la ley señale como delito y tengan entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad. Este sistema garantizará los derechos humanos que reconoce la Constitución para toda persona, así como aquellos derechos específicos que por su condición de personas en desarrollo les han sido reconocidos a los adolescentes.

Las personas menores de doce años a quienes se atribuya que han cometido o participado en un hecho que la ley señale como delito, sólo podrán ser sujetos de asistencia social.

La operación del sistema en cada orden de gobierno estará a cargo de instituciones, tribunales y autoridades especializados en la procuración e impartición de justicia para adolescentes. Se podrán aplicar las medidas de orientación, protección y tratamiento que amerite cada caso, atendiendo a la protección integral y el interés superior del adolescente. Las formas alternativas de justicia deberán observarse en la aplicación de este sistema, siempre que resulte procedente. El proceso en

materia de justicia para adolescentes será acusatorio y oral, en el que se observará la garantía del debido proceso legal, así como la independencia de las autoridades que efectúen la remisión y las que impongan las medidas. Éstas deberán ser proporcionales al hecho realizado y tendrán como fin la reinserción y la reintegración social y familiar del adolescente, así como el pleno desarrollo de su persona y capacidades. El internamiento se utilizará sólo como medida extrema y por el tiempo más breve que proceda, y podrá aplicarse únicamente a los adolescentes mayores de catorce años de edad, por la comisión o participación en un hecho que la ley señale como delito.

Los sentenciados de nacionalidad mexicana que se encuentren compurgando penas en países extranjeros, podrán ser trasladados a la República para que cumplan sus condenas con base en los sistemas de reinserción social previstos en este artículo, y los sentenciados de nacionalidad extranjera por delitos del orden federal o del fuero común, podrán ser trasladados al país de su origen o residencia, sujetándose a los Tratados Internacionales que se hayan celebrado para ese efecto. El traslado de los reclusos sólo podrá efectuarse con su consentimiento expreso. Los sentenciados, en los casos y condiciones que establezca la ley, podrán compurgar sus penas en los centros penitenciarios más cercanos a su domicilio, a fin de propiciar su reintegración a la comunidad como forma de reinserción social. Esta disposición no aplicará en caso de delincuencia organizada y respecto de otros internos que requieran medidas especiales de seguridad. Para la reclusión preventiva y la ejecución de sentencias en materia de delincuencia organizada se destinarán centros especiales. Las autoridades competentes podrán restringir las comunicaciones de los inculcados y sentenciados por delincuencia organizada con terceros, salvo el acceso a su defensor, e imponer medidas de vigilancia especial a quienes se encuentren internos en estos establecimientos. Lo anterior podrá aplicarse a otros internos que requieran medidas especiales de seguridad, en materia de esta ley.”³⁴

En materia legislativa, el artículo 73 establece lo siguiente:

³⁴ Ídem.

“El Congreso de la Unión tiene facultad:

XXI: Para expedir:

c) La legislación única en materia procedimental penal, de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal, de ejecución de penas y de justicia penal para adolescentes, que regirá en la República en el orden federal y en el fuero común.

XXIX-A. Para expedir la ley general que establezca los principios y bases en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias, con excepción de la materia penal...”³⁵

En materia educativa, es importante señalar que el derecho de toda persona a recibir educación está contemplado en el artículo 3º de nuestra Carta Magna. En él se establece, que la educación que imparta el Estado, en los diversos niveles de preescolar hasta media superior será obligatoria.

Para el desarrollo de este trabajo resulta muy importante el inciso c), del apartado II, el cual establece que la educación “Contribuirá a la mejor convivencia humana, a fin de fortalecer el aprecio y respeto por la diversidad cultural, la dignidad de la persona, la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos, evitando los privilegios de razas, religión, de grupos, de sexos o de individuos”.³⁶

La convivencia pacífica que plantea el texto constitucional deberá permitir a los ciudadanos la coexistencia pacífica en todos los ámbitos de su vida, familia, escuela, comunidad, por ello la importancia de citarlo en la presente tesis.

³⁵ Ídem.

³⁶ Ídem, artículo 3º en sus fracciones III, VII y VIII, y 73 fracción IX.

3.2.- Constitución Política de la Ciudad de México.

La Constitución Política de la Ciudad de México, es la única de las constituciones locales que prevé la mediación y a un Centro de Justicia Alternativa.

El marco legal que aún rige la mediación en la Ciudad de México está en la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, La Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, el Código Civil para la Ciudad de México, el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, la Ley Registral para el Distrito Federal, y la Ley de Cultura Cívica para la Ciudad de México, principalmente. Además, el marco normativo se complementa con el Reglamento Interno del Centro de Justicia Alternativa, y las Reglas del Mediador Privado.

El objetivo de implementar esta vía, es reconocerla como el mecanismo alternativo de solución de controversias por excelencia, en beneficio de los usuarios de los servicios de mediación en la capital del país.

En este orden de ideas, haremos mención del articulado que trata la mediación en la Constitución Política de la Ciudad de México:

El capítulo III, referente a la función judicial, señala en su artículo 35, inciso “D”, el apartado correspondiente a los mmedios alternativos de solución de controversias, y establece lo siguiente:

“D. Medios alternativos de solución de controversias:

1. El sistema integral de justicia de la Ciudad de México privilegiará los medios alternativos de solución de controversias. Para garantizar el acceso a estos medios se establecerá el Centro de Justicia Alternativa.
2. El Centro de Justicia Alternativa será un órgano desconcentrado del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México con plena autonomía técnica, operativa, presupuestaria y de decisión; su titular será nombrado por el Consejo de la Judicatura de conformidad con lo previsto por la ley orgánica y durará seis años en su cargo, sin posibilidad de reelección.

3. El Centro de Justicia Alternativa tendrá las siguientes facultades:
 - a. Facilitar la mediación como mecanismo de solución de controversias civiles, mercantiles, familiares, penales cuando se trate de delitos no graves y de justicia para adolescentes;
 - b. Mediar en controversias vinculadas con el régimen de condominios;
 - c. Coordinar con las instancias de acción comunitaria establecidas por la ley para la mediación y resolución de conflictos vecinales, comunitarios, de barrios y pueblos; y
 - d. Las demás que prevea la ley.”³⁷

Asimismo, el artículo 48, en el inciso “g” del número 4, correspondiente a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, señala lo siguiente:

1. “Propiciar procesos de mediación y de justicia restaurativa en las comunidades para prevenir violaciones a derechos humanos;”³⁸

En este orden de ideas, existen en la Ciudad de México, diversas materias susceptibles de ser mediables, como lo son:

- Familiar,
- Civil,
- Mercantil,
- Penal y,
- Justicia para adolescentes.

Estas materias se encuentran definidas en la Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, en el artículo 5°.

- Comunitaria.

³⁷ Ídem

³⁸ Ídem

- Y vecinal.

Estas materias se encuentran definidas en la Ley de Cultura Cívica en el artículo 75.

- Condominal.

Esta materia se encuentra definida en la Ley de la Procuraduría Social y en la Ley de Propiedad en condominio de la Ciudad de México, en el artículo 82 inciso e.

- Indígena.

Esta materia se encuentra regulada en algunas legislaciones de algunos estados como Hidalgo, así como en los proyectos de Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

- Energética.

Ésta última materia se encuentra definida en la legislación de hidrocarburos y materia energética.

- Y Escolar.

Esta materia se encuentra definida en la Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México, en la que se señala que la mediación escolar forma parte de la mediación comunitaria, en el artículo 76; asimismo, en algunas legislaciones de algunos estados como lo son Hidalgo y el Estado de México.

El artículo 54, en su número 6, fracción XI, del mismo ordenamiento, correspondiente a las funciones del cabildo de la Ciudad de México, establece lo siguiente:

XI. Proponer alternativas de conciliación para solucionar las controversias que en el ejercicio de la función pública se suscitaren entre las alcaldías, y entre estas y la administración pública centralizada.

El artículo 44, en el apartado B, inciso e, señala lo siguiente: Establecer lineamientos, protocolos y controles para la utilización de mecanismos alternativos de solución de controversias;

El artículo 51, en lo correspondiente al Instituto de Defensoría Pública, en el apartado 5, inciso c, señala lo siguiente: Propiciar procesos de mediación y de justicia restaurativa en las comunidades para prevenir violaciones a derechos humanos. La importancia es que, a partir de la promulgación de la Constitución capitalina, se promueve La Cultura de Paz, como nueva legislación en la Ciudad de México.

3.3.- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en materia penal.

La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en materia penal, en su capítulo II denominado de la Mediación, de los artículos 21 a 24 establece el desarrollo de la mediación señalando lo siguiente:

“Artículo 21. Concepto. Es el mecanismo voluntario mediante el cual los Intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de esta. El Facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los Intervinientes.

Artículo 22. Desarrollo de la sesión. Una vez que los Intervinientes acuerden sujetarse a la mediación, el Facilitador hará una presentación general y explicará brevemente el propósito de la sesión, el papel que el desempeñará, las reglas y principios que rigen la sesión así como sus distintas fases; acto seguido, formulará las preguntas pertinentes a fin de que los Intervinientes puedan exponer el conflicto, plantear sus preocupaciones y pretensiones, así como identificar las posibles soluciones a la controversia existente.

El Facilitador deberá clarificar los términos de la controversia de modo que se eliminen todos los aspectos negativos y las descalificaciones entre los Intervinientes, para resaltar las áreas en las que se puede propiciar el consenso

El Facilitador podrá sustituir el Mecanismo Alternativo, con la anuencia de los interesados, cuando considere que es idóneo, dadas las características del caso concreto y la posición que tienen los Intervinientes en el conflicto.

En el caso de que los Intervinientes logren alcanzar un Acuerdo que consideren idóneo para resolver la controversia, el Facilitador lo registrará y lo preparará para la firma de los Intervinientes de conformidad con las disposiciones aplicables previstas en esta Ley.

Artículo 23. Oralidad de las sesiones. Todas las sesiones de mediación serán orales y solo se registrará el Acuerdo alcanzado, en su caso.

Artículo 24. Pluralidad de sesiones. Cuando una sesión no sea suficiente para que los Intervinientes se avengan, se procurará conservar su voluntad para participar y se les citará, de común acuerdo, a la brevedad posible para asistir a sesiones subsecuentes para continuar con la mediación, siempre dentro del marco de lo que resulte razonable y sin que ello pueda propiciar el agravamiento de la controversia.”³⁹

Esta Ley Nacional marca un precedente muy importante porque la justicia restaurativa no versa sólo sobre el delito, sino sobre la paz y el modo de educar a los jóvenes de la forma menos punitiva y más emocional y pacífica. No es sólo una respuesta al problema de la delincuencia, se trata de una filosofía integral, es un modo de construir un sentido de comunidad a través de la creación de relaciones no violentas en la sociedad.

³⁹ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, *Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en materia penal*, D.O.F. 2021, Art. 39, https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_200521.pdf.

3.4.- Ley de Justicia Alternativa para la Ciudad de México.

*“El objetivo de la educación
es la virtud y el deseo
de convertirse en un buen ciudadano”.*

PLATÓN

La implementación de la mediación ha sido objeto de resistencias, tanto de los tribunales, como en la propia sociedad; sin embargo, los conocedores del tema la consideran un elemento primordial, no sólo para la resolución de la conflictiva social, sino como un medio de disminución de la tensión social y el reforzamiento de la justicia cotidiana.

En éste orden de ideas, en la Ciudad de México se publicó La ley de Justicia Alternativa., señalando en el artículo 1º que: Las disposiciones contenidas en la presente Ley son de orden público, interés general y observancia obligatoria en el Distrito Federal, y tienen como propósito reglamentar el párrafo cuarto del artículo 17 y el párrafo sexto del artículo 18 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y regular la mediación como método de gestión de conflictos para la solución de controversias entre particulares cuando estas recaigan sobre derechos de los cuales pueden aquellos disponer libremente, sin afectar el orden público, basado en la autocomposición asistida.

Artículo 9. El Centro de Justicia Alternativa es una dependencia del Tribunal que cuenta con autonomía técnica y de gestión, tendrá las siguientes atribuciones:

III. La capacitación, certificación, selección, registro y monitoreo de los facilitadores y de los mediadores para el servicio público y privado; a efecto de garantizar altos índices de competencia profesional; así como la capacitación de mediadores y desarrollo de proyectos de mediación en apoyo a instituciones públicas y privadas, para la solución de controversias en todos los ámbitos de interacción social, tales como mediación escolar y comunitaria, entre otras.

En resumen, la Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, es un parteaguas para fomentar la cultura de paz y la restauración de las relaciones interpersonales y sociales a través de los métodos alternos de prevención y solución de conflictos.

3.5.- Código Civil de la Ciudad de México.

La intervención del Estado en el movimiento de los MASC genera mayor impacto en la creación de una cultura sobre la solución amigable de conflictos.

Se debe considerar, que la participación de cada uno de los estados en la regulación y promoción de estos mecanismos alternativos, es parte del programa de modernización del sistema de justicia que se ha emprendido en los últimos años.

La Ciudad de México, en este orden de ideas, regula la mediación a través de diversas disposiciones y normatividades, entre ellos el código civil.

El código civil para la Ciudad de México establece en el artículo 3043 fracción XVII lo siguiente:

Se anotarán previamente en el Registro Público:

VII. Los convenios emanados del procedimiento de mediación que cumplan con los requisitos previstos por el artículo 38 de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal.

El artículo 3044 segundo párrafo señala:

En los casos de las fracciones IV y VIII del artículo 3043 podrá producirse el cierre del registro en los términos de la resolución correspondiente. En el caso de la fracción VI la anotación no producirá otro efecto que el fijado por el artículo 2854. Tratándose del caso de la fracción VII, se producirá igualmente el cierre del registro si así fue acordado por los mediados en el convenio respectivo, a efecto de garantizar su cumplimiento. El mediador, Secretario Actuario o funcionario del centro de

justicia alternativa según corresponda, solicitará la cancelación de dicho cierre, una vez que las partes se den por satisfechas del cumplimiento de dicho convenio.

El artículo 3005 señala en su fracción segunda que sólo se registrarán:

II. Las resoluciones y providencias judiciales que consten de manera auténtica, así como los convenios emanados del procedimiento de mediación que cumplan con los requisitos previstos por el artículo 38 de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal.

El artículo 287 establece:

En caso de que los cónyuges lleguen a un acuerdo respecto del convenio señalado en el artículo 267 y éste no contravenga ninguna disposición legal, o presentaren un convenio emanado del procedimiento de mediación a que se refiere la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, en uno u otro caso el juez lo aprobará de plano, decretando el divorcio mediante sentencia. En caso contrario, el juez decretará el divorcio dejando expedito el derecho de los cónyuges para que lo hagan valer por la vía incidental, exclusivamente por lo que concierne al convenio.

El juez exhortará en la referida sentencia que, previo al inicio de la vía incidental, las partes acudan al procedimiento de mediación a que se refiere la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, e intenten, a través de dicho procedimiento, llegar a un acuerdo respecto del convenio señalado.

En caso de que las partes, una vez recibida la premediación, no hubieren aceptado el procedimiento, o habiéndolo iniciado no fuera posible llegar a un acuerdo, podrán hacer valer sus derechos por la vía incidental. En el caso de que las partes logren la construcción de un acuerdo por medio del procedimiento de mediación, lo harán del conocimiento del juez.

3.6.- Código de procedimientos civiles para el Distrito Federal hoy Ciudad de México.

Los tribunales reconocen su obligación de ofrecer un sistema accesible de impartición de justicia, y consideran que el fortalecimiento e institucionalización de los mecanismos alternativos de solución de controversias pueden ayudar a conseguir este objetivo. Se ha dicho que no es conveniente enfrentar el contexto judicial con el contexto alternativo, toda vez que ambos son necesarios y son de naturalezas muy distintas, dado que ambos benefician directamente las condiciones del Poder Judicial y, sobre todo, de los ciudadanos.

En este sentido, se reforma el código de procedimientos civiles del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, el 19 de junio de 2013 estableciendo las siguientes disposiciones:

“CAPITULO V. De la vía de apremio, SECCION I, De la ejecución de sentencia
Artículo 500.- Procede la vía de apremio a instancia de parte, siempre que se trate de la ejecución de una sentencia o de un convenio celebrado en el juicio o en virtud de pacto comisorio expreso, ya sea por las partes o por terceros que hayan venido al juicio por cualquier motivo que sea.

Esta disposición será aplicable en la ejecución de convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y la Procuraduría Social de la Ciudad de México, así como los laudos emitidos por dichas Procuradurías; en la ejecución de convenios emanados del procedimiento de mediación, incluidos los de mediación comunitaria prevista en las leyes de la Ciudad de México, que cumplan con los requisitos previstos en la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, y los celebrados ante los Juzgados Cívicos, tratándose de danos culposos causados con motivo del tránsito de vehículos.

Artículo 504.- La ejecución de las sentencias arbitrales, de los convenios de transacción, de los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de los laudos dictados por esta, así como en la ejecución de convenios

celebrados ante el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal en los casos previstos en el párrafo segundo del artículo 500, se hará por el juez competente designado por las partes o, en su defecto, por el juez del lugar del juicio.

Artículo 505.- La ejecución de las sentencias y convenios en la vía ejecutiva, se efectuará conforme a las reglas generales de los juicios ejecutivos”.⁴⁰

3.7.- Legislaciones en materia de mediación en las diversas entidades federativas.

La reforma al artículo 17 constitucional, obliga a las autoridades a privilegiar la solución del conflicto sobre formalismos procedimentales, mediante el impulso a los MASC, privilegiando la solución de conflictos por esta vía como un hecho.

A través de dichas reformas constitucionales, se incorpora como un derecho de los gobernados, de los justiciables, la instrumentación y práctica de los MASC. En esta lógica, México es una federación dividida en 31 entidades federativas más la Ciudad de México, y prácticamente cada una tiene soberanía legislativa en un número importante de materias, entre las que destacamos la materia familiar, por ejemplo, por lo que, citaremos las leyes en materia de mediación en cada uno de los estados:

1.- Aguascalientes: A través del decreto número 217 de 10 de octubre de 2008, se aprobó la Ley de Mediación y Conciliación.

2.- Baja California: El 19 de octubre de 2007 se publica en Mexicali, Baja California, la Ley de Justicia Alternativa para el Estado.

⁴⁰ Asamblea Legislativa del Distrito Federal, *Código de procedimientos civiles para el Distrito Federal hoy Ciudad de México*, México, D.O.F. 2015, Art. 500, 504 y 505, <http://aldf.gob.mx/archivo-2d0a0e29cbb8bf3d6b78aec500a58bb.pdf>.

3.- Baja California Sur: Este Estado solo cuenta con el Centro de Mediación, diseñado para brindar, un panorama general de los servicios de mediación en materia de justicia alternativa, desde el 22 de enero de 2001.

4.- Campeche: En agosto de 2011 se expide la Ley de Mediación y Conciliación del Estado de Campeche.

5.- Chihuahua: En Chihuahua encontramos tanto la ley de Justicia Penal Alternativa como de Mediación. La primera tiene como finalidad regular los medios alternos de resolución de conflictos en materia penal, tales como la mediación, la negociación y la conciliación. La Ley de Mediación del Estado se publicó en el Periódico Oficial del 7 de junio de 2003 y entró en vigor el 1° de julio del mismo año.

6.- Coahuila: La Ley de Medios Alternos de Solución de Controversias para el Estado, fue publicada en el periódico oficial el martes 12 de julio de 2005. La ley de seguridad escolar para el Estado promueve los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como alternativa a los conflictos en la comunidad escolar.

7.- Colima: El Estado cuenta con Ley de Justicia Alternativa y su reglamento, la Ley se aprobó el 27 de septiembre de 2003 y el 24 de marzo de 2004 se creó el Centro Estatal de Justicia Alternativa de Colima.

8.- Ciudad de México: La Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior, se publicó el 8 de enero de 2008.

9.- Durango. El Estado de Durango estableció la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Durango, expedida en febrero de 2009.

10.- Estado de México: La Ley de Mediación, Conciliación y promoción de la paz social para el estado de México se publicó en el periódico oficial el 22 de diciembre de 2010.

11.- Guanajuato: La Ley de Justicia Alternativa del Estado, publicada en el periódico oficial de 27 de mayo del 2003, la última reforma se realizó el 21 de junio de 2011.

12.- Guerrero. No existe normatividad en mediación en el estado de Guerrero sólo existe un proyecto de Medios Alternativos de Solución de controversias integrados a la justicia administrativa del estado.

13.- Hidalgo: El día 12 de enero de 2006 se creó el Centro Estatal de Justicia Alternativa.

14.- Jalisco: La regulación de los MASC se lleva a cabo en el Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del municipio de Guadalajara en sesión ordinaria celebrada el 2 de agosto de 2007. En el capítulo segundo se regula la existencia del Centro de Mediación en su artículo 5°.

15.- Michoacán: En el estado de Michoacán existe la *Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa*.

16.- Morelos: El estado sólo establece una ley en materia penal, Ley de Justicia Penal Alternativa.

17.- Nayarit: El estado cuenta con la Ley de Justicia Alternativa.

18.- Nuevo León: El 9 de junio de 2004 se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León, el decreto número 100, conteniendo las reformas que consagraron

por primera vez a los MASC en su artículo 16. La ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado entró en vigor en 2005.⁴¹

19.- Oaxaca: El estado cuenta con la Ley de Mediación.

20.- Puebla: El estado cuenta con la Ley de Medios Alternativos a la administración de justicia.

21.- Querétaro: El estado cuenta con una Ley de Justicia Penal Alternativa.

22.- Quintana Roo: La Ley de Justicia Alternativa se emitió a través del decreto 112 y se publicó en el periódico oficial el 14 de julio de 2005. Se crea el Centro de Justicia Alternativa.

23.- San Luis Potosí: El estado cuenta con la Ley de Mediación y conciliación.

24.- Sinaloa: El estado cuenta con la Ley de Medios Alternos de Solución de Controversias.

25.- Sonora. El estado cuenta con la Ley de Medios Alternos de Solución de Controversias.

La ley de seguridad escolar para el Estado promueve los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como alternativa a los conflictos en la comunidad escolar y su entorno.

26.- Tabasco: En Tabasco se regula la Ley de Acceso a la Justicia Alternativa.

27.- Tamaulipas: En el estado se expidió la Ley de Mediación.

⁴¹ Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, Base Constitucional Federal de los Métodos Alternos, 2014, Cap.2, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3709/5.pdf>,

28.- Tlaxcala: La Ley que regula el Sistema de Mediación y Conciliación en el Estado publicada el viernes 13 de abril de 2007, la Ley de Mecanismos Alternativos para la solución de controversias.

29.- Veracruz: La Ley de Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos para el Estado fue publicado el 15 de agosto de 2005, por medio de dicho ordenamiento se crea el Centro Estatal de Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos.

30.- Yucatán: La Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el Estado se publicó el 24 de julio de 2009.

31.- Zacatecas: El estado expidió la Ley de Justicia Alternativa.

Es importante señalar que nuestra Federación tiene mucho por aprender de las entidades federativas, las que reclaman que su voz y experiencia sea escuchada, para poder contribuir a la gestación de una Ley Uniforme que permita sentar bases armónicas y unificadoras aun con el marcado carácter diferenciador y necesidades de cada Estado.

3.8.- Regulación extranjera.

La mediación utilizada en el ámbito educativo tiene sus orígenes en Estados Unidos, en la década de los años sesenta procedente de dos orientaciones distintas: por un lado, procedente del movimiento *por la paz y la justicia*, que adopta una visión amplia del conflicto y se preocupa de asuntos como la paz mundial y la violencia comunitaria y, por otro lado, procedente de la esfera de la psicología educativa académica en torno al concepto de *aprendizaje cooperativo* en el aula.

Pero fue a principios de la década de los ochenta cuando algunos programas de mediación comunitaria intentaron replicar el éxito obtenido en la comunidad en la

escuela, enseñando al estudiantado a mediar los conflictos de sus compañeros y compañeras.

Entre algunos programas de prestigio que desarrollaron habilidades en resolución de conflictos, podemos destacar los siguientes: Children's Creative Response to Conflict Program; Conflict Resolution Resources for School and Youth; Teaching Students to be Pacemakers Program; Educators for Social Responsibility; Resolving Conflict Creatively Program; y Conflict Resolution Education Network.

Posteriormente, a todos estos programas, señala Alzate, la corriente de resolución de conflictos en la escuela se fue extendiendo poco a poco por todo el mundo, destacando experiencias como las de Ulster, Nueva Zelanda y Canadá y, posteriormente, se extiende también por otros lugares como Polonia, Alemania, Sudáfrica, Argentina, España, etc.

Argentina

Dentro del Programa Nacional de mediación escolar en Buenos Aires, Argentina, refieren que la escasa significatividad de los contenidos escolares para los alumnos y estrategias didácticas que promueven su compromiso con el aprendizaje, la poca atención dada a las diversas problemáticas que ellos atraviesan, los modos de relación autoritarios entre docentes y estudiantes, el uso de la nota para controlar la conducta en clase, las discriminaciones encubiertas vinculadas a diferencias de cultura, nivel social, género, etnia, religión, los marcos regulatorios del comportamiento y la disciplina que apelan únicamente al castigo de la falta, incrementando su rigurosidad hasta la expulsión del estudiante sancionado.

También se incluye el malestar de los docentes por el desprestigio social e su profesión y el deterioro de sus condiciones de trabajo e ingresos en un contexto en el que las escuelas ven cuestionadas su capacidad de inclusión social, que se manifiesta en lo que se percibe como desinterés e indiferencia de los alumnos, estos entre otros factores contribuyen a crear un ambiente o clima institucional definido por la tensión cotidiana en las relaciones interpersonales que obstaculiza la buena

convivencia, favorece la aparición de conflictos y a la vez, dificulta su manejo y resolución a través de instancias de diálogo y cooperación.⁴²

- “En la Ciudad de Buenos Aires, desde marzo de 1997, se desarrolla el Programa de Mediación Escolar del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires dentro del ámbito de Mediación Comunitaria.
- Desde el año 2000, dentro del Plan Social de Asistencia Jurídica a la Comunidad, dependiente de la Dirección Nacional de Métodos Participativos de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, se desarrolla un Programa de Mediación Escolar, a través de convenios con Ministerios Provinciales, Municipios, O.N.Gs. y Asociaciones religiosas. Esta actividad se viene desplegando, principalmente en el interior del país. Las provincias que reciben y han recibido capacitación son: Corrientes, Mendoza, La Rioja, Catamarca Buenos Aires, Chubut y Tierra del Fuego. También algunos colegios religiosos de la Ciudad de Buenos Aires.
- La provincia del Chaco, es la única en donde hay una ley de Mediación escolar, que está en la etapa de la difusión. El Instituto de Mediación, dentro del ámbito del Programa de Mediación Escolar, subvencionado por el Plan Social del Ministerio de Educación de la Nación, ha desarrollado programas en la escuela Lino Torres y Ernesto Guevara De la Serna, en el año 1999.
- La Fundación alternativa, en la Ciudad de Bariloche, Provincia de Río Negro, comenzó a trabajar en Mediación Educativa en el año 1997, año en que egresaron los primeros quince alumnos mediadores del CEM 45, y fueron los primeros del país en escuelas de nivel medio. Actualmente, la fundación lleva capacitados 300 alumnos mediadores.
- La Asociación Virgen de la Paz, con el Ministerio de Educación de la Provincia de Tierra del Fuego, desde el año 2002 capacita en un programa de Mediación

⁴² García Costoya, Marta, *Marco general, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación*, Buenos Aires, Argentina, 2008, pág. 8

escolar a docentes de las ciudades de Río Grande y Ushuaia. Dicho programa está incorporado a la Red Federal de Educación. ⁴³

Planteo la mediación prevista en Argentina por ser una capacitación específica destinada a los alumnos dentro de una capacitación más amplia que denomino educación para la paz, entendida ésta como el conjunto de contenidos referidos a las habilidades para el desarrollo de la paz al tratamiento del conflicto, su prevención y resolución pacífica.

España

“España es uno de los países que, en la última década, ha implementado numerosas estrategias para contrarrestar la violencia en los centros educativos, implementando varios programas muy interesantes.

Las profesoras María-Isabel Viana-Orta, Inmaculada López-Francés y María López-Francés, de la universidad de Valencia, afirman que la mediación en España encuentra sus orígenes en los años noventa, a través de experiencias aisladas llevadas a cabo, por profesorado pionero con conocimiento de otras lenguas o de experiencias educativas en otros países, o bien por grupos ya iniciados en otro tipo de conflictos no escolares, como es el caso del Centro de resolución de conflictos Gernika Gorgoratz. Podemos decir que la mediación escolar en España comienza en 1994 en el País Vasco, en 1996 en Cataluña y en 1997 en Madrid.

El ministerio de educación, desde la entrada en vigor de la Ley Orgánica de Derecho a la Educación y la Ley de Ordenamiento General del Sistema Educativo artículos 2g y 1g, establece que la educación en pro de la paz, la comprensión y la cooperación internacionales son un imperativo legal de su sistema educativo.

Las acciones concretas llevadas a cabo se materializan en diversos programas que se han adaptado en todo el territorio, incluyendo cada una sus comunidades autónomas...” “Dentro de la modernización de los currículos escolares, se ha

⁴³ Ramos Mejía Cecilia, *Un Mirar, un decir, un sentir en la Mediación Educativa*, Buenos Aires Argentina, edit. Librería histórica, 2003, pág. 365.

incluido como estrategia la educación en valores la implementación de los programas denominados temas transversales, en los que se ha solicitado a los docentes enseñar sus clases de manera cotidiana y programada, pero enfatizando la debida importancia a los valores, el respeto por los demás, la participación democrática y la resolución de conflictos y la convivencia pacífica....”

“Cada comunidad, dentro de su autonomía, tiene la facultad de establecer los programas que juzgue pertinentes respecto a la convivencia y los casos de violencia o acoso escolar, por supuesto adaptados a las necesidades y características de su población estudiantil y docente.

De lo anterior, entre las que se encuentran de acuerdo con Vázquez Gutiérrez son las siguientes:

- En Aragón, con su programa de las Tres C: Convivir, Compartir y Conciliar que nace en escuelas para personas adultas. La plataforma de este programa recoge las propuestas de estrategias que realizan los centros educativos y la promociona en los demás miembros, realiza convocatorias de participación y gestiona el compartir las actividades.
- En Asturias se realizan encuentros escolares por la convivencia con el fin de formar a todos los miembros de la Comunidad Educativa en estrategias pacíficas de resolución de conflictos en los contextos escolares.
- Baleares, por su parte, cuenta con el Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar, un órgano consultivo y organizativo de actividades que ayudan a la prevención y resolución pacífica de los conflictos escolares.
- En Canarias, se encuentra en marcha el Programa de educación para la Convivencia en el que se abarcan líneas de actuación sobre la educación para la paz, educación para la igualdad, programas, orientaciones, apoyo y asesorías a centros educativos.
- Cantabria trabaja según lo establecido en el Plan de Convivencia para los Centros Educativos en Cantabria, en el que se establecen acciones dirigidas

a todos los miembros de la comunidad educativa en busca de favorecer la cultura de la convivencia.

- Castilla- La Mancha ha logrado que la educación en valores sea el centro de actuación en su currículo educativo, por lo que se realizan actividades tanto académicas y extracurriculares en donde se ponga en práctica el aprendizaje e interiorización de los valores.
- Castilla y León, mediante la plataforma de Convivencia Escolar, proporciona apoyo, asesoría y orientación en los centros educativos.
- Cataluña es, sin duda, una de las comunidades más avanzadas en materia de convivencia escolar. Sus trabajos son dirigidos por lo establecido en los Programas de Innovación Educativa que albergan los planes de Convivencia y Mediación Escolar. En este caso, parten de la realización de un diagnóstico previo de la realidad escolar del centro para, posteriormente, dar una estrategia de intervención sobre la resolución pacífica de los conflictos.
- Extremadura realiza Jornadas de Convivencia y exposición de Modelos de Convivencia con el fin de que convivan entre sí los miembros directivos y docentes de la comunidad educativa en busca de mejorar las acciones de convivencia.
- Galicia cuenta con el denominado Plan Gallego de Convivencia como parte del Plan Integral de mejora de la convivencia escolar en Galicia para el fomento de una cultura de paz, donde se recogen materiales de apoyo para difusión en los centros educativos.
- Madrid da impulso a la elaboración de los Planes de Convivencia y los Consejos de Convivencia en cada centro educativo de los niveles básico y postobligatorio, en donde es responsabilidad de los directivos de los centros vigilar el funcionamiento, cumplimiento y aplicación de las estrategias y normas disciplinarias para la disminución de los conflictos.
- En Navarra existe el plan de Asesoría para la Convivencia, un servicio público para el profesorado, alumnos y familias que brinda asesoría, orientación y apoyo en la resolución de conflictos que se generan en el ámbito escolar.

- La Rioja también brinda asesorías y orientaciones mediante el servicio de Convivencia Escolar y Atención a Casos de Acoso escolar.
- En el País Vasco existe la Escuela de la Paz de la que sus líneas principales de actuación son la educación para la paz y los derechos humanos, los planes de convivencia en los centros educativos y realizan su trabajo mediante la distribución de materiales de apoyo y la disposición para el apoyo y la asesoría en los casos que se generen.
- Valencia cuenta con su Observatorio para la Convivencia Escolar de acuerdo con el decreto de su creación estatal y realizan intervenciones también según lo establecido en el Plan de Prevención de la Violencia y Promoción de la Convivencia.
- En Islas Canarias, desde el 2001, se han implementado proyectos innovadores para instalar Centros de Mediación Escolar”.⁴⁴

3.9.- Ley General de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes.

“La educación consiste en ayudar a un niño a llevar a la realidad sus aptitudes”.

ERICH FROMM

La Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 4 de diciembre de 2014, constituye un avance muy importante en la protección de los derechos de niños y adolescentes.

Su artículo 1 establece:

“La presente Ley es de orden público, interés social y observancia general en el territorio nacional, y tiene por objeto:

⁴⁴ Márquez Algara, María Guadalupe, *Mediación escolar, un camino contra la violencia*, México, edit. PORRÚA, 2018, págs. 293-296.

I. Reconocer a niñas, niños y adolescentes como titulares de derechos, con capacidad de goce de los mismos, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; en los términos que establece el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

II. Garantizar el pleno ejercicio, respeto, protección y promoción de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes conforme a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano forma parte;

III. Crear y regular la integración, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, a efecto de que el Estado cumpla con su responsabilidad de garantizar la protección, prevención y restitución integrales de los derechos de niñas, niños y adolescentes que hayan sido vulnerados;

IV. Establecer los principios rectores y criterios que orientarán la política nacional en materia de derechos de niñas, niños y adolescentes, así como las facultades, competencias, concurrencia y bases de coordinación entre la Federación, las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México; y la actuación de los Poderes Legislativo y Judicial, y los organismos constitucionales autónomos, y

V. Establecer las bases generales para la participación de los sectores privado y social en las acciones tendentes a garantizar la protección y el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes, así como a prevenir su vulneración.

Para garantizar la protección de los derechos de niños y adolescentes el artículo 2 establece que:

Artículo 2. Para garantizar la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, las autoridades realizarán las acciones y tomarán medidas, de

conformidad con los principios establecidos en la presente Ley. Para tal efecto, deberán:

- I. Garantizar un enfoque integral, transversal y con perspectiva de derechos humanos en el diseño y la instrumentación de políticas y programas de gobierno;
- II. Promover la participación, tomar en cuenta la opinión y considerar los aspectos culturales, éticos, afectivos, educativos y de salud de niñas, niños y adolescentes, en todos aquellos asuntos de su incumbencia, de acuerdo a su edad, desarrollo evolutivo, cognoscitivo y madurez, y
- III. Establecer mecanismos transparentes de seguimiento y evaluación de la implementación de políticas, programas gubernamentales, legislación y compromisos derivados de tratados internacionales en la materia.

El interés superior de la niñez deberá ser considerado de manera primordial en la toma de decisiones sobre una cuestión debatida que involucre niñas, niños y adolescentes. Cuando se presenten diferentes interpretaciones, se atenderá a lo establecido en la Constitución y en los tratados internacionales de que México forma parte.

Cuando se tome una decisión que afecte a niñas, niños o adolescentes, en lo individual o colectivo, se deberán evaluar y ponderar las posibles repercusiones a fin de salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales.

Las autoridades de la Federación, de las entidades federativas, de los municipios y de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, en el ámbito de sus competencias, deberán incorporar en sus proyectos de presupuesto la asignación de recursos que permitan dar cumplimiento a las acciones establecidas por la presente Ley.

La Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, los Congresos locales y la Legislatura de la Ciudad de México, establecerán en sus respectivos presupuestos,

los recursos que permitan dar cumplimiento a las acciones establecidas por la presente Ley.

Asimismo, en el artículo 13 señala que son derechos de niñas, niños y adolescentes, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

I. Derecho a la vida, a la paz, a la supervivencia y al desarrollo;

En éste orden de ideas, en el artículo 57, prevé la fig. de la mediación escolar, que establece lo siguiente: Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a una educación de calidad que contribuya al conocimiento de sus propios derechos y, basada en un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva, que garantice el respeto a su dignidad humana; el desarrollo armónico de sus potencialidades y personalidad, y fortalezca el respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales, en los términos del artículo 3°. De la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Educación y demás disposiciones aplicables.

Quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia, tendrán derecho a intervenir en la educación que habrá de darse a niñas, niños y adolescentes, en términos de lo previsto por el artículo 103 de esta Ley.

Las autoridades federales, de las entidades federativas, municipales y de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, en el ámbito de sus respectivas competencias garantizarán la consecución de una educación de calidad y la igualdad sustantiva en el acceso y permanencia en la misma, para lo cual deberán:

X. Fomentar la convivencia escolar armónica y la generación de mecanismos para la discusión, debate y resolución pacífica de conflictos...”.⁴⁵

⁴⁵Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, *Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes*, 2018, Artículo 2°.

3.10.- Ley General de Educación.

*“Hemos de ser educados
si queremos educar”.*

MARÍA MONTESSORI

En el ámbito nacional, la Ley General de Educación, nos da un esquema de lo que en México se denomina “la nueva escuela mexicana”, la cual contempla en su artículo 12 que en la prestación de los servicios educativos se impulsará el desarrollo humano integral para:

- I. “Contribuir a la formación del pensamiento crítico, a la transformación y al crecimiento solidario de la sociedad, enfatizando el trabajo en equipo y el aprendizaje colaborativo;
- II. Propiciar un diálogo continuo entre las humanidades, las artes, la ciencia, la tecnología y la innovación como factores del bienestar y la transformación social;
- III. Fortalecer el tejido social para evitar la corrupción, a través del fomento de la honestidad y la integridad, además de proteger la naturaleza, impulsar el desarrollo en lo social, ambiental, económico, así como favorecer la generación de capacidades productivas y fomentar una justa distribución del ingreso;
- IV. Combatir las causas de discriminación y violencia en las diferentes regiones del país, especialmente la que se ejerce contra la niñez y las mujeres, y
- V. Alentar la construcción de relaciones sociales, económicas y culturales con base en el respeto de los derechos humanos”.⁴⁶

Artículo 13.- Se fomentará en las personas una educación basada en:

⁴⁶ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, *Ley General de Educación*, D.O.F. 2019, Artículo 12º, <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE.pdf>.

- I. “La identidad, el sentido de pertenencia y el respeto desde la interculturalidad, para considerarse como parte de una nación pluricultural y plurilingüe con una historia que cimienta perspectivas del futuro, que promueva la convivencia armónica entre personas y comunidades para el respeto y reconocimiento de sus diferencias y derechos, en un marco de inclusión social;
- II. La responsabilidad ciudadana, sustentada en valores como la honestidad, la justicia, la solidaridad, la reciprocidad, la lealtad, la libertad, entre otros;
- III. La participación activa en la transformación de la sociedad, al emplear el pensamiento crítico a partir del análisis, la reflexión, el diálogo, la conciencia histórica, el humanismo y la argumentación para el mejoramiento de los ámbitos social, cultural y político, y
- IV. El respeto y cuidado al medio ambiente, con la constante orientación hacia la sostenibilidad, con el fin de comprender y asimilar la interrelación con la naturaleza y de los temas sociales, ambientales y económicos, así como su responsabilidad para la ejecución de acciones que garanticen su preservación y promuevan estilos de vida sostenibles”.⁴⁷

Finalmente, el artículo 15 en la fracción V, prevé formar a los educandos en la cultura de la paz, el respeto, la tolerancia, los valores democráticos que favorezcan el diálogo constructivo, la solidaridad y la búsqueda de acuerdos que permitan la solución no violenta de conflictos y la convivencia en un marco de respeto a las diferencias.

Desde la visión de la educación para la paz y los derechos humanos, la mediación y en este orden de ideas, la mediación escolar, toma relevancia, dejando atrás la visión tradicional relacionada con la confrontación para solucionar los problemas cotidianos, es decir, en un panorama en donde uno gane y otro necesariamente pierda, para poder construir nuevas formas de relacionarnos, de reflexionar y de replantear la violencia como forma predominante de resolver conflictos.

⁴⁷ Idem, Pàg. 13.

3.11.- Convención sobre los Derechos de las Niñas, los Niños y adolescentes.

La Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 12 establece que *“Los Estados Partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio, el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y de la madurez del niño”*.

Por su parte, en el artículo 29 se establece que *“Los Estados Partes convienen en que la educación del Niño deberá estar encaminada a: a) Desarrollar su máximo de sus posibilidades; b) Inculcar al niño respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales y de los principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas; c) Inculcar al niño el respeto de sus padres, de su propia identidad cultural, de sus idioma y de sus valores..., d) Preparar al niño para asegurar una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz, tolerancia, igualdad de los sexos y amistad entre todos los pueblos... y e) Inculcar al niño el respeto del medio ambiente natural...”*⁴⁸

En este orden de ideas, la adecuada gestión del conflicto desde la niñez es esencial para la integración social y convivencia grupal, que ayuda a la formación ética, y estimulando el compromiso al asumir el control de los propios conflictos, encontrando que estos objetivos de la Convención guardan estrecha relación con nuestras tesis.

3.12.- Iniciativas de Proyecto de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

El poder reformador de la Constitución estimó que los justiciables tuvieran la posibilidad de acceder a los métodos alternativos de solución de conflictos como

⁴⁸ Martínez Zampa, Daniel Fernando, *Mediación Educativa, Hacia una nueva visión, En la administración y resolución de conflictos en las instituciones educativas*, México, edit. Instituto de Mediación de México, 2003, pág. 107

una opción al proceso jurisdiccional, para fomentar la cultura del diálogo, el respeto por el otro, la agilidad y eficacia, entre otros beneficios, que los alternativos tienen.

A partir de lo anteriormente expuesto, surgen algunas iniciativas de proyectos de ley que buscan unificar los criterios para regular estos mecanismos alternativos en toda la República Mexicana, para garantizar a la población el acceso a una justicia pronta y expedita.

Los proyectos de decreto se transcriben a la letra y son los siguientes:

Iniciativa con proyecto de decreto que contiene la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, suscrito entre otros por el senador Julio Menchaca, Ricardo Monreal y Rubén Rocha Moya mediante la cual se brinda otra opción de resolución de controversias a la tradicional a cargo de los tribunales, considerada como justicia alternativa.

La iniciativa con proyecto de decreto señala en el artículo 61 de la sección II La Mediación escolar, que a la letra dice lo siguiente:

“Art. 61. La mediación escolar se instrumenta como una forma pacífica y colaborativa de abordar los conflictos que surgen de las interacciones y transacciones que se generan en las actividades educativas, comprendiendo en ello, cuando existan conflictos entre alumnos, entre maestros y alumnos, y entre padres de familia y maestros.

La mediación escolar será instrumentada principalmente en los planteles escolares, bajo las modalidades de mediación de pares y equipos de mediación; la mediación escolar será efectuada por Programas públicos u organizacionales, según corresponda a la naturaleza de la institución educativa.

Art. 62. Obligación de promoción de la mediación escolar. Las autoridades deberán promover la mediación escolar en todos los niveles de educación básica, así como en los niveles técnico superior y de licenciatura.

Art. 63. Modalidades de la mediación escolar. Las instituciones educativas podrán contar con sus respectivos Programas públicos u organizacionales, con la finalidad de instrumentar las siguientes modalidades de mediación escolar:

- I. Mediación de pares: procedimiento en el que dos o más estudiantes involucrados en un conflicto se reúnen en un entorno privado, seguro y confidencial para resolverlo con la ayuda de un mediador o una mediadora, también estudiante y
- II. Equipos de mediación: procedimientos de mediación instrumentados por personal docente, administrativo, y madres y padres de familia o de quienes ejerzan la representación de las y los estudiantes menores de dieciocho años, de los planteles escolares que podrán aplicarse para aquellas controversias que surjan entre cualesquiera de los anteriores con estudiantes.
- III. Las instituciones educativas acondicionarán espacios adecuados para realizar los procedimientos de mediación escolar.

Art. 64. De la capacitación. Las instituciones educativas adecuarán sus planes de estudio para incluir temas relacionados a la colaboración, la negociación, la empatía, la solución pacífica de los conflictos y la cultura de paz, así como la capacitación en materia de mediación escolar que se realizará de conformidad con los lineamientos que la Secretaría de Educación Pública emita, con la asistencia de la Unidad.”⁴⁹

En este orden de ideas, la segunda iniciativa está a cargo del senador Martí Batres Guadarrama, senador de la República de la LXIV Legislatura del H. Congreso de la Unión; quien, en la parte conducente a la mediación escolar, señala lo siguiente:

“Capítulo II. Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia escolar.

⁴⁹ Ortiz, Salinas, Luis David, “Proyecto De Decreto Por El Que Se Expide La Ley General De Solución De Controversias”, 2021, Págs. 100 y 101.

Artículo 49. Los mecanismos alternativos en materia escolar serán proporcionados, preponderantemente, por personal adscrito a las instituciones educativas, públicas o privadas, quienes tendrán por objeto abordar los conflictos escolares en los planteles escolares bajo la modalidad de mediación de pares y equipos de mediación.

Artículo 50. Los mecanismos alternativos en materia escolar se regirán bajo los principios establecidos en la presente Ley, así como los de máxima protección e interés superior de la niñez.

Artículo 51. La mediación escolar se instrumenta como una forma pacífica y colaborativa de abordar los conflictos que surgen de las interacciones y transacciones que se generan en las actividades educativas. Los mecanismos alternativos en materia escolar podrán realizarse cuando existan conflictos entre alumnos, maestros y alumnos, y entre padres de familia y maestros.

Artículo 52. Las instituciones públicas y privadas deberán contar con personal docente o administrativo y población estudiantil con capacitación en materia de mecanismos alternativos.

Artículo 53. Las autoridades en materia de educación, tanto en el orden federal como local, deberán promover la mediación escolar en todos los niveles de educación básica, así como en los niveles técnico superior y de licenciatura.

Artículo 54. Las instituciones educativas podrán contar con sus respectivos programas públicos u organizacionales, con la finalidad de instrumentar las siguientes modalidades de mediación escolar:

- I. Mediación de pares: procedimiento en el que dos o más estudiantes involucrados en un conflicto, se reúnen en un entorno privado, seguro y confidencial para resolverlo con la ayuda de un mediador o una mediadora, también estudiante.

- II. Equipos de mediación: procedimientos de mediación instrumentados por personal docente, administrativo, y madres y padres de familia o de quienes ejerzan la representación de las y los estudiantes menores de dieciocho años, de los planteles escolares que podrán aplicarse para aquellas controversias que surjan entre cualesquiera de los anteriores con estudiantes.
- III. Las instituciones educativas acondicionarán espacios adecuados para realizar los procedimientos de mediación escolar.”⁵⁰

Respecto al artículo 51, mi propuesta agrega los conflictos que surjan además de los mencionados en dicho artículo, las controversias entre maestros y directivos, y entre padres de familia y directivos.

A mi parecer, es muy acertado el artículo 52, ya que las personas que impartan la mediación escolar deberán tener una capacitación y formación no solo en mediación sino en los demás MASC, en el supuesto en que el conflicto no sea resuelto en mediación como primera opción.

La tercera iniciativa la propone el senador Luis David Ortiz Salinas, integrante de la LXIV Legislatura del Congreso de la Unión, quien señala en el respectivo instrumento, en el Capítulo III. Reglas especiales en materia escolar, lo siguiente:

“Artículo 43. Los mecanismos alternativos en materia escolar serán proporcionados, preponderantemente, por personal adscrito a las instituciones educativas públicas o privadas, quienes tendrán por objeto abordar los conflictos escolares en los planteles escolares bajo la modalidad de mediación de pares y equipos de mediación.

Artículo 44. Los mecanismos alternativos en materia escolar se regirán bajo los principios establecidos en la presente Ley, así como los de máxima protección e interés superior de la niñez.

⁵⁰ Idem Págs. 28, 29 y 30.

Artículo 45. Los mecanismos alternativos en materia escolar se instrumentan como una forma pacífica y colaborativa de abordar los conflictos que surgen de las interacciones y transacciones que se generan en las actividades educativas, y podrán realizarse cuando existan conflictos entre alumnos, maestros y alumnos, y entre padres de familia y maestros.

Artículo 46. Las instituciones educativas públicas y privadas deberán contar con personal docente o administrativo y población estudiantil con capacitación en materia de mecanismos alternativos, por parte de los Institutos o de los Centros de Solución de Controversias, o de las instituciones educativas con la respectiva validación por parte de los institutos.

Artículo 47. Las autoridades en materia de educación, tanto en el orden federal como local, deberán promover los mecanismos alternativos en materia escolar en todos los niveles de educación básica, así como en los niveles técnico superior y de licenciatura.

Artículo 48. Las instituciones educativas podrán contar con sus respectivos programas públicos u organizacionales, con la finalidad de instrumentar las siguientes modalidades de mediación escolar:

- I. Mediación en pares: procedimiento en el que dos o más estudiantes involucrados en un conflicto se reúnen en un entorno privado, seguro y confidencial para resolverlo con la ayuda de un mediador o una mediadora, también estudiante, y
- II. Equipos de mediación: procedimientos de mediación instrumentados por personal docente, administrativo, y madres y padres de familia o de quienes ejerzan la representación de las y los estudiantes menores de dieciocho años, de los planteles escolares que podrán aplicarse para aquellas controversias que surjan entre cualesquiera de los anteriores con estudiantes.

Las instituciones educativas acondicionarán espacios adecuados para realizar los procedimientos de mecanismos alternativos en materia escolar.

Artículo 49. Las instituciones educativas adecuarán sus planes de estudio para incluir temas relacionados a la colaboración, la negociación, la empatía, la solución pacífica de conflictos y la cultura de paz, así como la capacitación en materia de mediación escolar que se realizará de conformidad con los lineamientos que defina y emita el Comité Nacional con apoyo de la Secretaría de Educación Pública.”⁵¹

En mi opinión, es acertado establecer la difusión y promoción de la mediación escolar en todos los niveles educativos. Así como también considero de vital importancia establecer y especificar en La Ley General, los espacios que serán destinados dentro de las aulas, para llevar a cabo el proceso de mediación, incluso la premediación que consiste en la entrevista inicial con los mediados.

También opino que es muy acertado hacer hincapié en que los planes de estudio deben contener materias sustanciales de la mediación como un método de resolución pacífica de los conflictos, en todos los niveles educativos.

3.13.- Jurisprudencias en materia del Interés Superior de la infancia.

Pero, ¿qué es el interés superior del menor?: “Es precisamente la atención que el Estado debe proporcionar a la infancia para el efecto de garantizar su desarrollo integral, tanto físico como emocional, que les permita alcanzar la edad adulta y una vida sana”. ⁵²

El principio del interés superior de la niñez, está previsto en el artículo 4º constitucional, que establece que: el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes y

⁵¹ Idem, Pág. 30.

⁵² Vázquez Chávez, Martha Imelda, “Alcances del Término Interés Superior del Menor”, <http://www.poderjudicial-gto.gob.mx/pdfs/2517.pdf>.

el ejercicio pleno de sus derechos deben ser criterios rectores en la elaboración de normas y en su aplicación.

Todas las autoridades deben garantizar que en todos los asuntos, decisiones y políticas públicas en las que se les involucren, niños, niñas y adolescentes cuenten con el disfrute y goce de todos sus derechos humanos, especialmente de aquellos que permitan su óptimo desarrollo.

En el ámbito jurisdiccional, es un criterio orientador para interpretar cualquier norma que tenga que aplicarse a un menor o que pueda afectar sus intereses, debiendo proteger al menor y sus derechos previstos en la Constitución, tratados internacionales y leyes de protección de la niñez. El juez, debe tomar en cuenta las características del caso en concreto, debiendo dar preferencia a los intereses del menor.

En el presente trabajo se harán mención de algunas jurisprudencias en la materia, y son las siguientes:

DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES. EL INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR SE ERIGE COMO LA CONSIDERACIÓN PRIMORDIAL QUE DEBE DE ATENDERSE EN CUALQUIER DECISIÓN QUE LES AFECTE.

El artículo 2, segundo párrafo, de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes prevé que el "interés superior de la niñez deberá ser considerado de manera primordial en la toma de decisiones sobre una cuestión debatida que involucre niñas, niños y adolescentes"; de ahí que cuando se tome una decisión que les afecte en lo individual o colectivo, "se deberán evaluar y ponderar las posibles repercusiones a fin de salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales". Al respecto, debe destacarse que el interés superior del menor es un concepto triple, al ser: (I) un derecho sustantivo; (II) un principio jurídico interpretativo fundamental; y (III) una norma de procedimiento. El derecho del interés superior del menor prescribe que se observe "en todas las decisiones y medidas relacionadas con el niño", lo que significa que, en "cualquier medida que tenga que ver con uno o varios niños, su interés superior deberá ser una consideración primordial a que

se atenderá", lo cual incluye no sólo las decisiones, sino también todos los actos, conductas, propuestas, servicios, procedimientos y demás iniciativas. Así, las decisiones particulares adoptadas por las autoridades administrativas –en esferas relativas a la educación, el cuidado, la salud, el medio ambiente, las condiciones de vida, la protección, el asilo, la inmigración y el acceso a la nacionalidad, entre otras– deben evaluarse en función del interés superior del niño y han de estar guiadas por él, al igual que todas las medidas de aplicación, ya que la consideración del interés superior del niño como algo primordial requiere tomar conciencia de la importancia de sus intereses en todas las medidas y tener la voluntad de dar prioridad a esos intereses en todas las circunstancias, pero sobre todo cuando las medidas tengan efectos indiscutibles en los niños de que se trate.

INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR. SU CONFIGURACIÓN COMO CONCEPTO JURÍDICO INDETERMINADO Y CRITERIOS PARA SU APLICACIÓN A CASOS CONCRETOS.

Resulta ya un lugar común señalar que la configuración del interés superior del menor, como concepto jurídico indeterminado, dificulta notablemente su aplicación. Así, a juicio de esta Primera Sala, es necesario encontrar criterios para averiguar, racionalmente, en qué consiste el interés del menor y paralelamente determinarlo en concreto en los casos correspondientes. Es posible señalar que todo concepto indeterminado cabe estructurarlo en varias zonas. Una primera zona de certeza positiva, que contiene el presupuesto necesario o la condición inicial mínima. Una segunda zona de certeza negativa, a partir de la cual nos hallamos fuera del concepto indeterminado. En tercer y último lugar la denominada zona intermedia, más amplia por su ambigüedad e incertidumbre, donde cabe tomar varias decisiones. En la zona intermedia, para determinar cuál es el interés del menor y obtener un juicio de valor, es necesario precisar los hechos y las circunstancias que lo envuelven. En esta zona podemos observar cómo el interés del menor no es siempre el mismo, ni siquiera con carácter general para todos los hijos, pues éste varía en función de las circunstancias personales y familiares. Además, dicha zona se amplía cuando pasamos -en la indeterminación del

concepto- del plano jurídico al cultural. Por lo anterior, es claro que el derecho positivo no puede precisar con exactitud los límites del interés superior del menor para cada supuesto de hecho planteado. Son los tribunales quienes han de determinarlo moviéndose en esa "zona intermedia", haciendo uso de valores o criterios racionales. En este sentido, es posible señalar como criterios relevantes para la determinación en concreto del interés del menor en todos aquellos casos en que esté de por medio la situación familiar de un menor, los siguientes: a) se deben satisfacer, por el medio más idóneo, las necesidades materiales básicas o vitales del menor, y las de tipo espiritual, afectivas y educacionales; b) se deberá atender a los deseos, sentimientos y opiniones del menor, siempre que sean compatibles con lo anterior e interpretados de acuerdo con su personal madurez o discernimiento; y c) se debe mantener, si es posible, el statu quo material y espiritual del menor y atender a la incidencia que toda alteración del mismo pueda tener en su personalidad y para su futuro. Asimismo, es necesario advertir que para valorar el interés del menor, muchas veces se impone un estudio comparativo y en ocasiones beligerante entre varios intereses en conflicto, por lo que el juez tendrá que examinar las circunstancias específicas de cada caso para poder llegar a una solución estable, justa y equitativa especialmente para el menor, cuyos intereses deben primar frente a los demás que puedan entrar en juego, procurando la concordancia e interpretación de las normas jurídicas en la línea de favorecer al menor, principio consagrado en el artículo 4o. constitucional.

INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR. SU CONCEPTO.

En términos de los artículos 4o., párrafo octavo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño, ratificada por México y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 1991; y 3, 4, 6 y 7 de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, los tribunales, en todas las medidas que tomen relacionadas con los menores, deben atender primordialmente al interés superior del niño; concepto que interpretó la Corte Interamericana de Derechos Humanos (cuya competencia contenciosa aceptó el Estado Mexicano el 16 de diciembre de 1998) de la siguiente

manera: "la expresión 'interés superior del niño' ... implica que el desarrollo de éste y el ejercicio pleno de sus derechos deben ser considerados como criterios rectores para la elaboración de normas y la aplicación de éstas en todos los órdenes relativos a la vida del niño".

INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO. FUNCIÓN EN EL ÁMBITO JURISDICCIONAL.

En el ámbito jurisdiccional, el interés superior del niño es un principio orientador de la actividad interpretativa relacionada con cualquier norma jurídica que tenga que aplicarse a un niño en un caso concreto o que pueda afectar los intereses de algún menor. Este principio ordena la realización de una interpretación sistemática que, para darle sentido a la norma en cuestión, tome en cuenta los deberes de protección de los menores y los derechos especiales de éstos previstos en la Constitución, tratados internacionales y leyes de protección de la niñez. Cuando se trata de medidas legislativas o administrativas que afecten derechos de los menores, el interés superior del niño demanda de los órganos jurisdiccionales la realización de un escrutinio mucho más estricto en relación con la necesidad y proporcionalidad de la medida en cuestión.

INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR. LA OPINIÓN DE UN MENOR EXPRESADA EN UN PROCESO JURISDICCIONAL DEBE SER CUIDADOSAMENTE VALORADA A FIN DE EVITAR QUE SEA MANIPULADA.

De la interpretación de los artículos 4o., párrafo noveno, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño, se desprende la obligación del Estado de velar por el principio del interés superior del menor, garantizando de manera plena el derecho a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que puedan afectarle, teniéndose debidamente en cuenta sus opiniones en función de su edad y madurez. En ese sentido, el juzgador deberá ser especialmente cuidadoso al valorar tanto la opinión del menor como el resto del material probatorio en los asuntos que dirimen aspectos que afectan los derechos de menores, ya que en ocasiones éstos expresan una opinión que puede estar manipulada o alienada y podrían vulnerarse con suma facilidad los derechos

del menor que precisamente se pretenden proteger, por lo que debe analizarse en conjunto tanto lo expresado por el menor, así como las demás circunstancias que se presenten en el caso.

INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR. EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS MENORES DE EDAD A PARTICIPAR EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AFECTEN SU ESFERA JURÍDICA INVOLUCRA UNA VALORACIÓN DE PARTE DEL JUEZ.

El artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño establece el derecho de los menores de edad a participar efectivamente en los procedimientos jurisdiccionales que los afectan y a dar su opinión de tal modo que pueda tener influencia en el contexto de la toma de decisión judicial que resuelva sobre su vida y sus derechos. Sin embargo, su participación no constituye una regla irrestricta, pues asumir tal rigidez implicaría dejar de lado las condiciones específicas que rodean a los niños en casos particulares, lo que podría ir en detrimento de su interés superior. En este sentido, tanto al evaluar de oficio la participación de los menores de edad como al analizar la conveniencia de la admisión de su declaración o testimonio ofertada por las partes, el juez debe evitar la práctica desmedida o desconsiderada del derecho, lo que podría acontecer si sus derechos no forman parte de la litis del asunto, si el menor ha manifestado su deseo de no intervenir o hacerlo a través de sus representantes, si se pretende entrevistarlos más veces de las necesarias, o si de cualquier manera pudiera ponerse en riesgo su integridad física o psíquica. Ahora bien, esta sujeción a valoración judicial de la participación de los menores de edad en los procedimientos jurisdiccionales no debe ser jamás leída como una barrera de entrada, sino como el mecanismo que da cauce a su derecho. La premisa para el juzgador debe ser procurar el mayor acceso del niño, en la medida de lo posible, al examen de su propio caso. Por ende, la excepción debe estar debidamente fundada y motivada, previendo que dicha decisión puede ser impugnada y remitida a un nuevo examen jurídico por los tribunales de alzada y los jueces de amparo.

3.14.- La mediación y el Derecho a la paz, como Derecho Humano.

“La paz comienza en el pensamiento de los hombres”. Así comienza la carta de las Naciones Unidas proclamando el año 2000 como el año internacional de la paz.⁵³

La mediación, como instrumento del poder judicial, entre muchas otras ventajas tiene la de alcanzar la justicia social, es decir, las partes enfrentadas tienen la posibilidad de encararse y resolver sus conflictos, por ellos mismos, con sus propios medios y con sus propias propuestas, optando por desistirse de procedimientos jurisdiccionales. Ésta situación, alienta a los justiciables a obtener por sus propios esfuerzos, soluciones a sus conflictos, legitimándolos, y otorgándoles el protagonismo que merecen, circunstancia que no sería viable por la vía legal, ya que es el abogado y el juez, quienes llevan la batuta; esto no quiere decir, de ninguna manera, que la labor de los juristas no se reconozca, ni se desvalore, simplemente, es entender, que hay muchos casos en los cuales, la gravedad del asunto, no requiere de éstas instancias, y en consecuencia, se desahoga el tribunal, y el abogado se forma en mediador más que en abogado pleitista.

La mediación desde un plano de justicia social y en consecuencia, en un plano de derecho humano, se analiza no solamente desde las personas que arreglan sus desavenencias, por medio de mecanismos alternos, flexibles, económicos, confidenciales, imparciales, equitativos, creados por el Estado, sino también con la unión de intereses comunes para poder lograr una conciencia social, desde el punto de vista que el estado no es el encargado primario para resolver los conflictos, ya que los conflictos son de las personas y sin en ellos se crean, ellos tienen la mejor respuesta para resolverlos.

La paz como aspiración y necesidad humana significa no sólo una disminución de todo tipo de violencia, sino una condición indispensable para que los conflictos

⁵³ Naciones Unidas, Asamblea General. 6 de octubre de 1999, *Declaración sobre una Cultura de Paz*. En el 2do considerando cita: “...es en las mentes de los hombres donde deben erigirse los baluartes de la paz”.

puedan ser transformados creativamente y de forma no violenta.

La estrategia, que, desde nuestra perspectiva, se requiere para llegar a la paz, es comprender que la paz no solamente es una meta, sino principalmente, es la flecha que conduce a esa meta. Es un proceso que permitirá a los seres humanos, reprogramarnos para mejorar nuestros niveles de respeto, tolerancia, ayuda y consideración mutua, para alcanzar una convivencia social armónica, traducida en paz.

Y sin duda la educación juega un papel fundamental en el camino hacia una cultura de paz; sin embargo, existe la urgente necesidad de humanizar la educación, a través del desarrollo de habilidades socio-cognitivas, desde la primera infancia, que permitan al ser humano, potencializar sus capacidades de interacción asertiva, resiliente y no violenta ante los demás. En este sentido, el artículo 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, señala que “la educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento a la paz”.⁵⁴

“La mediación no sólo busca el arreglo del conflicto específico por el cual las partes acuden con el mediador; sino que pretende promover el crecimiento humano y despertar, estimular, promover, las potencialidades personales de los involucrados en el problema, de tal manera que la solución del conflicto viene por añadidura. Y no sólo de ese conflicto, sino de las soluciones de los que seguramente seguirán presentándose en el futuro.”⁵⁵

⁵⁴Organización de Naciones Unidas, “Paz, Dignidad e igualdad en un planeta sano”, <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.

⁵⁵ ÁVILA FÉLIX, Juan Manuel. *Mediación política, una necesidad del México actual*. 1ª ed., edit. Universidad de Sonora, 2006, pág. 28.

IV.- CUARTA PARTE. MEDIACIÓN.

4.1.- Definición legal de Mediación.

La Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para la Ciudad de México tiene tres conceptos de mediación, a saber: En el artículo 1º, otra en el artículo 2º fracción X y otra en el artículo 3º.

A continuación, estudiaremos estas tres definiciones por separado y veremos sus elementos, para analizarlos detenidamente.

Iniciamos con el artículo 1º de la ley, el cual a manera de introducción establece que las disposiciones de la Ley de Justicia Alternativa son de orden público y de interés general. En segundo lugar, señala que es propósito de la Ley reglamentar los párrafos cuarto del artículo 17 y sexto del artículo 18 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Una vez señalado lo anterior, el precepto entra a la definición de mediación, y define textualmente a la mediación de la siguiente manera:

“Artículo 1º... Regular la mediación como un método de gestión de conflictos para la solución de controversias entre particulares cuando estas recaigan sobre derechos de los cuales pueden aquellos disponer libremente, sin afectar el orden público, basado en la autocomposición asistida.”⁵⁶

En la anterior definición encontramos seis puntos básicos:

1. Método de gestión de conflictos. La mediación forma parte de los mecanismos alternativos de solución de controversias, mejor conocidos como MASC.

⁵⁶ H. Asamblea Legislativa del Distrito Federal, *Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México*, 2008, Artículo 1º, <http://cgservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/r171503.htm>.

2. Para la solución de controversias. En este sentido, la mediación aparece cuando se presenta un conflicto.
3. Entre particulares. La mediación es un proceso que se realiza entre personas físicas y no entre personas jurídico-colectivas.
4. Sobre derechos disponibles. Es decir, la mediación procede sobre derechos que tienen un contenido patrimonial; es decir los que son susceptibles de ser valorados económicamente y sobre aquellos que, no siendo necesariamente patrimoniales, pueden ser objeto de libre disposición.
5. Sin afectar el orden público. Es decir, sin afectar las condiciones fundamentales de vida social instituida en una comunidad jurídica.
6. Basado en la autocomposición asistida. La mediación es conducida por un tercero quien no tiene poder de decisión en la solución, sino que son los propios mediados, los que buscan y construyen sus acuerdos. El mediador asiste como puente de comunicación y como experto en el manejo de conflictos.

Pasemos ahora a estudiar el artículo 2º fracción X que establece lo siguiente:

“Artículo 2º.- Para los efectos de esta ley, se entiende por: ...

Fracción X Mediación: Procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, a las cuales se les denomina mediados buscan y construyen una solución satisfactoria a la misma, con la asistencia de un tercero imparcial llamado mediador.

En esta definición tenemos que destacar cuatro puntos esenciales, a saber:

1. Procedimiento voluntario.
2. Por el cual dos o más personas involucradas en una controversia.
3. Buscan y construyen una solución satisfactoria a la misma.
4. Con la asistencia de un tercero imparcial llamado mediador.

En este orden de ideas, señala en el artículo 2º que se entiende por acuerdo, ya que el conjunto de acuerdos a los que lleguen los mediados formarán el clausulado del convenio de Mediación, razón por la cual lo presentamos: “Solución consensuada que construyen los mediados para cada uno de los puntos controvertidos de un conflicto, durante el desarrollo de la mediación y con la finalidad de resolverlo satisfactoriamente. El conjunto de acuerdos forma el clausulado del convenio que aquellos suscriben”.⁵⁷

La Ley señala también el objetivo de la mediación en el artículo 3º que señala lo siguiente:

“La mediación tiene como objetivo fomentar una convivencia social armónica, a través del diálogo y la tolerancia, mediante procedimientos basados en la prontitud, la economía y la satisfacción de las partes.

La mediación, como método de gestión de conflictos, pretende asimismo evitar la apertura de procesos judiciales de carácter contencioso y poner fin a los ya iniciados.”⁵⁸

La mediación, en éste orden de ideas, se entiende como un método de solución de conflictos basado en una filosofía: ganar-ganar; en la que todas las personas enfrentadas desarrollen, a lo largo del proceso, habilidades comunicativas positivas y actitudes receptivas para alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio, con la guía de un tercero imparcial denominado mediador, experto en el manejo de conflictos; con el fin de des escalar el conflicto y propiciar el diálogo constructivo, que genera la construcción de acuerdos mutuamente satisfactorios y duraderos.

⁵⁷ H. Asamblea Legislativa del Distrito Federal, *Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México*, 2008, Artículo 2º, <http://cgsservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/r171503.htm>.

⁵⁸ ÍDEM.

4.2.- Materias establecidas en la Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal hoy Ciudad de México.

En la Ciudad de México se encuentran establecidas en la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, las siguientes materias: **familiar, civil-mercantil, justicia para adolescentes y penal.**

Sin embargo, en la República Mexicana ha sido tal el auge de la Mediación, que encontramos la mediación en las siguientes áreas:

- Mediación pública y privada.
- Mediación y Derechos Humanos.
- Mediación policial.
- Mediación laboral.
- Mediación en créditos y cobranza social en el INFONAVIT.
- Mediación condominal.
- Mediación en sede notarial.
- Mediación escolar.
- Mediación energética.
- Mediación y Derecho colaborativo.
- Mediación y bioética.
- Mediación transfronteriza.
- Mediación en créditos financieros y bancos.
- Mediación virtual y los ODR.
- Mediación comunitaria.
- Mediación en el deporte.
- Mediación en materia fiscal.
- Mediación vecinal.
- Mediación ante la administración pública federal.
- Mediación y la perspectiva de género y la no discriminación.
- Mediación sanitaria.

- Mediación y Derechos de autor.
- Mediación en el ámbito médico.
- Mediación indígena.
- Mediación social.
- Mediación penitenciaria.
- Mediación en sustracción de menores.
- Mediación ambiental.
- Mediación comunitaria.

4.3.- Principios rectores de la Mediación establecidas en la Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal hoy Ciudad de México.

La Ley de Justicia Alternativa para el Distrito Federal, hoy Ciudad de México, en el artículo 8 establece como principios rectores de la mediación:

I. Voluntariedad: La participación deberá ser por propia decisión, libre y auténtica.

II. Confidencialidad: La información generada por las partes durante la mediación no podrá ser divulgada.

III. Flexibilidad: La mediación carecerá formalismos, ya que parte de la voluntad de los mediados.

IV. Neutralidad: Deberán mantener a ésta exenta de juicios, opiniones y prejuicios propios (no criticar, no juzgar y no sancionar) respecto de los mediados, que puedan influir en la toma de decisiones.

V. Imparcialidad: Los mediadores que conduzcan la mediación deberán mantener a ésta libre de favoritismos, inclinaciones o preferencias personales, que impliquen la concesión de ventajas a alguno de los mediados.

VI. Equidad: Los mediadores propiciarán condiciones de equilibrio entre los mediados, para obtener acuerdos recíprocamente satisfactorios.

VII. Legalidad: La mediación tendrá como límites la voluntad de las partes, la ley, la moral y las buenas costumbres.

VIII. Economía: El procedimiento deberá implicar el mínimo de gastos, tiempo y desgaste personal.

En algunas entidades federativas existen, además, otros principios como la honestidad, la buena fe, la veracidad, la oralidad e intervención mínima, consentimiento informado, el profesionalismo, la protección a los más vulnerables, rapidez, autonomía de la voluntad, celeridad, simplicidad, independencia, seguridad jurídica, formalidad, la gratuidad, la ejecutoriedad, entre otros.

Los principios rigen la actuación del mediador, y en este caso, la actuación del mediador escolar.

4.4.- Procedimiento de Mediación establecido en la Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal hoy Ciudad de México.

Para desarrollar este capítulo, citaremos la normatividad que regula la mediación en la Ciudad de México.

El artículo 30 de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, señala como etapas del procedimiento de mediación las siguientes:

I. Inicial:

a) Encuentro entre el mediador y sus mediados;

- b) Recordatorio y firma de las reglas de la mediación y del convenio de confidencialidad;
- c) Indicación de las formas y supuestos de terminación de la mediación;
- d) Firma del convenio de confidencialidad; y
- e) Narración del conflicto.

II. Análisis del caso y construcción de la agenda:

- a) Identificación de los puntos en conflicto;
- b) Reconocimiento de la corresponsabilidad;
- c) Identificación de los intereses controvertidos y de las necesidades reales generadoras del conflicto;
- d) Atención del aspecto emocional de los mediados;
- e) Listado de los temas materia de la mediación; y
- f) Atención de los temas de la agenda.

III. Construcción de soluciones:

- a) Aportación de alternativas;
- b) Evaluación y selección de alternativas de solución; y
- c) Construcción de acuerdos;

IV. Final:

- a) Revisión y consenso de acuerdos; y
- b) Elaboración del convenio y, en su caso, firma del que adopte la forma escrita.

A continuación, explicaré cada una de las etapas:

El artículo 30 de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, señala como etapas del procedimiento de mediación las siguientes:

I. Primera etapa.

Inicial: a través del análisis del caso

En nuestra opinión, existen tres elementos indispensables para mediar:

- Capacidad negociadora.
- Disposición y voluntariedad.

- Que no exista violencia.

Nosotros a esta etapa la identificamos como la **premediación**.

Premediación (solicitante):

Esta etapa es muy importante, ya que el mediador se entrevista con el solicitante del servicio de mediación, para saber cuál es el motivo por el cual lo solicita. En ésta reunión, que puede ser individual, en el caso en que sólo asista uno de los mediados o puede ser conjunta, en el caso de que ambos mediados asistan; el mediador explica ampliamente en qué consiste el procedimiento, cuáles son las ventajas y las reglas que deben prevalecer durante todo el proceso, los alcances y efectos de los acuerdos alcanzados durante la mediación, así como las formas de terminación, las sanciones y las obligaciones y derechos de cada uno de los mediados y del mediador.

A continuación, el mediador hace entrega de una invitación al solicitante, para que la entregue, por sí o por conducto de otra persona, la invitación al otro mediado a fin de que éste último asista con el mediador a una entrevista que fijarán de común acuerdo el mediador y el invitado, para realizar el mismo proceso anteriormente descrito.

A diferencia del juez, que hace entrega de una notificación, el mediador hace entrega de una invitación, a la persona que va a solicitar el servicio de mediación, para que se la haga llegar a la persona con la que quiere entablar un diálogo, esto con el fin de facilitar la comunicación y no complicarla... el invitado no es visto como un presunto culpable..., sino como un invitado.

El éxito de la premediación es conocer si los mediados cumplen sus expectativas con la mediación. Es una labor muy sensible del mediador poder darles la explicación de las ventajas, bondades y beneficios de acudir a este procedimiento, así como la invitación a los mediados a través de un lenguaje, sencillo, claro y amable. La invitación se entrega en un sobre cerrado, que se le entrega al otro

mediado, que una vez que acepte la invitación, llama y se informa del procedimiento.

Premediación (invitado):

En igualdad de circunstancias, por principio de equidad, el mediador le concede el mismo tiempo para la entrevista inicial tanto al mediado solicitante como al solicitante invitado.

Si el invitado decide acudir, el trato del mediador debe de ser con mucho detenimiento para sensibilizarlo, es muy importante aclarar que no hay que convencerlos de que la mediación es lo que le va a funcionar, sino que, a través de esta sensibilización, se debe transmitir para que los mediados lo perciban como una oportunidad valiosa para salir del problema que le aqueja.

Sesión conjunta:

En esta etapa se lleva a cabo lo siguiente:

- a) Encuentro entre el mediador y sus mediados;

La intervención de los mediados es muy importante. En esta etapa, los mediados responden a la pregunta: ¿cuál es el motivo que los trajo a mediación?; y en igualdad de circunstancias, por principio de equidad el mediador les concede a ambos mediados la oportunidad de comenzar a hablar primero, tanto a uno como a otro.

¿Es viable la intervención de los abogados?: Los mediados están a lo que les dicen sus abogados, pero es difícil el arreglo puesto que los mediados no son los protagonistas de su conflicto, y consecuentemente de la solución. Es fundamental que los mediados estén previamente asesorados por sus abogados, es decir, la participación tanto de los abogados como de los mediadores van de la mano, sin embargo, la participación de los primeros, a nuestro parecer debe estar en otro

espacio, no dentro del ámbito del diálogo, dentro del proceso de mediación ya que el diálogo se trunca, y vienen las malas percepciones.

Sin embargo, el mediador debe estar apegado a la legalidad, y debe cuidar que los acuerdos a los que lleguen los mediados sean equitativos, apegados a la ley, a la moral y a las buenas costumbres.

Para Moore, el mediador generalmente estructurará el tiempo, para su formulación inaugural, que es una descripción de lo que vendrá, y enuncia las ventajas de realizar un discurso de apertura efectivo:

- “Afirma las reglas básicas y el papel del mediador en la audiencia;
- Establece el control sobre la audiencia;
- Permite poner cómoda a la gente;
- Transmite a las partes el sentimiento de que el mediador es una persona segura de sí misma y hábil, y por lo tanto les sugiere que pueden confiar tanto en el consumo en el proceso;
- Sirve para reconciliar las expectativas contradictorias acerca de lo que las partes creen que podrá obtener a través de la mediación y la realidad de la misma.⁵⁹

b) Recordatorio y firma de las reglas de la mediación y del convenio de confidencialidad; firma del acuerdo de aceptación del servicio de mediación, firma de la manifestación de la libre voluntad del solicitante y del invitado, firma del escrito de autonomía del mediador, y firma del convenio de honorarios;

c) Explicación de los efectos del convenio de mediación; y

d) La indicación de las formas y supuestos de terminación de la mediación.

e) Narración del conflicto.

⁵⁹ Moore, Christopher, *El proceso de mediación, Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Buenos Aires, Argentina, 1995, págs. 120.

En esta etapa se averigua la generación del conflicto: saltan a la luz las percepciones (yo creo o yo pensé), es natural, es lo que esperaba y de un mismo hecho se dan cuenta que cada uno ve el conflicto de manera distinta.

II. Segunda etapa:

a) Análisis del caso y construcción de la agenda:

Para el autor Enrique Pérez Rico, la agenda es un plan de acciones a seguir sobre temas determinados, la conforma un ser de anotaciones que realiza el mediador; dichas anotaciones contienen información proporcionada por las partes o por información producto de las preguntas realizadas por el especialista en la fase de la identificación del conflicto..., su utilidad estriba en acotar el conflicto, tomando en consideración, entre otros aspectos: ansiedad, incertidumbre ⁶⁰

b) Identificación de los puntos en conflicto: El mediador a través de sus herramientas y habilidades, logra la reflexión de los mediados respecto a cuál es el verdadero motivo de desencuentro para encaminarlos hacia la solución del mismo.

c) Reconocimiento de la corresponsabilidad.

El Mediador como agente de realidad, ayuda a concientizar lo que cada uno de los mediados ha tenido de responsabilidad en la generación del conflicto y en la solución del mismo. Las cosas no pueden ser exactamente como ellos quisieren.

d) Identificación de los intereses controvertidos y de las necesidades reales generadoras del conflicto.

e) Atención del aspecto emocional de los mediados.

f) Listado de los temas materia de la mediación.

g) Atención de los temas de la agenda.

III. Tercera etapa:

⁶⁰ Pérez Rico, Enrique, Mediación escolar, pág. 54.

- a) Construcción de soluciones: A diferencia de la conciliación, en donde el conciliador propone, los mediados: a través de la reflexión, crean una “lluvia de ideas”, propuestas y alternativas de solución.
- b) Aportación de alternativas: Cada uno de los mediados es escuchado respecto a las diferentes alternativas, orientándolos hacia alternativas viables, posibles, reales, duraderos, etc.
- c) Evaluación y selección de alternativas de solución: El mediador enlista las opciones de solución y conforme a las necesidades de los mediados, ellos mismos decidirán cuál o cuáles de todas son las que a su parecer, satisfacen sus intereses y necesidades.
- d) Construcción de acuerdos.

IV. Cuarta etapa:

- a) Revisión y consenso de acuerdos:
- b) Elaboración del convenio y, en su caso, firma del que adopte la forma escrita.

La Ley de Justicia Alternativa concluye el proceso hasta esta etapa, sin embargo, considero importante estudiar las dos siguientes etapas:

V. Quinta etapa:

- a) Registro del convenio de Mediación: el Convenio suscrito por los mediados, para obtener el carácter de cosa juzgada, debe ser inscrito en el Centro de Justicia Alternativa dentro de los 30 días siguientes a su firma, e inscrito en el Registro Público de la Propiedad para que el convenio surta efecto contra tercero.

VI. Sexta etapa:

- a) Seguimiento y Re-Mediación: La labor del mediador, en mi opinión, es dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos entre los mediados, porque, aunque una mediación es exitosa porque el mediador logra que los mediados cumplan de

manera voluntaria sus acuerdos en tiempo y forma, por su propia satisfacción, dar compañía a los mediados en la etapa del cumplimiento del convenio, genera confianza en ellos mismos y al mediador.

b) Pos-Mediación. El perdón. Esta etapa la considero muy importante, puesto que el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el convenio, generaran bienestar en cada uno de los mediados, sin embargo, el perdón permite reestablecer las relaciones y/o en su caso, el tejido social, evitando en el futuro, nuevos desencuentros o enfrentamientos.

4.5.- Definición de Mediación escolar.

La mediación escolar, según al autor Funes (2000) enfatiza en que la mediación escolar consiste en:

La negociación colaborativa, en la que una tercera persona, el mediador, ayuda a las partes implicadas en un conflicto a buscar una solución, favoreciendo la comunicación y creando la capacidad de resolución de conflictos, ya que los protagonistas del conflicto son los que elaboran las soluciones de forma conjunta. Los mediadores no dan la solución al problema, sino que ayudan a buscarla.

La introducción de técnicas y habilidades para la transformación de conflictos en el marco escolar, demuestra que hay interés por una pedagogía comprometida, fomentando la paz en la cultura. Propiciar en el ámbito escolar espacios y estructuras que den lugar a procesos de mediación, negociación, y alentar las actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo más que de violencia o destrucción, representa una nueva visión de la educación.

4.6.- Antecedentes de la Mediación escolar.

“La mediación escolar surge en la década de los 70´s en los Estados Unidos”.⁶¹ El objetivo era enseñar a niños y jóvenes, habilidades para resolver sus conflictos de

⁶¹ Torrego, Seijo, Juan Carlos, *Modelos de regulación de la convivencia*, Madrid, España, 2001, pág.32.

forma dialogada, para ello los profesores comenzaron a incorporar a la mediación en sus clases. La mayoría de estos esfuerzos por incluir la mediación escolar era aislada y carecían de credibilidad.

“En los años 80’s en este país comenzaron a coordinarse los esfuerzos y fue en el año de 1981 cuando se fundó el programa denominado “Educadores para la Responsabilidad Social” formado por padres y educadores, que buscaban vías para que la educación, ayudara a prevenir la guerra nuclear... Los precedentes actuales de la mediación escolar, se remontan hacia 1970. En esa década la administración del presidente Jimmy Carter inició los primeros centros de mediación vecinal. Eran como programas de mediación comunitaria que permitían a los ciudadanos reunirse y resolver sus conflictos sin necesidad de acudir a los juzgados...en la década de los ochenta, algunos programas de mediación comunitaria se aplicaron a la escuela, enseñando a los estudiantes a mediar en los conflictos de sus compañeros. La transferencia de la comunidad a la escuela se realizó teniendo en cuenta cuatro principios:

1. El conflicto es una ocasión para aprender y crecer como.
2. El conflicto es algo inevitable en la vida; por eso, es tan educativo como aprender matemáticas o cualquier asignatura;
3. Los alumnos pueden resolver sus conflictos con ayuda de otros compañeros;
4. Enseñar a los estudiantes conflictivos a resolverlos, es el mejor método para prevenir futuros conflictos.

Siguiendo estos cuatro principios, se han desarrollado muchos programas. En primer lugar, se debe mencionar el de los cuáqueros que son los primeros en introducir la gestión de conflictos en la escuela de Estados Unidos. Su experiencia comienza en 1972 en Nueva York. En éste época todavía no se habla de mediación, sino de gestión de conflictos por medios no violentos.

Un segundo programa, quizá el más famoso, es el programa de gestión de conflictos de la Ciudad de San Francisco, California, este programa es fruto de la colaboración

entre los centros de mediación comunitaria y la escuela. Inspira la mayoría de las aplicaciones de gestión de conflictos en las escuelas.

Un tercer programa de interés es el desarrollado por la Universidad de Minnesota en 1972, uno de los objetivos fundamentales de este programa es crear una relación positiva entre los estudiantes, un cuarto ejemplo, el de los “Educators for Social Responsibility” en 1981, un grupo de padres y profesores que pretenden prevenir el riesgo de una guerra nuclear a través de la educación.

Un quinto ejemplo de gestión de conflictos en el ámbito escolar surge con el nacimiento, en 1984 de la “Name Association form mediation in Education” (NAME), fundada por un grupo de cincuenta profesores, educadores y mediadores, provenientes de quince Estados. Cuando la NAME nació existían seis programas de gestión de Conflictos en la escuela en Estados Unidos. EN 1995 la NAME se fusiona con la NIDR (Nacional Insitutte for Dispute Resolution) y se convierte en la CRENET (Conflict Resolution Network). Además de éstos hay otros prestigiosos programas en funcionamiento en EE.UU (en la actualidad son más de doscientos), Canadá, Ulser, Nueva Zelanda, Alemania, Francia, etc., y también en países iberoamericanos como Argentina, que ha desempeñado un papel muy activo en este campo, dentro de las culturas de origen hispano. En España comienza esta experiencia educativa el país Vasco, alrededor del año 1993; en Cataluña en 1996 y en Madrid hacia 1997.

En México, existe poca experiencia en el tema de mediación escolar, sin embargo existen esfuerzos aislados como en los estados de Nuevo León, Hidalgo, Sonora y en la Universidad Autónoma de México.

En el Estado de Nuevo León se ha incursionado en algunas escuelas primarias para capacitar a los padres de familia, maestros y alumnos en el tema de mediación escolar, lo que ha dado grandes resultados en apoyo de prevenir la violencia en las escuelas. En Hidalgo se han capacitado a más de dos Universidades, las cuales cuentan con Centros de mediación Universitarios, funcionando como mediadores los propios alumnos, estos fueron capacitados por los mediadores del Poder Judicial los cuales ya tienen 5 años en funciones. La Universidad Autónoma de

México, cuenta con un centro de mediación, donde resuelven conflictos al interior de la comunidad educativa.

En Estado de México, cuentan con un proyecto de Mediación escolar desde el año 2010 denominado “programa de atención y prevención de la violencia, por una cultura de paz”.⁶²

4.7.- Objetivos de la Mediación escolar.

La mediación escolar está llamada a convertirse en un proceso fundamental y pronto, de obligado uso, en razón de sus bondades, no sólo porque representa un vehículo para prevenir y/o concluir conflictos escolares satisfactoriamente; sino para el fortalecimiento de una sociedad educada en la cultura de paz y del diálogo.

En este contexto de ideas, lo más importante de este trabajo es concebir a la mediación escolar como un proceso preventivo que pueda evitar ambientes propicios de violencia y enfrentamientos.

La mediación escolar permite abrir más espacios para hablar y plantear caminos para gestionar los problemas.

En su contra, el peligro de aplicarla de un modo superficial, con desconocimiento de lo que es y de las habilidades que requiere e incluso con el peligro real de usarla como un camino para manipular y buscar los intereses de una de las partes.

Lo interesante es asimilar sus bondades y aplicarla adecuadamente a la gestión de los conflictos en el ámbito escolar.

La escuela, como el segundo espacio de socialización más importante después de la familia, se convierte en el reflejo de lo que sucede en la sociedad, por lo tanto, no se encuentra exenta de los conflictos y la violencia, por ello, la importancia de tratar de reducir sus efectos y preparar a las nuevas generaciones para que la rechacen y se interrelacionen en el entorno de una cultura de paz y respeto a los derechos humanos. En resumen, ¿para qué sirve la mediación en etapa preescolar?:

⁶² Sepúlveda, Montaña Isabel, *Mediación escolar, Hacia una educación emocional y pacífica*, México, edit., PORRÚA, 2019, pág. 37 y 38.

Contribuye a evitar la violencia y a promover la convivencia pacífica, a desarrollar y fortalecer la capacidad de diálogo, facilitar las habilidades de expresión, comunicación y comprensión; da la oportunidad de ejercitar un juicio propio, reflexivo y flexible, permite la creatividad, la iniciativa y la toma de decisiones, desarrolla valores, permite el crecimiento personal y la madurez emocional, acerca a los distintos actores del proceso educativo, humaniza la escuela y permite la participación activa de la escuela como agente de paz, fundamentalmente.

V.- QUINTA PARTE. EL MEDIADOR EN EL ÁMBITO PREESCOLAR.

*“Lo que llaman talento
no es más que un arduo y continuo trabajo
realizado correctamente”.*

Winlow Hemer

Si bien en la mediación y en este caso, en la mediación escolar, los mediados asumen un rol preponderante, puesto que ellos serán quienes en definitiva acuerden o no una solución a su conflicto, el papel del mediador es de suma relevancia, ya que será el puente a través del cual, se comunicarán los conflictuados.

El mediador es un especialista en la negociación y construcción de acuerdos, pero el mediador no tiene capacidad para determinar la solución a tomar. Son los mediados los que son dueños del conflicto y, por consiguiente, dueños de su solución.

El mediador deberá estar perfectamente capacitado en técnicas específicas, que ayudan a percibir los intereses y necesidades que guían a los mediados a permanecer en el conflicto.

En este sentido “al tratar la mediación, se hace relevante hablar de los mediadores, que deben pautar su conducta de manera imparcial, independiente, competente, discreta y diligente”.⁶³

Como señala la maestra Isabel Sepúlveda, “un mediador profesional debe ser:

1. Flexible.
2. Tolerante ante el cambio y la diversidad.
3. Responsable.

⁶³ Braga Neto, Adolfo, *Mediación de conflictos en el contexto empresarial in mediación de conflictos. Nuevo paradigma de acceso a la justicia*. Coordinadores Casella, Paulo Borba y Moessa, Edit. Forensen, 2009, pág.133.

4. Empático.
5. Creativo.
6. Asertivo.
7. Neutral e imparcial.
8. Con un gran compromiso social.

Además, señala que el mediador siempre deberá mantener:

1. Actitud colaborativa;
2. Actitud investigadora;
3. Aplicar el proceso metodológico de la mediación;
4. Manejar técnicas de comunicación;
5. Utilizar adecuadamente los instrumentos de apoyo para la conducción del proceso”.⁶⁴

El mediador para cumplir su perfil y profesionalismo, debe ser una persona con las siguientes habilidades:⁶⁵

- ✓ **“Imparcialidad:** desde luego éste es el requisito sine qua non para poder intervenir como tercero en una mediación. La imparcialidad del mediador debe verificarse en dos planos: objetivamente (hacia fuera) no debe mantener relaciones con las partes para que puedan hacerle perder su condición de tal y perjudicar la confiabilidad; subjetivamente (hacia dentro) es necesario que, en todo momento, se mantenga al margen de las influencias de la situación. Debe tener la capacidad de abstenerse de hacer composiciones de lugar sobre las partes, de formarse juicios de valor y de experimentar emociones hacia las partes. Su condición de persona lo inducirá a formarse juicios de valor, pero deberá esforzarse para que éstos no condicionen su servicio.

⁶⁴ Sepúlveda Montaña, Isabel, *Mediación escolar. Hacia una educación emocional y pacífica*, México, edit. Themis, 2015, pág. 113.

⁶⁵ CAIVANO, Roque J, Gobbi Marcelo y Padilla Roberto E. *Negociación y Mediación. Instrumentos apropiados para la abogacía moderna*, Buenos Aires, Argentina, 2006, págs. 217-219.

- ✓ **Capacidad de análisis:** el mediador debe tener la capacidad de analizar la situación y el conflicto. Es preciso que comprenda las razones por las cuales, se llegó al conflicto. No podrá ayudar a que las partes busquen los posibles remedios si ha fallado con el diagnóstico.
- ✓ **Sabe escuchar:** para descubrir los intereses de las partes, es preciso escuchar activamente. Las partes en conflicto inexorablemente transmitirán cosas al mediador: avisos destinados a que comprenda su situación, pistas o claves respecto de cuáles podrían ser las soluciones. No siempre lo harán en forma clara; por el contrario, generalmente esos mensajes vendrán mezclados y confundidos con emociones, temores, reservas. Escuchar lo que las partes le quieren decir no es una tarea sencilla, el mediador tendrá que decodificar el mensaje y captar del cúmulo de información que le brindan, aquellos datos que le permitan ayudar al acuerdo.
- ✓ **Habilidad para expresarse:** la comunicación, cumple un rol fundamentalmente en el proceso de negociación. Como facilitador de esa negociación, el mediador debe saber expresarse verbalmente, por escrito y aun mediante actitudes o gestos.
- ✓ **Creatividad y flexibilidad:** El mediador puede ser un excelente auxiliar de las partes en la explicación de opciones que puedan ser mutuamente satisfactorias. Esta tarea exige del mediador una aptitud no sólo para generar ideas novedosas, sino también para reformular aquellas que en principio no sean viables. La imaginación para encontrar soluciones a los problemas y lograr ampliar la torta del conflicto es una de las virtudes que forman la caja de herramientas del mediador.
- ✓ **Sensibilidad y capacidad de adaptación:** las partes vienen al conflicto con sus propias historias y personalidad, sus valores y sus pautas culturales, que pueden ser muy diferentes de aquellas que tenga el mediador. Si la percepción no es ajustada, pueden confundirse los valores inmodificables de

una parte con lo que puede ser intercambiable, puede inhibirse la capacidad creadora de opciones, por juzgarlas con el filtro de su personal punto de vista.

- ✓ **Estabilidad emocional y paciencia:** los conflictos tienen sus propios tiempos y las partes pueden lograr inicialmente comprometerse con la dinámica de una negociación contractiva. Probablemente, el mediador se encontrará frente a casos en los que la negociación transite al principio, por un juego netamente posicional o con desbordes emocionales. Deberá proporcionar la cuota de serenidad que se necesite y respetar los tiempos que la situación requiera.

- ✓ **Respeto y credibilidad:** el mediador debe lograr que las partes lo respeten, para lo cual a su vez deberá respetarlas. Si bien, por lo general, se coloca la posición uno-abajo⁶⁶, al mismo tiempo mantiene sobre ellas, un cierto ascendiente que le permitirá ser creíble a la hora de evaluar alternativas, introducir criterios de legitimidad o eventualmente sugerir posibles soluciones.

- ✓ **Capacidad de organización y carácter:** el mediador es el organizador del proceso. La mediación nos enfrenta a la paradoja de que quien no tiene poder alguno para decidir, es quien conserva la dirección de los movimientos arriba del escenario.

El mediador escolar deberá emplear además de estas habilidades, diversos mecanismos como lo son:

- a) **Facilitar el proceso.** El mediador ayuda a las partes a avanzar, en las diversas etapas del proceso de mediación, ya sea replanteando el conflicto de forma diferente para crear tendencias positivas, o desviando la atención hacia

⁶⁶ Con esta expresión se ilustra la conveniencia de que el mediador ceda a las partes el protagonismo, haciéndoles sentir que ellas son más importantes, que conocen más el asunto y que son los actores principales de la situación.

áreas de posibles acuerdos. El mediador anima a los mediados a ver los problemas como algo que se comparte; esto les permite a ellos cambiar su punto de vista, toda vez, que, en lugar de buscar culpables, se centran en resolver problemas. El mediador también alienta a las partes a poner en práctica habilidades, como el escuchar activamente durante el proceso de mediación.

- b) **Distinguir posiciones de necesidades.** Generalmente, los mediados necesitarán modificar sus demandas originales para poder resolver un conflicto a través de la mediación. Los mediadores les ayudan a distinguir sus necesidades verdaderas y fundamentales, es decir, aquello que se requiere para poder solucionar el conflicto, porque en muchos casos, los conflictos no avanzan porque no se sabe lo que realmente se quiere, se sienten heridos y quieren ganar, es decir, pierden en ese momento la razón con tal de sentirse ganadores, por lo que hay que guiarlos, para que sepan porque realmente se está teniendo el conflicto, para que puedan solucionarlo.
- c) **Generar opciones.** Aunque la función del mediador no es crear soluciones, sí debe estar preparado para ayudar a los mediados a entender y articular tantas opciones para la solución del conflicto como sea posible. Los mediadores también ayudan a los mediados a evaluar las opciones, así como qué sucederá si no resuelven sus conflictos por medio de la mediación.
- d) **Reconocer el comportamiento humano al negociar.** Aunque todos los individuos son diferentes, existen ciertos principios de comportamiento humano que generalmente operan cuando gente se involucra en una negociación. Entender los siguientes principios, ayuda al mediador a guiar a los mediados, dándose a respetar y otorgándoles poder para que controlen su propio destino.

Algunas veces, los mediados prefieren evitar tomar una decisión. Los mediados pueden acceder prematuramente, pero no resolverán verdaderamente el conflicto, hasta que están psicológicamente preparados para ello; es difícil que los mediados accedan a disculparse, tal vez porque no

saben cómo hacerlo; y generalmente minimizan la importancia de disculparse con otras personas involucradas en el conflicto; los mediados actúan en la mayoría de los casos por su propio interés o del grupo al que pertenecen, aunque a veces no entiendan claramente cuál es en realidad ese interés; pueden comprometerse más fácilmente, si creen que no se les considerará débiles por ceder; y aceptan más fácilmente las decisiones que ellos mismos ayudaron a formular.

- e) **Manejar emociones.** Los asuntos que discuten los mediados durante la mediación, pueden estar muy cargados de emociones. Cuando los mediados revelan sus pensamientos y sentimientos más profundos durante la mediación, generalmente se liberan y pueden involucrarse más activamente en el proceso, y de esa manera, inclinarse con más facilidad hacia una solución. Es por ello que los mediadores animan a las partes a expresar sus emociones sin humillar a la otra parte.

- f) **Mejorar la comunicación.** Entre las muchas barreras que impiden la comunicación están: el enojo, las diferencias culturales, los prejuicios, la ignorancia, el miedo, la ansiedad y el agotamiento. Mejorar la habilidad de los mediados para expresarse y entenderse mutuamente tiene una importancia primordial. Cuando los mediados no se hablan entre sí, o se hablan, pero “no se escuchan”, el mediador interviene para restablecer la comunicación. El mediador puede gestionar que los mediados modifiquen la forma de elegir sus palabras, (por ejemplo, a través del mensaje “yo”, técnica que implica hablar de uno mismo, de los que siente, y piensa y no en lo que pueda llegar pensar el otro, que sería simplemente una interpretación o intuición) en su estilo de comunicarse y en la importancia de demostrar que entienden lo que otros dicen durante la mediación. La comunicación también se puede romper, cuando los mediados tienen diferentes percepciones del significado de los hechos. En estos casos, el mediador puede transmitir información, nueva o traducir el significado de la información en términos nuevos, para ayudarlos a involucrarse en un diálogo constructivo. Ser un

buen profesional de la mediación está relacionado con conocer, interiorizar, cuidar y practicar, no sólo las técnicas, sino las actitudes para una buena comunicación. Como establece Marinés Suárez: “si queremos ser más efectivos en nuestros abordajes, si queremos comprender mejor y más rápido a las personas que están con nosotros en el proceso de mediación, si queremos que nuestras preguntas sean bien entendidas, si queremos trabajar profesionalmente, no podemos obviar reflexionar acerca del único instrumento que utilizamos en la tarea de la mediación: la comunicación.”⁶⁷

En mi opinión se debe adecuar a la edad de los preescolares. Los profesores de mediación escolar deben saber adecuar la enseñanza de la mediación en los adultos a la capacidad e intuición de los niños.

5.1.- El perfil del pequeño Mediador.

*“Cada gota de empatía
riega la flor de la paz”.*

SIMON BARON-COHEN

Siempre se ha expresado la necesidad de educar a los niños, porque son el futuro de los países, pero la educación fundamental, también radica en el poder enfrentar los conflictos de una manera pacífica y comprometida, asumiendo la responsabilidad de sus actos, enseñándoles que cada acto que realicen tiene consecuencias, y pueden solucionarlo colaborativamente con la otra parte, sin llamarle adversario.

⁶⁷ Sepúlveda, Montaña, Isabel, Mediación escolar, hacia una educación emocional y pacífica, México, edit. THEMIS, 2015, pág. 113-118.

5.2.- La labor del pequeño mediador.

*“Si educáramos a los niños,
Mo tendríamos que sancionar a los adultos”.*

PITÁGORAS

La importancia de labor del mediador debe ser comprendida, divulgada y fortalecida por toda la sociedad y en éste sentido, nuestro estimado Director Dr. Raúl Contreras Bustamante, señala lo siguiente: “Nuestra sociedad requiere actores mediadores... y qué mejor que apostar por la formación de personas que, siendo aún menores de edad, aprendan y opten por el diálogo y la conciliación, para que después se transformen en ciudadanos que rechacen la violencia como medio para resolver sus diferencias.”⁶⁸ La labor del alumno mediador, desde su temprana edad, lo beneficia, entre otras muchas ventajas, a:

- “Establecer vínculos de solidaridad y preocupación por sus pares y las situaciones que les acontecen.
- Aprende a negociar.
- Desarrolla la capacidad de diálogo.
- Aprende a trabajar colaborativamente y en equipo.
- Aprende a comunicar ideas y emociones. Orienta a otros en el proceso de la comunicación.
- Desarrolla la capacidad de liderazgo.
- Aprende a sistematizar, planificar, sintetizar y cerrar procesos.
- Desarrolla la empatía y la escucha activa.
- Internaliza valores como el respeto, la tolerancia, el valor de la diversidad y muchos otros.

⁶⁸ Márquez Algara, María Guadalupe, *Mediación escolar, un camino contra la violencia*, México, edit. PORRÚA, 2018, prólogo.

- Aprende a visualizar el conflicto como oportunidad del crecimiento y cambio”.

69

5.3.- El docente mediador.

*“Sembrad en los niños ideas buenas, aunque no las entiendan;
los años se encargarán de descifrarlas en su entendimiento
y de hacerlas florecer en su corazón”.*

MARÍA MONTESSORI

Para que la mediación sea altamente eficaz, se requiere de un personaje principal que ponga en marcha las bondades de este instrumento de resolución de controversias de forma pacífica, es decir, la presencia de un mediador.

El docente dentro de sus habilidades debe ponerse en rol de mediador, un tercero ajeno al conflicto que ayuda al diálogo, que ayuda a negociar a otros de manera pacífica y a su vez, asertiva, entendiéndose la asertividad como la manera de expresar lo que cada uno siente de forma directa, honesta y respetuosa. Pero, ¿cómo hacerlo?, ¿cómo ser un docente mediador?: por ejemplo, en la República Argentina como cita en su libro *Mediación en el mundo*, la maestra Daniela Patricia Almirón, “se accede a la formación básica en mediación y luego el temple y profesionalismo mediador va conformándose por varios factores: capacitación, especialización, ejercicio propiamente dicho. Ese ejercicio incluye la autorreflexión, la supervisión y el compartir con otros mediadores...”⁷⁰

Las personas implicadas en una disputa confían en el rol del mediador y los mediadores contamos con la propia reflexión al respecto.

⁶⁹ Ergas Heller, Sandra, *Mediación educativa, de la teoría a la práctica*, Chile, edit. ANAKARENA, pág. 84.

⁷⁰ ALMIRÓN, Daniela Patricia, *Mediación en el mundo, relatos circulares de casos de mediación en diversas latitudes*, edit. FEN, 2ª ed., Argentina, pág. 13.

Y como nos comparte la maestra Daniela “Se puede conocer perfectamente, manejar y utilizar las herramientas comunicacionales adecuadas, aunque si internamente no se siente y practica lo que se propone, difícilmente se pueda ser creíble y verdaderamente confiable. El ser mediador convoca a exigencias personales ineludibles y estar en mediación convoca a su vez a estar ahí y no en otro lugar...luego, ¿cómo se prepara un mediador para diferentes tipos, clases, o mediaciones de diversa naturaleza? el mediador cuenta con una herramienta poderosa, la pregunta... “Algunas preguntas propuestas: ¿quiero, estoy dispuesto, me siento en condiciones profesionales y emotivas de conducir cualquier clase de mediación?”⁷¹. En este caso, ¿La mediación escolar en etapa preescolar? Esto requiere tiempo, calma y reflexión. Requiere dedicarse.

“La mediadora Jaqueline Morineau, propone el “mediador humanista”, es decir, pensar la mediación de manera humanista y humanitaria. Ella habla precisamente de un modelo de “Mediación Humanista”. Invita a trabajar con nuestro interior, con nuestras propias emociones y energía. Propone que el mediador trabaje con meditación y autoobservación y proponer esto a los mediados. Se trata de un profesional ocupado en su yo interior, no un súper humano, sino un responsable humano con sí mismo.” ... “El mediador que se ocupa de su crecimiento profesional está en condiciones de proponer y brindar a partir de esta información y las herramientas, otras figuras de tercero neutral, imparcial, objetivo: puede ser un facilitador, puede ser un conciliador, puede ser un tercero que ayuda a negociar”.⁷²

El gestionar un conflicto y en particular, un conflicto escolar, de una manera que nos lleve a un resultado positivo no ocurre automáticamente, requiere una combinación de herramientas personales del docente mediador: autoconocimiento, disposición y habilidades de comunicación.

Para abordar un conflicto escolar, consideramos que existen cinco condiciones básicas que se deben de tomar en cuenta:

⁷¹ Ídem

⁷² Ibidem

1. Apertura. - El docente mediador debe mostrar, como se dice en mediación desde “el balcón del mediador” la verdadera razón del desacuerdo, el origen y/o causa del mismo, ésta debe de realizarse con toda honestidad.
2. Empatía. - Es decir, escuchar genuinamente, con los cinco sentidos y ponerse en “los zapatos del otro”.
3. Apoyo. - Es la preocupación o interés genuino por los problemas o por el estado de la otra persona, comprenderlo para buscar soluciones mutuamente benéficas.
4. Reciprocidad. - Tratar con respeto, igualdad, equidad y en igualdad de circunstancias a ambos conflictuados antes, durante y después del conflicto.
5. Buena fe. - Entendida como la intención positiva del mediador y de los mediados, para poder reflexionar e identificar lo negativo y positivo de cada uno y tratar de llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio.

Para el ejercicio profesional del docente mediador, consideramos que el ambiente preparado Montessori, es la herramienta de trabajo. Es decir, crear un espacio para ser feliz y sentirse bien.

Constituido por:

- ✓ Materiales (propósito): no son juguetes, aunque el niño piense que así es.
- ✓ Espacio físico. Las conexiones neuronales se crean con el movimiento. En un lugar seguro y luminoso, adaptando el espacio que se tenga.
- ✓ Adulto preparado: profesional y personal. Modelar, el docente es un modelo que el niño imita, si tú te revisas y observas el ambiente, ves si hay que retomar las actividades ves de qué manera cambiar el ambiente, mirarte a ti y al ambiente y una vez que modificas eso todo sale bien.

El niño es el protagonista, pero ¿cómo hacer que los niños sean felices dentro del aula y se cree un ambiente en donde el niño se siente con ganas de trabajar y buscar esta normalización, en donde se respeten unos a otros, respeten el material con un buen modelaje y diseño de aula?

El diseño del aula Montessori se creó en base a la ciencia, por ser doctora y cuando le encargaron la primera escuela, María Montessori comenzó a hacer observaciones con estas características:

¿Qué observó María Montessori?

- La tendencia del niño/a la calma y el silencio: No sobre estimulación, no muchas imágenes, ruido, carencia del adulto de no conocer las necesidades del niño. Modificar el ambiente dejándolo neutro, porque la atención se centra en el material y no en distractores.
- Su necesidad de ordenar y clasificar. Como este orden externo lleva a un orden interno y el orden interno lleva a la calma, a querer trabajar y en consecuencia a la felicidad.
- La necesidad de estimular sus sentidos. A través de tocar las cosas, sentirlas, probarlas,
- Su gran disfrute a través del trabajo y la actividad. En ambiente bien dispuesto, y un material diseñado para su etapa de desarrollo los niños son los que quieren trabajar
- Una curiosidad interminable.
- La búsqueda por perfeccionar sus movimientos.

El docente mediador debe acompañar al niño, tratar de comprender la necesidad del niño con amor y compasión.

5.4.- Antecedentes de María Montessori.

*“Todo el mundo habla de paz, pero
Nadie educa para la paz.
La gente educa para competir y este
es el principio de cualquier guerra”.*

MARÍA MONTESSORI

La educación Montessori es un legado que, en mi opinión, debería llegar al número máximo de niñas y niños por su alto contenido de éxito en el mundo. Lo que predecía la maestra María Montessori hace más de 100 años en base a sus observaciones, a niños especiales, hoy lo demuestra la neurociencia. María Montessori dedicó más de 40 años a la educación de los niños. Ella decía que era una ayuda para la vida y no un método.

Es decir, el sistema Montessori significa enseñar o educar de otro modo: mucho más respetuoso, no basándonos en premios, castigos, gritos y/o amenazas, porque esas formas funcionarán a corto plazo, pero ¿Realmente el niño o la niña está comprendiendo lo que está haciendo mal? ¿Sabe por qué está haciéndolo mal? ¿Qué es eso de portarse mal? ¿Qué emociones genera en el otro su conducta?, ¿Cómo se siente cuando se enfrenta a un conflicto con otro compañero? Es mucho más coherente cuando explicamos a los niños y a las niñas poniéndonos en su nivel, observarlos con sus “anteojos”, cambiar nuestra mirada, de empatizar, de tener la humildad de explicarles a detalle la situación.

La educación Montessori tiene la convicción de creer en la importancia de la educación, su mochila personal de emociones, formas de aprendizaje, diferentes formas de aprender, saber aprendizajes significativos.

En nuestra infancia concebimos nuestra imagen del mundo, en donde podemos crecer en un ambiente en el cual se exteriorice amor, confianza, seguridad, cooperación, oportunidades de dar y recibir, o si crecer en el mundo hostil donde competir es nuestra meta. Desde pequeños nos etiquetan y como niños nos creemos todo y en especial porque nos los dicen las personas que más queremos:

Son muy importantes nuestras palabras nuestras y los mensajes que transmitimos a los niños, porque al final van a reconfigurar como perciben el mundo y, en consecuencia, su manera de actuar, los adultos somos los modelos.

Como decía la madre Teresa de Calcuta: “no te preocupes si tus hijos te están escuchando, ellos te están observando todo el día”⁷³, porque al final, lo que creamos son modelos, es un proceso de observación a nosotros mismos y la transformación de querer ser mejores personas, para dar la mejor versión de nosotros a esas personitas que nos representarán en el futuro.

5.5.- Educación Montessori. Desarrollo de competencias.

“La educación es el arma más poderosa para cambiar el mundo”.

Malala

Es de vital importancia hablar de la llegada de la pedagogía Montessori a las escuelas públicas, porque es ahí donde se puede hacer el verdadero cambio que todos anhelamos. El método Montessori nos invita a trabajar con la infancia.

¿Cuál debería ser la misión del sistema educativo?: ¿memorizar?, o ¿que se forme el ser humano en todas sus dimensiones, en que les preparáramos para la vida, para los retos que van a tener? ...

“La práctica del método de educación Montessori resulta un reto a vencer de la educación tradicional a nivel primaria y secundaria cuando se trata de hacer niños más sociables, organizados, creativos, independientes e inteligentes.

En México, pareciera que la SEP intenta igualar el método Montessori con el nuevo modelo educativo puesto en marcha en 2017 con el principio de “aprender a aprender” el cual busca tener un mejor desempeño de los alumnos a través del razonamiento, siendo los profesores una guía.

⁷³ La plataforma de divulgación de la Educación Emocional, “¿Sabes que tus hijos te están observando?”, 2017, <https://www.educacionemocionalparati.es/decia-la-madre-teresa-de-calcuta-no-te-preocupes-porque-tus-hijos-no-te-escuchen-te-observan-todo-el-dia/>.

De acuerdo con la Asociación Montessori de México A. C., este método educativo es “una pedagogía dedicada a favorecer el desarrollo del niño por medio de prácticas educativas no intrusivas”.

Dicho de otra forma, el objetivo de este método es lograr que los niños aprendan y se desarrollen de forma natural a través del razonamiento, sin que sientan que aprender es una obligación, como suele suceder en la educación tradicional”.⁷⁴

En este sentido, la educación es la mejor herencia que podemos dejar a los hijos, puesto que, la educación es un legado que nadie les va a quitar y tendrán siempre... por lo tanto, hay trabajar por y para la infancia. El presente es el único momento en el que podemos actuar, podemos ir sembrando la semilla, porque el pasado ya se fue y en el futuro se recogerán las cosechas.

Otra característica de la educación Montessori es trabajar otras capacidades: es decir, es importante saber que el ser humano tiene una gran capacidad para aprender: antes el conocimiento se transmitía de unos a otros, se aprendía haciendo, era muy vivencial, antes de la invención de la imprenta todo era una transmisión verbal, en la edad media, gran parte del conocimiento estaba centrada en los poderes, en quienes tenían el poder, en la iglesia, y aquellas pocas personas que podían acceder a la educación, se les enseñaba la gestión de terratenientes o en las artes de la guerra. Ya en la edad de la imprenta, se popularizó un poco más el acceso a la información, se desliga el poder eclesiástico, después viene la industrialización con la necesidad de conocimientos mínimos con el sistema tradicional que conocemos hoy, un sistema estandarizado, ya casi tres siglos y seguidos enseñando de esta manera, tienen su origen en el sistema prusiano. En la época de Napoleón, explicado en el documental de la educación prohibida por German Doin.

La educación Montessori, forma en la pedagogía y el respaldo de la ciencia, aprendizaje va muy allegado al movimiento, cuando en una escuela tradicional obligan a niños a estar sentados por mucho tiempo. El aprendizaje es vivencial. Se aprende tocando más que viendo una pizarra.

⁷⁴ Arena Publica, “La educación Montessori retando al método tradicional de educación”, 2017, <https://www.arenapublica.com/articulo/2017/12/15/8477/montessori-educacion-sep-metodo-de-educacion>.

Otra característica de la educación Montessori es la motivación intrínseca de aprender: el niño nace ávido de conocimientos, de conocer, el mundo que le rodea, de entender las relaciones causa-efecto: cuando los padres lanzan la comida al suelo.

La pedagogía de cada niño en Montessori, está basada en las observaciones, porque cada niño es diferente, y es indispensable preparar el ambiente según las necesidades, en este orden de ideas, se habla de la triada: niño, ambiente preparado y el adulto que acompaña.

El ambiente preparado es físico y en espíritu, es decir, como adultos debemos ser conscientes de nuestra observación, de nuestra conducta, de nuestras emociones, de nuestras reacciones, y, *en consecuencia*, de cómo nos dirigimos a los niños.

El docente mediador debe querer realmente hacer las cosas de otra forma, para ofrecer la mejor versión de sí mismo.

5.6.- El proceso de Mediación en los conflictos entre preescolares.

La mediación escolar fue creada por “John Paul Lédérach (1996) que comprendía las siguientes fases:

1. Pre-mediación: El mediador debe ser capaz de orientar a las partes y preparar el contexto de actuación...
2. Entrada: Esta etapa se utiliza para recabar información pertinente sobre las percepciones que tienen los participantes, sus metas, expectativas y la situación en conflicto. El mediador deberá poner en práctica la confirmación de datos, la habilidad para ceder la palabra a ambos participantes sin causar la impresión que se inclina más por uno de ellos, el uso de intervenciones adecuadas para aliviar la tensión, y la generación de credibilidad.
3. Explica: El propósito de esta etapa es ofrecer un espacio para hacer a un lado las defensas y traer a la superficie los problemas ocultos...consiste en establecer la “agenda”: centrar el problema, clasificar y ordenar los temas más importantes para las partes, aunque a lo largo del proceso pueden aparecer otros puntos. El objetivo es ponerse de acuerdo sobre cuáles son los

temas que se requieren solucionar, los puntos que desbloquean la situación...

4. Situarnos: El mediador tratará de centrar el problema, y clasificar y ordenar los temas más importantes para las partes. Se intentará identificar el o los conflictos a partir de toda la información que se dispone, y se tratará de elaborar una definición compartida del problema, es decir, una definición del conflicto aceptada por las dos partes.
5. Arreglar: Se plantea la cuestión básica: ¿hacia dónde queremos ir? ¿cómo relacionarnos en el futuro? Se van tratando cada tema de la agenda y se hace una lluvia de ideas o propuestas de arreglo. Se recogen todas las alternativas, sin juzgar, ni seleccionar. Es importante insistir en abrirse a la espontaneidad y a la creatividad a la hora de generar ideas...
6. Acuerdo: En esta fase el mediador debe plantear cuál de las distintas opciones planteadas pueden ser aceptadas y cuales pueden funcionar. Se evalúan las ventajas e inconvenientes, se tasan las dificultades para llevar a término las distintas opciones; quién hace qué, cuando, cómo y dónde...”⁷⁵

La autora Sandra Ergas Heller señala cómo desarrollar el proceso en mediación educativa, según el modelo de John Paul Lederach:

- “Presentación y reglas del juego, a través del encuadre: ¿quiénes somos? Y ¿cómo va a ser el proceso?
- Cuéntame, a través del desahogo: ¿qué ha pasado?
- Aclarar el problema a través la agenda: temas primarios y secundarios del conflicto.
- Proponer soluciones: buscar la o las soluciones que satisfagan a ambos conflictuados, que ellos mismos propongan.

⁷⁵ Ergas Heller Sandra, *Mediación educativa, de la teoría a la práctica*, Chile, edit. ANAKENA, pág. 105-107.

- Acuerdo, es decir, definir en tiempo y forma: ¿quién hace?, ¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?”.⁷⁶

5.7.- Convenio entre preescolares.

En un proceso de mediación en general, los mediados crean acuerdos, que se traducen en una solución consensuada que construyen para cada uno de los puntos controvertidos de un conflicto, durante el desarrollo de la mediación y con la finalidad de resolverlo satisfactoriamente. El conjunto de acuerdos forma el clausulado del convenio que aquellos suscriben.

El convenio suscrito, debe ser por escrito e inscrito ante el Centro de Justicia Alternativa de cada entidad federativa para otorgar a dicho convenio, el carácter de cosa juzgada.

En el artículo 76 fracción III de la Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México, se señala que la mediación comunitaria será aplicable en la gestión y prevención de las controversias que surjan en las a instituciones escolares para combatir el acoso escolar. Asimismo, en el artículo 80 de la referida ley, se establece que la persona mediadora comunitaria apoyará a las autoridades escolares de la alcaldía, en la atención de controversias que se susciten en las comunidades escolares, planteando alternativas de solución.

En este orden de ideas, conforme al artículo 77 de la citada ley, los acuerdos a los que lleguen las personas mediadas, adoptarán la forma de convenio de mediación comunitaria por escrito y deberán contener las siguientes formalidades y requisitos:

1. Lugar y fecha de la celebración;

⁷⁶ Ergas Heller Sandra, *Mediación educativa, de la teoría a la práctica*, Chile, edit. ANAKAN, pág. 104.

2. Nombre, edad, nacionalidad, estado civil, profesión u ocupación y domicilio de cada una de las personas mediadas;
3. En el caso de las personas morales, se acompañará como anexo, el documento con el que la persona apoderada o representante legal de la persona mediada de que se trate, acreditó su personalidad;
4. Los antecedentes del conflicto entre las personas mediadas que los llevaron a utilizar la mediación;
5. Un capítulo de declaraciones, sí las personas mediadas lo estiman conveniente;
6. Una descripción de las obligaciones de dar, hacer o no hacer que hubieren acordado las personas mediadas;
7. Así como el lugar, la forma y el tiempo en que estas deben cumplirse;
8. Las firmas o huellas dactilares, en su caso de las personas mediadas;
9. Nombre y firma de la persona actuante como mediadora, para hacer contar que da fe de la celebración del convenio; así como el sello correspondiente; y
10. Número o clave del registro.

La naturaleza de la mediación, sería que cada mediado cumpla efectivamente en tiempo y forma, lo pactado en el convenio sin la necesidad de hacerlo ejecutable por un juez, ya que dichos acuerdos, obtenidos a través de una buena mediación, son propuestos por los propios mediados acorde a sus necesidades reales y los recursos con los que cuentan para satisfacerlos.

En materia de mediación a nivel preescolar, los anteriores puntos son totalmente inaplicables, porque las desavenencias entre conflictos complejos si requieren de todos los pasos y secuencias arriba señalados. La mediación escolar debe ser sencilla, simple, sin puntos de ejecución, debe referirse a temas en donde el niño comprenda que las propuestas por ser educativas, son para su propio beneficio, y para crearle un futuro mejor. Más bien de lo que se trata, es de que tome conciencia de los actos realizados negativamente que crean o exacerban conflictos, y, en consecuencia, como preverlos, como manejarlos, para evitar el desencadenamiento de algún acontecimiento grave, que genere perjuicios tanto en el cómo en el otro

mediado. No debe olvidarse que estamos hablando de la etapa preescolar donde los niños son desde la sección maternal de aproximadamente 3 años a preprimaria que aproximadamente abarca hasta los 6 años. Por lo que la edad es la razón suficiente para señalar que no es aplicable las reglas de la mediación de adultos a la edad de los preescolares.

5.8.- Expectativas en caso de incumplimiento del convenio entre preescolares.

*“La tarea del educador moderno no es talar selvas,
sino regar desiertos”.*

C.S. Lewis

Al respecto tendríamos que señalar dos escenarios diferentes, a saber:

- I. En donde hay un niño mediador y dos o más niños mediados.
- II. En donde el profesor actúa como mediador frente a dos o más niños mediados.

En el primer caso aquí citado, el niño mediador, como es natural, carecerá no solo de autoridad, sino también se encontrará sin ningún medio para hacer cumplir los temas acordados en el convenio, lo más que se puede exigir es que a manera de recapitulación, se reafirmen las conductas a seguir, según se demuestra que es conveniente llevar a cabo en beneficio de ambos mediados.

A diferencia de la anterior mediación, en el caso de que el mediador sea el docente, este si tiene más posibilidades de hacer cumplir el convenio, apercibiendo a los mediados, para que cumplan lo acordado. Ya que, en caso contrario, y en violación a lo convenido, tendríamos dos alternativas adicionales: la primera es reflexionar que se logró el acuerdo porque justamente era en beneficio de ambos mediados, y

ellos, al aceptarlo, manifestaron que estuvieron de acuerdo. En el segundo caso, tendría que apercibir al mediado incumplido de que la consecuencia es exigir la presencia de sus padres para hacerles saber el incumplimiento de lo pactado.

5.10.- La intervención del director como última instancia.

En caso de incumplimiento de lo acordado en la mediación escolar, a pesar de la intervención de los padres de cada uno de los preescolares mediados, habrá que intentar la última instancia que consiste en citar a los padres con el director del plantel educativo, que es la máxima autoridad, a efecto de que este decida, o bien, exigir el cumplimiento de lo acordado, y en caso contrario, y frente a la negativa de los padres, proceder a la suspensión del niño, a la expulsión temporal o a su expulsión definitiva.

Así como el cirujano para poder operar necesita un cúmulo de conocimientos sobre la medicina; el mediador de un conflicto escolar (directivo/docente/alumno), para realizar una intervención y guía eficaz requerirán analizar tomar conciencia de las propias actitudes frente al conflicto, tener una nueva visión y herramientas para actuar como facilitadores del diálogo y promotores de la cultura de paz.

VI.- SEXTA PARTE. HERRAMIENTAS Y HABILIDADES DE MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO PREESCOLAR.

*“Hemos de ser educados
si queremos educar”.*

MARÍA MONTESSORI

“Sí quieres la paz, prepara la paz”.

Prevenir es llegar antes para que algo no suceda. También es preparar, disponer con anticipación, prever, conocer de antemano; precaver, evitar o impedir; advertir, informarse. Varias son las tareas que el docente y el alumno pueden realizar para lograr la prevención y resolución pacífica de los conflictos escolares. Por lo tanto, el aprendizaje y la práctica de las habilidades y herramientas para el desarrollo de la paz, son indispensables para crear ese contexto de prevención que deja de ser una mera palabra para convertirse en hechos concretos y reales en continua creación y recreación.

6.1.- Inteligencia emocional.

Howard Gardner, psicólogo de la Facultad de Ciencias de la Educación de Harvard, señala que la inteligencia emocional es la capacidad para comprender a los demás: qué los motiva, cómo operan, cómo trabajar cooperativamente con ellos...es la capacidad de formar un modelo preciso y realista de uno mismo y ser capaz de usar ese modelo para operar eficazmente en la vida.

Mientras Peter Salovey, un psicólogo de Yale incluye las inteligencias personales de Gardner en su definición básica de inteligencia emocional, ampliando estas capacidades a cinco esferas principales:

“1.- Conocer las propias emociones. La conciencia de uno mismo, el reconocer un sentimiento mientras ocurre es la clave de la inteligencia emocional...la capacidad

de controlar sentimientos de un momento a otro es fundamental para la penetración psicológica y la comprensión de uno mismo...

Ejemplos:

- Mejora en el reconocimiento y la designación de las propias emociones.
- Mayor capacidad para entender las causas de los sentimientos.
- Reconocimiento de la diferencia entre sentimientos y acciones.

2.- Manejar las emociones. Manejar los sentimientos para que sean adecuados es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo...la capacidad de serenarse, de librarse de la irritabilidad, la ansiedad y la melancolía excesivas...y las consecuencias del fracaso en esta destreza emocional básica. Las personas que carecen de esta capacidad luchan constantemente contra sentimientos de aflicción, mientras aquellas que la tienen desarrollada pueden recuperarse con mucha mayor rapidez de los reveses y trastornos de la vida.

Ejemplos:

- Mayor tolerancia ante las frustraciones, y el control del enojo.
- Menor cantidad de bromas, peleas e interrupciones de la clase.
- Menor capacidad para expresar adecuadamente el enojo, sin pelear.
- Menos suspensiones y expulsiones.
- Menos comportamiento agresivo o autodestructivo.
- Más sentimientos positivos sobre ellos mismos, la escuela y la familia.
- Menor manejo del estrés.
- Menor soledad y ansiedad social.

3.- La propia motivación. Ordenar las emociones al servicio de un objetivo es esencial para prestar atención para la automotivación y el dominio, y para la creatividad. El autodomínio emocional, postergar la gratificación y contener la impulsividad sirve de base a toda clase de logros. Y ser capaz de internarse en un estado de "fluidez" permite un desempeño destacado en muchos sentidos. Las personas que tienen esta capacidad suelen ser mucho más productivas y eficaces en cualquier tarea que emprendan.

Ejemplos:

- Más responsabilidad.
- Mayor capacidad de concentrarse en la tarea que se tiene entre manos y de prestar atención.
- Menos impulsividad, mayor autocontrol.
- Mejores calificaciones en las pruebas de rendimiento escolar.

4.- Reconocer emociones en los demás. La empatía...las personas que tienen empatía están mucho más adaptadas a las sutiles señales sociales que indican lo que otros necesitan o quieren. Esto los hace mejores en profesiones como la enseñanza...

Ejemplos:

- Mayor capacidad para comprender el punto de vista de otra persona.
- Mejora de la empatía y de la sensibilidad para percibir los sentimientos de los otros.
- Mejora de la capacidad de escuchar.

5.- Manejar las relaciones. El arte de las relaciones, es en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás..."⁷⁷

Ejemplos:

- Aumento de la habilidad para analizar y comprender las relaciones.
- Mejora de la resolución de los conflictos y de la negociación en los desacuerdos.
- Mejora en la solución de problemas planteados en las relaciones.
- Mayor habilidad y actitud positiva en la comunicación.
- Más popularidad y sociabilidad: actitud amistosa e interesada con sus pares.
- Mayor preocupación y consideración.
- Mayor solicitud por parte de sus pares.
- Más actitud "prosocial" y armoniosa en grupo.

⁷⁷ Goleman, Daniel. *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. México, Edit. Vergara, 2006, Pág. 65

- Mayor cooperación, ayuda y actitud de compartir.
- Actitudes más democráticas en el trato con los otros.

Como dice *Erasmus*, la esperanza principal de una nación radica en la educación adecuada de su juventud, es por ello que la educación de las emociones en la inteligencia emocional, nos parece una herramienta fundamental dentro de la mediación escolar.

6.2.- Manejo de emociones.

Este tema es de especial importancia para que los niños puedan expresar sus emociones sin sentirse juzgados o señalados, es importante que dentro de la escuela y con sus familias puedan sentir que son espacios donde ellos pueden manifestar sus sentimientos, dándoles a lograr un mejor entendimiento de las mismas y sobre todo control ante emociones como lo puede ser el enojo, que trae consigo en algunos casos la violencia, la educación preescolar es un punto muy importante para poder entender qué emociones tienen y sobre todo empezar a educar ciertas reacciones que pueden tener ante las mismas.

Pero, ¿cuáles son las cinco emociones primarias?: amor, miedo, alegría, tristeza y enojo. Cuando los mediados revelan sus sentimientos y pensamientos más profundos durante la mediación, generalmente se liberan y pueden involucrarse más activamente en el proceso y en la búsqueda de soluciones; el mediador, debe permitir que los mediados expresen sus emociones.

El mediador debe tratar de identificar qué es lo que más le interesa a cada uno de sus compañeros en conflicto. Estos intereses pueden ser distintos para cada uno.

El mediador debe saber cómo reaccionar cuando alguno de sus compañeros expresa en la sesión su ira, y qué respuestas debe dar ante esta situación:

- Dependiendo de las circunstancias, puede intervenir y hacer una pausa o separar a los mediados en sesiones individuales.

- Puedes dar por terminada la sesión.
- Puedes plantear una reunión individual.

El mediador no deberá pensar qué es para él lo más importante, sino qué es lo más importante para sus compañeros. Así, habrá ocasiones en que los mediados consideren que mejorar la relación con el compañero es más importante que una mochila, o que prefieran que les repongan un cuaderno, en lugar de que les paguen.

6.3.- Empatía.

La empatía se define según los diccionarios como: el proceso de identificación con una persona que permite comprender sus emociones.

Ayuda a las personas que sintonicen emocionalmente y comprendan lo que la otra persona siente. Además, facilita el “contagio emocional”, la “transferencia de estados de ánimo. Esta coordinación es la esencia de una de las herramientas más importantes del/a mediador/a, el rapport: se trata de la capacidad del/a profesional de crear sintonía entre las personas que van a comunicarse, sintonizar la misma frecuencia para establecer un clima de confianza y cooperación mutua mediante una escucha activa que permita coordinar a los interlocutores y evitar malos entendidos para mantener una comunicación sana.⁷⁸

Para que el mediador, en este caso escolar, pueda ponerles palabras adecuadas a las emociones de los mediados, tiene que aprender a ser capaz de **reconocer** qué están sintiendo los mediados, o sea, a ser **empático**.

Tener empatía es sentir lo que los otros sienten.

Es ponerse frente al toro, aunque no sea nuestra corrida.

Es permitirse sufrir cuando otro sufre o retirarse feliz

⁷⁸ Gizagune, F. “Habilidades fundamentales de la persona mediadora”. Fundación Gizagune. 2016, 2 noviembre. <https://www.fundaciongizagune.net/habilidades-fundamentales-de-la-persona-mediadora/>.

Cuando otro ríe.

Es enternecido con la ternura y temer con los temores.

Sintonízate con los demás.

Mójate con las lágrimas de los humanos.

Deja de hablar y aprende a escucharlos.

Así aprenderás de sus idiomas.

Y podrás creer desde sus credos.

Extiende, solo extiende tus fronteras.

Y descubrirás muchos secretos.

Sintonízate con los demás...

Todos buscan un oído amable que escuche sin prejuicios.

Un amigo respetuoso y compasivo que no tema a las penas.

La empatía es la estrategia de los grandes sanadores.

Sin empatía no hay compasión.

Sin compasión no hay vínculo.

Sin vínculo no hay sanación.

Toda persona guarda un gran tesoro,

En la aparte hundida de su barco.

Entra en esa zona prohibida y corta las cadenas.

Reduce las distancias.

Intenta sentir lo que otros sienten.

Desecha el egoísmo,

Que no es más que miedo disfrazado.

Baja al fondo, abandona la superficie.

Reduce las distancias entre tú y tus semejantes.

Renny Yagosesky.

Es muy importante que los niños tengan esta habilidad muy desarrollada, la empatía es la capacidad de comprender y responder a las experiencias únicas del otro⁷⁹.

Implica entrar al mundo del otro y ver las cosas desde su punto de vista, es como lo decimos de manera coloquial “ponerse en los zapatos del otro”, esta herramienta la consideramos indispensable, que desde pequeños logremos preguntarnos ¿qué sentirá el otro de mi proceder?, uno de los principales problemas en el mundo, es la indiferencia ante el dolor de los demás y produce grandes conflictos sociales. Es por ello, que lo analizamos en este capítulo.

6.4.- Resolución de conflictos de manera creativa.

*“Estudia no para saber una cosa más,
sino para saberla mejor”.*

SÉNECA

Con ésta herramienta estamos tratando de ayudar a los niños para que analicen qué es lo que origina el conflicto y ayudarlos a comprender al conflicto en sí, las estrategias utilizadas en mediación se proponen ir a la solución de los conflictos, con alternativas que les ayuden a imaginarse y ser creativos para la solución de los mismos, muchas veces en las escuelas les da cierto temor hablar de conflictos, pero es muy necesario dotarles de las herramientas adecuadas para que sepan tener imaginación para “resolverlos” mediante procesos pacíficos, y muchas veces no forma parte de nuestra educación.

6.5.- Enseñanza del arte de preguntar.

“Hacer preguntas es prueba de que se piensa”.

RABINDRANAT TAGORE.

⁷⁹ Claramicoli, Arthur y Ketcham, *El poder de la empatía*, Argentina, 2000.

El arte de hacer preguntas crea una dimensión ilimitada de oportunidades, al explorar en la mente de las personas. En mediación escolar transitaremos de la simplicidad tradicional a crear una estrategia para crear preguntas inteligentes, con el propósito de resolver conflictos, en específico, el profesor podrá incrementar tu capacidad para hacer pensar a los alumnos.

Entre las habilidades de un buen entrevistador, se encuentran las siguientes:

- Muestran interés genuino por la otra persona y cómo se expresa, más que por el resultado de la pregunta.
- Estimulan a los demás a expresar sus propias ideas todo el tiempo.
- Aprenden a realizar preguntas inteligentes para estimular respuestas de la persona que tienen enfrente.
- Crean un ambiente en el que las preguntas estimulan la búsqueda de respuestas, en lugar de ofrecer soluciones precipitadas.
- Propician un ambiente de reflexión para encontrar las respuestas adecuadas al conflicto.
- Son tolerantes y saben esperar el momento para pronunciar su pregunta inteligente.
- Saben cuándo no hablar, callarse y esperar una respuesta.

En conclusión, las preguntas tienen la particularidad de crear nuevas alternativas, te hacen ver otros caminos, comienzas a ver que lo imposible es posible.

6.6.- Habilidades del “pequeño mediador”.

“A menudo damos a los niños respuestas que recordar en lugar de problemas a resolver”.

ROGER LEWIN

Las personas desde la educación básica, debemos trabajar y conocer las diferentes etapas de los conflictos sin esperar que estallen, con tiempo y calma, para poder encontrar soluciones.

Los niños deben convertirse en adultos capaces de resolver conflictos desde muy temprana edad, y esto ayudará a tener una sociedad cada vez más solidaria y tolerante, más justa y respetuosa de la diversidad, más igualitaria y menos violenta, en la cual la democracia sea comprendida como un conjunto de actitudes que conforman un estilo de vida, un modo de resolver los conflictos que se plantean en la convivencia entre seres humanos, es decir, dotarles a los niños de habilidades para la vida, no solamente estudios de manera académica, sino también una educación emocional que implica el aprendizaje de habilidades socio-afectivas, socio-cognitivo, y de autocontrol, cuya ausencia, tiene mucha relación con los comportamientos agresivos o violentos.

Se les solicita entonces a aquellos niños que deseen capacitarse como estudiantes mediadores, con algunas preguntas de reflexión como ¿para qué quieres ser mediador en tu escuela?, ¿por qué consideras que podrías hacerlo bien?

6.7.- Escucha activa.

La escucha activa es saber escuchar para descubrir los intereses de los conflictuados. Los mediados en conflicto indudablemente transmitirán cosas al mediador: avisos destinados a que comprenda su situación, pistas o claves respecto de cuáles podrían ser las soluciones. No siempre lo hará de forma clara; por el contrario, generalmente esos mensajes vendrán mezclados y confundidos con emociones, temores, reservas.

Escuchar lo que los mediados le quieren decir no es una tarea sencilla, el mediador tendrá que decodificar el mensaje y captar del cúmulo de información que le brindan, aquellos datos que le permitan ayudar al acuerdo.

Con esta herramienta los niños aprenderán que escuchar no es simplemente oír a los demás, que podemos utilizar la escucha para generar empatía y confianza en nuestros compañeros y con ello, un ambiente de respeto en la escuela, esta herramienta nos ayuda a generar una forma diferente de convivir como seres humanos, el escuchar es el primer paso a través del cual se comunica a una persona la voluntad de comprenderla.

6.8.- Resiliencia.

¿Por qué algunas personas logran superar situaciones de crisis o adversidad, e incluso salir fortalecidas, y otras en cambio quedan empantanadas en el dolor?, ¿por qué dos personas que enfrentan el mismo conflicto responden de manera diferente y hasta a veces opuesta?

Como lo comenta la Dra. Graciela Curuchelar en su obra “Resiliencia en la mediación”, resiliencia es la condición humana para afrontar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad y construir sobre ellas. Es un proceso y no una respuesta inmediata a la adversidad.

La resiliencia pone la atención en los factores o pilares de las personas, como la iniciativa, independencia, humor, creatividad, moralidad, autoestima, capacidad de interacción, pensamiento crítico, y también hace foco en las condiciones o entornos capaces de favorecer su desarrollo. Además de los pilares, recurrimos a nuestras propias fuentes con recursos internos y externos, como “yo tengo” relaciones confiables, soporte emocional, ayuda de personas; las fuerzas internas “yo soy” comprensivo, respetuoso, empático, autónomo, con autoestima; las habilidades sociales “yo puedo” ser creativo, persistente, con buen humor, con autocontrol y “yo estoy” siendo responsable de mis actos, optimista.

La mediación es un proceso orientado por una ética profunda, construida sobre la base del respeto al otro, destacando su presencia y su participación para el

crecimiento hacia un nuevo momento de la vida. Cuando en la mediación se promueve la resiliencia, pueden sostenerse relaciones vinculares pacíficas. Construir resiliencia implica encontrar lo positivo en cada mediado y recordar que lo positivo no significa perfecto.

En conclusión, si resolver un conflicto en mediación, es tomar una determinación fija y decisiva, según la Real Academia Española, la resiliencia es un aporte concreto a tener una mirada esperanzadora para que efectivamente esa determinación se realice.

6.9.- Mensaje “YO”.

Los mensajes “yo” representan una manera clara de comunicar el impacto que la situación tendría sobre las emociones y las reacciones de la persona que habla.

Se utilizan expresiones, para mostrar apoyo y comprensión. Este tipo de mensajes ayudan a que los niños, se expresen de una manera constructiva y no defensiva o acusando a los demás. Los mensajes tú en cambio que son los más comunes en nuestra sociedad, significa en acusar a otra persona, generalmente expresan órdenes, mandatos, amenazas, acusaciones.

Uno de los principales objetivos para que los niños aprendan a comunicarse mediante mensajes “yo” es aprender y asumir la responsabilidad de sus propias emociones y acciones, ayudando a focalizar la responsabilidad y formando adultos responsables emocionalmente.

6.10.- Generación de confianza.

*“La educación genera confianza.
La confianza genera esperanza.
La esperanza genera paz.”*

La conexión personal entre el mediador y cada uno de los mediados, así como la construcción del espacio de la mediación son herramientas indispensables para generar confianza.

1.- Confianza en el mediador: mediador tiene que sentirse “habilitado” como un profesional idóneo para trabajar en este conflicto.

No estamos diciendo que el mediador debe ser “*Superman*” (es decir, que resolverá de todas todas), sino más bien, que se sienta cómodo en su rol y que pueda “transmitir” su propia confianza en el proceso de mediación como un instrumento útil en algunos conflictos que tiene la gente.

2.- Confianza en la mediación: explicar que la mediación es un espacio en donde no se corren riesgos, y donde sólo se pueden obtener ventajas, o cuando menos, salir igual que como entró.

3.- Confianza en el otro: Es conveniente suscribir un acuerdo sobre la base de la confianza mutua con el fin de que dichos acuerdos sean duraderos y sostenibles por su propia voluntad.

4.- Confianza en uno mismo: La mediación ofrece la oportunidad que tú por ti mismo encuentres la mejor solución al problema.

La generación de confianza es esencial para el desarrollo de nuestro trabajo y es un foco de atención permanente para el mediador a lo largo de todo el proceso de mediación. Y es la base que nos permitirá utilizar las herramientas que tenemos. Hemos experimentado que el terreno de trabajo del mediador no es tanto el de la sustancia del problema sino el de la manera como los compañeros trabajan el problema. Para que los compañeros puedan lograr un acuerdo tienen que poder cambiar la manera con la que vienen lidiando con el problema. Para que puedan cambiar esa manera de funcionar, tienen que sentir confianza.

VII.- SÉPTIMA PARTE. PROPUESTA.

INTRODUCCIÓN.

FORMACIÓN DE LOS NIÑOS EN MEDIACIÓN Y CULTURA DE PAZ.

Es necesario y urgente la implementación de la Mediación escolar en nivel preescolar en las escuelas públicas y privadas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México, a través de la sensibilización en los alumnos en su formación, para la convivencia armónica, la prevención de la violencia y la capacidad de intervenir ante un conflicto por medio de la autorreflexión en el ejercicio profesional docente para la operatividad de la esencia de la Mediación.

El camino más efectivo para combatir la violencia, sin duda, es la educación para la paz a través del empleo de medios pacíficos de solución de controversias, en especial la mediación.

“La educación para la Paz es el proceso de adquisición de los valores y conocimientos, así como las actitudes, habilidades y comportamientos necesarios para conseguir la paz personal, entendida como el arte de vivir en armonía con uno mismo, los demás y con el medio ambiente”.⁸⁰

Se afirma que: “El pueblo de México anhela la paz. Para mantenerla, cada integrante de la sociedad necesita aprender y ponerse de acuerdo con los demás y colaborar con otros en las tareas cotidianas que hacen posible la vida social. Tú puedes actuar de tal manera que procures la paz”.⁸¹

Nuestra propuesta es incentivar el valor de la paz, a efecto de que el maestro transmita a los niños, niñas y adolescentes, los principios básicos de la convivencia humana como el respeto, las relaciones humanas armoniosas la tolerancia, en la práctica, en las vivencias diarias con los compañeros del aula, con los amigos en

⁸⁰ Flores, Jordan, “¿Qué es la Educación por la paz?”, Cultura de Paz, 2020, <https://educacionparalapaz2020.blogspot.com/2020/12/la-educacion-para-la-paz-es-el-proceso.html>.

⁸¹ Álvarez, L. Formación Cívica y ÉTICA, tercer grado, 4ª ed., México, Secretaría de Educación Pública, 2016, págs. 28-47.

clase, etc.

“Educar para la paz, es imaginar nuevas formas más solidarias y justas de sociedad; y de elaborar y ensayar hipótesis a las problemáticas mundiales. Los profesores/as tenemos el deber moral de hacer comprender a nuestro alumnado cuáles son los caminos que con mayor acierto conducen a un planeta más justo y menos violento y qué cambios son necesarios para lograrlo. La educación debe estar inspirada por grandes cargas de optimismo y huir de la imposición de estereotipos, de ideas preconcebidas orientadas a la acomodación y aceptación de la realidad. esto exige al profesorado no sólo su formación permanente sino sobre todo una profunda reflexión de la práctica educativa”.⁸²

El programa de mediación a nivel preescolar, que nosotros proponemos es el siguiente:

**PROPUESTA DE PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN NIVEL
PREESCOLAR PARA IMPLEMENTAR EN EL PLAN DE ESTUDIOS DE LAS
ESCUELAS PÚBLICAS Y PRIVADAS:**

El proyecto de programa de mediación a nivel preescolar, pretende promover el aprendizaje y desarrollo de las habilidades sociales en los diferentes actores constitucionales, como uno de los requisitos para el éxito de este tipo de proyectos, que exige la congruencia con la que se cuente entre aquello que se dice y se hace. En ese sentido, nuestro proyecto debe ser implementado para formar tanto al educador como al educado.

Es de vital importancia, para que sea viable dentro de una escuela, que todos los grupos de la comunidad educativa: conozcan, comprendan, se sensibilicen, y se comprometan con los principios y bases de la mediación, y en específico, de la mediación escolar.

⁸² Tuvilla Rayo, José, Educación en Derechos Humanos: Hacia una perspectiva global. Descleé De Brouwer, 1998.

FASE 1 DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR A NIVEL PREESCOLAR:

“SENSIBILIZACIÓN”

- ✓ Realización de pláticas introductorias en mediación y en especial, en mediación escolar.

FASE 2 DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR A NIVEL PREESCOLAR:

“CAPACITACIÓN”

- ✓ Capacitar a los docentes como mediadores escolares mediante cuatro etapas del curso de Mediación a nivel preescolar.

1. Estudio del conflicto, formas de gestionar el conflicto y la resolución pacífica dentro de las aulas.

2. Estudios de la mediación, como vía pacífica de resolución y prevención de conflictos:

Etapas: 1. pre-mediación, 2. bienvenida, 3. cuéntame, 4. separar a la persona del problema, 5. identificar el problema, 6. propuestas a través de lluvia de ideas, 7. reflexionar qué propuestas son viables, reales y posibles, 7. enlistar las propuestas de solución viables, reales y posibles, 8. crear consenso de las propuestas, 9. Pactar acuerdos, redactar el convenio de mediación (especificando tiempo, lugar, modo y circunstancia y obligaciones de dar, hacer y no hacer), 10. Reflexionar sobre posibles desacuerdos futuros.

3. Estudio y práctica sobre las herramientas, técnicas y habilidades para mediar, a saber:

La comunicación, la escucha activa, la observación activa, el parafraseo, las preguntas, el resumen, la clarificación, la connotación

positiva, el rapport, mensajes yo, asertividad la empatía, la corresponsabilidad, la generación de confianza, manejo de emociones, importancia de identificar posiciones, necesidades e intereses, importancia de identificar alternativas y opciones.

4. Estudio y aprendizaje del proceso de la mediación escolar integrando los conocimientos adquiridos y las herramientas, técnicas y habilidades aprendidas.

FASE 3 DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR A NIVEL PREESCOLAR:

“EJERCICIOS Y PRÁCTICA”

- **Rol Playing:**

Consistente en la aplicación de los conocimientos a través de un conflicto escolar, es decir, el alumno aplicará, analizará y formulará la mediación a través de casos prácticos conducidos, en el proceso de mediación escolar.

VIII.- OCTAVA PARTE.

CONCLUSIONES.

La mediación escolar tiene en principio tres facetas diferentes:

Una primera faceta es intentar que los conflictos en el ámbito escolar, sean resueltos por un docente mediador debidamente capacitado y formado con las técnicas, habilidades y aptitudes básicas y avanzadas con la metodología de los MASC, es decir, conflictos que se pueden presentar entre alumnos, entre maestros, entre padres de familia, entre maestros y padres de familia, entre docentes y directivos y entre padres y directivos.

Otra faceta sería intentar que los conflictos entre escolares se resuelvan por los propios escolares, y que intenten poner en práctica, las herramientas que un buen maestro en mediación pueda difundir entre los alumnos. Ésa faceta, consiste en la transmisión del conocimiento, de una nueva figura para la resolución de diferencias; formando a los estudiantes desde el nivel preescolar hasta el nivel universitario, o último grado académico.

Y una tercera faceta es aquella en la que la finalidad no sea didáctica, no sea la transmisión de un conocimiento para adquirir unas herramientas o conocer un método para resolver conflictos, sino para que el preescolar pueda ser capaz de resolver su propio conflicto, el suyo, el que tiene con otros niños y entonces cuando dos niños entran en conflictos, hablando desde la educación preescolar, sea una forma de aprendizaje, no sólo en un ámbito académico, sino también en un aspecto emocional: porque le duele, porque le afecta, porque le interesa. Observar por qué otros niños entran en conflicto con él o porqué él entra en conflicto con otros niños, qué es lo que hace que eso suceda y cómo lo puede neutralizar para madurar, para crecer, para aprender las relaciones humanas, sanas y constructivas, que edifiquen en él un conocimiento para que aprenda a relacionarse más tarde saliendo de los linderos de la escuela, y que aprenda a socializar en otros ámbitos, como, por ejemplo, en el aspecto laboral.

Los conflictos en preparatoria pueden ser muy graves, porque se ha visto que, incluso un enfrentamiento entre adolescentes puede producir la muerte y entonces que grave es que una persona a los 17 años se vea involucrada en un homicidio o por lo menos, en una lesión grave de las tipificadas por el código penal, que le cueste años de prisión y además que ya se sienta delincuente desde los primeros años de su vida.

Insistimos en la faceta, que formar al pequeño mediador, y, en consecuencia, en resolver el conflicto que el preescolar tiene con otros preescolares, porque consideramos que es desde la primera infancia cuando el ser humano adquiere las habilidades necesarias para la autorrealización, conforme a la pirámide de Abraham Maslow.

Son tres visiones que no consideramos sean contrapuestas, sino complementarias. El secreto es educar al educador, enseñar al que enseña, porque entonces un buen docente mediador difundiría este concepto entre generaciones y entonces, esa labor generacional, sí cambia la sociedad, si cambiará la comunidad.

Ser un docente mediador que capacite a tanto a los profesores como a los preescolares con las técnicas, herramientas y habilidades para mediar, como, por ejemplo: el no alzar la voz, dejar de decir que “con la letra con sangre entra”, predicar que la violencia no conduce más que a la violencia, y que aprendan otra forma de obtener las cosas, sin necesidad de la violencia.

Además:

1. La mediación escolar crea un clima de participación y cooperación.
2. Es un espacio que ayuda a disminuir las tensiones originadas por el conflicto, porque éste es resuelto por los mismos conflictuados, de manera ordenada, respetuosa, equitativa y colaborativamente.
3. Los problemas que escalan a conflictos no quedan sin resolverse, salen a la luz y se buscan soluciones y puntos de encuentro.
4. Es un signo de calidad educativa.

La mediación escolar presenta muchas ventajas. Una de ellas y significativa, es la de introducir un elemento nuevo: las conversaciones restaurativas entre las partes en cuanto surjan un conflicto escolar. Es decir, hoy en día en el derecho penal la justicia restaurativa se considera un instrumento indispensable para solucionar dichos problemas.

Sí revisamos los textos relativos al derecho penal, veremos que, durante siglos, por no decir milenios, en el estudio y el tratamiento de los delitos, se presentaban tres cuestiones importantes:

- a) Señalar al culpable.
- b) Castigar al culpable y,
- c) Graduar en la sentencia la definición del castigo, como, por ejemplo, con cuántos años de prisión se iba a sancionar al culpable, según los agravantes o los atenuantes de la conducta.

Sin embargo, en la actualidad hay otros temas, que van más allá de sentenciar a un culpable, como indagar el por qué y para qué se cometió el delito, y averiguar cuáles fueron las causas originarias del delito, como son los siguientes:

1. Escuchar tanto al ofensor como al ofendido (por siglos se ha sentenciado al culpable, pero nunca se ha escuchado al ofendido).
2. Crear un espacio de comunicación entre el ofensor y el ofendido.
3. Reparar el daño ocasionado y que el ofendido se sienta reparado.
4. Crear en el ofensor la conciencia de las consecuencias del delito cometido, lo cual es algo muy superior que solo castigar al culpable.
5. El restablecimiento de la relación entre el ofensor y el ofendido.
6. Generar paz en ambas partes.

Lo que queremos señalar es que las citadas ideas llevadas a la mediación escolar, nos darán luz para prevenir, y solucionar los conflictos escolares.

Es decir, más que sancionar al alumno ofensor (expulsándolo o suspendiéndolo como se ha hecho tradicionalmente), se trata de entenderlo como alguien con quien nos relacionamos, buscando la oportunidad del aprendizaje del alumno ofensor derivado de ese hecho, lograr que se comprenda la responsabilidad derivada de los actos de que se trata, claro la reparación del daño al ofendido, para lo cual se hace necesario, en la mediación escolar generar un diálogo entre el ofensor y el ofendido, guiado por el mediador escolar.

Así creamos la oportunidad de escuchar al ofensor si su conducta es el resultado de las desavenencias de sus padres, en su casa familiar o la violencia entre los hermanos en su familia u otras causas análogas que pudieran dar origen a que ese alumno repita las conductas agresivas o violentas que ve en su casa, y que nada tiene que ver con el compañero de la escuela que se ve afectada por el comportamiento inapropiado de su compañero.

Sí logramos éste objetivo, entonces estaremos creando un clima favorable para construir la solución pacífica de los conflictos, a través de la mediación escolar, porque no nos concentramos solo en juzgar, culpabilizar y sancionar, sino sensibilizar para la responsabilidad, y consecuentemente la participación de ambas partes en la solución, porque en estas circunstancias, según el Dr. Othón Pérez en el conflicto no solo hay un “YO”, sino que también hay un “OTRO, y para resolver el conflicto debemos escuchar a ambos y lograr que ambos se escuchen y se comuniquen, para comprenderse, entenderse y solucionar el problema, con la guía de un mediador escolar.

Conforme a nuestra propuesta, responderemos a la pregunta:

¿Cómo implementar un programa en una escuela?

Una propuesta interesante para Educación básica, es el rincón de los conflictos (Porro, 1999). En efecto, al igual que en muchas aulas de esta etapa educativa se organiza por rincones, necesarios, que exista un espacio en el que las niñas y niños

tengan la posibilidad de resolver sus conflictos por sí mismos o con la mediación del profesor o profesora. A través de esta propuesta se consiguen dos objetivos muy importantes:

1. En primer lugar, aprendiendo a ver el conflicto como algo natural y no necesariamente negativo. Desde pequeños aprenden que al igual que existen diferentes tareas domésticas y sociales, también aprenden que al vivir en sociedad tenemos conflictos pero que podemos aprender de ellos si utilizamos las estrategias correctas. Por consiguiente, el rincón de los conflictos, como las asambleas de clase, es un instrumento más para abordar los conflictos no para eliminarlos.
2. En segundo lugar, además de los momentos de clase en los que se interviene para abordar un conflicto, también está el rincón de los conflictos como un espacio para facilitar la autonomía y la ejercitación de las niñas y niños en las estrategias de resolución de conflictos.
3. El rincón de los conflictos debe ser un lugar en el que haya cierta intimidad y en el que existan carteles que nos recuerden reglas o pasos para abordar los conflictos
4. Calmarse
Escuchar activamente
5. Emplear un lenguaje respetuoso.
6. Diferenciar el problema de la persona.
7. Focalizar la atención en el problema.
8. Saber defender las posiciones de cada uno, respetando los sentimientos de la otra parte.
9. Saber pedir disculpas cuando se comete una falta Proponer soluciones
Buscar acuerdos y ser respetuosos con los mismos Tener espacios y tiempos para afrontar los conflictos.

Para finalizar, queremos citar a la maestra Martha Camargo, quien nos dice:

**Si puedo darte un minuto de paz,
me sentiré contenta.**

**Si puedo enseñarte a vivir en paz,
me sentiré satisfecha.**

IX.- NOVENA PARTE.

FUENTES.

- BIBLIOGRAFÍA:

- 1) Alvarado Riquelme Ana. Mediación, justicia alternativa y formal. Puntos de encuentro.
- 2) Almirón Daniela Patricia, Mediación en el mundo, relatos circulares de casos de mediación en diversas latitudes.
- 3) Arango Durling Virginia. Paz social y cultura de paz.
- 4) Ávila Félix Juan Manuel. Mediación política, una necesidad del México actual.
- 5) Braga Neto, Adolfo, Mediación de conflictos en el contexto empresarial in mediación de conflictos. Nuevo paradigma de acceso a la justicia.
- 6) Caivano Roque J, Gobbi Marcelo y Padilla Roberto E. Negociación y Mediación. Instrumentos apropiados para la abogacía moderna.
- 7) Claramicoli Arthur y Ketcham, El poder de la empatía, Argentina, 2000.
- 8) De Diego Vallejo, Raúl y Guillén Gestoso Carlos. Mediación, proceso, tácticas y técnicas.
- 9) Díez Francisco y Gachi Tapia. Herramientas para trabajar en mediación.
- 10) Ergas Heller, Sandra, Mediación educativa, de la teoría a la práctica.

- 11) Fernández García Isabel, Prevención de la violencia y resolución de conflictos.
- 12) García Costoya Marta. Marco general, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación.
- 13) Goleman Daniel. La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual.
- 14) Lederach Jonh Paul. Enredos, pleitos y problemas, una guía práctica para resolver conflictos.
- 15) Marinés Suárez. Mediando en sistemas familiares.
- 16) Martínez Zampa, Daniel Fernando, mediación Educativa, Hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las instituciones educativas.
- 17) Márquez Algara, María Guadalupe, Mediación escolar, un camino contra la violencia.
- 18) Moore, Christopher, El proceso de mediación, Métodos prácticos para la resolución de conflictos.
- 19) Pérez Rico Enrique. ABC del proceso de mediación.
- 20) Ramos Mejía
- 21) Cecilia. Un mirar, un decir, un sentir en la Mediación Educativa.

- 22) Rosenberg, Marshall B., Comunicación no violenta, Un lenguaje de vida, Desarrolla habilidades para relacionarte en armonía con tus valores.
- 23) Sepúlveda Montaña, Isabel, Mediación escolar, hacia una educación emocional y pacífica.
- 24) Torrego Seijo Juan Carlos, Modelos de regulación de la convivencia.
- 25) Tuvilla Rayo José, Educación en Derechos Humanos: Hacia una perspectiva global.
- 26) Viñas Cirera, Jesús. Conflictos en los centros educativos, Cultura organizativa y mediación para la convivencia.

- HEMEROGRAFÍA:

- 1) Lara Ponte y Rodolfo H. Reflexiones en torno a los mecanismos no jurisdiccionales en la resolución de conflictos. Revista del Instituto de la Judicatura Federal.

- LEGISLACIÓN:

- 1) DOF: 26/02/2013, decreto por el que se reforman los artículos 3° en sus fracciones III, VII y VIII, y 73 fracción IX al artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2) Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal.
- 3) Ley General de los derechos de niñas, niños y adolescentes.
- 4) Iniciativa con proyecto de decreto que contiene la ley general de mecanismos alternativos de solución de controversias.
- 5) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

- 6) Código de procedimientos civiles para el Distrito Federal hoy Ciudad de México.
- 7) Ley General de Educación.
- 8) Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.

- FUENTES VIRTUALES:

- 1) <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos>.
- 2) https://www.youtube.com/watch?v=8sUkb8wmQ_o
- 3) <https://revistas.usal.es//index.php/eks/article/view/8285>
- 4) <https://mediacionescolar.org/ejemplos-conflictos-escolares/>
- 5) <https://www.xulioes.com/frasesolidard.htm>
- 6) <https://asociacioneducar.com/causas-conflictos-aula>.
- 7) <https://educrea.cl/conflictos-entre-padres-y-docentes-como-manejarlos/>
- 8) http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662010000400004
- 9) <https://www.ensj.edu.mx/wp-content/uploads/2018/02/Comunicación-assertiva-en-el-clima-laboral-de-escuelas-bolivarianas.pdf>
- 10) <http://www.poderjudicial-gto.gob.mx/pdfs/2517.pdf>
- 11) <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.
- 12) <https://www.educacionemocionalparati.es/decia-la-madre-teresa-de-calcuta-no-te-preocupes-porque-tus-hijos-no-te-escuchen-te-observan-todo-el-dia/>
- 13) <https://www.arenapublica.com/articulo/2017/12/15/8477/montessori-educacion-sep-metodo-de-educacion>.
- 14) <https://www.fundaciongizagune.net/habilidades-fundamentales-de-la-persona-mediadora/>.

- 15) https://compartilabramaestra.org/documentos/otros/educacion_para_la_paz.pdf
- 16) <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3709/5.pdf>
- 17) <https://revistascientificas.us.es> , consultado el 22 de enero de 2021

X.- Glosario de Abreviaturas

A

A.C./ Asociación Civil

Art./ Artículo

C

CNV./Comunicación No Violenta

CPEUM./ Constitución Política
de los Estados Unidos Mexicanos

E

Edit./Editorial

F

Fig./ Figura

M

MASC./ Mecanismos Alternativos
De Solución de Controversias

O

ONU/Organización de Naciones Unidas

P

Pàg./ Pagina

PETE/ Plan Estratégico de Transformación Escolar

S

SEP/ Secretaria de Educación Pública
