



UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO

FACULTAD DE DERECHO



**ANALISIS DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE
AUTORIDADES EDUCATIVAS Y ESCOLARES, PARA
SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD FÍSICA,
PSICOLÓGICA Y SEXUAL DE ALUMNOS
INSCRITOS EN LOS PLANTELES DE EDUCACIÓN
BÁSICA DEPENDIENTES DE SEIEM Y SU
APLICABILIDAD EN LA LABOR DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA EDUCATIVA (SAE),
PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE
ESTUDIANTES DE NIVEL SECUNDARIA DE
EDUCACIÓN BÁSICA.**

**PARA OBTENER EL
TITULO DE LICENCIADO EN DERECHO
PRESENTA: P. EN D.
ALONDRA MARIA BORBOA AGUILAR
ASESORA:
M EN D. ROCIO JUAREZ GONZALEZ**

15-3-2021

INTRODUCCION

El presente trabajo surgió a partir de la experiencia laboral en un ámbito escolar, toda vez, que las necesidades de esta actividad implicaban buscar una resolución pacífica ante los conflictos que se pudieran generar entre los alumnos, Personal Docente, Padres de Familia y Directivos. Para ello se buscó estrategias de dialogo que le permitiera al personal encargado de dirigir y apoyar en la resolución de estos conflictos, así como las bases y puntos de referencia para llevar puntualmente sus labores; sin embargo, faltaba un eje de gran importancia para que estos conflictos, si bien se resolvieran, impactaran en gran medida en la vida de las partes, al aprender de la experiencia y en un futuro aplicarlas en su entorno.

La inquietud de realizar un trabajo sobre la mediación y donde se visualice de forma concreta su historia, bases, aplicación y seguimiento en un ambiente escolar, que le permita al interesado en este tema ver desde un punto de vista objetivo la importancia de la mediación en un ambiente estudiantil, así mismo se realiza una comparación sobre la forma tradicional de ver la resolución de conflictos en las escuelas de acción y castigo, la mediación escolar permite a las partes asumir su responsabilidad ante el conflicto así como la posibilidad de hacer conciencia sobre sus acciones presentes y futuras, también pretende que lo aprendido en el ambiente seguro de la escuela, llevarlo a su vida diaria.

Por lo anterior, al leer este trabajo, se observa a la mediación escolar como un proceso derivado de la justicia restaurativa, que busca hacer a los partícipes conscientes de lo que llevo al conflicto, así mismo ser los generadores de una solución pacífica y provechosa para todas las partes.

Protocolo para la Prevención, Detección y Actuación, en caso de Abuso Sexual Infantil, Acoso Escolar y Maltrato en las Escuelas de Educación Básica de SEIEM, es una herramienta útil para el desarrollo de las actividades dentro de un plantel educativo, principalmente para la detección y actuación de las situaciones indicadoras de problemática dentro del plantel educativo.

INDICE

PAG.

INTRODUCCION 3

CAPÍTULO PRIMERO

MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

1.1 JUSTICIA RESTAURATIVA	13
1.2 MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	17
1.2.1 LA AUTOTUTELA,	17
1.2.2 AUTOCOMPOSICIÓN:	18
1.2.3 HETEROCOMPOSICIÓN	18
1.3 MEDIACIÓN	19
1.3.1 HISTORIA DE LA MEDIACION	22
1.3.2 PRINCIPIOS DE LA MEDIACION	24
a) VOLUNTARIEDAD	25
b) CONFIDENCIALIDAD	25
c) FLEXIBILIDAD	25
d) NEUTRALIDAD	25
e) IMPARCIALIDAD	25

25^{f)} EQUIDAD	
1.3.3 ESTILOS	25
a. MEDIACIÓN FACILITADORA.	25
b. MEDIACIÓN EVALUATIVA.	25
c. LA MEDIACIÓN TRANSFORMADORA	26
1.4 ÁREAS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN	26
• FAMILIAR	26
• PENAL	26
• JUSTICIA PARA ADOLESCENTES	27
1.5 MEDIACIÓN ESCOLAR	28
1.6 CONCEPTO DE NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE	29
1.7 CONFLICTO	31
INTERGRUPAL	33
1.7.2. MODELOS DE ACTITUDES ANTE LAS CONTROVERSIAS.	33
MODELO DEL MÁS FUERTE O COMPETIDOR	33
MODELO EVITADOR	33

1.7.1	LAS PERSONAS	32
	INTRAPERSONALES	33
	INTERPERSONALES	33
	MODELO COMERCIANTE	
INTRAGRUPALES	33	
	MODELO ACOMODATICIO	34
	MODELO COLABORADOR	34
1.7.3	EL PROCESO	34
1.7.4	EL CONFLICTO	35
	a) CAUSAS	35
	3. ESTRUCTURALES	39
	4. DE VALORES	39
	5. DE RELACIÓN	39
1.8	VIOLENCIA	42

	b) INICIO Y ESCALADA	35
	c) CLÍMAX O ESTANCAMIENTO	35
	d) FINAL O DESENLACE	36
1.7.5	PRINCIPIOS DEL MÉTODO HUMANISTA	37
	a. OBJETIVACIÓN	37
	b. LA ESCUCHA ACTIVA.	37
	c. LA AFIRMACIÓN ARGUMENTADA.	38
1.7.6	TIPOS DE CONFLICTOS	38
	1. SOBRE INFORMACIÓN	38
	2. DE	
	TIPOS DE VIOLENCIA	
INTERESES	38	
1.8.1	43	
1.8.1.1	SEGÚN QUIEN EJERCE LA VIOLENCIA	44



j) BULLYING O ACOSO ESCOLAR.

49



CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO JURÍDICO Y DE ACTUACIÓN DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL ESTADO DE MÉXICO

2.1	CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO	46
2.2	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS DE MEXICANOS ART. 3 PÁRRAFO 3 FRACCIÓN II INCISO C	46
2.3	LEY GENERAL DE EDUCACIÓN ART. 8 FRAC. III	47
2.4	LEY GENERAL DE LOS NIÑAS, LAS NIÑOS Y LOS ADOLESCENTES ART. 57	49
2.5	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA UNA ESCUELA LIBRE DE VIOLENCIA.	55
2.6	ACUERDO SECRETARIAL 98 SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA.	56
2.7	LEY DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE MÉXICO ART. 27 XLVI Y XLVII	58
2.8	LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL ESTADO DE MÉXICO ARTÍCULO 2 FRAC. II	59
2.9	LEY DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL PARA EL ESTADO DE MÉXICO.	59
2.10	ACUERDO QUE ESTABLECE EL MARCO DE CONVIVENCIA PARA LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA DEL ESTADO DE MÉXICO.	61
2.11	LEY PARA PREVENIR Y ATENDER EL ACOSO ESCOLAR EN EL ESTADO DE MEXICO	62
2.12	PROTOCOLO ACTUACIÓN DE AUTORIDADES	64

EDUCATIVAS Y ESCOLARES, PARA SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y SEXUAL DE ALUMNOS INSCRITOS EN LOS PLANTELES DE EDUCACIÓN BÁSICA DEPENDIENTES E SEIEM.

CAPÍTULO TERCERO

LA MEDIACIÓN Y SU APLICACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES

3.1	PROBLEMÁTICA DE VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE LOS 67 ALUMNOS DE NIVEL SECUNDARIA	
3.1.1	ACOSO ESCOLAR O BULLYING	76
3.1.2	CIBER ACOSO	78
3.2	PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR	79
3.2.1	AUTOESTIMA Y AUTOCONOCIMIENTO	79
3.2.2	EFECTO PIGMALIÓN	81
3.3	PROCESO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR.	82
3.4	MODELOS DE MEDIACIÓN.	86
3.5	TIPOS DE MEDIACIÓN.	92
3.6	MEDIADORES ESCOLARES.	94
3.7	MEDIACIÓN ENTRE PARES.	97
3.8	DOCENTES Y SU RELACIÓN CON LA MEDIACIÓN ESCOLAR.	98
3.9	PADRES DE FAMILIA Y LA MEDIACIÓN ESCOLAR.	100

3.10	EL MEDIADOR COMO ORGANIZADOR DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.	100
3.11	HERRAMIENTAS Y RECURSOS PARA LA MEDIACIÓN.	106
3.12	VENTAJAS Y RETOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR.	112

CAPITULO CUARTO

ANÁLISIS DEL PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN, EN CASO DE ABUSO SEXUAL, INFANTIL, ACOSO ESCOLAR Y MALTRATO EN LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA DE SEIEMY SU APLICABILIDAD EN LA LABOR DE OS SERVICIOS DE ASISTENCIA EDUCATIVA (SAE), PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES DE NIVEL SECUNDARIA DE EDUCACIÓN BÁSICA

4.1	NORMAS DE CONVIVENCIA Y MEDIACIÓN ESCOLAR.	115
4.2	FUNCIONAMIENTO UN SERVICIO DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN UN CENTRO EDUCATIVO.	125
4.3	PERSONAL PARA LA MEDIACIÓN ESCOLAR.	127
4.4	SERVICIOS DE ASISTENCIA EDUCATIVA DEL ESTADO 128 DE MÉXICO Y LA MEDIACIÓN.	128
4.5	CAPACITACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL QUE REALIZA MEDIACIÓN ESCOLAR.	134
4.6	ANÁLISIS PROTOCOLO DE ACTUACION PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN, EN CASO DE ABUSO SEXUAL, INFANTIL, ACOSO ESCOLAR Y MALTRATO EN LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN	135

BÁSICA DE SEIEM. Y SU APLICABILIDAD EN LA LABOR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EDUCATIVA (SAE), PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES DE NIVEL SECUNDARIA DE EDUCACIÓN BÁSICA.

CONCLUSIONES 145

PROPUESTA 146

ANEXOS 147

FUENTES DE INFORMACION 151

CAPÍTULO PRIMERO

MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

1.1 JUSTICIA RESTAURATIVA

Recordemos que uno de los principales supuestos de la justicia es “dar a cada uno lo que le corresponde”, de tal manera que los sistemas legales han determinado que quien produzca un daño a otro tendrá una consecuencia implicada en una sanción la cual puede ser una multa o una pena privativa de la libertad.

Ante esta postura, se vislumbra que en muchos casos esto no resultaba adecuado, ya que dejaba vacíos, por tal motivo, en Nueva Zelanda, durante los años 70, se generó un movimiento el cual estaba basado en las comunidades autóctonas Maorí, esta propone un tipo de justicia más flexible y dinámico encaminado a la reparación del daño al afectado más que al castigo al agresor, provocando reducir la posibilidad de quien lo

ocasiono reincidiera en su conducta; de tal suerte que se le denomino Justicia Restaurativa.¹

Esta modalidad de justicia ha tenido proyección en diferentes países como España, Holanda, Irlanda del Norte, Australia, Estados Unidos y Colombia; los cuales has adoptado estos principios y los han aplicado en la justicia juvenil.

La justicia restaurativa es vista como un proceso en el cual las partes implicadas en un conflicto determinan de manera colectiva las formas en que habrá de ser manejada las consecuencias e implicaciones de dicho conflicto.

La justicia restaurativa es una forma de responder al comportamiento delictivo balanceando las necesidades de la comunidad, de las víctimas y de los delincuentes, buscando un proceso de sanación de las victimas

construyendo comprensión y armonía social, basada en las virtudes de la sensibilidad, apertura, confianza, esperanza y sanación.²

En esta teoría se busca poner énfasis en la reparación del daño derivado de una conducta delictiva, proponiendo a las partes llegar a una solución dependiendo de la gravedad del delito, de acuerdo a lo anterior se propone que el castigo se substituye por la aceptación de la responsabilidad de lo realizado por la búsqueda de medios para reparar el daño causado a la víctima, lo que requiere de la participación activa de los involucrados (ofensor, victima, tercero interesado) esto implicado en el ámbito penal y social.

Claudia Escobar Capela, en su obra de la Justicia Restaurativa a la Disciplina Restaurativa, contempla diversos principios en lo que se sustenta la Justicia Restaurativa dentro de un espacio escolar, que es el ámbito que se pretende abordar en este trabajo de investigación.

¹ Escolar Capela, Claudia. (2006) De La Justicia Restaurativa A La Disciplina Restaurativa. Comunidad Autónoma De Madrid, Bogotá, Colombia, Pp. 3-6.

² Pérez Saucedo, José Benito, (2011), Entre Libertad y Castigo: Dilemas Del Estado Contemporáneo, Justicia Restaurativa: Del Castigo A La Reparación, Centro De Investigación Tecnológica Jurídica y Criminología De La Universidad Autónoma De Nuevo León, Ed. Laguna, México, Pp. 639

- **Involucra a todo el espacio académico. El compromiso para seguir esta metodología compromete a los profesores, a los Directivos, personal administrativo y a los alumnos para que puedan llevarse a cabo de manera adecuada.**
- **Aceptar que los conflictos son parte de la vida social humana. En efecto la paz no es la ausencia de conflicto violencia; es la presencia de procesos, de conocimiento y de relaciones basadas en la empatía y en el asertividad que facilitan la deliberación no violenta.**
- **Empoderar a las personas jóvenes, a los profesores y a los padres de familia que manejen los conflictos de manera positiva...**

Es importante subrayar que, dentro de un proceso restaurativo, la existencia de un facilitador es fundamental, ya que como su nombre lo indica, facilita y

apoya a las partes en conflicto para llegar a un convenio, el cual es originado mediante la participación de las partes; involucrando, responsabilidad, auto criterio, etc.

La Justicia Restaurativa es un concepto evolutivo que ha generado diferentes interpretaciones en diferentes países, respecto al cual no hay siempre un consenso perfecto. Esto se debe También a las dificultades para traducir de manera precisa el concepto en diversos países, en los cuales a menudo se usa una gran variedad de términos.³

Dentro de esa variedad, el autor Rafael García dentro de su artículo “Bases para la Aplicación de una Justicia Restaurativa en el Contexto Escolar”, publicado en la revista Folios de Humanidades y Pedagogía, propone diversas claves que pueden ser utilizadas en un entorno educativo, las cuales asumen un proceso constante y continuo.

- 1. Desarrollar mentes y corazones restauradores, inculcar sus principios y filosofía.**

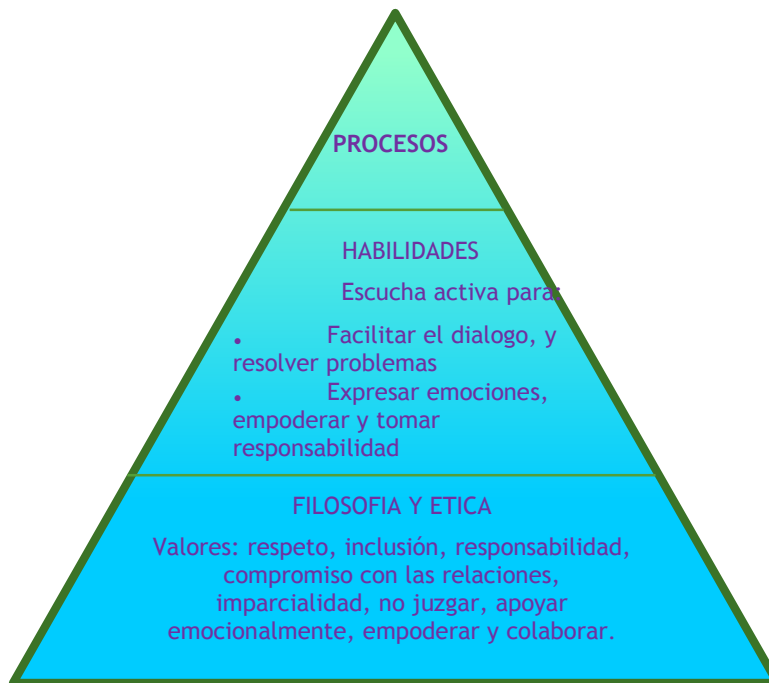
³ 3 IBIDEM PP. 641

2. Manejar las situaciones en casa y escuela con base en el dialogo restaurativo (indagando por las causas de los problemas, manteniéndose firme en las normas y reglas, y brindando un apoyo emocional).
3. Generar prácticas para el manejo de los conflictos que sean fieles a los principios restaurativos (circuitos de discusión, mediación, entre otras).
4. Involucrar a otras personas, cuando la situación lo amerite, en reuniones restaurativas (grupo de estudiantes del curso, padres de familia, maestros, etc.)
5. Construcción de una comunidad capaz de resolver problemas (diseño de un programa de capacitación continua que involucre a toda la comunidad educativa) ...⁴

Lo anterior acontece desde el punto de vista del aprendizaje, humanizando y particularizando cada paso, ya que la escuela es el espacio de desarrollo del menor, implicando que los valores asimilados puedan ser proyectados hacia su futuro como adulto, brindándole habilidades para el manejo de conflictos aplicando ampliamente una filosofía y ética restaurativa.

En este sentido y siguiendo a Rafael García, quien proyecta la propuesta de Hopkins, "...donde la filosofía y la ética se ven complementadas con el respeto, inclusión y sentido de comunidad, responsabilidad, compromiso con las relaciones, imparcialidad, no juzgar, apoyar emocionalmente, colaborar y empoderar..."

⁴ IDEM



FUENTE: BOQUÉ TORREMORELL, M. CARMEN, (2005), TIEMPO DE MEDIACION, BARCELONA, Ed. CEAC.

Esto se ve mayormente explicado con la gráfica piramidal en la cual se observa representado a la filosofía y ética como base de la justicia restaurativa dentro del ambiente escolar, brindando con esto la posibilidad de que se desarrolle la escucha activa procurando el dialogo y la empatía, habilidades necesarias para llegar al tercer escaño que es el manejo de los procesos. Un punto importante de recatar es que en la justicia restaurativa dentro de un plantel educativo no lleva consigo un modelo único de aplicación, llevándose a cabo en la práctica, una gran variedad de formas, de acuerdo con los contextos educativos donde se genere el conflicto.

Lo anterior es parte clave de la justicia restaurativa, el apoyo de padres de familia, docentes, directivos y de personal capacitado para esta labor, son necesarios para lograr una justicia restaurativa eficaz.

1.2 MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Históricamente desde el momento en que el ser humano interactúa con otros seres humanos, formando una sociedad, al mismo tiempo se desarrollaron conflictos derivados de los diferentes posturas ideológicas, económicas y morales; entre otros, por ello tuvo lugar el derecho ante la necesidad de que las partes conflictuadas requieran de un tercero para dirimir su problemática. Configurándose un proceso legal.

De tal suerte se crea la teoría general del proceso en donde se encuentran las siguientes figuras:

1.2.1. LA AUTOTUTELA.

La cual surge de un intento de resarcir un daño provocando otro igual, es la denominada ley del talión la cual expresa “ojo por ojo y diente por Diente”, una idea primitiva, pero fue aplicable durante mucho tiempo. En la autotutela surgen figuras como:

- ✦ Legítima defensa ante la inminente posibilidad de una agresión que pueda poner en riesgo su vida, bienes jurídicos propios y ajenos.**
- ✦ El estado de necesidad, que busque salvaguardar un bien jurídico, propio o ajeno que no se ocasiona por el sujeto de forma dolosa.**
- ✦ Excluyente de responsabilidad en la interrupción del embarazo por enfermedad, o peligro a la vida de la madre.**
- ✦ Derecho de retención en materia civil y mercantil.**

1.2.2. AUTOCOMPOSICIÓN.

En esta figura en la cual los particulares, de forma conjunta, sin intervención de terceros, buscan solucionar sus diferencias a través de los acuerdos es posible comprender dos tipos de autocomposición como lo es la unilateral y la bilateral, esto con referencia hacia una o ambas voluntades respectivamente.

1.2.3. HETEROCOMPOSICIÓN.

Se da cuando los interesados acuden a una tercera persona desinteresada o jurídicamente designada como imparcial, es la que resuelve el conflicto. Por lo que es una forma institucionalizada para reparar la conflictiva social.⁵

Como ya se ha visto la justicia restaurativa implica a las partes para buscar una resolución en la cual se sientan satisfechos, es por ello que se

desarrollaron medios alternativos, los cuales son procedimientos que difieren a los convencionales, estos son la conciliación, arbitraje y la mediación.

La conciliación de acuerdo con la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, en su artículo 5 fracción VIII, es el proceso en el que uno o más conciliadores asisten a los interesados, facilitándoles el dialogo y proponiendo soluciones legales, equitativas y justas al conflicto. Etimológicamente viene del vocablo “conciliación”, el cual proviene del latín conciliatio- onis, que significa “acción de conciliar”; proponer de acuerdo los ánimos que estaban opuestos entre sí.⁶

Por otro lado, **el arbitraje**, de acuerdo con Pérez Saucedo en su obra Entre Libertad y Castigo; Dilemas del Estado Contemporáneo, lo define como el sistema alternativo al judicial, que se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes legitimadas a través de un convenio entre ellas, someter sus diferencias sobre un derecho de su libre disposición actual o de futuro determinable al juicio de una tercera persona (física o jurídica) imparcial y especializada, quien conforme a un procedimiento apegado a derecho o bien actuado con base en equidad decidirá el conflicto. Tal decisión (laudo) produce los mismos efectos que una sentencia judicial.⁷

⁵ García Romero, Lucila, (2012) Teoría General Del Proceso, Ed. Red Tercer Milenio, México, PP. 16-22

⁶ Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado, Tomo III, 7ª Reimp., México, Reader'S Digest México, 1991, P. 35

⁷ Pérez Saucedo, José Benito, (2011) Entre Libertad Y Castigo: Dilemas Del Estado Contemporáneo, Justicia Restaurativa: Del Castigo A La Reparación, Centro De Investigación Tecnológica Jurídica Y Criminología De La Universidad Autónoma De Nuevo León, Ed. Laguna, México.

1.3 MEDIACIÓN

La mediación es un proceso estructurado de gestión de conflictos en el cual las partes enfrentadas se reúnen en presencia del mediador o mediadora y, por medio del dialogo.⁸

La mediación tiene por fin fundamental, proponer un

medio alternativo para resolver situaciones conflictivas, en aras de la paz y tranquilidad social.⁹

La Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, señala en su Artículo 4 Fracción VII que la mediación es un proceso al que uno o más mediadores intervienen facilitando a los interesados la comunicación, con objeto de que ellos contribuyan un convenio que dé solución plena, legal y satisfacción al conflicto. “... un elemento importante para poder cumplir con este fin es que las partes controlan por sí mismas y de la mejor manera sus emociones, aquí se utiliza la inteligencia emocional, permitiendo un mayor conocimiento de su yo interno y en ese mismo sentido un mayor control para poder modificar sus emociones negativas, dirigiendo su forma de pensar y buscando siempre un equilibrio entre razón y emoción...”¹⁰

Durante la realización de este proceso no es necesario acudir a la ley para que un tercero imponga lo que se debe hacer, es la negociación y participación de las partes y las condiciones de igualdad entre ellas que ponderan la realización de una solución, a diferencia del enfrentamiento y el poder coercitivo del Estado para imponer el respaldo a la norma. La mediación tiene como fin último proponer un medio alternativo para resolver las diversas situaciones de conflicto en aras de la paz y tranquilidad social. Unos de los factores por los cuales es la opción por la cual eligen las partes es por la agilidad

⁸ Boqué Torremorell, M. Carmen, (2005), Tiempo De Mediación, Barcelona, CEAC., P. 130.

⁹ Cabrera Dircio, Julio, (2012), Estado y Justicia Alternativa, Ediciones Coyoacán, México, Pp. 98 ¹⁰ IBID, PP. 99

y celeridad para alcanzar su fin, así como la reducción de costos a diferencia de un proceso tradicional.

La mediación alcanza diferentes beneficios como lo son:

- Favorecer a la mejora del clima social,
 - El crecimiento personal
-
- El aprovechamiento de las actividades de enseñanza y aprendizaje
 - La innovación cultural
 - La participación activa y responsable
 - El trabajo en equipo en diferentes sectores de la comunidad educativa
 - La cohesión de un mundo diverso
 - El cultivo activo de la paz ...¹⁰

Por lo anteriormente expuesto las características que más destacan de la mediación son las siguientes:

- Es un medio alternativo eficaz en la solución de un conflicto.
- Está regulada jurídicamente.
- No es contraria ni sustituta de la justicia.
- Es un procedimiento no contencioso.
- Su procedimiento es informal, voluntario y gratuito.
- No es obligatorio, y se deriva de la voluntad de las partes.
- Es un procedimiento confidencial, asentado en los valores de los implicados.
- Es flexible.
- Se encuentra basado en los intereses de los interesados.
- La participación de un facilitador (mediador).
- Esta en las partes la solución y no en el mediador.

“...El mediador trabaja de manera activa buscando recibir, atender y entender a los protagonistas del conflicto y centrar su presencia en una participación directa en la exploración del problema, como encauzarlo y sus posibles alternativas de solución, buscando no juzgar, no

¹⁰ García Romero, Lucila, (2012), Teoría General Del Proceso, Ed. Red Tercer Milenio, México, PP 130-132

sancionar, no aconsejar y no dar soluciones fáciles, procurar durante el proceso y después la confidencialidad, velar porque el acuerdo sea lo más equitativo posible...”¹¹

El mediador tiene como principal tarea, tender puentes de comunicación entre las partes, ya que esta es un elemento de suma importancia para lograr un acuerdo entre ellos, el facilitador requiere de preparación específica para su formación como mediador, así como compromiso en la neutralidad e imparcialidad del procedimiento, el desarrollo de habilidades destrezas de empatía, asertividad y actitudes para afrontar un proceso de mediación.

1.3.1 HISTORIA DE LA MEDIACION

Como ya se vio la mediación forma parte de la justicia restaurativa, esta se origina con la aparición de los diferentes movimientos restaurativos en los años 70 sustentados en las tribus maorí, de Nueva Zelanda, sin embargo, existieron diversos antecedentes, en varias culturas.

En China, desde el punto de vista del filósofo Confucio; afirma que la existencia de la armonía natural en las relaciones humanas debía dejarse desenvolver. Esta postura de pensamiento implica que la intervención violenta dificulta la comprensión de nuestro entorno, por ello sería completamente opuesto a la paz. Hoy en día la mediación en ese país se ejerce a través de los comités populares de conciliación.

En Japón, tiene diversas raíces derivadas de sus costumbres ancestrales, hay que recordar que tienen una cultura arraigada hacia el respeto, la honorabilidad y valores sintoístas, por ello las personas buscan resolver sus disputas en los tribunales japoneses, por lo que se dispuso legalmente la conciliación de desavenencias personales, esto antes de la segunda guerra mundial.

¹¹ Cabrera Dircio, Julio, (2012) Estado Y Justicia Alternativa, Ediciones Coyoacán, México, PP. 112

En África existen varias tribus autóctonas cuya costumbre es reunir una asamblea vecinal para la resolución de conflictos interpersonales, con la ayuda de una persona con autoridad sobre las personas en conflicto, esta podría ser un anciano, jefe de familia o jefe tribal. Aquí mismo surgen los ya modernos círculos familiares, los cuales son un recurso apreciado dentro de la mediación para dirimir conflictos entre los integrantes.

Durante el florecimiento de la cultura Romana, un imperio que busco regular los conflictos que se desarrollaban dentro de su sociedad se encuentran los denominados pactos, de raíz latina pactum, pascisci, (hacer las paces), así lo establece la ley VIII de las XII tablas que en ese momento lo definían como convenio jurídico.

En el nuevo testamento, específicamente en la Primera Carta a los Corintios, Capítulos 6, San Pablo se dirige a la congregación en donde solicita que no resolvieran sus diferencias en el tribunal, si no que nombraran a una persona de la misma comunidad que los ayudara a dirimir sus conflictos, lo cual concuerda con las bases bíblicas y en este caso, cristianas, del perdón, la reconciliación y la comunidad.

En México el ejemplo de las comunidades de la Sierra de Chihuahua, los Tarahumaras – Rarámuris donde continúan con sus raíces propias de antes de la colonización española, así como costumbres católicas fusionadas con su religión particular. Datos interesantes con respecto a estas comunidades es que tuvieron una evangelización intermitente por diversas disputas que se generaron entre estos pueblos y los que pretendían colonizarlos, por ello se reanuda en 1900 por los Jesuitas, fundaron escuelas dando como resultado que en 1938 se estableció la GUACHOCHI una escuela normal para maestros de donde emergió el Consejo Supremo Tarahumara que hasta hoy en día es un organismo de respeto en la comunidad, sin embargo no ha sido reconocido como autoridad constitucional.¹²

Los tarahumaras están sujetos a dos tipos de autoridades: Las consuetudinarias y las constitucionales, tomando en cuenta la índole de nuestro trabajo, solo tomaremos en cuenta a las primeras, las cuales tienen tres tipos, autoridades políticas, religiosas y eventuales; las políticas son

¹² <http://www.cgi.gob.mx>

elegidas por consenso y duran todo el tiempo que el pueblo decida, en algunos casos se ajustan a los tiempos constitucionales y su función es la de resolución de conflictos en la comunidad, las autoridades religiosas no son electas, si no se constituyen como autoridad por medio de los hechos, acumulando prestigio con el tiempo, y su función es casar, curar e interpretar los sueños. Las autoridades eventuales, son electas para ocasiones especiales, como las “tesgüinadas”, y su función es cantar, repartir bebida y comenzar con los bailes; generalmente las “tesgüinadas”, llamadas así por la bebida llamada “tesgüino” elaborado de maíz fermentado. Hay “tesgüinadas” de trabajo, de curación, de fiesta, etc. En estas también se consume un alimento tradicional llamado “tonare” o “tonari”, preparado con res.

La mayor jerarquía entre los tarahumaras la ocupa el “siriamé” o gobernador que tiene una jurisdicción en las rancherías que forman al pueblo, son elegidos por consenso y de manera pública, por hombres y mujeres, en una asamblea generalmente se realiza en semana santa, la elección no se lleva a cabo por votación nominal si no por aprobación unánime de la comunidad manifestado por altas voces, esto es que el gobernador saliente nombra a cada uno de los candidatos y resulta electo el que alcanza un vocerío mayor.

En escala jerárquica después del “siriamé” se encuentra el “warula” (o teniente) y los “sontansi” (o soldados). El “wuarula” es el segundo en importancia, es auxiliar y consejero del “siriamé”. Pueden ser varios “warulas”. Su elección depende del “siriamé”.¹³

1.3.2 PRINCIPIOS DE LA MEDIACION

Los estudiosos de este tema concuerdan que la mediación posee los siguientes principios:

-
- g) Voluntariedad: las partes participan de forma voluntaria**
 - h) Confidencialidad: la información no debe ser divulgada**

¹³ Tello Diaz, Carlos, (1996), Formas De Gobierno En Las Comunidades Indígenas De México, Ensayo, Instituto Federal Electoral, México.

- i) **Flexibilidad:** Carece de rigidez
- j) **Neutralidad:** El mediador o facilitador permanece exento de realizar juicios
- k) **Imparcialidad:** el mediador de permanecer libre de favoritismos.
- l) **Equidad:** Propone condiciones de equilibrio entre las partes.¹⁴

1.3.3 ESTILOS DE LA MEDIACION

La mediación tiene diversidad de estilos, en las cuales tiene diferentes variantes por lo cual podemos hablar de:

- d. **Mediación Facilitadora.** Facilita a las partes identificar sus intereses, inquietudes, objetivos, puntos en común, motivaciones y posibles alternativas de solución. El facilitador busca que las decisiones sean tomadas por las partes se abstiene sobre dar opiniones acerca de los planteamientos de las partes, facilita el dialogo para encontrar una solución, el facilitados se concreta en crear puentes de comunicación, sobre todo busca un énfasis en trabajar sobre los intereses y necesidades, buscando de manera directa no tomar en cuenta el factor relacional.
- e. **Mediación Evaluativa.** El mediador ofrece opiniones sobre cuestiones bien de hecho o bien de derecho, por lo que puede llevarlo a predecir el resultado que tendría el proceso y hacer las propuestas de acuerdo, contado en todo momento con la opinión de un experto, esto tiene un punto muy favorable que es darle un avance al estancamiento que pudiera darse dentro de la medicación y llevar a esta a un convenio concluyente.
- f. **La Mediación Transformadora.** Se logra este efecto, cuando se conjugan diversos factores como lo es que el mediador desarrolle de su práctica habitual así como un ambiente propicio donde lo lleven a centrarse en las oportunidades de empoderamiento y reconocimiento reciproco de las partes, se establecen puentes de comunicación donde las partes reflexionan, puede darse el caso de no llegar a un acuerdo, sin embargo llegar al enfoque transformador por medio del

¹⁴ 15 IDEM.

mejoramiento personal de las partes, se puede inferir un comparativo entre lo que se tenía antes con lo actual.¹⁵

1.4 ÁREAS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN

La mediación tiene diferentes áreas de aplicación como lo es:

FAMILIAR: Se define como un espacio de donde predomina el dialogo, en el cual se coopera para facilitar la comunicación; conseguir soluciones al caso concreto; atendiendo las necesidades de cada miembro y alcanzar acuerdos que perduren. Por la nobleza de la mediación, podemos ubicarla en las siguientes asuntos familiares: separaciones y divorcios; ruptura de las convivencia de las parejas de hecho; diferencias patrimoniales; acuerdos prematrimoniales; división de la sociedad conyugal; asuntos derivados de negocios de índole familiar; problemáticas derivadas del ejercicio de la patria potestad, guardia y custodia y visita de los menores; incumplimiento de los términos acordados en convenios aprobados en resolución judicial; sucesiones herencias y relaciones familiares.¹⁷

PENAL: En el ámbito penal la Mediación principalmente busca la reparación del daño de la víctima, como mecanismo de rehabilitación social del infractor, por ello protege el bien dañado de la persona afectada y rehabilita directamente al transgresor. Generalmente se aplica para resolver diversas

disputas en delitos menores, sobre todo en el ámbito patrimonial, donde el Estado considera que la solución podría darse con un convenio. Esto es que, durante el proceso mediador, el entre el autor y la víctima, ambos obtienen beneficios claros, de aquí se desprende que el actor puede evitar la continuación del proceso judicial, o del sometimiento a una sanción judicial, administrativa o privativa de la libertad. La víctima se ve subsanada en el daño ocasionado, ya sean morales o materiales,

¹⁵ Cabrera Dircio, Julio, (2014), Mediación Penal Y Derechos Humanos, Ediciones Coyoacán, México, Pp. 183 ¹⁷
Cabrera Dircio, Julio, (2012), Estado Y Justicia Alternativa, Ediciones Coyoacán, México, Pp. 121

recuperando el sentido de seguridad y problemas asociados a una segunda victimización.¹⁶

JUSTICIA PARA ADOLESCENTES “... En el ámbito penal juvenil es, una solución extrajudicial alternativa al proceso penal con un importante potencial educativo. Las disposiciones vigentes facilitan esta práctica incluyendo la conciliación y la reparación tanto de forma directa hacia la víctima como de forma indirecta o mediante una actividad educativa. El modelo más extendido es el de contacto por separado con las partes (menor autor y víctima) para llegar a un encuentro con conciliación y acuerdos de reparación. Todo ello, facilitado por un mediador imparcial que utiliza diferentes técnicas y/o habilidades que facilitan la comunicación entre las partes y flexibilizan el conflicto. En el presente artículo se destacan las características de la denominada Justicia Restaurativa, se conceptualiza la mediación penal juvenil, se describen las características principales y el proceso de mediación, se diferencia según sea en fase presentencial o postsentencial...”¹⁷

1.5 MEDIACIÓN ESCOLAR

Los planteles educativos, son el espacio donde se da el proceso enseñanza- aprendizaje, un lugar donde el alumnado desarrolla la sociabilización con otras personas de su edad, así como de las demás personas que conforman la comunidad escolar. Las relaciones humanas de los alumnos implican tener conflictos, es por ello que la mediación escolar es la que se lleva a cabo dentro de la institución educativa y puede ser realizada en diferentes niveles educativos como son: primaria, secundaria, preparatoria y educación superior.

Los conflictos son tan variados y a cada uno se le debe dar la importancia que requiera de acuerdo con la particularidad de estos, pueden producirse entre alumno/a-alumno/a,

¹⁶ IDEM 124

¹⁷ Álvarez Ramos, Fernando, (2008), Mediación Penal Juvenil Y Otras Soluciones Extrajudiciales, Revista, Internacional EJournal Of Criminal Sciences, España.

alumno/a- profesor/a, padres -profesor/a, inclusive entre profesor/a- grupo de alumnos. Se puede optar por dos opciones aplicar el reglamento interno de la institución o buscar a un compañero para que ayude al dialogo entre las partes y encontrar una solución adecuada que pueda satisfacer a ambos.

Los conflictos que se presentan con mayor frecuencia en las escuelas y que pueden ser solucionados a través de la mediación escolar y que dan paso a una oportunidad de aprendizaje son:

- Falta de respeto
- Amenazas
- Insultos
- Rumores malintencionados
- Sustracción de objetos
- Disputas y peleas
- Amistades deterioradas¹⁸

La mediación escolar es una técnica donde, la negociación es una parte esencial, la cual puede ser de mucha ayuda para resolver controversias

en la comunidad escolar, este recurso es de mucha ayuda principalmente entre los jóvenes toda vez que aprenden de sus errores, de sus acciones. Los lleva a un estado reflexivo y empático donde el educando aprende a resolver sus conflictos por sí mismos y en consecuencia poder aplicarlos con posteridad cuando surjan problemas en su entorno.

1.6 CONCEPTO DE NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE

Durante la convención sobre los derechos del niño, organizado por la UNICEF en su comité español, en su artículo primero, a la letra dice “...se entiende por niño todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que en virtud de la ley sea aplicable haya alcanzado antes la mayoría de edad...”

¹⁸ Cabrera Diricio, Julio, (2012), Estado Y Justicia Alternativa, Ediciones Coyoacán, México, Pp. 129

Sin embargo, el concepto va más allá de lo arriba comentado, la definición de niño o niña de acuerdo con el femenino del concepto; el niño es aquel ser humano que todavía no ha alcanzado la pubertad, por lo que tiene pocos años de vida. Por ello que se busca salvaguardar su integridad. Esto lleva a diversas teorías en donde se enmarca la gran importancia de la niñez.

Uno de los grandes teóricos en cuanto al desarrollo de un menor, es el psicólogo experimental y filósofo, Jean Piaget, el cual manifestaba que los niños pasan etapas específicas conforme va madurando su intelecto, así como para percibir las relaciones de todo tipo. Esto es, que al igual que nuestro cuerpo madura rápidamente durante los primeros años de nuestra vida, nuestras capacidades mentales también evolucionan a través de una serie de fases cualitativamente diferentes entre sí.

ETAPA DE CRECIMIENTO			EDAD	CARACTERISTICAS
Sensorio- Sensomotriz	Motora	0	0-2 aproximadamente	<p>Obtención del conocimiento, por medio de interacción física con el entorno inmediato, mediante juegos de experimentación, muchas veces involuntarios desde un inicio, se asocian experiencias con interacciones con objetos, personas y animales cercanos.</p> <p>Comportamiento egocéntrico. No distinguen los matices y sutilezas del entorno como la capacidad de entender que las cosas que no percibimos en un momento determinado pueden seguir existiendo a pesar de ellos.¹⁹</p>

¹⁹ <https://psicologiaymente.com/desarrollo/etapas-desarrollo-cognitivo-jean-piaget>

Preoperacional	Entre los 2 y 7 años edad aproximadamente	Ganan la capacidad de ponerse en el lugar de los demás, actuar y jugar siguiendo roles ficticios y utilizar objetos de carácter simbólico. Continúa el egocentrismo, dificultades para acceder a pensamientos reflexivos, no se pueden realizar correctamente operaciones mentales complejas típicas de la vida adulta, surge el pensamiento mágico basado en asociaciones simples, está muy presente en la manera de interiorizar información acerca de cómo funciona el mundo.
Operaciones Concretas	Entre los 7 y 12 años aproximadamente	Comienza a usarse la lógica para crear conclusiones calidad siempre y cuando las premisas, tengan que ver con situaciones concretas y no abstractas, los aspectos de la realidad se vuelven más complejos, el estilo de pensamiento deja de ser tan marcadamente egocéntrico
Operaciones formales	12 años en adelante incluyendo la vida adulta	Capacidad de utilizar la lógica para llegar a conclusiones abstractas, no ligadas a casos concretos que se han experimentado de primera mano. Por tanto, a partir de ese momento es posible “pensar sobre pensar”, analizar y manipular deliberadamente esquemas de pensamiento y también puede utilizarse el razonamiento hipotético deductivo.

FUENTE: <https://psicologiaymente.com/desarrollo/etapas-desarrollo-cognitivo-jean-piaget>

La adolescencia de acuerdo con la Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de México, en su Artículo 5, primer Inciso, a la letra dice “...Todo individuo del sexo femenino o masculino cuya edad este comprendida entre los 12 años cumplidos y menos de 18 años...”.

Sin embargo, varios especialistas en materia explican que la adolescencia es aquella etapa de la vida de una persona que llega después de la niñez y que abarca desde a la pubertad hasta el completo desarrollo del organismo. Es decir, la transformación del infante antes de llegar a la adultez es un cambio de cuerpo y mente, no solo abarca a l propio adolescente, también involucra a su entorno. Hay que recalcar que pubertad, no

es lo mismo que adolescencia, la primera indica una edad específica a raíz de los cambios hormonales. La adolescencia varía de acuerdo con cada persona, su cultura y entorno. Entre los principales cambios a los cuales se somete en la adolescencia aparece el desarrollo del pensamiento abstracto y formal (arriba mencionado), así como el establecimiento de la identidad sexual y una solidificación de amistades, con probable experimentación grupal de actividades de bebidas alcohólicas, cigarrillo e incluso drogas. De acuerdo con la psicología el adolescente busca una identificación del YO, y por una estructuración de su existencia basada en esa identidad, lo concibe como un proceso de autoafirmación, suele ser acompañado de conflictos y resistencias, donde el sujeto puede alcanzar cierta independencia.²⁰

1.7 CONFLICTO

El diccionario Porrúa de la lengua española, señala el concepto de conflicto como lo más recio de un combate. Un punto en que aparece incierto el resultado de una pelea. Antagonismo, pugna, oposición, combate. angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida, lucha, pelea,

enfrentamiento armado, situación en la que se tiene que decidir entre dos o más opciones, problema cuestión o materia de discusión.²¹

Cuando se habla de conflicto es comprensible que desde los tiempos tempranos de la humanidad se han desarrollado fenómenos que implican una lucha o pugna entre partes,

“El conflicto ocurre cuando las partes se hallan en desacuerdo respecto a la distribución de recursos materiales o simbólicos y actúan movidas por la incompatibilidad de metas o por una profunda divergencia de intereses”²²

²⁰ <https://definicion.de/adolescencia/>

²¹ Diccionario Porrúa De La Lengua Española 19ª Edición México P 188

²² Marc Howard, Ross, (1995) La Cultura Del Conflicto Barcelona, Ed. Paidós Ibérica, P. 38

Es decir que cada parte trata de demostrar que tiene la razón y por ello busca vencer a la otra, es por ello por lo que se llega a comprender como una colisión u oposición de intereses, derechos, pretensiones, etc., es lo más rígido de un combate.

Por lo regular se ve al conflicto como un fenómeno negativo y ello lleva a desarrollar la presunción de que provoca un sufrimiento, el conflicto es algo natural dentro de cualquier relación humana, si se ve desde el punto de vista positivo es un mecanismo que puede impulsar a fortalecer relaciones, llevando a un aprendizaje que puede enriquecer en la madures de quien reflexione sobre su actuar, y de la experiencia que le ha dejado. El conflicto no necesariamente es algo “malo”, pero puede desarrollarse de forma negativa muy fácilmente.

Varios autores concuerdan en que los elementos que forman al conflicto son tres y se encuentran profundamente vinculados:

1.7.1 LAS PERSONAS.

Esencialmente para el surgimiento de un conflicto se requiere de dos personas un sujeto pasivo y otro activo, en el cual desarrollan un espacio

psicológico subjetivo donde se involucran y conjugan las percepciones, autoestima, creencias, emociones, necesidades e intereses de las partes, las cuales se encuentran basadas en la idiosincrasia de estos y determinan la magnitud del conflicto. Es por ello por lo que se puede clasificar a los conflictos en intrapersonales, interpersonales, intragrupal, intergrupales.

- **Intrapersonales:** Se da en el individuo consigo mismo, manifestándose con pensamientos y sentimientos negativos o contradictorios hacia sí mismo.
- **Interpersonales:** Se da entre dos o más individuos.
- **Intragrupales:** Se originan entre los individuos dentro de un grupo, institución, organización o nación.

- **Intergrupual:** Se presentan acciones de antagonismo entre conjuntos de individuos que se asocian entre sí como agrupaciones, instituciones, organizaciones o naciones.²³

1.7.2 MODELOS DE ACTITUDES ANTE LAS CONTROVERSIAS

Durante los conflictos se muestran varias actitudes ante las controversias, las más comunes son las siguientes:

- **Modelo del más fuerte o competidor:** Pretende dominar el conflicto aun sin tener la razón “todo o nada”, se encuentra encaminado a buscar el objeto y no la relación con el sujeto.
- **Modelo evitador:** Busca evitar el estallido del conflicto ya exteriorizado, se caracteriza con “renunciar o perder-ganar” no tiene interés en el objeto o en la relación personal con el sujeto contrario, teme al enfrentamiento.
- **Modelo comerciante:** Es una actitud de “todo es negociable”, desde el objeto hasta la relación con el sujeto, se tiende a

minimizar el conflicto “ganar- perder, le interesa la relación, se muestra colaborativo para llegar a un acuerdo.

- **Modelo acomodaticio:** Se busca una solución rápida procura no perder la relación “ceder, perder o ganar” le interesa el sujeto no el objeto.
- **Modelo colaborador:** El interés principal de esta actitud es de resolver el aspecto material del conflicto, así como salvar la relación “ganar-ganar”, se coopera para llegar a un acuerdo satisfactorio de ambas partes.²⁴

²³ Cabrera Dircio, Julio, (2012), Estado Y Justicia Restaurativa, Ediciones Coyoacán, México, PP. 74

²⁴ IDEM

Las estrategias, actitudes, el rol o roles que se tengan en el conflicto dependen del proceso cultural de las partes, circunstancias que originaron el conflicto, y la forma que pretendan salvar la situación.

1.7.3 EL PROCESO

De acuerdo con el autor Cipriano Gómez Lara, el cual denomina al proceso como “Un conjunto complejo de actos del Estado como soberano, de las partes interesadas y de los terceros ajenos a la relación sustancial, actos todos que tienen a la aplicación de una ley general a un caso concreto controvertido para la solucionarlo o dirimirlo”²⁵

El proceso comienza cuando se origina el conflicto este va desarrollándose y evolucionando de acuerdo a como se busca resolver y la forma en la que se van tomando las decisiones que faciliten o dificulten la solución a este, tratando en gran medida de separar a la gente del problema, centrándose en los intereses y no en las posiciones, se busca ampliamente restablecer la comunicación para proponer opciones que beneficien mutuamente a las partes utilizando criterios objetivos.²⁸

1.7.4 EL CONFLICTO.

Al analizar, el conflicto es parte fundamental del proceso, es decir es la columna vertebral en donde interactúa con las posibilidades de ser conducido, transformado y superado. Es por ello por lo que en el conflicto se conjugan la naturaleza y cultura, la vida y las relaciones humanas, los negocios, la educación, la política y el desarrollo profesional tienen mucho en conflicto, lo anterior nos ayuda a comprender la importancia del fenómeno conflictivo y ubicarlo para poder manejarlo en el momento oportuno.²⁶

El conflicto está compuesto a su vez en muchas etapas en las cuales este se desenvuelve:

²⁵ Gómez Lara, Cipriano, (1990), Teoría General Del Proceso, 8ª Ed., México, Ed. Harla, P. 132

²⁸ IDEM.

²⁶ Fisher, Roger Et Al, (2000) Obtenga El Si, El Arte De Negociar Sin Ceder, Barcelona, Gestión, Pp.35, 59, 99 Y Ss.

- e) **Causas:** De las más importantes encontramos la negación, así como la dificultad para satisfacer necesidades, la falta de compatibilidad de caracteres, el antagonismo y el poder; ante esto entran en colisión los valores, creencias, ideas, emociones, todas ellas reflejadas en la personalidad de las partes.²⁷
- f) **Inicio y Escalada:** Si partimos de la primicia de que el conflicto aparece en un momento donde no se está consciente del inicio de este y cuando no se buscan alternativas de solución en los primeros momentos va creciendo y se hacen más complejos y difíciles de manejar, se va generando en las partes un desacuerdo y esa percepción hace que empiecen a generar estrategias y técnicas que son parte de las motivaciones que originan el conflicto.³¹
- g) **Clímax o Estancamiento:** Cuando el conflicto se ve estancado y deja de evolucionar de forma positiva porque va acompañado de actitudes que prolongan las inconformidades, por ideas,

criterios, pero principalmente por el orgullo de la persona, ante esto las personas implicadas se encuentran en la decisión de continuar con el problema o bien cooperar para encontrar una solución. El estancamiento se puede ser causante por causas diversas, varios autores concuerdan con las siguientes:

- **Orgullo del individuo**
- **Tácticas no adecuadas**
- **Miedo a que los costes sean superiores a los beneficios.**
- **Cansancio de los contendientes**
- **Falta de apoyo**
- **Agotamiento de los recursos²⁸**

- h) **Final o desenlace:** Este comienza cuando las partes se dan cuenta de que no hay otra forma de superarlo y que si continúan será mayor el desgaste

²⁷ Cabrera Dircio, Julio,(2012) Estado Y Justicia Alternativa, Ediciones Coyoacán, México, Pp 75.

³¹ IBIDEM

²⁸ 32 IBIDEM

emocional y psicológico, inclusive las consecuencias pueden resultar de mucho mayor perjuicio, por ello es importante subrayar que siempre será positivo contar con apoyo externo y pueden ser los medios alternativos de solución al conflicto, técnicas y estrategias que fomenten la escucha activa y la comunicación positiva, con reglas claras y precisas fácilmente asimilables, así como el desarrollo de habilidades de autocontrol y autoestima, tomando la premisa de “ganar- ganar” como objetivo fundamental.

Las partes cuando no desean competir deciden cooperar, los sujetos llegan a una relación de poder de forma equitativa, consideran que a nada les va a llevar continuar compitiendo, aunque no cuenten con estrategias o recursos, porque son más costosos que los beneficios, en cualquiera de los casos, el conflicto puede pararse y repentinamente activarse hacia la escalada, ante esta posibilidad, en el desenlace se busca incrementar la comunicación, realizando un análisis del conflicto y de sus etapas dándole valor a cada una , de acuerdo a la madurez con que se actúe, dándole encauce a la

cooperación y equidad. “Por lo tanto hay que dejar espacios que permitan construir relaciones e interacciones más justas, que afronten las injusticias y que fomenten la igualdad, la justicia y la paz, abordando el conflicto desde su forma integral analizando y reflexionando que decisiones asumir y cuando es el momento más propicio para poder implementarlo.”³³

1.7.5. PRINCIPIO DEL MÉTODO HUMANISTA

De acuerdo con el autor Philippe Brenton existe un método humanista sencillo en el plano teórico, sin embargo, complejo para su aplicación y que se basa en tres principios

- d. **Objetivación:** nos permite ver el acontecimiento desde afuera para poder tener un control de nuestras emociones, como representarlas y transformándolas para así estar en la posibilidad de hacer un análisis de la

víctima y del agresor, de esa forma el conocimiento nos da elementos para actuar de la mejor manera.³⁴

- e. **La escucha activa.** Un gran problema de la actualidad es que tenemos una sociedad llena de complejidades, dando como resultado que no hemos aprendido a escuchar, por ello el aprender a escuchar es una herramienta adecuada, les permite a las partes intercambiar ideas, entender y comprender la postura de cada uno, así como su posición en relación con el conflicto. Principalmente se invita a poner atención concentrarse en escuchar, para obtener información, aprender y comunicarnos, cuando una persona se

³³ IBID. 76

³⁴ IBIDEM

siente escuchada mientras habla, procura tranquilizarse, se reconforta, he interactúa de forma amigable.³⁵

- f. **La afirmación argumentada.** es un medio que ayuda a bajar la tensión entre las partes, esto permite apoyar a las partes para controlar sus emociones, con ello nos lleva a llegar a un consenso y así ir modificando la forma de pensar y de actuar buscando un ánimo reposado, en un ambiente de respeto y con sentimientos de empatía. ³⁶

1.7.6 TIPOS DE CONFLICTOS

Se entiende que los conflictos son en esencia originados por la falta de la comunicación o de necesidades insatisfechas, así mismo cada uno tiene diferentes elementos que lo conforman y se manifiestan de diferentes maneras, por ello el académico Peña Gonzales señala que existen diferentes tipos de conflictos:

- 6. **Sobre información**
 - a) **Información incorrecta o bien falta de información.**
 - b) **Percepciones diferentes.**
 - c) **Diferente interpretación.**

- d) **Diferente evaluación de la información**
- 7. **De intereses**
 - a) **Confrontación.**
 - b) **Necesidades básicas.**
 - c) **Procedimiento.**
 - d) **Aspectos psicológicos.**
- 8. **Estructurales**
 - a) **Comportamiento destructivo.**

³⁵ IBID. 77

³⁶ IBID. 78

- b) **Recursos desiguales.**
- c) **Poder y autoridad desigual.**
- d) **Factores geográficos o físicos que obstaculicen la cooperación.**
- e) **Limitaciones de tiempo.**
- 9. **De valores**
 - a) **Diferentes ideologías, culturas y religiones.**
 - b) **Objetivos ideológicos o valorativos.**
- 10. **De relación**
 - a) **Fuerte emotividad.**
 - b) **Estereotipos.**
 - c) **Pobre o nula comunicación.**
 - d) **Reiterados comportamientos negativos.²⁹**

Otro de académico que tiene su percepción sobre el tema es **Álzate Sáez**, el cual manifiesta que “los conflictos pueden ser manejados de diferentes maneras, pero cada persona tiene su estilo. La actitud de cómo los hemos asimilado y como los vamos a enfrentar en base en nuestra experiencia así encontramos tres categorías:

- a) **Como evitarlos con el uso de herramientas;**
- b) **Como confrontarlos, como enfrentarlos, y**
- c) **La solución al problema.”³⁰**

²⁹ IDEM

³⁰ IBID. 87

Julio Cabrera Dircio, cita a Luis María Bandieri, al hacer un análisis de donde hay que separar los elementos que lo componen.

a. Hay que hacer una plantilla de análisis de conflictos

b. Elementos que los componen:

- 1. Partiendo de que son muy diversos**
- 2. ¿Cuál es la percepción?**
- 3. ¿Cuál es la posición de cada uno?**
- 4. ¿Cuáles son sus intereses y deseos?**

5. ¿Cuáles son sus necesidades?

6. Recursos para satisfacer sus necesidades.

c. Practica de percepciones e intereses y deseos, sus necesidades y recursos.³¹

El trabajo de la resolución de conflictos, tiene como primicia ver el valor potencial del conflicto, este se basa en la idea de que el conflicto tiene un aspecto positivo y otro negativo, en su aspecto positivo, si es manejado adecuadamente y de manera constructiva puede tener muchos beneficios, generando áreas de oportunidad, que propician un cambio y procura construir o reconstruir relaciones de manera saludable y duradera, fortalece las relaciones entre los miembros de un grupo dando paso a la madurez y el crecimiento personal.

En su aspecto negativo, es centro de este, las variables personales que se involucran antes y durante el conflicto y en algunas ocasiones después generando otro conflicto, en este sentido podemos vislumbrar que hay un desgaste mayor, que afecta de manera directa a las partes, originando una escalada mayor de este, dejando residuos de rencor y animadversión.

Observando lo anterior podemos inferir que la comunicación es uno de los pilares básicos que aporta un vínculo enriquecedor en toda relación, es por ello que la falta de esta o una no muy buena comunicación genera problemáticas que no son más que la incapacidad de encontrar una respuesta eficaz ante la problemática, es por ello que al

³¹ R. Álzate Sáenz De Heredia, En Helena Sotelo Muñoz Y Milagros Otero Praga (Coords.), (2007), Mediación Y Solución Al Conflicto, Habilidades Para Una Necesidad Emergente, Ed. Tecnos, Madrid, España, P. 209.

buscar mediar un conflicto se recomienda lo siguiente, hacer una análisis de su competencia, la autoestima de las partes, la seguridad, primacía de las necesidades, y que hacer. Por tal motivo es importante diferenciar que existen muchas formas de comunicación principalmente, el ser humano se comunica de manera verbal y no verbal.

En la forma verbal, externamos lo que pensamos y sentimos por medio de palabras, en la forma no verbal comunicamos a través de guiños, muecas, gesticulaciones, ademanes de manos, la postura, etc. Puede indicar nuestro estado de ánimo, sentimientos y actitudes ante las circunstancias que los generan.

Una buena comunicación genera una buena relación, esto lo podemos constatar con un comportamiento asertivo, desde la forma en cómo se contesta a una pregunta, la postura ante alguna observación o crítica, el tono al presentarse, la forma de mirar a los demás, al sonreír, al pedir las cosas, la cooperación en el espacio de trabajo o estudio, la manera de responder ante una solicitud, dando así la percepción del interés por ser mejores, con esto facilitamos los canales de comunicación.

Dentro del conflicto puede existir un tercero el cual puede involucrarse de distintas formas.

Luis Maria Bandieri establece los roles o la función en la que se desarrolla el tercero

- **Es el beneficiado, el que aprovecha, el oportunista**
- **Es opresor, tiene una conducta de provocación**
- **Puede ser aliado, interviene directamente**
- **Es protector, interviene de manera directa desde afuera.**

Cuando un tercero se incluye en el conflicto

- **El indiferente, se mantiene ajeno**
- **El tercero en desventaja**
- **El disuasivo, amenaza con intervenir en el conflicto**

- **El moderador, participa porque es imparcial, y puede ser el comedido, el conciliador y el tercer que tiene decisión porque tiene potestad jurisdiccional.³²**

1.8 VIOLENCIA

Existe un debate sobre la agresividad humana, los argumentos naturalistas explican que la agresividad es un componente más de la compleja naturaleza biosocial del ser humano, este patrón incluye factores heredados como esquemas de respuesta defensivos y por tanto agresivos, sin embargo también recuerdan que los individuos de la especie humana disponen de capacidades que modifican los procesos naturales de aprendizaje y a modificar patrones heredados, como lo es la refinada capacidad de comunicación es por ello que los académicos toman en cuenta este modelo etológico³³, el cual considera que las capacidades del ser humano, la inteligencia mental y habilidades verbales, entre otras, deben convertirse en instrumentos ideales para la inserción de las sutilezas de la negociación ante un conflicto, es por ello que uno de los etólogos más reconocidos en su rama Eibl- Eibesfeldt en 1993 dijo “...la negociación verbal es la vía idónea de resolución de los conflictos producidos por la confrontación de intereses y motivos entre los que, por su condición, pueden verse enfrentados en sus posiciones y metas...”³⁴, en definitiva, explica que el aprendizaje del dominio de la propia agresividad y de los semejantes resulta necesario para lograr un buen desarrollo social.

Pero más allá de la agresividad natural existe la violencia esta es definida de acuerdo con el diccionario de la real academia española, como la acción y efecto de violentar o violentarse, esto a su vez implica vencer por la fuerza la resistencia de una persona o cosa para conseguir un fin, en especial para dominarlo o imponer algo; es decir un comportamiento de agresividad gratuito y cruel que denigra y daña tanto al agresor

³² Cabrera Dircio, Julio, (2012) Estado Y Justicia Alternativa, Ediciones Coyoacán, México, PP. 88.

³³ ETOLOGÍA: Estudio Científico del Comportamiento Humano o Animal.

³⁴ Fernández, Isabel, (2004) Prevención De La Violencia, Clima Escolar Como Factor de Calidad, Ed Narcea, Madrid, España. PP. 20

como a la víctima. El uso deshonesto, prepotente y oportunista de poder sobre el contrario, sin estar

legitimado para ello.³⁵ La violencia no puede ser justificada a partir de la agresividad natural, pues son conceptos distintos.

Es importante que aceptemos que cierto nivel de agresividad se activa cuando enfrentamos un conflicto, sin embargo, el dominio sobre el propio control de la agresividad, así como contener y controlar la agresividad del otro en una situación conflictiva, implica un aprendizaje, un proceso como muchos otros en el cual no todos tenemos el mismo grado de éxito.

Isabel Fernández menciona en su obra prevención de la violencia y resolución de conflictos, que al confrontar un conflicto desencadena un proceso psicológico este se encuentra compuesto por dos grandes raíces una biológica y otro socio cultural. En la raíz social, comunicativa e interactiva, que aporta al individuo en su articulación cultural, mediante el proceso de sociabilización, este a su vez tiene que aprender a dominar mediante la negociación y la construcción conjunta de normas y significados, aunque no sea un camino fácil. La raíz biológica, lo enfrenta a la confrontación natural, que quizá ha sido el origen de nuestra supervivencia hasta este nivel de la historia. Sin embargo, ninguna justifica la violencia.⁴⁴

La violencia trasciende más allá de la simple conducta individual y se convierte en un proceso interpersonal ya que afecta al menos a dos personas: quien ejerce y quien la padece e inclusive a un tercer implicado a quien la contempla sin poder o querer, evitarla.

“...El afecto, el amor y la empatía personal, así como el desafecto, el amor y, la violencia, nacen, viven y crecen en el escenario de la convivencia

³⁵ IDEM

⁴⁴ IBID. 22

diaria, así mismo está sujeta a la comunicación e intercambio que en cada periodo histórico, son específicos de la

cultura y constituyen los contextos de desarrollo: la crianza y la educación...”³⁶

1.8.1 TIPOS DE VIOLENCIA.

No existe un único criterio para clasificar a los tipos de violencia, sino varios, los más habituales se centran en quien ejerce la violencia y la otra en el modo que se ejerce la violencia.

1.8.1.1 SEGÚN QUIEN EJERCE LA VIOLENCIA.

- d) **Violencia autoinfligida.** Es la propia persona la que se daña a sí misma, se puede realizar cortes en brazos o piernas, se puede humillar públicamente, se puede golpear la cabeza contra superficies duras de manera repetida. Las personas que llevan a cabo este tipo de violencia pueden estar sujetos a situaciones de alto estrés y es posible que termine desembocando en un suicidio, es decir que las actitudes violentas hacia si mismo es el síntoma de su condición y puede culminar en atentar contra su propia vida. ³⁷
- e) **Violencia interpersonal.** Aquí el individuo agrede a otro, aquí podemos encontrar la violencia doméstica, el bullying y casos específicos de robo con violencia, en este tipo de violencia el causante es un individuo o grupo de ellos, es probable que estén

³⁶ IDEM

³⁷ <https://psicologiaymente.com/forense/tipos-de-violencia>

ligadas a factores o fenómenos sociales como lo es la pobreza, consumo de drogas y / o alcoholismo.³⁸

- f) **Violencia colectiva.** Es de carácter colectivo de un grupo o comunidad contra otro colectivo, principalmente la motivación suelen ser política, económicas, ideológico o religiosas.⁴⁸

1.8.1.2 EL MODO EN QUE SE EJERCE LA VIOLENCIA.

- a) **Violencia Física.** Es el uso de la fuerza física para provocar daño, no accidental; con algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas. Es el más típico y fácil de imaginar y de identificar, ya que el individuo realiza algo para dañar el cuerpo de otra persona, produciendo dolor y sufrimiento de alguien, pueden provocar lesiones permanentes y /o discapacidades. En casos extremos puede producir la muerte de alguien. El miedo que experimenta la víctima ante la posibilidad que se repita el episodio violento, puede mantenerla en un estado de tensión que genera malestares físicos como dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, taquicardias etc. Los actos más comunes de violencia física son:
- Empujones o golpes.
 - Puntapiés.
 - Intentos de ahorcamiento o asfixia.³⁹
- b) **Violencia Verbal:** Se pretende dañar o lastimar a otra persona por medio de un mensaje o discurso. Puede o no contener insultos o palabras hirientes, puede llegar a producir ansiedad o dañar la autoestima de la víctima. ⁵⁰
- c) **Violencia Sexual.** Aquí se originan comportamientos y tipos de contacto físico en el cual se denigra a la víctima a través de afectar su dimensión sexual. Cuando se manifiesta a través de la violación van acompañados de la violencia física, sin

³⁸ IDEM

⁴⁸ IDEM

³⁹ Prevención de La Violencia en La Familia, Consejo Nacional De Población.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/303594/Prevencion_de_la_violencia_Tipos_de_Violencia.pdf

⁵⁰ <https://psicologiyamente.com/forense/tipos-de-violencia>

embargo, más allá de ser un complemento, la violencia sexual implica dañar psicológicamente a la víctima. Es decir, cualquier acto que daña o degrada el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía del victimario sobre la víctima para denigrarla y concebirla como objeto.

Los actos más comunes manifestados en la violencia sexual son:

-
- **Obligar a la víctima a mantener relaciones sexuales en contra de su deseo.**
 - **Manipulación o chantaje para realizar prácticas sexuales que no agradan a la víctima.**
 - **Burlas y / o comentarios humillantes acerca del cuerpo de la víctima.**
 - **Comparar a la víctima con otras personas sobre su eficiencia en la actividad sexual.**
 - **Obligar a la víctima a mantener relaciones sexuales sin el uso de métodos anticonceptivos, para embarazos no planeados y/o infecciones de transmisión sexual.**
 - **Subestima las necesidades sexuales de la víctima. • Se refiere a la vista con términos sexuales denigrantes.⁴⁰**

d) **Violencia Económica.** En este tipo de violencia se daña la capacidad de una o varias personas para utilizar el dinero que ganan. así mismo el agresor afecta la supervivencia económica de la víctima por medio de limitaciones encaminadas a limitar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral, por lo que limita la autonomía e independencia de la víctima, en muchos casos es un factor para que continúen con la relación para que se refuerce la dependencia de la víctima hacia el agresor y aumenten los sentimientos de incapacidad y minusvalía.

⁴⁰ Prevención De La Violencia en La Familia, Consejo Nacional De Población.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/303594/Prevencion_de_la_violencia_Tipos_de_Violencia.pdf

Comúnmente se manifiesta con las siguientes acciones. • El agresor administra el dinero sin tomar en cuenta sus necesidades.

- Controla lo que gasta la víctima.
- El agresor maneja cuentas de banco de la víctima.

-
- Realiza todas las compras en el supermercado para que, la víctima no tenga acceso al dinero ni a decidir que comprar.
 - Pide todo tipo de explicaciones cada vez que la víctima requiere dinero.⁴¹

e) **Violencia Patrimonial.** Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima. Se obliga a la víctima a renunciar a sus derechos sobre alguna propiedad y/o se saca de su casa, esto es más frecuente con las personas de la tercera edad como víctimas. El objetivo de esta violencia es limitar la libertad y autonomía para volverlos vulnerables. Las acciones más comunes son:

- Romper objetos valiosos para la víctima.
- Despojo de bienes como casa, auto o herencias.
- Esconder objetos, materiales o herramientas que se usan en la profesión u oficio de la víctima. Con el propósito de que no lo realice.
- El agresor esconde tarjeta de crédito, documentos importantes o credenciales.
- El agresor quita el salario de la víctima.
- Se niega a cumplir con pensión alimenticia asignada a los hijos o hijos.

⁴¹ IDEM

- **Despoja a las personas de la tercera edad de sus pensiones.**⁴²

f) Violencia Psicológica. Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, puede constituir en abandono, descuido, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricciones la autodeterminación y amenazas. Puede llevar a la víctima a la depresión, aislamiento, a la devaluación de su auto estima e incluso el suicidio. La violencia psicológica es un largo proceso en el cual la víctima no se da cuenta de que el agresor vulnera sus derechos ya que este tipo de maltrato es sutil y difícil de detectar. Puede manifestarse de las siguientes formas.

- Se ignora a la víctima, o le habla o no la escucha cuando esta le habla.
- El agresor le dice inútil y nada de lo que hace la víctima está bien.
- El agresor se muestra celoso sin razón, acusando a la víctima de coquetear.
- El agresor insulta a la víctima, la amenaza o la hace sentir estulta.
- Se burla y controla su forma de vestir
- Culpa a la víctima de su malestar físico o emocional.
- El agresor le dice constantemente a la víctima que no la quiere o que la va a abandonar.
- Limita la vida social y familiar de la víctima.
- El agresor amenaza con hacer daño si no se realiza lo que él pide
- Llama frecuentemente para saber ¿Qué hace? Y ¿Dónde está?⁴³

g) Negligencia. Este tipo de violencia se da por omisión, y que consiste en no realizar acciones a las que se está obligado para realizar para garantizar el bienestar mínimo de la víctima ejemplos.

⁴² IDEM

⁴³ 54 IDEM

- Un médico que se niega a atender a alguien herido, por un enfrentamiento personal con este.
- Una madre niega dar a alimentar a un bebe, y este fallece por inanición.

- h) **Violencia Religiosa.** en este espacio vemos que el uso del poder es utilizado para perjudicar a las personas por medio de la manipulación de sus creencias y promesas relacionadas a su lado espiritual. Esta violencia se ve muy marcada en las sectas religiosas, que utilizan diversas agresiones para que los feligreses donen dinero tiempo y esfuerzo para mantener a la institución, ha llegado a existir casos extremos en los que se manipula de tal manera a los asistentes que pueden llevar a situaciones de, auto flagelación, inmolación, homicidio, suicidio, torturas, terrorismo, etc.⁴⁴
- i) **Violencia Cultural.** Las agresiones forman parte del marco de referencia de una cultura y se encuentran íntimamente relacionadas con los signos de identidad cultural de una cultura concreta. Un ejemplo la ablación de los genitales femeninos en países principalmente del continente Africano, así como de algunos de Asia.⁵⁶
- j) **Bullying o Acoso Escolar.** Esto es el maltrato físico y/o psicológico deliberado y continuado que recibe un alumno o alumna por parte de otro u otros, los cuales se comportan cruelmente con el objetivo de someterlo y asustarlo, teniendo la satisfacción de la necesidad de agredir o destruir. El bullying implica una repetición continuada de burlas o agresiones, amenazas, agresiones físicas, aislamientos sistemáticos, etc. existen varios tipos de bullying, que a menudo, aparecen de forma simultánea.

✦ **FISICO:** Empujones, patadas, agresiones con objetos, etc. Se usa con más frecuencia en primaria que en secundaria.

✦ **VERBAL.** Insultos y motes, menosprecios en público, resaltar defectos físicos, etc. Es el más habitual.

⁴⁴ <https://psicologiaymente.com/forense/tipos-de-violencia>

⁵⁶ IDEM

- ✦ **PSICOLOGICO.** Minan la autoestima del individuo y fomentan su sensación de temor.
 - ✦ **SOCIAL:** Pretende aislar al joven del resto del grupo y compañeros.
- k) **Ciber Bullying.** La palabra es el resultado de la combinación de las palabras ciber y bullying, para hacer referencia o descripción del acoso que recibe un niño o adolescente a través de internet o cualquier medio de comunicación como teléfonos móviles o tabletas, principalmente se caracteriza por el acoso entre iguales, en este caso menores, es importante diferenciarlo ya que cuando se involucra un adulto simplemente se habla de ciber acoso o acoso cibernético, las actitudes más comunes de ciber acoso son:
- Acoso por mensajería instantánea (WhatsApp, Messenger, Facebook, SMS etc.)
 - Robo de contraseñas
 - Publicaciones ofensivas en blogs, foros, sitios web y redes sociales.
 - Encuestas de popularidad para humillas o amedrentar.⁴⁵

1.9 TEORÍA DE LA NO VIOLENCIA

Es una teoría e ideología ético- filosófica que ha tomado fuerza durante las últimas décadas, esta se basa principalmente en las enseñanzas de filósofos como Gandhi y Gene Sharp.

Principalmente rechaza el uso de la violencia en cualquiera de sus formas tanto como medio de protesta y practica de lucha social o como réplica a la

misma violencia; también como fin para lograr un cambio social o político; tiene la concepción de que la violencia genera más violencia, una máxima que tristemente hemos visto a lo largo de la historia de la humanidad. La teoría de la no violencia busca humanizar a la sociedad apelando y dando valor a la prevención y resolución de

⁴⁵ <https://www.gob.mx/ciberbullying/articulos/que-es-el-ciberbullying>

conflictos, por medio de actividades y actitudes, que busquen el desarrollo personal y la cooperación de quienes formamos dicha sociedad.

1.10 CULTURA DE PAZ Y NO VIOLENCIA.

Cuando escuchamos hablar de Paz, muchos pensadores desde su idiosincrasia conciben a la Paz en la ausencia de guerra, concibiéndola en una figura utópica en la cual se manifiesta la búsqueda incansable para alejar a la sociedad de la violencia, donde impera el razonamiento de la inteligencia humana para resolver los diferentes conflictos; a través del dialogo, la comunicación y la cooperación. Al referirse como figura utópica asumen que no es posible insertar en la sociedad humana la capacidad de percibir la paz como medio sustentable de la sociedad, es por ello que la paz seria evidentemente la ausencia de guerra, pero ante todo una estructura preventiva, un estado activo de la toda la sociedad en la búsqueda de una sociedad donde impere la justicia.

De acuerdo con la organización de las naciones unidas, definen a la cultura de la paz como un conjunto de valores, actitudes, modos de comportamiento y estilos de vida que objetan la violencia y a los conflictos de índole bélico, entre individuos, grupos y naciones. Reflejan el respeto a la vida de la persona humana, de su dignidad y sus derechos, el rechazo del acoso en todas sus formas de terrorismo y la adhesión a los principios de libertad y de justicia, solidaridad, tolerancia y entendimiento tanto en los pueblos como en sus grupos y las personas.

La violencia durante mucho tiempo ha tenido aceptación y esta imagen se ha transmitido a la niñez por generaciones, por ello en diferentes grupos humanos se ve a la violencia física, sexual, psicológica y hasta religiosa como algo inevitable y normal. Veamos a la infancia como una semilla de la cual saldrá un árbol, sociedad, esta a su vez dará frutos, los cuales fomentaran nuevas semillas, nuevos árboles, nuevas sociedades, nuevos frutos, es entonces que si alimentamos esa semilla con lo mejor podría replicar en los frutos una mejor sociedad, claro de manera hipotética, también existirían excepciones a esta teoría, sin embargo, no está de más el intentarlo.

Esta analogía tiene como referencia la importancia el de cuidar y procurar a la niñez desde sus primeras etapas, principalmente en la etapa escolar donde el infante y en su momento adolescente sociabiliza y convive con otros que como el van madurando, consolidando una sociedad.

La construcción de la cultura de la paz es un proceso lento que supone un cambio de mentalidad individual y colectiva, donde la educación tiene un papel relevante dentro de las aulas como fuera de ellas, puntualizando que los valores son el eje de esta educación constructiva, vinculada a que el ser humano desarrolle sus habilidades resilientes, que le permita crear relaciones y las fraternales a partir de un punto de vista humanista

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO JURÍDICO Y DE ACTUACIÓN DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL ESTADO DE MÉXICO

2.1 CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO

Es un tratado internacional de las naciones unidas, por el cual se enfatiza que los niños tienen los mismos derechos que los adultos, en este tratado por primera vez reconoce a los niños como sujetos de derecho así mismo establece a los adultos como sujetos de responsabilidad, por lo anterior destacan aquellos derechos que se desprenden de su especial condición de seres humanos que, por no haber alcanzado el pleno desarrollo físico y mental, requieren de su protección especial.

Por tal motivo el texto de este tratado se basa en tres grandes principios.

- **Universales:** son aplicables a todos los niños.
- **Indivisibles:** no jerarquiza los derechos.
- **Independientes:** no hay primacía de un derecho sobre los demás en cuanto al cumplimiento de cada uno.

2.2 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS DE MÉXICO ART. 3 PÁRRAFO 3 FRACCIÓN II INCISO C

“...Artículo 3o. Toda persona tiene derecho a recibir educación. El Estado -Federación, Estados, Ciudad de México y Municipios-, impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. La educación preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica; ésta y la media superior serán obligatorias...”

...c) Contribuirá a la mejor convivencia humana, a fin de fortalecer el aprecio y respeto por la diversidad cultural, la dignidad de la persona, la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos...”

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tiene supremacía ante las normas jurídicas que emitan el poder legislativo de cada entidad federativa, es importante realizar la observación que la constitución de nuestro país asimila los tratados internacionales que no contrapongan los derechos humanos consagrados en nuestro país. Tal como se establece en su artículo primero después de la reforma del año 2011.

Es un punto interesante toda vez que la constitución es uno de los pilares fundamentales que consagran los derechos fundamentales de los mexicanos así mismo de ella emanan principios y normas, que toman en cuenta las legislaturas estatales para regir las diversas circunstancias en las que se enfrentan los servidores públicos.

2.3 LEY GENERAL DE EDUCACIÓN ART. 8 FRAC. III

“... Artículo 8o.- El criterio que orientará a la educación que el Estado y sus organismos descentralizados impartan -así como toda la educación preescolar, la primaria, la secundaria, media superior, la normal y demás para la formación de maestros de educación básica que los particulares impartan- se basará en 4 de 74 los resultados del progreso científico; luchará contra la ignorancia y sus causas y efectos, las servidumbres, los fanatismos, los prejuicios, la formación de estereotipos, la discriminación y la violencia especialmente la que se ejerce contra las mujeres y niños, debiendo implementar políticas públicas de Estado

orientadas a la transversalidad de criterios en los tres órdenes de gobierno.

I.- ...

II.-...

III.- Contribuirá a la mejor convivencia humana, tanto por los elementos que aporte a fin de robustecer en el educando, junto con el aprecio para la dignidad de la persona y la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, cuanto por el cuidado que ponga en sustentar los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos los hombres, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos, y ...”

Este artículo establece que el Estado, así como los organismos que son descentralizados de este son los encargados de la formación de los maestros que imparten educación, desde el preescolar hasta la media superior; buscando erradicar los vicios de la sociedad, tarea titánica para un maestro que atiende a un grupo de entre 30 y 50 alumnos cada mañana, cada uno con una perspectiva diferente y una instrucción particular de cada familia. Así mismo, el artículo contempla que el estado debe implementar políticas de orden público que permita realizar lo antes mencionado. En su fracción III, remarca esto último refiriendo que contribuirá a la mejora de la convivencia humana con el fin de apoyar en el desarrollo del estudiante centrándose en la dignidad personal, la familia, el interés de la sociedad bajo los ideales de fraternidad e igualdad.

2.4 LEY GENERAL DE LOS NIÑAS, LAS NIÑOS Y LOS ADOLESCENTES ART.

57

“... Artículo 57. 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, 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 3o. 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:

I. Proporcionar la atención educativa que niñas, niños y adolescentes requieran para su pleno desarrollo, para lo cual, los programas respectivos deberán considerar la edad, madurez, circunstancias

particulares y tradiciones culturales;

II. Adoptar medidas orientadas hacia el pleno ejercicio del derecho a la educación;

III. Establecer medidas para garantizar la gratuidad de la educación pública obligatoria y para procurar la accesibilidad material, económica y geográfica a la educación, sin discriminación;

IV. Establecer las condiciones necesarias para fortalecer la calidad educativa, tales como la relevancia y pertinencia del currículo, la disposición de la infraestructura y equipamiento adecuados para el aprendizaje y para las prácticas de enseñanza, la evaluación docente, entre otras;

V. Destinar recursos humanos, materiales y presupuestarios adecuados y suficientes para garantizar la educación de calidad de niñas, niños y adolescentes;

VI. Adaptar el sistema educativo a las condiciones, intereses y contextos específicos de niñas, niños y adolescentes para garantizar su permanencia en el sistema educativo;

VII. Establecer acciones afirmativas para garantizar el derecho a la educación de niñas, niños y adolescentes de grupos y regiones con mayor rezago educativo, dispersos o que enfrentan situaciones de vulnerabilidad por circunstancias específicas de carácter socioeconómico, físico, mental, de identidad cultural, origen étnico o nacional, situación migratoria o bien, relacionadas con aspectos de género, preferencia sexual, creencias religiosas o prácticas culturales;

VIII. Prestar servicios educativos en condiciones de normalidad mínima, entendida ésta como el conjunto de condiciones indispensables que deben cumplirse en cada escuela para el buen desempeño de la tarea docente y el logro del aprendizaje de los educandos;

IX. Implementar mecanismos para la atención, canalización y seguimiento de los casos que constituyan violaciones al derecho a la educación de niñas, niños y adolescentes;

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

XI. Conformar una instancia multidisciplinaria responsable que establezca mecanismos para la prevención, atención y canalización de los casos de maltrato, perjuicio, daño, agresión, abuso o cualquier otra forma de violencia en contra de niñas, niños y adolescentes que se suscite en los centros educativos;

XII. Se elaboren protocolos de actuación sobre situaciones de acoso o violencia escolar para el personal y para quienes ejerzan la patria potestad, tutela o guarda y custodia;

XIII. Garantizar el pleno respeto al derecho a la educación y la inclusión de niñas, niños y adolescentes con discapacidad en todos los niveles del Sistema Educativo Nacional, desarrollando y aplicando normas y reglamentos que eviten su discriminación y las condiciones de accesibilidad en instalaciones educativas, proporcionen los apoyos didácticos, materiales y técnicos y cuenten con personal docente capacitado;

XIV. Adoptar medidas para responder a las necesidades de niñas, niños y adolescentes con aptitudes sobresalientes, de tal manera que se posibilite su desarrollo progresivo e integral, conforme a sus capacidades y habilidades personales;

XV. Establecer mecanismos para la expresión y participación de niñas, niños y adolescentes, conforme a su edad, desarrollo evolutivo, cognoscitivo y madurez que permita atender y tomar en cuenta sus intereses y preocupaciones en materia educativa;

XVI. Contribuir a garantizar la permanencia y conclusión de la educación obligatoria de niñas, niños y adolescentes y para abatir el ausentismo, abandono y deserción escolares;

XVII. Administrar la disciplina escolar de modo compatible con la dignidad humana, impidiendo la imposición de medidas de disciplina que no estén previamente establecidas, sean contrarias a la dignidad humana o atenten contra la vida o la integridad física o mental de niñas, niños y adolescentes;

XVIII. Erradicar las prácticas pedagógicas discriminatorias o excluyentes que atenten contra la dignidad humana o integridad, especialmente los tratos humillantes y degradantes;

XIX. Inculcar en niñas, niños y adolescentes el respeto al medio ambiente;

XX. Establecer mecanismos para fomentar el uso responsable y seguro de las tecnologías de información y comunicación;

XXI. Establecer acciones afirmativas que garanticen el acceso y permanencia de niñas y adolescentes embarazadas, faciliten su reingreso y promuevan su egreso del sistema educativo nacional, y

XXII. Establecer mecanismos para que las autoridades educativas, escolares y los particulares con autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, notifiquen a la Procuraduría de Protección correspondiente, los casos de asistencia irregular, abandono o deserción escolar que se identifiquen respecto de los alumnos que cursen educación básica y media superior en los centros educativos. Ante dicha notificación será aplicable el procedimiento establecido en el

artículo 123 de la presente Ley, y en su caso, la activación de las instancias jurisdiccionales necesarias a fin de garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

En caso contrario, se estará a lo dispuesto en el Capítulo Único del Título Sexto de la Ley, con independencia de aquellas conductas que pudieran ser consideradas como delitos conforme a la normatividad en la materia. Las autoridades escolares, en el ámbito de su competencia, deberán adoptar medidas necesarias para garantizar la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes...”

El artículo 57 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes enfatiza el derecho de los alumnos a una educación de calidad, en donde aprendan sobre el conocimiento y ejercicio de sus derechos basados en la igualdad, así como el desarrollo de sus potenciales, fortalecer el respeto a los derechos humanos y libertades fundamentales.

Afirma el derecho de intervenir en la educación de las niñas, niños y adolescentes, por parte de quienes ejercen la patria potestad, tutela o guarda y custodia.

Remarca la obligación por parte de las autoridades federales, estados y municipios a garantizar la consecución de educación de calidad para el acceso y permanencia de esta.

Para ser congruentes con el tema de estudio, se ubica en las fracciones X, XI, XII, y XVII en los cuales se puntualiza que se debe de fomentar la convivencia escolar armónica y generar mecanismos para la resolución pacífica de conflictos; formar una instancia multidisciplinaria, así como prevención, su atención y canalización en casos de maltrato, perjuicio, daño, agresión, abuso que se suscite en los centros educativos; la importancia de crear protocolos de actuación ante los casos de acoso o violencia escolar para los adultos que están alrededor de los educandos; administrar la disciplina escolar priorizando la dignidad humana, impidiendo medidas disciplinarias que no estén establecidas o sean contrarias a la dignidad

humana, que atenten contra la vida o la integridad física o mental de los niños, niñas y adolescentes.

2.5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA UNA ESCUELA LIBRE DE VIOLENCIA.

Este protocolo fue emitido por el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), figura sindical que se dio a la tarea de preparar un protocolo que les permita a los trabajadores de la educación contar con herramientas, para la detección, atención y seguimiento de los casos de acoso escolar presentes en los planteles educativos del país.

“este protocolo tiene como objetivo ofrecer los procedimientos para atender en la escuela, si su capacidad institucional lo permite, los casos de bullying, así como fortalecer las prácticas de convivencia armónica, para lograr espacios educativos libres de violencia, en la inclusión y en el respeto a la dignidad humana.

- Contiene indicadores generales para identificar, registrar, notificar, intervenir y evaluar los procesos de atención a los casos de atención de bullying que se manifiesten en la escuela.**
- Establece los procesos de atención e intervención en los casos de violencia en las escuelas, articulando el esfuerzo de los directivos, docentes, alumnos, madres y padres de familia, supervisores, consejo técnico escolar y consejo escolar de participación social.**

- **Sugiere la instancia que puede brindar o solicitar apoyos institucionales para atender los casos de violencia que se presenten en el contexto escolar.”**

2.6. ACUERDO SECRETARIAL 98 SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA.

Las normas constituidas dentro de este acuerdo son de observancia general y obligatoria dentro de las escuelas secundarias de educación básica que sea dependientes de la secretaria de educación pública y particulares con autorización para impartir la educación secundaria.

En este acuerdo se observa dentro de sus apartados la organización de las escuelas secundarias, cuáles son sus responsabilidades, así como sus aplicaciones, con relación al tema de estudio se ve desglosado quien es el personal que labora en una institución de educación secundaria, así como sus atribuciones, organización y funciones.

“...ARTÍCULO 25. El personal de servicios de asistencia educativa es el responsable de proporcionar, en forma integrada, los servicios de orientación educativa, trabajo social y prefectura, conforme a los objetivos de la educación secundaria y a las normas y disposiciones aplicables.

ARTÍCULO 26. Corresponde al personal de servicios de asistencia educativa:

- I. Contribuir al desarrollo integral del educando, principalmente en sus procesos de autoafirmación y maduración personales y adaptación al ambiente escolar, familiar y social;**
- II. Contribuir a la obtención de mejores resultados en el proceso educativo, a través de la aplicación de técnicas específicas adecuadas en las actividades inherentes a sus funciones;**

- III. Participar en la preservación de la salud física y mental de los educandos, adoptando aquellas actitudes que influyan positivamente en el proceso formativo de los alumnos;**
- IV. Colaborar con el personal directivo y docente para disminuir la magnitud y frecuencia de los factores internos y externos que obstaculicen el desarrollo efectivo de la labor educativa;**
- V. Fomentar el uso adecuado y racional por parte de los alumnos de los recursos con que cuenta la institución;**
- VI. Coadyuvar a establecer entre los miembros de la comunidad escolar las relaciones humanas adecuadas a la función educativa;**
- VII. Coordinar la realización de sus actividades con las autoridades del plantel, en todos los asuntos técnicos relativos al ámbito de su competencia; y**
- VIII. Cumplir con las demás funciones que le señale el presente Ordenamiento, otras disposiciones aplicables y las que le asignen las autoridades educativas, de conformidad con la naturaleza de su cargo...”**

En un plantel educativo se requiere de personal capacitado para implementar un sistema de prevención, atención y seguimiento a los diferentes casos e incidencias donde se involucra a los estudiantes para buscar soluciones donde la cultura de paz y no violencia sea el eje central de este sistema.

De acuerdo al artículo 26 del acuerdo en su primer párrafo se afirma que el personal de asistencia educativa debe contribuir en la formación del educando en sus procesos de auto afirmación y maduración personal procurando una adaptación al ambiente escolar, familiar y social, este punto puede parecer sencillo pero en la práctica, implica una preparación minuciosa por parte del personal encargado de esta área y que este comprenda la importancia de su función toda vez que permitirá consagrar o devaluar los valores que requiere nuestra sociedad.

2.7.LEY DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE MÉXICO ART. 27 XLVI Y XLVII

“...Artículo 27.- Además de las atribuciones a que se refieren los artículos 24 y 25 de esta Ley, la Autoridad Educativa Estatal tendrá las siguientes...

...XLVI. Dictar las medidas que sean necesarias para resolver situaciones emergentes o imprevistas que pongan en riesgo a la comunidad escolar, asimismo promover ante las autoridades competentes la identificación, prevención y atención de conductas delictivas que afecten la integridad física, moral y psicológica de los alumnos, maestros y demás integrantes de la comunidad escolar...

...XLVII. Expedir los reglamentos, decretos, acuerdos, circulares y demás disposiciones de observancia general en el sector educativo...”

En cuanto a la legislación estatal, se contempla en la Ley de Educación del Estado de México, que para el tema de estudio el Artículo 27 en el cual se liga a los artículos 24 y 25 del mismo ordenamiento, en donde señala las atribuciones exclusivas de la autoridad educativa estatal, así como las atribuciones concurrentes de las autoridades educativas estatales y federales, respectivamente; esto con el propósito de hacer ver que tanto la autoridad estatal como la federal en materia educativa, trabajaran conjuntamente en varios aspectos, que unidos bajo el artículo 27 en los apartados XLVI y XLVII confieren que se dicten las medidas necesarias para resolver las situaciones que emerjan de los imprevistos que puedan afectar a la comunidad escolar , salvaguardando la integridad física, moral y psicológica de los alumnos, maestros y demás integrantes de la comunidad escolar, así como expedir las normas y disposiciones de observancia en el sector educativo.

2.8. LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL ESTADO DE MÉXICO ARTÍCULO 2 FRAC. II

En México se tiene contemplado dentro de la teoría y en la legislación el concepto de interés superior del menor, esto quiere decir que es imperativo salvaguardar los derechos inalienables de la niñez ante todo riesgo principalmente en los espacios donde se presume son seguros para su desarrollo psicosocial. La ley de Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México, lo expone y puntualiza en su artículo 2, fracción II.

“...II. Garantizar las bases y procedimientos sobre prevención, atención y protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en el Estado de México...”

2.9. LEY DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL PARA EL ESTADO DE MÉXICO.

“Artículo 1.- Esta Ley es de orden público y de interés social, y tiene por objeto:

- I. Fomentar la cultura de paz y de restauración de las relaciones interpersonales y sociales, a través de los medios de solución de conflictos entre la sociedad mexiquense;**
- II. Regular la mediación, la conciliación y la justicia restaurativa;**
- III. Hacer factible el acceso de las personas físicas y jurídicas colectivas a los métodos establecidos en esta Ley;**
- IV. Establecer los principios, bases, requisitos y condiciones para llevar a cabo el sistema de atención alternativo de solución de conflictos;**
- V. Regular al órgano del Poder Judicial especializado en mediación, conciliación y justicia restaurativa, fijando las reglas para su funcionamiento;**

- VI. Regular los Centros Públicos, Privados y Unidades de mediación y conciliación;**
- VII. Identificar los tipos de conflictos que pueden solucionarse a través de los métodos previstos en esta Ley;**
- VIII. Precisar los requisitos que deben reunir los mediadores-conciliadores, los traductores e intérpretes que tengan conocimiento de la lengua y cultura indígena y las condiciones que deben observar en los procedimientos de mediación, conciliación y justicia restaurativa;**
- IX. Establecer los requisitos y condiciones para que los particulares puedan llevar a cabo los métodos previstos en esta Ley;**
- X. Señalar los efectos jurídicos de los convenios; y**
- XI. Establecer las responsabilidades de las personas facultadas para operar los métodos previstos en esta Ley...”**

La creación de esta ley fue en respuesta del artículo 17 constitucional, en su párrafo tercero, que a la letra dice.

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

Razón por lo que la legislatura del Estado de México se dio a la tarea y el deber de prever y regular el sistema de justicia restaurativa que promueve eficazmente la solución de controversias y al unisonó fomenta la cultura de la paz, el perdón y la restauración de las relaciones interpersonales y sociales.

2.10 ACUERDO QUE ESTABLECE EL MARCO DE CONVIVENCIA PARA LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA DEL ESTADO DE MÉXICO.

“Artículo 1. Las disposiciones del presente Marco de Convivencia son obligatorias para las autoridades del sistema educativo del Estado de México para la comunidad escolar en general

Artículo 2. Este marco de Convivencia tiene por objeto:

- I. Establece las bases que permitan orientar y promover una convivencia escolar inclusiva, democrática y pacífica en las escuelas de educación básica.**
- II. Contribuir al logro de los objetivos de la educación básica, a través de la mejora de los ambientes para del aprendizaje.**
- III. Regular, normar y facilitar la construcción de Acuerdos Escolares de convivencia, a fin de contribuir a gestionar la convivencia inclusiva, democrática y pacífica en cada una de las instituciones, desde la perspectiva del respeto a los derechos humanos...”**

Como se observa en párrafos anteriores de este trabajo la violencia y actitudes agresivas entre alumnos de educación básica, se han dado con mayor frecuencia y el Estado consciente de este fenómeno social busca implementar un método constructivo, que aporte al alumno de educación básica el aprendizaje necesario para resolver sus conflictos de manera pacífica, cordial, inclusiva y democrática basado en el respeto mutuo entre los estudiantes en conflicto.

2.11 LEY PARA PREVENIR Y ATENDER EL ACOSO ESCOLAR EN EL ESTADO DE MÉXICO.

Esta ley tiene claro y presente que la educación es un derecho consagrado e inherente a todo individuo por medio del artículo tercero constitucional, así mismo expresa que en México dentro de las escuelas en sus nivel básico, existen niños y adolescentes que se caracterizan por mostrar comportamiento antisocial, que los lleva de alguna manera, a

reaccionar con actos violentos hacia sus compañeros teniendo como consecuencia que estos últimos se conviertan en víctimas de las acciones del primero.

Por tales razones esta ley sustenta en su artículo segundo lo siguiente:

“...Artículo 2. Los principios y ejes rectores de esta ley son:

- I. El interés superior de la infancia**
- II. El respeto a la dignidad humana y a los derechos humanos**
- III. La prevención del acoso**
- IV. La no discriminación**
- V. Interdependencia**
- VI. La igualdad**
- VII. Resolución no violenta de los conflictos**
- VIII. La cohesión comunitaria**
- IX. La promoción de la cultura de la paz**
- X. La tolerancia**
- XI. La coordinación interinstitucional**
- XII. El pluriculturalismo y reconocimiento de la diversidad...”**

De esta ley se destaca los siguientes artículos:

“...Artículo 3. Para efectos de esta ley, además de lo previsto por la ley general de los derechos de niñas niños y adolescentes, y la ley de los derechos de las niñas niños y adolescentes del estado de México, se entenderá por...

.... V. Protocolo: al protocolo para prevenir, determinar, atender y erradicar el acoso escolar, documento rector en la materia expedido por la secretaria de educación del Estado de México...

...artículo 7. corresponde a la secretaria.

...V. difundir el protocolo mencionado por la ley, y recibir reportes de acoso escolar...

...Artículo 14. El protocolo es el instrumento rector que establecerá los mecanismos de actuación aplicados por la

comunidad escolar en los centros escolares, que será elaborado, expedido y autorizado por la secretaria.

Artículo 15. El protocolo debe diseñarse para que sea aplicado en todos los niveles de educación básica, el contenido del protocolo tendrá como base las acciones previstas en la ley de educación, además de las siguientes:

- I. Prevención**
- II. Detección**
- III. Atención**
- IV. Erradicación.**

Sin detrimento de lo anterior, la secretaria podrá incluir otras acciones o procedimientos a seguir cuando lo estime necesario y conveniente para prevenir, detectar, atender y erradicar el acoso escolar, y en estricto apego a las leyes pertinentes...”

Los puntos de reflexión de esta ley son las siguientes:

- **Es guía del protocolo que emite la Secretaria de Educación del Estado de México, para su mejor observancia y aplicación, así como las intenciones de este para con las escuelas de educación básica.**
- **Expresa que el protocolo debe ser emitido y difundido por la Secretaria, así como la libertad de esta para incluir las estrategias pertinentes que permitan realizar las acciones que tienen previstas.**

2.12 PROTOCOLO ACTUACIÓN DE AUTORIDADES EDUCATIVAS Y ESCOLARES, PARA SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y SEXUAL DE ALUMNOS INSCRITOS EN LOS PLANTELES DE EDUCACIÓN BÁSICA DEPENDIENTES E SEIEM.

Este protocolo tiene como objetivo “...Establecer la actuación de las autoridades escolares y educativas, para salvaguardar la integridad física, psicológica y social de los alumnos inscritos en los planteles de educación básica dependientes de los

servicios Educativos Integrados al Estado de México (SEIEM) en los casos de violencia física, psicológica, sexual y accidentes escolares...” así mismo explica su ámbito de aplicación en donde instituye que “...es de interés social y orden público, emitido para su observancia general y aplicación obligatoria, para el personal adscrito a los servicios Educativos integrados al Estado de México (SEIEM), y particulares que cuentan con autorización para impartir el servicio educativo, de conformidad con las disposiciones legales aplicable.

Es interesante el conocer que el protocolo del que hablaba el apartado anterior establece tres momentos de atención, la prevención, detección y actuación, teniendo esto como base para el tratamiento y seguimiento de cada caso previsto dentro de él, por ello se establecen las acciones y pautas para realizar y tener una intervención oportuna, adecuada y congruente con los derechos inalienables de los alumnos.

Al leer la introducción de este protocolo, expresa la preocupación de atender las situaciones especiales que pueden encontrarse en un espacio educativo, entre ellas se destaca que se tocan temas altamente sensibles para la sociedad a la que va dirigida, como lo es el abuso sexual infantil, que efectivamente tiene mayor incidencia entre un adulto y un menor de edad , también se presenta entre menores, que pueden dar la impresión de un juego donde implique roces o exploraciones particulares, que pueden constituirse como abuso sexual, por ello si esta acción se realiza entre un alumno con un desarrollo físico y cronológico mayor que la víctima, con la intención de satisfacer sus propias necesidades sexuales, siendo este un acto abusivo e impuesto, implica un abuso sexual infantil, independiente mente que el agresor sea menor de edad.

En cuanto al acoso escolar, el protocolo manifiesta, que es toda aquella conducta intencional, dirigida con frecuencia al menoscabo, sometimiento, explotación y causa daño entre compañeros escolares, generando una relación toxica jerárquica de dominación- sumisión, el que genera este clima violento, puede ocasionar a la víctima repercusiones en su salud, en su rendimiento escolar, depresión e inseguridad, baja auto estima entre otros.

También toma en cuenta el ciber acoso, el maltrato hacia un menor dentro y fuera del plantel educativo, por ello el estudio de este protocolo es de vital importancia para el

presente trabajo ya que su estructuración permite integrarlo de manera efectiva y concreta, abarcando los puntos sustanciosos de los cuales aprender.

CAPÍTULO TERCERO

LA MEDIACIÓN Y SU APLICACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES

3.1 PROBLEMÁTICA DE VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE LOS ALUMNOS DE NIVEL SECUNDARIA

De acuerdo con el estudio realizado por la ONG Internacional Bullying sin fronteras para América Latina y España, realizado entre 2016 y noviembre de 2017, los casos de Bullying van en aumento, donde un aproximado de 7 de cada 10 niños sufren todos los días algún tipo de acoso, con más de 40 de millones de alumnos de nivel primaria y secundaria en México lo que coloca a un aproximado de 28 millones de niños y adolescentes en una ansiedad cotidiana, esta cifra es la equiparable a la población de Bélgica, Portugal y Chile juntas.⁴⁶

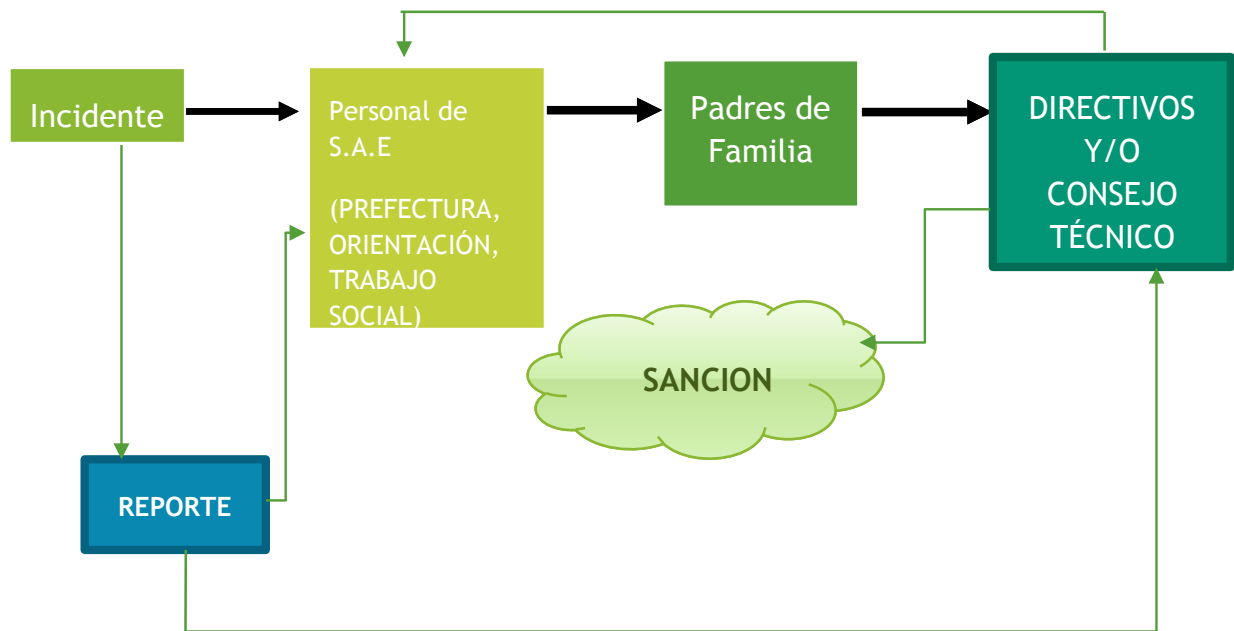
Por tal motivo México se ha posicionado con un indignante primer lugar a nivel mundial en acoso escolar, le siguen Estados Unidos, China, España y Japón solo por mencionar algunos. La ONG antes mencionada realizó una investigación y los datos que arrojó fueron los siguientes:

- El 85% de los casos de acoso se produce en la escuela
- 1 de cada 4 niños (y según algunas fuentes, 1 de cada 2) ha sufrido o sufrirá bullying en algún momento de su vida.
- Solo el 20% de los casos de acoso se comunican a los profesores, el resto nunca son reportados.
- Aproximadamente el 82% de los niños con discapacidad sufre de algún tipo de acoso.
- Alrededor del 90% de los niños con preferencia sexual distinta sufren de bullying

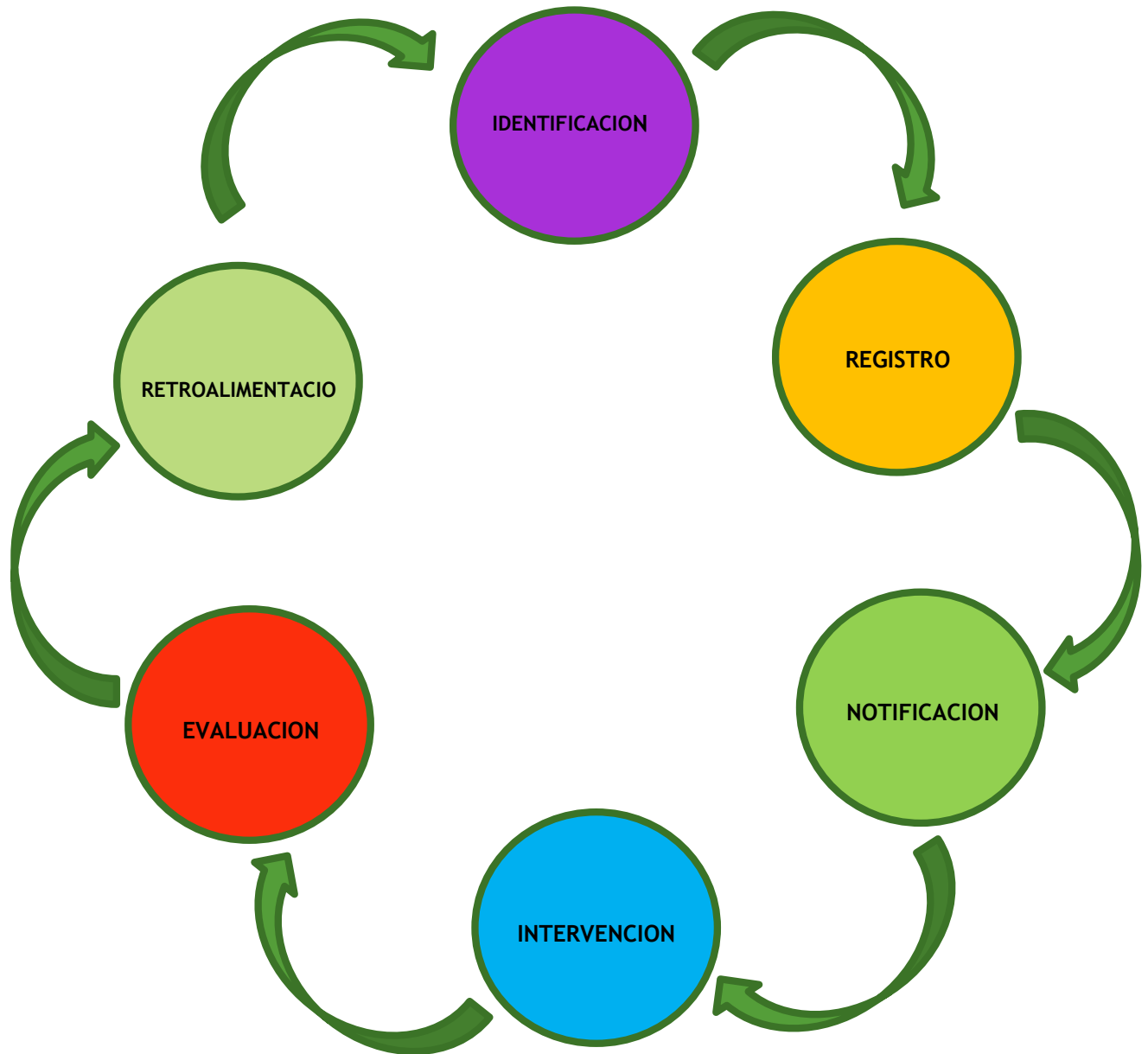
⁴⁶ <https://www.lifeder.com/bullying-mexico/>

- El 60% de menores acosadores son partícipes de al menos un incidente delictivo en su vida adulta, una vez abandonando su educación
- El acoso escolar origina que alrededor de 3 millones de niños mexicanos falten a la escuela.⁵⁹

Ante esta situación la forma tradicional de atender la problemática de agresión y violencia en los centros educativos está siendo sobrepasada por los alcances de esta, ya que todavía se conciben como “proceso de maduración”, y en algunos casos como “algo inevitable”, es por ello que el acoso escolar y toda la violencia que arrastra solo se denomina como “problemas de disciplina” y por ello los planteles educativos enfrentan cualquier incidente disciplinario con el modelo tradicional el cual consiste en:



FUENTE: Elaboración propia



FUENTE: Protocolo de actuación, para una Escuela Libre de Violencia, SNTE.

Este sistema supone diversos grados de actuación, pudiéndose resolver los conflictos a diferentes niveles según sean más o menos graves. Sin embargo, su estricta aplicación provoca a menudo vacíos puesto que:

- † Rara vez tiene una percepción reparadora
- † Se tratan exclusivamente los síntomas de un problema (el incidente en sí).

- † Se observa el incidente de forma puntual, relegando el contexto en el que ocurrió dentro del supuesto “proceso de maduración”.
- † El problema profundo que motivo dicha conducta queda sumergido en la obscuridad.⁴⁷

Actos Disruptivos	<p>Es el conflicto más abundante, del que más se habla entre profesores en los pasillos y de forma cotidiana representa el reto de educar, impide el proceso educativo e instructivo.</p> <p>Es causa de resentimiento, desajuste curricular, estrés en el docente y el alumnado y cultivo de una escalada de conflictos.⁶¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de trabajo escolar • Platica en clase • Come en clase • No cumple con tareas o trabajos dejados para hacer en casa • Llega tarde constantemente • Falta de pulcritud • Contesta agresivamente cuando se le habla • Molesta durante la clase a sus compañeros y/o docente • Falta de disposición al trabajo. • No trae material para realizar las labores escolares por lo tanto se distrae • Quita materiales a sus compañeros
------------------------------	--	--

⁴⁷ Fernández, Isabel. (2004). Prevención De La Violencia Y Resolución De Conflictos. Ed. Narcea, Madrid.

⁶¹ IDEM

**Abusos entre
compañeros**

Violencia física

- **Jalones de cabello;**
- **Empujones;**
- **Golpes;**
- **Cachetadas;**
- **Patadas;**
- **Jalones de cabello;**
- **En ocasiones extremas pueden llegar a ocupar**

Abusos entre		objetos contundentes, armas blancas o de fuego.
	Violencia verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Amenazas • Insultos • Motes • Expresiones dañinas
	Violencia psicológica	<ul style="list-style-type: none"> • “juegos psicológicos” • Chantajes • Reírse de • Sembrar rumores • Aislamiento • Rechazo

compañeros

Agresiones a una víctima por parte de un grupo.

- **Causan un clima de miedo e inseguridad**
- **Exigir dinero**
- **No dejar hablar**
- **Reírse en su cara**
- **Amenazar**
- **Poner motes**
- **Romper o robar enceres.**
- **Golpes**

Los observadores pueden tomar las siguientes posturas:

- **Promover y / o participar activamente en las agresiones.**
- **Apoyar pasivamente las agresiones**
- **Rechazar pasivamente las agresiones**
- **Enfrentarse activamente las agresiones.⁶²**

62

Absentismo Escolar

Se refiere a la falta de asistencia de los alumnos a la escuela

- **Absentismo puntual.** Se presenta en algunas ocasiones a lo largo del ciclo escolar, por circunstancias justificables.
- **Absentismo intermitente.** Se presenta durante el ciclo escolar cuando asiste el alumno una temporada y falta otra, así una y otra vez.
- **Absentismo inicial.** El alumno se inscribe a la escuela, asiste, falta y regresa a la escuela.
- **Absentismo total.** El alumno se inscribe, pero no asiste a ninguna clase.
- **Absentismo especial.** Este es muy particular ya que se presenta cuando el alumno tiene algún padecimiento o existe una razón viable para sus ausencias por ejemplo si se encuentra enfermo de cáncer y requiere faltar para asistir a su tratamiento.⁶³

		<ul style="list-style-type: none"> • Desatención por falta de control o autoridad familiar • Maltrato o abandono del menor. • Cuestiones de salud (enfermedades crónicas, degenerativas o mentales).⁶⁴
	Factores que permiten el ausentismo del alumno de manera consuetudinaria	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre protección familiar. (excusa todas las faltas) • Trabajo doméstico (cuidado de otros familiares) • Trabajo temporal (comercio informal, ayuda en empresa familiar) • Movilidad geográfica familiar (trabajadores itinerantes)

63

FUENTE: ISABEL FERNANDEZ. (2004). PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. MADRID: NARCEA.

Cada hecho constitutivo de un conflictivo exige intervenciones diferenciadas que apuntan a tres objetivos básicos PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y RESOLUCIÓN. Por esa razón es importante que conozcamos las características de las víctimas y del agresor.

IDEM

VICTIMA TIPICA

- **Padece miedo**
- **Baja autoestima**
- **Posible fracaso escolar**
- **Tendencia a la depresión**
- **Puede fingir enfermedades e incluso provocarlas en su estado de estrés La**
- **popularidad entre sus compañeros es baja, frente a la de sus agresores.**
- **Problema de comunicación y relacionarse con sus compañeros**

- **Dificultades de relaciones sociales**

- **Puede haber sobre protección por parte de la familia**

- **Tiene responsabilidad en el fenómeno: su falta de asertividad y seguridad en si misma ayuda a su hostigamiento.**

- **Habría que enseñarle decir “no”, expresar sus ideas y deseos, a comunicar sus**

64

IDEM

	<p>sentimientos, a codificar los mensajes ajustados al contexto, práctica de habilidades, autoestima, asertividad y presión de grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay que ser cautelosos cuando se aborda esta condición de indefensión sin culpabilizar sujeto, ya que puede interiorizar el problema y culparse.⁴⁸
<p>VICTIMA-AGRESOR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esta categoría engloba una de las estrategias más presentadas para salir de una situación “me atacas yo ataco”. En ocasiones el foco de hostigamiento no es el agresor si no una tercera persona, donde se produce un ciclo de victimización. • Son sujetos menos populares entre los compañeros y físicamente más fuertes que la víctima típica • Son provocados con facilidad y estos provocan a su vez • El clima de clase se hace agobiante por las continuas disrupciones de estos sujetos • Genera mensajes de ataque – defensa, poderío-sumisión.⁴⁹

⁴⁸ IDEM

⁴⁹ IDEM

VICTIMA PROVOCATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Busca la atención de los espectadores, especialmente del grupo de compañeros
--------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Logra el antagonismo y participa activamente en las situaciones de agresiones • Es activa y asertiva • Tiene mayor autoestima que otro tipo de víctimas • Físicamente es más fuerte y con facilidad para la provocación • Suele protestar con frecuencia a sus profesores “alguien se mete conmigo”, “me molesta”, “haga algo o le diré a mis padres”, a pesar de que es elemento provocador de la agresión. • Es importante averiguar si los incidentes cuya culpabilidad atribuye a sus compañeros son ciertos. • Habría que enseñarle que él también tiene una responsabilidad y que hay otros medios más adecuados para obtener la atención, el liderazgo y la amistad de sus compañeros.
--	--

FUENTE: ISABEL FERNANDEZ. (2004). PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. MADRID: NARCEA

En cuanto a los agresores, de acuerdo con la doctora, Isabel Fernández, nos explica que tienen las siguientes características:

- El agresor goza de mayor popularidad entre sus compañeros, con sentimientos ambivalentes, ya sea de miedo o respeto.
- Al salirse con las suya interpreta que puede ejercer el abuso de poder a través de a la agresión
- Si se mantiene con este rasgo puede estar en alto riesgo de insertarse en la población de actos antisociales y pre-delicuenciales durante la adolescencia, posible escalada de delitos durante su etapa adulta.
- Al no sentir empatía por sus compañeros, interpreta que sus actos están justificados por la provocación de los otros.
- La falta de culpa le impide retribuir o reconocer sus actos.
- Puede tener temperamento agresivo e impulsivo
- Suele tener deficiencias de habilidades sociales para comunicar y negociar sus deseos
- Hay una correlación entre agresores y violencia entre los miembros de la familia, niños coartados y expuestos a ambientes agresivos en sus casas actuaran de forma parecida en el pario escolar.
- La falta de cariño entre los padres o en la familia, el uso violencia dentro de la familia y falta de normas de conducta claras y constantes
- Los padres de niños o jóvenes socialmente agresivos emplean técnicas inadecuadas para su control.
- Requiere entrenamiento para el control de la ira, desarrollo de empatía y autocontrol.⁵⁰

3.1.1 ACOSO ESCOLAR O BULLYING

El Acoso Escolar o Bullying, es la violencia reiterada hacia un estudiante o grupo de estudiantes por parte de sus pares, generalmente en un ambiente escolar. En este

⁵⁰ IDEM

trabajo se analiza y establece que la violencia busca vencer por la fuerza la resistencia de una persona para conseguir un fin, en especial para dominarlo o imponer.

Se visualiza a la escuela como una caja de resonancia que amplifica lo que ocurre fuera de sus muros, es lógico que surja la idea de que la escuela

proyecta las formas y niveles de violencia que sucede alrededor de los estudiantes; Sin embargo, la escuela no es un simple reflejo de la violencia social, si no también, a menudo, una institución, que produce violencia.

En la revista trabajo social de la UNAM en su artículo Violencia Escolar en México: Una Exploración de sus Dimensiones, se realiza un análisis sobre las dimensiones y factores que influyen para que se desarrolle violencia entre los estudiantes de nivel básico, principalmente de secundaria.

“... Las agresiones físicas, las amenazas, la discriminación, y las ofensas verbales entre los alumnos son fenómenos relativamente comunes. sí a ellos se suman el ejercicio arbitrario de la autoridad, la aplicación de motes denigratorios a los alumnos, y la negligencia de directivos docentes respecto al proceso de enseñanza- aprendizaje, la escuela se configura como un espacio de riesgo, no como aquella institución que fue pensada para formar ciudadanos asertivos, responsables y defensores de lo público...”⁵¹

Los abusos los maltratos entre compañeros o bullying, se refieren a una acción en la que le individuo es agredir, intimidado por otro/otros individuos convirtiéndose en víctima incapacitada para defenderse por sí misma, por ello un abuso o maltrato ha de cumplir los siguientes requisitos.

⁵¹ Del Tronco Paganelli, José. (2012), Violencia Escolar En México: Una Exploración De sus Dimensiones Y Consecuencias. Revista, Trabajo Social UNAM, Pp 42.

- a) **La acción tiene que ser repetida, ha de ocurrir durante un tiempo prolongado**
- b) **Existe una relación de desequilibrio de poder, de indefensión Víctima-Agresor. No puede referirse a una pelea concreta entre dos individuos en igualdad de condiciones, en equilibrio social, psicológico**

c) **La agresión suele ser física, verbal o psicológica.**⁵²

Es real que los factores antes mencionados son aristas que encuadran los componentes del bullying dentro de un ambiente escolarizado, así mismo estas aristas tienen diversos matices que particularizan cada caso de acoso escolar, es por lo que podemos puntualizar que la violencia presente en planteles educativos tiene tres tipos de vínculos “entre pares”, “entre autoridades y alumnos” y “entre actores externos e internos a la escuela”.⁵³

En cuanto a las escuelas secundarias mexicanas, es palpable que la violencia entre pares es la más frecuente, pero es parte de un clima escolar más amplio donde la violencia institucional y la violencia de los entornos se mezclan, quienes han sido frecuentemente víctimas de tienen una mayor probabilidad de no sentirse felices, sin embargo la dimensión que con mayor frecuencia incide, es la que se desarrolla alrededor de los centros educativos, es principalmente sufrido por aquellos estudiantes que se han visto involucrados de alguna forma con miembros de alguna pandilla.⁷¹ Esto motiva la idea de abandonar los estudios por temor a sus seguridad, desarrollando otra enfermedad social entre los estudiantes que es la deserción.

3.1.2 CIBER ACOSO

Es una adaptación de los vocablos ciber y bullying, se torna como una modalidad de acoso como forma de mostrar superioridad o forma de control hacia la víctima, que

⁵² Fernández, Isabel. (2004), Prevención De La Violencia Y Resolución De Conflictos. Ed. Narcea, Madrid.

⁵³ Del Tronco Paganelli, José. (2012), Violencia Escolar En México: Una Exploración de sus Dimensiones y Consecuencias. Revista, Trabajo Social UNAM, Pp 46. ⁷¹ IDEM

tiene como característica el utilizar medios de comunicación electrónicos, las agresiones suelen ser mucho más violentas, dado la falta de confrontación personal, infiere un sentido de anonimato, (a pesar de utilizar nombres de perfil y fotografías que los identifica). Es

importante hacer notar que ciberbullying se produce entre pares, en este caso niños o adolescentes, cuando un adulto se involucra como acosador se denomina acoso cibernético.

Principalmente se manifiesta a través de molestias, amenazas, acoso, humillaciones, burlas con herramientas como fotografías alteradas, mensajes amenazadores o con burlas e insultos.

3.2 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Hay que recordar que la mediación tiene principios con los que se rige para dar una perspectiva profesional del caso al cual se está dando atención.

- a) **Voluntariedad:** Las partes participan de forma voluntaria, si esto no se cumple y una de las partes se siente obligada a participar del proceso de mediación, puede causar momentos incómodos, entorpecer el diálogo e incluso cerrarse a la posibilidad de realizar un acuerdo
- b) **Confidencialidad:** la información no debe ser divulgada
- c) **Flexibilidad:** Carece de rigidez
- d) **Neutralidad:** El mediador o facilitador permanece exento de realizar juicios
- e) **Imparcialidad:** El mediador de permanecer libre de favoritismos.
- f) **Equidad:** Propone condiciones de equilibrio entre las partes.⁵⁴

⁵⁴ IDEM

3.2.1. AUTOESTIMA Y AUTOCONOCIMIENTO

La autoestima es el conjunto de percepciones imágenes, pensamientos, juicios y afectos sobre nosotros mismos. Esto es “lo que yo pienso y siento sobre mí.” Esto se va desarrollando a lo largo de la vida, y se ve influenciada

por el contexto social en el que se desenvuelve una persona. Esta tiene tres componentes que son los siguientes:

- **Cognitivo:** es en este espacio donde se visualiza la descripción que se tiene de uno mismo en las diferentes dimensiones de su vida. Esto es que la opinión que se tiene de la propia personalidad y conducta también incluye las creencias, las ideas sobre sí mismo. “lo que pienso”
- **Afectivo:** este ámbito es el resultado de la valoración que realizamos de la percepción de nosotros mismos. Aquí se realiza la suposición de un juicio de valor sobre nuestras cualidades personales, la respuesta afectiva ante la percepción de uno mismo. “lo que siento”
- **Conductual:** es el proceso final de valoración anterior, se ve reflejado en la decisión e intención de actuar. Por ende, nuestras acciones estarán determinadas por la opinión que tengamos de nosotros mismos. “lo que hago”.⁵⁵

El auto concepto es la imagen que hemos creado sobre nosotros mismos. Se trata del conjunto de ideas que creemos nos definen, a nivel consciente e inconsciente. Es una multitud de elementos que son parte de esencial de esta imagen de uno mismo, es decir que el autoconcepto sirve para englobarlas bajo un concepto.⁵⁶

Ambos términos de autoestima y autoconcepto parecen similares, pero no, el autoconcepto sirve para describirnos a nosotros mismos, sirve para referirnos a la vertiente cognitiva de nuestra manera de vernos, mientras la autoestima hace

⁵⁵ Cabrera Dircio, Julio, (2012), Estado Y Justicia Alternativa, Ediciones Coyoacán, México, Pp. 112

⁵⁶ www.cocemfecyl.es/index.php/cuidadores/71-la-autoestima-que-es-la-autoestima

referencia a nuestra manera de valorarnos, es decir tiene su razón en el componente emocional.

3.2.2. EFECTO PIGMALIÓN

Es un término acuñado por el psicólogo social Robert Rosenthal, a causa de los experimentos que realizó en 1965, el concepto fue llamado así por el mito griego de Pigmalión.

“Este mito narra la vida de Pigmalión un escultor que había buscado al amor en una mujer perfecta, al no encontrarla decidió no casarse y crear a las más hermosas estatuas, era tal la fuerza del sentimiento y la inspiración cuando Pigmalión trabajaba el mármol, que su mano parecía guiada por un poder divino, así las cosas, que la estatua que creó fue la de una joven a la que nombro Galatea, tan perfecta y tan hermosa que se enamoró perdidamente de ella, en una de las ceremonias en honor a la Diosa Afrodita, Pigmalión rogó a la Diosa para que su estatua cobrara vida, está compadeciéndose de Pigmalión convirtió el frío mármol en carne y hueso, Afrodita se le apareció al hombre y le dijo “mereces la felicidad la misma felicidad que tú has forjado a qui tienes a la reina que tanto tiempo has buscado, amala y defiéndela del mal”.⁵⁷

⁵⁷ <https://psicologiaymente.com/psicologia/autoconcepto> ⁷⁶
IDEM

En esencia el efecto Pigmalión se refiere en como las altas expectativas de alguien en relación con la otra persona dan como resultado un alto rendimiento en esta última o en como unas expectativas bajas influyen en el otro de manera negativa, afectando su rendimiento.⁷⁶

Es por lo que esta dimensión se da en cualquier escenario social. Se ve en la crianza de los niños, en la educación, en el ámbito empresarial y en cualquier lugar donde una persona o grupo de personas deban desempeñar una labor.

Una de las investigaciones llevada a cabo por el psicólogo Rosenthal, es la realizada en la Universidad de Duquesne, Pennsylvania, en 1968, en donde a un grupo de profesores se informó que sus alumnos se les había realizado una prueba para evaluar sus capacidades intelectuales; Mas tarde se les indico cuales habían tenido los mejores resultados afirmando que serían los de mejor rendimiento, al finalizar el curso aquellos que habían sido considerados mejores tuvieron un rendimiento mayor. La cuestión estaba en que la prueba que evaluaba la capacidad de los alumnos nunca se realizó.

Esto quiere decir que los profesores se crearon altas expectativas con relación a ellos y actuaron a favor para que estas se cumplieran, con esto nos lleva a reflexionar que el efecto Pigmalión se produce por lo que comunicamos a través de nuestros gestos, actitudes y mensajes implícitos en lo que decimos, por lo que si queremos buenos resultados es creer en nuestras palabras.⁵⁸

3.3 PROCESO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Hay que recordar que la mediación escolar es una técnica que puede ser de mucha ayuda para resolver controversias en la comunidad escolar, en donde el alumno

⁵⁸ <https://lamenteesmaravillosa.com/el-desconcertante-efecto-pigmalion/> ⁷⁸

IDEM

aprende a resolver sus conflictos por sí mismo o con ayuda de un mediador o facilitador.

La mediación escolar se manifiesta por etapas, estas se desarrollan a lo largo de un tiempo, principalmente se desarrolla en tres, pero puede alargarse en más sesiones.⁷⁸

‡ FASE PREVIA A LA MEDIACION ♠

UN PRIMER MOMENTO:

- Las partes en conflicto estén dispuestas a llegar a la mediación.**
- La persona que va a mediar sea aceptada por ambas partes, ajeno a ellos y con goce de confianza de las partes, no debe estar implicado emocionalmente en el conflicto y al mismo tiempo conocer el mundo y las vivencias de la situación.**
- Hay que tener en cuenta que la relación se ha de establecer de persona a persona de igual a igual. Dejar de lado la autoridad del profesor o las jerarquías.**
- Posturas sencillas, humildes y en búsqueda de la solución de un conflicto, no de buscar quien tiene la razón.**
- Es mejor dejar pasar un tiempo, mediar en plena tempestad no es adecuado. Esperar a que los sentimientos vividos bajen de grado y que cada parte afronte con serenidad y paz lo ocurrido.**
- Es ideal que las partes sean capaces de reunirse juntas con el mediador. Si esto no es posible el mediador puede actuar con cada una de las partes buscando puntos de encuentro hasta que se logre en encuentro entre ellas.⁵⁹**

♠ EN UN SEGUNDO MOMENTO

- Analizar si es viable la mediación, esta no puede ocurrir si se presenta algún punto de los siguientes:**

⁵⁹ San Martín, José Antonio, (2003), La Mediación Escolar, Un Camino Para La Gestión Del Conflicto Escolar. Ed. CCS, Madrid, España, Pp97

- El objetivo de alguna de las partes o del mediador es represivo.
- Se han trasgredido normas tipificadas como delito, abusos sexuales, violencia, drogas etc.
- Hay un desequilibrio de poder entre las partes a mediar.
- Se intenta sustituir a la autoridad oficial del plantel educativo.
- El mediador sospecha de mala fe de alguna de las partes.
- El tema es innegociable para el moderador.

-
- Una de las partes está en un estado emocional fuerte
 - El mediador no se ve capaz de ser neutral o imparcial.
 - El mediador está involucrado emocionalmente con una de las partes.
 - Ante alguna de estas situaciones no es posible llevar acabo la mediación escolar, por ello solo se limitaría a la corrección o eliminación de los obstáculos, para permitir el inicio de esta.⁶⁰

◆ UN TERCER MOMENTO

- El mediador debe de crear confianza en el proceso que va a iniciar
- Explicar los objetivos de la mediación tratar de buscar soluciones y superar la crisis, el protagonismo de las partes.
- El papel de los mediadores
- La aceptación de algunas normas para el dialogo (no interrumpirse, no ofender, no descalificar a la otra parte).
- La voluntariedad de las partes en aceptar la mediación.
- La importancia de la confidencialidad.
- La necesidad de cooperación por parte de las partes.
- La sinceridad al afrontar el problema. ○ la presentación del convenio, acorde al lugar y el tiempo.
- La duración prevista.
- La posibilidad de un final con éxito o no.

⁶⁰ IBID. PP134

⁸¹ IBID. PP133

- **Es importante que la sala de la mediación tiene que estar preparada previamente de manera confortable, de modo que las personas se sientan cómodas y distendidas, se sugiere que las sillas no estén tan separadas unas de otras, para facilitar la comunicación, el mediador se colocara en medio y detrás de este se sugiere un rotafolios para escribir datos importantes que salgan durante la conversación, es conveniente utilizarlo a lo largo de las entrevistas para recapitular en algunos momentos el desarrollo del dialogo.⁸¹**
-

‡ FASES DE LA MEDIACION

- **“Cuéntame lo que ha pasado”, en esta parte las partes exponen su punto de vista y sus sentimientos, el mediador escucha activamente a las partes dándoles tiempo suficiente para que se expreses, es importante mencionar que se puede dar que cuando expongan sus puntos la exposición no suele ser lógica, y puede llegar a ser confuso, por lo tanto, hay que estar atentos a lo que se expresa.**

El mediador tiene que:

- ✦ **Favorecer el dialogo, respetar los silencios, animar a que cuenten los problemas, explorar el verdadero problema, ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes.**
 - ✦ **Crear un clima positivo que favorezca la intercomunicación.**
 - ✦ **No solo prestar atención a lo acontecido, también a la relación entre las partes.**
 - ✦ **Escuchar activamente los intereses y sentimientos evitando el valorar, aconsejar, juzgar, etc....**
- **“Aclarar el problema” de mutuo acuerdo las partes identifiquen el problema, el mediador busca una visión consensuada del conflicto, hay que pasar del lenguaje “yo/tu” a “nosotros”, de “tú eres el problema” a “compartimos un problema”. El objetivo es crear un marco común y tener en claro que es lo que divide, lo que está produciendo el conflicto, llegar a un entendimiento común del problema o problemas.**
 - **Una vez expresado las opiniones y los sentimientos y se han sentido escuchados, el mediador puede pedir a las partes un resumen del diálogo.**
 - **Ordenar los problemas que propone cada uno e iniciar el proceso con los temas de más fácil arreglo.**
 - **Proponer soluciones, se sugiere que, por medio de una lluvia de ideas, formas de solucionar el conflicto, es una fase de hacer propuestas no de tomar decisiones, facilitar la creatividad y buscar lo que cada parte esta dispuesta a dar para**
-

solucionar el problema. Si el problema está en la relación y no en el acontecimiento hay que buscar puntos de entendimiento, hay que explorar el pasado; ver cuáles son las heridas, los sentimientos, los malentendidos, la comunicación ver lo que quieren el futuro, si el problema es el acontecimiento conviene negociar puntos concretos, distinguiendo entre posiciones que se refieren a la solución requerida e intereses.

- Llegar a un acuerdo. Una vez que se valoraron las propuestas visualizando sus ventajas y dificultades, se realiza un acuerdo que contenga las siguientes características.**

- ✦ Equilibrado**
- ✦ Concreto**
- ✦ Realista**
- ✦ Concreto**
- ✦ Claro y escrito**
- ✦ Evaluable**
- ✦ Con constancia escrita del acuerdo**
- ✦ Con un posible seguimiento de lo acordado.**

- Evaluación de los acuerdos. Si el conflicto es importante o se ve necesario, puede ser conveniente incluir mecanismos para verificar acuerdos, no solo por razones prácticas si no por motivos educativos.⁸²**

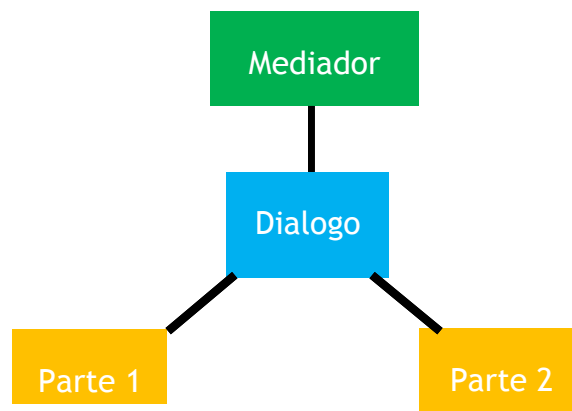
3.4. MODELOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR.

La mediación escolar ha crecido de manera significativa, interesando cada día más a los estudiosos, uno de los puntos con mayor fascinación es la creciente en su teoría y práctica, dando como resultado tres modelos.

⁸² IBID. PP136

a) **El de resolución de problemas. También denominado modelo Harvard, este modelo se encuentra centrado en el acuerdo y no toma en cuenta las relaciones entre las partes. Podemos resaltar las siguientes características de este modelo**

- **Entiende la comunicación en sentido lineal**
- **Propone la favorece del conflicto, es decir permite que salgan las emociones para luego avanzar.**
- **Cada uno expresa su contenido y el otro escucha o no.**
- **Trabaja sobre intereses o necesidades, sin tener en cuenta el factor relación, no intenta modificar la relación de las partes**
- **El mediador es un facilitador de la comunicación.**
- **Entiende que el conflicto tiene una causa que es desacuerdo en general, no se consideran los orígenes en múltiples causas. • Pone su acento en comunicación verbal.**
- **Para esta postura la mediación será exitosa cuando llegue a un acuerdo.⁶¹**



FUENTE: ELABORACION PROPIA.

b) **El transformativo. también conocido como el modelo de P Folger y Robert Baruch este modelo se centra en la transformación de la relación entre las**

⁶¹ IDEM

partes y no en el acuerdo. Esto es que busca la transformación de las personas, este modelo se recomienda en aquellos casos donde las relaciones humanas necesitan una especial atención. Esta centrado en las relaciones y parece más cercano al campo de la terapia psicológica, su focalización central es la revaloración y el reconocimiento del ser humano.

- **La revalorización (Empowerment): un mayor sentimiento de autovaloración, seguridad autodeterminación y autonomía, las partes afrontan los problemas de la vida y se ve un aumento en su confianza y autoestima, la parte resulta revalorizada cuando:**
 - **Logra una comprensión más clara, comparada con la situación anterior, de lo que importa y por qué; al mismo tiempo que una comprensión de que aquello que le importa es realmente importante;**
 - **Comprende cuáles son sus metas y sus intereses en la situación dada, por que persigue esas metas y que ellas son importantes y merecen consideración;**
 - **Cobra conciencia de la gama de alternativas que puede garantizarle total o parcialmente la obtención de sus metas y de su control sobre esas alternativas;**
 - **Entiende que existen decisiones con respecto a lo que debe hacer en la situación que ejerce cierto control sobre dichas decisiones;**
 - **Comprende que puede decidir si continuara en la mediación o la abandonará, si aceptará o rechazará el consejo jurídico de cualquier otro carácter, si aceptará o rechazará una posible solución;**
 - **Sabe que, al margen de las restricciones externas, siempre se le ofrecen algunas alternativas, y que el control sobre las mismas es exclusivamente suyo;**
 - **Acrecienta sus propias habilidades en la solución de conflictos;**

- **Aprende a escuchar, a mejorar la comunicación, a organizar y analizar cuestiones, a presentar argumentos, a utilizar técnicas como la lluvia de ideas y a evaluar soluciones alternativas;**
 - **Toma conciencia de los recursos que posee;**
 - **Se da cuenta de que posee la capacidad de comunicarse o persuadir eficazmente, de que puede redistribuir sus recursos de modo que tengan más alcance, de que sus recursos son suficientes para promover una solución antes que no contemplo y de que puede aumentarlos explorando una fuente suplementaria de apoyo a lo que antes no había contemplado;**
 - **Reflexiona, delibera y adopta decisiones acerca de lo que hará en las discusiones de la mediación, y la posibilidad de acordar y el modo de hacerlo, o de los restantes pasos que dará;**
 - **Evalúa plenamente las cualidades y las debilidades de sus propios argumentos y de la otra parte, las ventajas y desventajas de las posibles soluciones y alternativas que excluyen el arreglo y adopta decisiones a la luz de tales evaluaciones.⁶²**
- **El reconocimiento: esto es “otorgárselo a otro, no recibirlo de otro; ayuda a las partes a aprender a sentirse bien ayudando a otro”. Una parte da reconocimiento en mediación cuando:**
 - **Comprende que tiene la capacidad de comprender la situación de la otra parte;**
 - **Puede “ponerse en los zapatos del otro”;**
 - **Asume que no solo posee la capacidad de comprender la situación del otro, si no que tiene el deseo real de hacerlo;**

⁶² IDEM

- **Advierte que desea concentrar su atención en lo que otro está experimentando y encontrar el modo de reconocer esa experiencia a través de su comportamiento en la sesión;**
- **Puede ver el comportamiento propio y de la otra parte bajo una luz y más favorable que antes;**
- **Logra reinterpretar la conducta y el comportamiento anterior de las partes;**
- **Renuncia conscientemente a su punto de vista y trata de ver las cosas con la perspectiva de la otra parte;**
- **Admite francamente que cambio su interpretación del otro y/o decide comunicárselo;**
- **Admite ante el mediador, aunque sea privadamente, que ve ahora de distinto modo lo que sucedió, y que puede reconocerlo en presencia del mediador o directamente a la otra parte;**
- **Puede escusarse por haber pensado lo peor.⁶³**

La meta de este modelo es la de promover el crecimiento moral de las personas a través del empoderamiento y el reconocimiento, trata de aclarar las opciones y señalar las cuestiones decisivas, se alienta a las partes a reflexionar y deliberar con tal conocimiento de sus opciones, metas y posibilidades reales. Se evita la formulación de propuestas en términos de arreglo; en cambio se alienta a las partes a definir los problemas y hallar sus propias soluciones, reconocimiento a la otra parte como sujeto de derecho con sentimientos, necesidades, etc. ⁶⁴

⁶³ IBID. PP 138

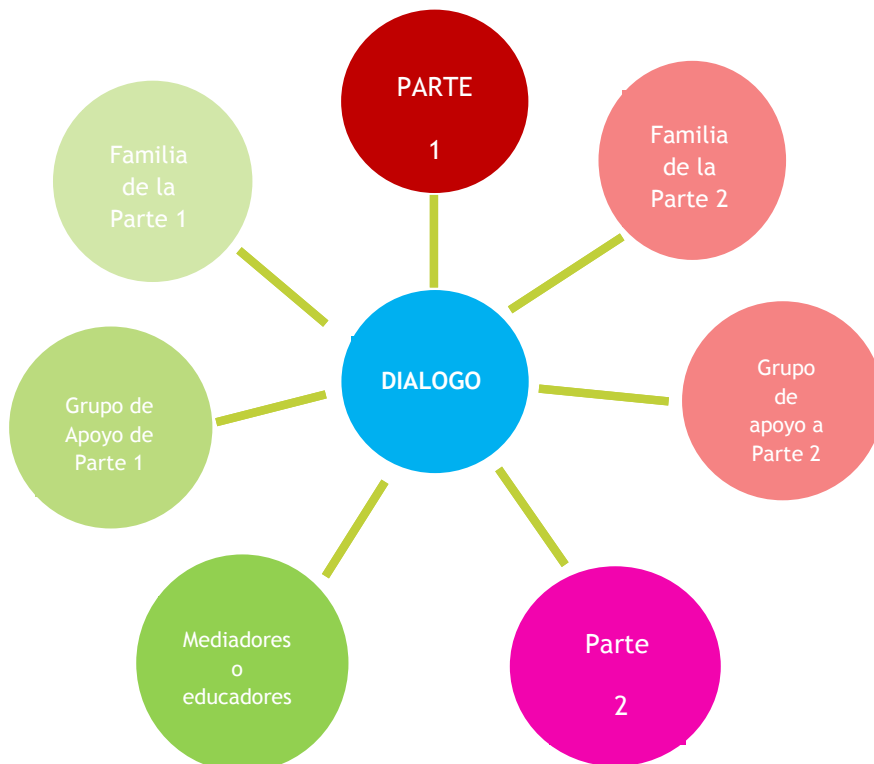
⁶⁴ IDEM

c) El modelo circular narrativo. Este modelo se encuentra entre un punto medio, entre el tradicional y el transformativo, se encuentra orientado tanto a las modificaciones de las relaciones como al acuerdo. Se relaciona con la terapia sistémica (por ello es fundamental la causalidad circular) y con las teorías de la narrativa (cada persona tiene una forma de narrarse para si misma las historias de su vida). Se funda en:

- La comunicación circular: esta es entendida como un todo en el cual están dos o más personas y el mensaje que se transmite. Incluye los elementos verbales y los no verbales como lo son las gesticulaciones y comunicación corporal, así como la analógica, esto se refiere a la relación que tienen las partes.**
- Al realizarse de modo circular permite la retro alimentación entre las partes.**
- Amplia las diferencias entre las partes, permitiendo que se manifiesten y aumenten hasta un determinado punto para no llegar al caos total, es decir introducir caos en el orden para llegar a la posibilidad de la aparición de alternativa, que ayudan a romper las posiciones fijas y a lograr un nuevo orden.**
- Legitimar a las partes, otorgarles un lugar legítimo en la postura que asumen.**
- Cambiar el significado, esto es que cada parte trae su historia y además piensa que es verdadera. A que el mediador construye una historia alternativa, donde las partes se permitan ver el problema desde otro Angulo y crea los contextos.**
- Este modelo fomenta la reflexión, cambia el significado, transforma la historia con la que se acercan a la mediación y por último logran un acuerdo.**

Este modelo tiene ventaja por su gran aplicabilidad, ya que se centra tanto en el acuerdo como en las relaciones, la mediación escolar puede utilizar cualquiera de estos modelos.⁶⁵

En mi opinión es este último el cual puede llegar a dar una transformación en la relación de los alumnos, así como llegara a un acuerdo que les permita a las partes sentirse seguros. También es apropiado dentro de un aula de clases cuando existe un conflicto que afecte a todo un grupo, o cuando un conflicto ha escalado con las familias de las partes.



FUENTE: R. Álzate Sáenz De Heredia, (2007) Mediación Y Solución Al Conflicto, Habilidades Para Una Necesidad Emergente, Ed. Tecnos, Madrid.

3.5. TIPOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR.

⁶⁵ CFR. PUBLICADO EN LA VOZ DEL CHACO 14-08-200: <http://www.mediacioneducativa.com.ar/notas5.htm>

En la mediación escolar es un espacio donde se puede favorecer el proceso educativo, esto es que aporta en la construcción de una escuela pacífica,

participativa, cooperativa, democrática; y por otra, la enseñanza, a los estamentos de la comunidad educativa, de habilidades y técnicas de gestión de conflicto. Por ello dentro de la mediación escolar conocemos al menos cuatro tipos.

- a. La mediación espontánea y la institucionalizada. La primera surge cuando las partes espontáneamente solicitan el apoyo de otra persona o esta se ofrece a ayudar a resolver el conflicto. En la segunda necesariamente exige la creación de un equipo oficial que permita mediar los conflictos, ya sea por petición de parte o por propuesta oficial. Dentro de este equipo puede estar formado tanto por adultos como por alumnos del plantel, es conveniente rotar a estos para evitar la creación de nuevas estructuras de poder.⁶⁶**
- b. La mediación externa o interna. En la primera figura se recurre a una persona externa al centro educativo, un experto en esta materia, siempre que surja un conflicto. En la segunda figura implica la creación de formar dentro de la comunidad educativa diversas técnicas de mediación por medio de programas educativos donde se permita la apertura de que los alumnos, profesores, padres y personal del plantel educativo puedan gestionar sus propios conflictos.⁶⁷**
- c. La mediación realizada por adultos o por alumnos. La primera es la que se puede dar entre profesor-padres; profesor-profesor; profesorpersonal no docente; profesor-dirección. Este tipo de mediación la deben de realizar adultos preparados o bien un adulto externo al plantel educativo. En el segundo tipo entre iguales, se da entre alumnos por medio de alumnos entrenados para este propósito.⁶⁸**

⁶⁶ San Martín, José Antonio, (2003), La Mediación Escolar, Un Camino para La Gestión Del Conflicto Escolar. Ed. CCS, Madrid, España. PP. 111

⁶⁷ IDEM

⁶⁸ IDEM

d. La mediación adulto- alumno. Este tipo se da entre profesor-alumno; padres-hijos; personal no docente-alumno. Dentro de este rubro es

recomendable realizarla en equipo, al menos de dos personas esto permite:

- † Aprender el estilo de actuar del otro mediador y aprovechar las estrategias del otro compañero;**
- † Compartir responsabilidades;**
- † Unir fuerzas y cooperar activamente;**
- † Preparar y evaluar las sesiones conjuntamente;**
- † Apoyarse y complementarse en el trabajo realizado.⁶⁹**

En la mediación entre adultos, los mediadores deben de ser adultos, en la de adulto-alumno es bueno que haya un mediador adulto y otro joven. En la de padres-profesores es aconsejable que también participe un padre como mediador. Lo importante es que siempre que se pueda estén presentadas las partes en el equipo de mediación.⁷⁰

3.6 MEDIADORES ESCOLARES

† ELECCIÓN DE MEDIADORES.

Es positivo el hecho que los que pretendan ser mediadores, busquen una preparación que les permita actuar correctamente ante las diversas situaciones que se presenten durante una sesión de mediación, es por lo que el mediador debe de tener obligatoriamente un curso de formación como mediador, que le permita observar si tiene las cualidades o requisitos necesarios que exige la mediación. Pueden servir como criterios para escoger a los alumnos mediadores, los siguientes:

- La voluntariedad;**

⁶⁹ IDEM

⁷⁰ IDEM

- **La propuesta de los profesores;**
 - **El que no sean jefes de grupo o delegados de clase;**

-
- **El grado educativo en el que se encuentren cursando;**
 - **Los alumnos con buenos resultados;**
 - **Los alumnos con problemas de comportamiento, siempre que no sean gravemente significativos;**
 - **Las capacidades y habilidades para prestar este servicio.⁷¹**

Estos criterios son meramente orientativos, por ejemplo, el ser jefe de grupo o delegado de clase no es excluyente para ser mediador, es importante que los alumnos no mal interpreten que el ser mediador corresponde a una jerarquía dentro de la organización escolar, esto implicaría una vició hacia el principio de equidad en la mediación, sin embargo, el jefe de grupo tiene aptitudes y puede equilibrar sus atribuciones, es viable su participación como mediador. Quizá se extrañe de que se proponga alumnos con problemas de comportamiento. Sin embargo, es razonable, toda vez que la mediación implica un aprendizaje de gestión de conflictos, resulta el mejor medio para que estos alumnos problemáticos trabajen sus propios defectos, mejoren personalmente y creen un clima escolar positivo.

Una vez que se ha recogido los datos a los alumnos voluntarios se elegirá a los candidatos. Para ello se les pide previamente que expliquen por escrito las razones que han llevado a pedir ser mediadores, e incluso, es positivo hacerles algunas pruebas sobre actitudes, creencias y valores. Así mismo contar con la opinión de dirección, tutores y orientadores.

En relación con la elección de los mediadores adultos, conviene tener consideración la voluntariedad de los profesores o padres, así como el que sean personas con cualidades y prestigio entre sus compañeros.⁹⁴

La elección de los mediadores/as se debe hacer teniendo en cuenta los siguientes criterios.

⁷¹ San Martín, José Antonio, Ob. Cit. PP. 139- 140 ⁹⁴
IBID 142

- “que sea una actividad voluntaria deseada por el candidato/a;
- Que se consideren las actitudes y habilidades sociales;

-
- Las actitudes de solidaridad y capacidad de dialogo;
 - Es necesaria la disponibilidad de tiempo, tanto para el entrenamiento como para el desarrollo de mediaciones futuras;
 - No es exigible la condición de líder, pero si la de ser una persona que goza de aceptación social;
 - Se recomienda un buen nivel de autoestima o reconocer que es importante luchar por ello;
 - Es exigible la aceptación de las características y normas básicas del programa de instituciones de mediación.”⁷²

De acuerdo con José Antonio de San Martín, en su obra “la Mediación Escolar, un camino para la gestión del conflicto escolar”, sugiere que el grupo de mediadores conviene dar libertad a los mediadores, para que escojan aquellas personas en las que confían que realizarán mejor una mediación; pero hay que procurar que todos los elegidos puedan ejercer este servicio. Una línea de solución es que soliciten ambas partes un mediador y que el otro sea propuesto por un coordinador o responsable de la mediación escolar.

‡ LA FORMACIÓN DE MEDIADORES.

Para crear la cultura de la mediación entre los alumnos y adultos, la formación de estos debe de ser un espacio privilegiado donde se motive a favorecer dentro el espacio académico, un ambiente de paz y dialogo. Por ello al formar a los mediadores puede hacerse en dos grupos diferenciados: los adultos y los alumnos. Puede ser también una gran experiencia que podría enriquecer la formación si se realiza en común, claro

⁷² IDEM

tendrá sus ventajas y desventajas. El contenido de esta formación, pueden tomar en cuenta lo ya previsto o seguir las propuestas y sugerencias de algunos

programas destinados a este fin que es la de poner en marcha equipos y servicios de mediación escolar en los cuales no pueden faltar los siguientes puntos:

- **Presentación de la mediación: objetivos y principios;**
- **Definir el problema/ conflicto: la escucha activa (habilidades sociales);**
- **Verificar la comprensión del problema/conflicto: reformulación;**
- **Establecer un clima de confianza**
- **Y reducir las tensiones.**

Un punto importante es el de también realizar la reflexión sobre el proceso que debe seguir la mediación en sus diferentes fases: premeditación, presentación y reglas del juego, cuéntame, aclarar el problema, proponer soluciones y llegar a un acuerdo.

También es de suma importancia que los mediadores en formación experimenten lo que es la mediación escolar real con ejercicios de rol e incluso con prácticas guiadas por otros mediadores con más experiencia. La clave de la formación está en que sea eminentemente práctica.⁷³

3.7 MEDIACIÓN ENTRE PARES

En efecto el servicio de la mediación entre pares es el que los mediadores son niños o adolescentes de la misma edad que han sido entrenados para entender, terciar y resolver los conflictos que pueden surgir, se ha comprobado que este sistema mejora la autoestima, las habilidades de pensamiento crítico y de resolución de conflictos tanto del mediador como de los partícipes del conflicto, también ayuda a crear un mejor ambiente para aprender y estudiar. A los mediadores se les enseña a no tomar decisiones si no a trabajar para resolver la situación de manera “ganar-ganar”.⁹⁷

⁷³ IDEM

⁹⁷ IDEM

Es un programa con mayor difusión en los centros escolares, se busca que aquellos alumnos que han hecho el programa curricular y han participado en el programa de preparación de mediadores, se escoge a los que parezcan mejor dotados para este servicio, según los criterios señalados con anterioridad, por ello no es suficiente enseñar a los estudiantes habilidades de comunicación y empatía, así como las técnicas de solución de problemas. Los estudiantes deben llevarlo a la práctica en sus propias vidas, aprendiendo a resolver conflictos que se desarrollen en su entorno de manera productiva y resiliente. Es de que la importancia de la preparación de los alumnos para que ellos sean los protagonistas de la gestión de conflictos en su propio ambiente. Se les entrena en conceptos básicos de gestión de conflictos por medio de una escucha activa y se les asigna mediar los conflictos escolares, llevando de la mano preparación teórica con experiencia dando un resultado favorable dentro de la comunidad escolar. Esta mediación escolar entre iguales es muy importante para la buena marcha de los centros educativos, y la primera experiencia a realizar. El servicio lo prestan alumnos o bien un profesor con un alumno.

3.8 DOCENTES Y SU RELACIÓN CON LA MEDIACIÓN ESCOLAR.

Ante la problemática de la escuela surgen los mediadores en este caso los adultos, que principalmente recae en los docentes, personal de apoyo a la educación, padres de familia, personal de la institución, y directivos inclusive hay casos donde hay mediadores escolares externos que permiten la objetividad ante los casos que se generen.

Uno de los departamentos que han apoyado la implantación de la mediación escolar, en los centros educativos, es el área de Servicios de Asistencia Educativa (S.A.E), los cuales comprende a orientadores, prefectura, trabajo social, así como bibliotecario y médico escolar. Como se puede ver son profesionales de la educación encaminados a salvaguardar la integridad de los alumnos dentro de las instituciones educativas, esto incluye la disciplina y el generar un ambiente pacífico y solidario entre los alumnos por ello, este departamento en una institución educativa es un eje central el cual ha

permitido el florecimiento de la mediación, toda vez que es el área de orientación el puente entre padres de familia y la escuela, el área de prefectura es el enlace entre los alumnos y docentes, el área de trabajo social vincula lo anterior con canalizaciones hacia instituciones externas que permitan un mejor asesoramiento y atención al alumnado y padres de familia.

Por todo lo antes mencionado la mediación escolar se encuentra íntimamente relacionada con este personal; Sin embargo, es viable puntualizar el hecho de que a lo largo del tiempo se ha desvirtuado las funciones y no se han llevado con puntualidad sus características permitiendo caer en la mal interpretación de las funciones como el de un personal que se encarga de “llamar la atención”, “disciplinar”, “castigar” o “regañar” al alumno cuando se porta mal o el de “enfrentarse a los padres” creando dificultades de dialogo, inclusive se ha percibido que este personal es el encargado de “cuidar” a los alumnos cuando no tienen clases, ante esto la mediación escolar permite que se reencause la importancia y dignidad de este departamento, elevando sus alcances y creando un ambiente de estudio y laboral pacífico y empático.

El campo de acción de la mediación posibles puede ser los siguientes:

- **Coadyuvar en las relaciones padres-hijos, puede ser mediada por el personal de SAE**
- **En las relaciones profesor-alumno, puede ser mediada por el departamento de SAE, el cual no da clase al alumno.**
- **Las relaciones Profesor-profesor, en este caso la mediación se aconseja que lo realice personal externo al centro educativo toda vez que puede llegar a desvirtuarse la objetividad del proceso, sin embargo, pueden existir sus excepciones.**

- **En las relaciones entre profesor y padres de familia, es aplicable el razonamiento del punto anterior.**

3.9 PADRES DE FAMILIA Y LA MEDIACIÓN ESCOLAR.

Hoy en día en el Estado de México, principalmente en la capital de este, se ha venido desarrollando la cultura de la no violencia, dentro de las escuelas a nivel básico, esto viene a contrarrestar lo que generacionalmente se venía dando una cultura basada en la rivalidad.

Esto es que tradicionalmente han existido enfermedades sociales que han afectado la forma de actuar y el desarrollo emocional de los alumnos de hoy en día, donde los valores han tenido un declive y que dentro de las familias la falta de estos y del dialogo los ha llevado a volcarse a la frustración y resentimiento, mostrando en las aulas de clase actitudes agresivas y violentas, es por ello que la mediación interviene de manera eficaz en varios puntos antes mencionados, sin embargo es importante recalcar que la mediación no es la panacea ni la varita mágica para desaparecer enfermedades sociales tan arraigadas por generaciones, pero por algo se empieza para transformar a nuestra sociedad. Ante esto es importante la participación de los padres de familia ya sea al incluirse entre los adultos participes en formarse como mediadores, o como permitir el desarrollo de sus hijos como estos, permitiendo un espacio de crecimiento personal y familiar, donde surjan relaciones familiares afectivas duraderas y lazos de entendimiento.

3.10 EL MEDIADOR COMO ORGANIZADOR DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.

Hay que contemplar que el mediador es un facilitador de este proceso, el cual debe de cumplir con ciertas características, ante esto se vislumbra que el mediador es una persona capacitada para esta función, con habilidades de programación neurolingüística que le permitan abrir la puerta al dialogo, que emplee un lenguaje verbal y no verbal que reconforte, un tono de voz apropiado para las sesiones de

mediación, también el conocimiento de los valores y el ejercicio de estos en su vida diaria, con ello gozar de una notoriedad positiva en el plantel educativo entre los alumnos, docentes y padres de familia. Debe de estar consciente que esto le implica trabajar en sí mismo principalmente en su autoestima y el compromiso de reforzar sus conocimientos en este campo.

Otras características que un mediador debe de tener son las siguientes:

- † **Capacidad de ser Neutral. No intenta favorecer a ninguna de las partes**
- † **Capacidad de ser Flexible, en sus ideas no aferrarse absolutamente a ningún supuesto.**
- † **Capacidad de ser Responsable, saber responder con seriedad y responsabilidad a las demandas que las partes le soliciten al buscar resolver el conflicto.**
- † **La capacidad de ser una persona paciente, dispuesta ayudar a las partes.**
- † **La capacidad de ser empático, de ponernos en los zapatos del otro, tratar de ver las cosas como ellos lo ve.**
- † **La capacidad de confidencialidad**
- † **La capacidad de escuchar activamente, sabiendo sintetizar datos, reformulándolos, y reflejar los sentimientos.**
- † **La capacidad de abstenerse de juzgar, arbitrar o aconsejar. El buen mediador no permite que sus opiniones afrenten su relación con los participantes.**
- † **La capacidad de encajar los “golpes “o ataques que pueda recibir. Saber guardar distancia y tener capacidad de encaje, sin inmutarse ni sentirse agredido.**
- † **La capacidad de ser respetuoso, admitiendo el modo de ser, pensar, sentir y actuar de los otros, evitando el imponer nuestros criterios, respetando su autonomía.**
- † **La capacidad de ser objetivo. Dejándose llevar por la realidad y tratando de ver desde el máximo de perspectivas posibles el problema ya que la objetividad total es importante.**
- † **La capacidad de ser honrado**
- † **La capacidad de crear y mantener la confianza.**

- † **Tener claro el papel y los objetivos que tiene como mediador, no toma decisiones en lugar de las partes, ni para alentarlas que lleguen a un acuerdo si no están preparados. Transmite con claridad que el objetivo es ayudarles a comprender mejor la situación y decidir qué es lo que quiere hacer.**
- † **No sentirse responsable de los resultados. La responsabilidad del mediador es la de establecer y mantener un contexto adecuado para los esfuerzos que realicen las partes en su proceso de deliberación, toma de decisión, comunicación y adopción de perspectivas. Esta actitud de poner en manos de las partes la responsabilidad es una característica de un buen mediador.**
- † **Negarse conscientemente a emitir juicios sobre las opiniones y decisiones de las partes. La autoconciencia, el autocontrol la suspensión de juicios de valor es una característica fundamental del mediador.**
- † **Adoptar una visión optimista de la capacidad y las motivaciones de las partes. Mantener la visión positiva no significa que los mediadores no vean los comportamientos destructivos o de mala fe. Cuando una de las partes plantea o da a entender que la otra parte está actuando de mala fe o destruyendo el proceso, el mediador la ayudará a que exprese libremente lo que siente, pero no intervendrá juzgando.**
- † **Permitir y ser sensibles a la expresión de emociones de las partes. Esta práctica no tiene finalidad terapéutica, si no la brindar la posibilidad para la recuperación de poder y el reconocimiento.**
- † **Permitir y explorar la ambigüedad de las partes: es normal que las partes estén confusas en cuanto a los temas de discusión de lo que quiere uno del otro, de los cuales serían las opciones genuinas para ellos. De aquí la necesidad de permitir y explorar estas situaciones sin que el mediador se sienta asustado por esta ambigüedad.**
- † **Permanecer focalizado en el aquí y en el ahora de la interacción en torno al conflicto. El mediador presta atención a la discusión que tiene lugar en este momento concreto, dejando que la solución surja de las propias decisiones de las partes. Él se fija, de un modo especial en el proceso de interacción y de**

forma de decisiones de las partes, más que de los temas o situaciones problemáticas.

- † Ser sensible a las fórmulas de las partes sobre hechos del pasado. Pueden ayudar a aclarar el presente. Al hablar sobre lo que sucedió en el pasado, las partes revelan cosas importantes sobre cómo ven al otro o como quieren ser vistos por él.
- † Ver la intervención como un punto en una secuencia más amplia de la interacción del conflicto. Las interacciones han existido antes y continuaran después. Es un logro valioso el que las partes se puedan posicionar con firmeza en una intervención ya que, gracias a ello, pueden afrontar mejor las interacciones que vengan.
- † Experimentar una sensación de éxito cuando se aprecia un mínimo grado de recuperación de poder y reconocimiento. Los mediadores valoran los pequeños y grandes logros de las sesiones, sin equiparar éxito a acuerdo final alcanzado. Todos los pequeños pasos cuentan y favorecen el ir caminando hacia adelante.⁷⁴

El mediador tiene funciones antes, durante y después de la mediación.

- **ANTES DE LA MEDIACIÓN**

- Cuando tiene conocimiento del conflicto discernir si es viable el proceso de mediación o remitirlo a la autoridad escolar competente.
- Si es posible la mediación, hablar con cada una de las partes por separado y saber si están dispuestas a un proceso restaurativo de mediación, explicándoles las normas, (la confidencialidad, la no agresión física ni verbal, el respeto a la opinión y verdad de la otra parte, la empatía, etc.), las ventajas y la oportunidad de externar sus emociones ante el conflicto.
- Si las partes están dispuestas, se preparar un espacio adecuado donde se sientan seguras, un ambiente amigable y sereno.

⁷⁴ Escolar Capela Claudia. (2006). De La Justicia Restaurativa A La Disciplina Restaurativa, Ed. Comunidad Autónoma De Madrid, Bogotá, Colombia. PP.17

- **Tener a la mano un rotafolio, marcadores, lápices o bolígrafos, hojas en blanco y un formato de acuerdo (esto de ser necesario y usarlo en el momento en que el mediador crea conveniente).⁷⁵**

- **DURANTE LA MEDIACIÓN**

- **Escuchar por turnos a cada una de las partes, sin emitir juicios. Y realizara ciertas preguntas que permitirán el dialogo entre las partes.**
- **Si se llega a estancar el dialogo, o si hay un confrontamiento donde se eleven los estados de ánimo, el mediador tomara la batuta y buscara pacificar el entorno mediante algún recurso que le permita esto o si se llega acalorar la discusión y no hay espacio para el dialogo se dará por terminada sesión y se le invitara a las partes nuevamente a un proceso en otro momento y se reinicia la plática con cada una de ellas.**
- **Si el dialogo es fluido entre las partes y se permite la oportunidad de expresar sus emociones sus sentimientos y se**

va visualizando el origen del problema, el mediador solo observara y permitirá el dialogo uno a uno entre las partes, si llega el momento puede repetir o remarcar algo que pueda ser de ayuda para la resolución del conflicto.

- **el mediador se percatará del momento en el que las partes estén logrando acuerdos, es aquí donde propondrá a las partes que realicen por escrito a los acuerdos a los que llegan comenzando cada una de las partes consigo misma, en una hoja blanca a cada una.**
- **Es importante que el mediador se quede con una copia del acuerdo, para integrarlas a su expediente, así mismo puede tomar notas de la sesión, claro teniendo siempre en cuenta la confidencialidad y confianza que han tenido las partes hacia él**

⁷⁵ San Martín, José Antonio. La Mediación Escolar, (2003), Un Camino Para La Gestión Del Conflicto Escolar. Madrid: Ed. CCS PP. 122-126

o ella.⁷⁶

- **DESPUÉS DE LA MEDIACIÓN.**

- **Es pertinente que el mediador tenga la responsabilidad como una primicia en su labro y que lleve una organización consciente de la importancia de su función, hacia en este caso alumnos de educación secundaria, y realice expedientes. Esto es si el mediador es un adulto perteneciente a la organización de la escuela.**
- **En caso de que el mediador sea un alumno de la misma institución aplica que también es importante el que sea responsable, así mismo que un coordinador o personal encargado supervise las sesiones, así como lleve puntualmente los expedientes.**

-
- **Ante esta posibilidad llevar periódicamente un seguimiento de los alumnos beneficiados con la mediación. Permite fomentar lazos de confianza entre el equipo de mediación y los alumnos, así como con padres de familia que visualizaran un giro conductual en su hijo dando una apertura importante y apoyo a la resolución de conflictos en base a la cultura de la no violencia.⁷⁷**

3.11 HERRAMIENTAS Y RECURSOS PARA LA MEDIACIÓN.

El mediador se hace valer de diversas herramientas o recurso con las cuales pueda salir de la situación, el quedarse fijo en una postura sin flexibilidad ni la apertura a cambios no es bueno para el dialogo, el mediador no toma decisiones para salir de estas

⁷⁶ IBID 134

⁷⁷ IDEM

¹⁰² IBID. 136

situaciones, si no que ayuda a las partes para que sean ellas mismas realicen las maniobras necesarias para salir de ellas. Para conseguir esto se requiere el lenguaje, con esto la mediación se convierte en un proceso de conversación, con el cual se logra ayudar a las partes a desestabilizar y modificar esas situaciones que les impiden avanzar para alcanzar nuevas posturas. Por medio del dialogo.

El autor Tomas Gordon manifiesta que existen doce tipos de respuestas que obstaculizan la comunicación y que solemos utilizar cuando queremos ayudar a otra persona. Pongamos de ejemplo el caso de un joven de 14 años que comunica a sus padres la decisión de no continuar con su educación en una escuela, y comenta “no puedo hacer la tarea la detesto y detesta la escuela es aburridísimo. Solo enseñan cosas que no son importantes para la vida, no se necesita ir a la escuela para salir adelante en la vida”. Los padres ante esta situación podrían dar alguna de estas respuestas que frenan el canal de comunicación.¹⁰²

RESPUESTAS	ACTITUDES	EXPLICACION
“Ningún hijo mío se va a marchar de la escuela, no lo voy a permitir”	Ordenar, mandar, dirigir.	Indicar al otro lo que se debe hacer.
“Si abandonas la escuela no recibirás ayuda económica de mi parte”	Advertir, amenazar	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace aquello que le decimos.
“El aprendizaje es la experiencia más bella que se puede tener”	Exhortar, sermonear, moraliza, predicar.	Presentar una norma externa para decir lo que debe hacer el otro.

“¿Por qué no hacer un horario fijo para hacer la tarea?”	Aconsejar, proporcionar soluciones, recomendar.	Señalar al otro que es lo mejor.
“un graduado universitario gana un 50% más que uno que tiene solo educación básica”	Enseñar, dar argumentos lógicos, dar lecciones, persuadir.	Acudir a la experiencia para indicarle lo que es bueno o malo.
“te estas comportando como tonto y tu manera de pensar demuestra tu inmadurez”	Juzgar, criticar, evaluar	Culpar, Quitar la razón al otro.
“siempre has sido buen estudiante con gran capacidad”	Recompensar, estar de acuerdo, aprobar	Darle la razón
“estas hablando como un idiota”	Ridiculizar, insultar, ironizar, despreciar.	Reírse o poner en ridículo al otro.

“no te gusta la escuela porque tienes miedo a hacer un esfuerzo”	Interpretar, analizar	Interpretar al otro, indicándole el motivo oculto de su actitud.
“se como te sientes, pero estarás mas contento el año que viene”	Consolar, animar, simpatizar, reafirmar	Relativizar o dar poca importancia a lo que pasa al otro.

<p>“¿Qué vas a hacer sin estudios? ¿cómo te vas a ganar la vida?”</p>	<p>Interrogar, preguntar, probar,</p>	<p>Trata de sacar información al otro.</p>
<p>“¿nada de problemas a la hora de la cena! ¿qué tal te va con el fútbol?”</p>	<p>Apartar, entretener, distraer,</p>	<p>Hacer olvidar al otro sus problemas.</p>

FUENTE: SAN MARTÍN, JOSE ANTONIO. LA MEDIACION ESCOLAR, UN CAMINO PARA LA GESTION DEL CONFLICTO ESCOLAR.

Las respuestas anteriores como mandar, amenazar, desaprobar, insultar, ironiza, interpretar, interrogar, ridiculizar, despreciar... impiden el dialogo y no favorecen a los puentes de comunicación a los que buscamos llegar, ya que estos calificativos tienden a tener efectos destructivos sobre los alumnos o hijos. A la larga o a la corta originan una confrontación violenta pues estas actitudes son signos de “poder” sobre el otro, además de que incluyen un juicio negativo sobre quien la padece, muy a pesar de que esta no sea la intención del que las utiliza. Para ello se mencionan algunas herramientas que le permiten al mediador fomentar el dialogo entre las partes.

- a) **Escucha activa.** A lo largo del presente trabajo se ha señalado la escucha activa, esto se refiere a los comportamientos no verbales positivos, para hacer que las partes se sientan cómodas y en confianza para externar la problemática y estos pueden ser, un tono de voz sereno y suave, gestos acogedores, una expresión facial atenta, postura corporal receptiva; mirada respetuosa y constante, permitir al otro que se exprese más ampliamente y se entienda a si mismo, entender las emociones las percepciones y el contexto. Se puede realizar alguna de las siguientes acciones:
- **Animar.** Mostrar interés, de forma no verbal (mover la cabeza...) o verbal (diciendo si...), por lo que se nos comunica.
 - **Aclarar.** Intentar dejar claro el mensaje recibido, se puede realizar algunas preguntas para aclarar el punto.
 - **Reflejar.** Por medio de las palabras expresar los sentimientos que han manifestado cara parte.

- **Parfrasear.** Repetir con distintas palabras las ideas y los hechos básicos que se han expresado para asegurar que se ha entendido el mensaje.
 - **Valorar.** Mostrar el valor de los sentimientos y experiencias de cada una de las partes.
- b) **Mensajes “yo”.** Conviene enseñar a las partes a utilizar los mensajes “yo”. Esta habilidad se utiliza cuando alguien quiere expresar algo de la otra parte que le molesta. Los mensajes “tu” agudizan el conflicto. Los mensajes “yo” ayudan a la otra parte a entender como nos afecta lo que hacen “un mensaje en primera persona contiene información sobre
- Qué situación te afecta;
 - Que sentimientos te produce esta situación;
 - Por qué te afecta de esa manera, si lo sabes;
 - Que necesitas”
- c) **Reformular.** Consiste en dar una reestructuración a lo ya dicho desde la otra perspectiva, para que las partes puedan ver algo que antes no eran capaces de ver. Es decir, ver desde otro contexto el problema o situación. hay reformulaciones negativas o positivas. Por ello es necesario observar cómo reaccionan ante la reformulación para seguir adelante o no con la técnica.
- d) **Reencuadrar.** Se trata de desplazar a las partes de sus posiciones para focalizarlas en sus intereses, mediante preguntas abiertas, porque, para que, cuando, como, por qué, donde etc., es un modo diferente de mostrar la situación, una lectura alternativa con el objeto de intentar cambiar percepciones y ponerse en los zapatos del otro.
- e) **Connotar positivamente.** Esta técnica consiste en atribuir una cualidad positiva a las cosas, a los hechos o a las acciones de las personas, que se han formulado de modo negativo. Por medio de ella se trata de ver las cualidades positivas de lo dicho, para que una de las partes pueda cambiar las posiciones que tiene respecto a la otra.
- f) **Validar o legitimar.** Es valorar el esfuerzo, el valor y los sentimientos de que hablan, reconociendo la importancia de sus experiencias. Supone otorgar un

- lugar legítimo o válido, la posición que asumen las personas dentro de la historia. Es una connotación positiva de las posiciones de las partes.
- g) **Estructurar.** Se realizan intervenciones para mantener el orden y dirección del proceso.
- h) **Confrontar.** Destaca la discrepancia entre los datos contradictorios presentados. Su uso debe ser comedido porque puede engendrar resistencias en el entrevistado.
- i) **Preguntas.**
- **Exploratorias.** El mediador realiza estas preguntas con el objetivo de conocer el punto de vista de los participantes sobre un determinado aspecto.
 - **Estratégicas.** son las que se hacen para darse cuenta de que, si podemos avanzar en la hipótesis de trabajo que hemos construido, o, por el contrario, hay que desecharla y pensar en otras.
 - **Circulares.** Consiste en preguntar a una persona como ve que se interrelacionan otras dos, tiene como finalidad el intentar que piense en nuevos significados, que hasta ahora no tuvo en consideración.
- j) **Externalización:** es una técnica que proviene de la terapia sistémica narrativa, implica un proceso de varias etapas.
- **Definir el problema como algo externo tanto a las personas como al grupo familiar**
 - **Dar un nombre al problema que connote negativamente al problema pero que no deslegitime a ninguna de las partes, que no genere culpas personales, aceptado por todos y que al mismo tiempo connote al problema negativamente.**
 - **Separar el problema de las personas y de las relaciones como algo externo a ellos.**
 - **Al connotar el problema como algo negativo, busca que el problema tiene que ser visto como una amenaza para las personas y para las relaciones, es algo contra lo que tienen que luchar y no enfrentarse entre ellas.**

- **Interiorizar el protagonismo y externalizar el problema**
- k) **Los resúmenes:** tiene como objetivo sintetizar los hechos y sentimientos de los que hablan. Es de gran ayuda a cada una de las partes a estar seguras de que han dado toda la información. Tienen la oportunidad de corregir o aumentar algo.
- l) **Equipo reflexivo.** En un primer momento el equipo de mediación escucha las historias que se cuentan en el servicio de mediación. En un segundo momento, el equipo comienza a hablar entre ellos o con los mediadores. La reflexión versa sobre la conversación que han presenciado; nunca, sobre las personas. Los mediados escuchan. Los integrantes del equipo nunca dialogan con las partes.
- m) **Historia alternativa.** Se construye a partir de las reflexiones vertidas por las partes o mediador a lo largo de las reuniones. La mejor historia alternativa no es la que tenga mayor realismo, si no aquella que permita abrir las puertas a más espacios para negociar. Es solo una manera diferente, más amplia y nueva, de ver, de conceptuar el problema.⁷⁸

3.12 VENTAJAS Y RETOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR.

La mediación tiene muchas ventajas entre las cuales podemos resaltar las siguientes:

- † **Se permite un espacio para la comunicación.**
- † **Es un proceso de responsabilización**
- † **Una toma de conciencia**
- † **Un espacio de atención y escucha**
- † **Un espacio de información**
- † **Un espacio de desdramatización**
- † **Un espacio de reparación**
- † **Favorece las relaciones positivas entre los miembros de la comunidad educativa**

⁷⁸ IBID. 128

- † **Gestiona los conflictos de manera económica, evitando su escalada**
- † **Consolida la comprensión y la confianza en la escuela**
- † **Neutraliza con la presencia del mediador, los comportamientos agresivos.**
- † **Ayuda a una mejor formación integral del alumno**
- † **Ser base y modelo para negociaciones futuras**
- † **Mejora el clima escolar**
- † **Reduce los conflictos violentos en la escuela**
- † **Favorece la integración entre los miembros de la comunidad educativa**
- † **Favorece a la gestión del conflicto al promover el dialogo, la comunicación y la importancia de la relación entre las partes**
- † **Tener testigos de los compromisos y ayudar a evaluar si cumplen o no**

-
- † **Es eficaz ya que las personas interesadas son las que resuelven el conflicto; por ello es más probable que la solución sea aceptada por todos.**
 - † **Es más creíble la opinión de un testigo neutral es mayor que las partes en conflicto.⁷⁹**

Sin embargo, en la actualidad la mediación escolar es un concepto relativamente nuevo, entre las escuelas de la zona del valle de Toluca toda vez que existen retos que aplazan su crecimiento.

- † **Las ideas tradicionales de disciplina que se han venido manejando en los núcleos familiares, donde impera el “tú me haces yo te hago”, bloqueando así un espacio de dialogo;**
- † **Las ideas tradicionales de disciplina por parte de algunos profesores que se niegan a ver al estudiante como un joven en formación y prefieren sanciones antes de entablar un acuerdo con el alumno y con los padres.**
- † **La falta de cultura y valores entre algunos los alumnos que ven a cualquier adulto en una escuela como una autoridad, a la que pueden retar, enfrentar e inclusive insultar, pensando de que solo condición protegida de menor, le da carta libre para no hacerse responsable de sus acciones.**

⁷⁹ San Martin, José Antonio, Ob Cit. PP. 129-133

- † **El implementar una ideología y cultura de paz y de igualdad en una escuela, para algunos docentes presuponen que es una pérdida de autoridad ante los alumnos y padres de familia.**
- † **Aplicar la mediación escolar en las situaciones cotidianas del ámbito escolar sin necesidad de reservarla solo para situaciones extraordinarias.**
- † **Educar de manera efectiva a los mediadores y que estos arraiguen las funciones propias que van a desarrollar, bajo el principio de que es un servicio hacia la comunidad y no un escaparate a su protagonismo.**

-
- † **Tener presente que no todo es mediable; ya que la mediación tiene sus límites;**
 - † **Favorecer y motivar a los mediadores escolares a que se sigan capacitando.**
 - † **Promover la integración y consolidación de un centro de mediación escolar dentro de cada escuela. Ya que hay docentes, directivos y padres de familia con ciertas reservas hacia este servicio.**
 - † **Motivar a los padres de familia, alumnos, docentes y personal de la institución a que participen en formar partes del centro de formación, así como de la capacitación requerida.**
 - † **Ofrecer la mediación no solo a los alumnos sino a todo aquel que pertenezca a la comunidad escolar.**

CAPITULO CUARTO

ANÁLISIS DEL PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN, EN CASO DE ABUSO SEXUAL INFANTIL, ACOSO ESCOLAR Y MALTRATO EN LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA DE SEIEM. Y SU APLICABILIDAD EN LA LABOR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EDUCATIVA (SAE), PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES DE NIVEL SECUNDARIA DE EDUCACIÓN BÁSICA.

4.1 NORMAS DE CONVIVENCIA Y MEDIACIÓN ESCOLAR.

Al realizar el análisis del Protocolo para la Prevención Detección Y Actuación en caso de Abuso Sexual, Infantil, Acoso Escolar Y Maltrato En Las Escuelas De Educación Básica De SEIEM, es muy importante que se resalte que el protocolo se centra en recomendaciones que se realizan a padres de familia, docentes, directores, subdirectores, e incluso supervisores; principalmente en contra del abuso sexual infantil (un tema bastante sensible para la sociedad de todo el país el cual tiene unos índices que igualan o hasta sobrepasan los de la violencia en las escuelas), sin embargo con respecto a la nuestro tema el protocolo muestra interpreta al acoso escolar desde varios puntos de acción, los cuales son:

I. Prevención

Acciones para realizar para la Prevención del Acoso Escolar

Padres de familia y tutores	<ul style="list-style-type: none"> a. Platicar con su hijo, sobre las características del autocuidado y las situaciones que debe evitar para que no sea lastimado, abusado o maltratado. b. Establecer relaciones de comunicación, respeto mutuo y confianza, a través de un dialogo cercano, afectivo y sincero. c. Propiciar la autoestima reconociendo sus cualidades.
Padres de familia y tutores	<ul style="list-style-type: none"> d. Enseñar valores, principios y buenos hábitos mediante el ejemplo, las tradiciones familiares y el desarrollo del juicio moral ante situaciones de riesgos. e. Enseñar la resolución de conflictos mediante la identificación de problemas, la toma de decisiones para resolverlos y el bien común. f. Aprovechar el tiempo libre en actividades formativas culturales, deportivas, que los formen habilidades sociales como la responsabilidad, la solidaridad, el trabajo en equipo, entre otras, además de la convivencia familiar. g. Vigilar el uso del internet y redes sociales de sus menores hijos.
Docentes	<ul style="list-style-type: none"> a. Observar constantemente la dinámica de interacción de los alumnos dentro y fuera del aula. b. Estar alerta del regreso de los alumnos cuando solicitan salir del aula. Evitar realizar actividades que pongan en riesgo la seguridad de los c. alumnos. Mantener la visibilidad en ventanas e iluminación del salón de clases. d. e. Identificar lugares que pueden poner en riesgo a los alumnos. f. Escuchar con respeto y atención lo que los alumnos manifiesten g. Enseñar a los alumnos a identificar las conductas que le incomodan y a manifestarlas.

- h. Evitar o en su defecto reglamentar el uso de redes sociales, e- mails, chats mensajes en el teléfono móvil, etc. De los alumnos dentro del salón.**
- i. Trabajar con los alumnos los temas relacionados con protección y autocuidado de acuerdo con los programas**
- j. Informar a los padres de familia o tutores sobre las medidas de protección y autocuidado que se practican en el aula y en la escuela.**
- k. Poner en función un buzón de aula, para que los alumnos expresen sus ideas o cualquier acción que no les agrade.**
- l. Implementar una bitácora en el que registre los hechos relevantes en el aula, relativos a cambios de conducta y necesidades que manifiesten los alumnos.**

**Directores
y
subdirectores**

- a. **Mantener estrecha supervisión sobre la forma en que se relaciona el alumnado.**
- b. **Realizar visitas periódicas de supervisión en el aula**
- c. **Tener identificados en el plantel los espacios físicos de riesgo y establecer con el consejo técnico escolar, medidas de seguridad.**
- d. **Constituir mensualmente un grupo rotativo de docentes, para la vigilancia en lugares de tránsito escaso o temporal (baños, talleres, aulas de cómputo, patios traseros, bodegas, escaleras, estacionamientos, entre otras áreas identificadas como de riesgo).**
- e. **Constatar que se tenga visibilidad en ventanas e iluminación del salón de clases, así como verificar las salidas de emergencias, rutas de evacuación, puntos de seguridad, carteles de prevención de incendios y sismos.**
- f. **Evitar o en su defecto reglamentar el uso de redes sociales, e-mail, chats, mensajes en teléfono móvil, etc. De los alumnos dentro del plantel educativo.**
- g. **Organizar en coordinación con el comité de protección civil y seguridad escolar del consejo escolar de participación social, y toda la comunidad escolar, actividades preventivas, de protección, de sensibilización y concientización.**
- h. **Plasmar y describir en muros visibles de la escuela, los diversos conceptos de valores, para que sean identificados por los alumnos y padres de familia, como medidas de concientización**
- i. **Informar a los docentes y personal de apoyo de la escuela sobre la normatividad y la organización del plantel, vigente para cada ciclo escolar, mecanismos para la convivencia escolar, así como sobre las acciones y procedimientos establecidos en el presente protocolo y rescatar las firmas de enterados.**
- j. **Dar a conocer a los padres de familia o tutores, la normatividad sobre la organización del plantel sobre la convivencia escolar, las acciones y los procedimientos establecidos en el protocolo de actuación y recabar las firmas de enterados.**
- k. **Informar a los padres de familia o tutores sobre las medidas de seguridad adoptadas por la escuela para los alumnos y sobre las acciones de información, sensibilización, concientización y formación en materia de prevención del acoso escolar, y recabar las firmas de enterados.**

	<ul style="list-style-type: none"> l. Recopilar la documentación donde constan las firmas de los padres de familia o tutores, docentes sobre la información y las medidas adoptadas por la escuela sobre el acoso escolar. m. En consejo técnico escolar, organizar al grupo rotativo de docentes para la vigilancia en lugares de tránsito escaso o temporal (baños talleres, aulas de cómputo, patios traseros, bodegas, escaleras, estacionamientos, entre otros y áreas identificadas como de riesgo) y se registra en el acta. n. Establecer estrategias por escrito de cómo van a disminuir o eliminar los espacios de riesgo del plantel escolar. o. Mantener comunicación constante con los padres de familia o tutores, a través de una bitácora para registrar las visitas, citas y acuerdos con ellos. Entendiendo que el ingreso al plantel de madres, padres, tutores o de personas ajenas a la institución educativa, deberá realizarse previa cita o citatorio, y en su caso, designando a un responsable para la atención y vigilancia. p. Documentar todas las actuaciones relacionadas con la prevención.
<p>Supervisores</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Verificar que se lleven a cabo actividades preventivas de protección, sensibilización, concientización, organizadas en coordinación con el comité de protección civil y seguridad escolar del consejo escolar de participación social y toda la comunidad educativa. b. Corroborar que se encuentre el grupo rotativo de docentes para la vigilancia de lugares de tránsito escaso o temporal (talleres, aulas de cómputo, patios traseros, bodegas, entre otros y áreas identificadas de riesgo) y que se registre en el acta de consejo técnico escolar. c. Supervisar el cumplimiento de esta función por parte de los docentes asignados. d. Revisar y autorizar las bitácoras de atención a padres de familia o tutores implementadas por la dirección escolar y dar seguimiento a las quejas presentadas.

- e. Revisar que los expedientes y/o archivos con las constancias de acciones realizadas por el director se encuentra en orden, y verificar que el personal del centro educativo acuda o haya acudido a las pláticas y capacitaciones brindadas por la autoridad educativa en materia de derechos humanos.
- f. Realizar recorridos de supervisión para evaluar el funcionamiento de las medidas adoptadas por el director y los docentes.
- g. Realizar observaciones por escrito al director sobre las fortalezas y /o debilidades encontradas, así como de sugerencias de mejora, y en su caso estableciendo un término prudente para que se resuelvan.
- h. Supervisar la aplicación de mecanismos para la atención de estas observaciones por parte del director con padres de familia o tutores y demás personal de cada escuela que visite.

FUENTE: PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASO DE ABUSO SEXUAL INFANTIL, ACOSO ESCOLAR Y MALTRATO EN LAS ESCUELAS DE EDUCACION BÁSICA DEL SEIEM.

II. DETECCION

Dentro de este rubro el protocolo maneja que tres puntos esenciales para la detección del acoso escolar, con ello permitir un seguimiento adecuado a los casos violentos que se generen dentro y en las inmediaciones del plantel, donde se involucran alumnos de la institución educativa.

1. “Manifestación de cualquier miembro de la comunidad educativa: acercamiento libre de padres de familia, tutores, docentes, personal directivo, administrativo o de intendencia, así como alumnos que hagan saber al personal o autoridad educativa sobre la situación de acoso escolar.
2. Por la observación e identificación de indicadores de acoso escolar esto es por medio de la detección de indicadores físicos, psicológicos y conductuales de niñas, niños y adolescentes que permitan identificar un posible caso de acoso escolar, realizada a través del cuadro de características establecido en el presente protocolo.

3. **En flagrancia:** es la detección de una conducta de acoso escolar que se está ejecutando en ese instante o que acaba de realizarse o producirse.”⁸⁰

El protocolo de actuaciones también maneja una guía de observación tanto de indicadores comunes, así como de indicadores específicos de acoso escolar.

Guía de Observación

Indicadores comunes

Existen indicadores que pueden sugerir la existencia de una o más situaciones de riesgo en las que se puede encontrar un educado, ya que son comunes para más de un tipo de violencia.

⁸⁰ PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASO DE ABUSO SEXUAL INFANTIL, ACOSO ESCOLAR Y MALTRATO EN LAS ESCUELAS DE EDUCACION BÁSICA DEL SEIEM.

- a. “Temor de ir al baño
- b. Cambios notorios en los hábitos alimentarios (exceso o disminución).
- c. Crisis de llanto sin explicación.
- d. Sensibilidad extrema.
- e. Dificultades en la integración al grupo de iguales.
- f. Negarse a ir o permanecer en la escuela.
- g. Incontinencia urinaria.
- h. Incontinencia fecal.
- i. Tendencia por aislarse.
- j. Fugas del hogar.
- k. Manifestaciones autoagresivas de distinto tipo (cortarse, golpearse, ponerse en situaciones de riesgo físico, arrancarse el cabello, rascarse hasta sangrar y causarse otras lesiones serias que comprometan su salud).
- l. Malestares físicos constantes.
- m. Deserción escolar.
- n. Cambios en la vestimenta o aspecto.
- o. Dificultades para concentrarse en las tareas escolar.
- p. Desinterés de las actividades vinculadas con el aprendizaje y a la escuela.
- q. Evasión de la participación en juegos o actividades grupales.
- r. Negativa repentina por participar en actividades físicas.
- s. Descenso brusco en el rendimiento escolar.
- t. Cambios bruscos en su estado de ánimo.
- u. Tendencia a quejarse mucho, ser exigente o aislado.
- v. Trastornos de sueño: somnolencia, quedarse dormido en clase.
- w. Presentar moretones, quemaduras, mordeduras, falta de cabello, fracturas, laceraciones, raspaduras, heridas visibles.”

FUENTE: PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASO DE ABUSO SEXUAL INFANTIL, ACOSO ESCOLAR Y MALTRATO EN LAS ESCUELAS DE EDUCACION BÁSICA DEL SEIEM.

Guía de observación

Indicadores de Riesgo Específicos en El Acoso Escolar

“Son características o situaciones que sugieren la existencia del acoso escolar que puede estar sufriendo los alumnos.

Alumno acosado	<ul style="list-style-type: none"> a. Se burlan de el / ella. b. Lo insultan. c. Le dicen cosas para molestar. d. Le dicen groserías. e. Lo critican. f. Le ponen apodos. g. Es sujeto de discriminación. h. Le gritan. i. Lo ignoran. j. Le quitan sus cosas. k. Le esconden sus cosas. l. Lo culpan sin razón. m. Es golpeado. n. Lo provocan. o. Lo empujan. p. Lo jalonean.
Alumno generador de violencia	<ul style="list-style-type: none"> a. Agrede a la víctima verbal y físicamente. b. Devalúa. c. Se burla. d. Grita. e. Pone apodos. f. Discrimina. g. Amenaza. h. Daña objetos y bienes de sus compañeros.”

FUENTE: PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASO DE ABUSO SEXUAL INFANTIL, ACOSO ESCOLAR Y MALTRATO EN LAS ESCUELAS DE EDUCACION BÁSICA DEL SEIEM.

“Acciones a realizar para la detección del acoso escolar

<p>Padres de Familia</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Vigilar constantemente a su hijo(a). b. Estar alerta de cómo se relaciona con sus compañeros y docentes. c. Observar los cambios de conducta repetidos en casa. d. Prestar atención a su desarrollo educativo. e. En caso de observar alguna conducta de sospecha de posible acoso escolar de su hijo, informar de inmediato al director por escrito.
<p>docentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Observar constantemente la dinámica de interacción de los alumnos dentro y fuera del aula. b. Estar alerta del regreso de los alumnos cuando solicitan salir del aula. c. Informar por escrito a su autoridad sobre los hechos relevantes en el aula. d. Implementar una bitácora en la que se registren los hechos relevantes en el aula, relativos a cambios de conducta y necesidades que manifiesten los alumnos. e. Poner en función un buzón en el aula, para que los alumnos expresen sus ideas, sus emociones o cualquier acción que no les agrade o les lastime. f. En caso de presentarse alguna situación probable de acoso escolar informar por escrito a la autoridad superior inmediata, sobre los hechos relevantes que ocurren en el aula, a más tardar al día siguiente del incidente presentado. g. Si se detecta alguna conducta irregular en algún alumno. De sospecha de acoso escolar, reportarlo de inmediato por escrito al director del plantel. h. En caso de no actuación de su autoridad inmediata, reportar a la autoridad superior correspondiente. i. Documentar todas las acciones relacionadas con la detección.

**Alumno
generador de
violencia**

- a. Mantener estrecha supervisión sobre la forma en que se relaciona al
alumnado.**
- b. Realizar visitas periódicas de supervisión a las aulas.**

- c. Observar y controlar el manejo de espacios físicos no utilizados por docentes.
- d. Conocer los documentos y normas sobre la organización del plantel.
- e. Mantener comunicación constante con padres de familia o tutores; llevar una bitácora para registrar las vistas, citas y acuerdos con ellos.
- f. Colocar a la vista de las familias y la comunidad educativa, información para reportar cualquier irregularidad con el servicio que ofrece la escuela.
- g. Escuchar con respeto y atención si algún alumno o familiar manifiesta alguna inconformidad o malestar sobre el trato a los alumnos.
- h. Escuchar atentamente los casos de probable acoso escolar, que le son referidos por cualquier integrante de la comunidad escolares, y sin prejuzgar sobre los hechos, actuar conforme al procedimiento de actuación específico.
- i. Si detecta alguna conducta irregular en algún alumno, reportado por escrito de inmediato a su autoridad superior.
- j. En caso de no actuación de la autoridad inmediata, reportarlo a la autoridad superior correspondiente.
- k. Colocar en un lugar visible un mapa de riesgos, el cual es un instrumento que permite de forma descriptiva, conocer, detectar, y analizar los riesgos de origen natural o social en determinada zona (se representa como un gráfico o un croquis, en el que se señalan con ciertos iconos, símbolos o colores, los factores de riesgo sobre cierto territorio).
- l. Colocar un buzón de quejas y sugerencias en la dirección, a la vista de la comunidad educativa.
- m. Dar seguimiento a los buzones de queja.
- n. Implementar una bitácora de atención a padres de familia o tutores, avalada por autoridad superior.
- o. Construir y mantener actualizados los archivos con los documentos y las solicitudes de padres de familia o tutores.
- p. Incorporar a sus expedientes, las constancias de capacitación en materia de derechos humanos de cada docente.

	<ul style="list-style-type: none"> q. Revisar periódicamente las bitácoras del personal docente, e identificar asuntos relevantes de conducta de los alumnos. r. Notificar cualquier probable situación de acoso escolar, a su autoridad superior inmediata. s. Documentar todas las acciones relacionadas con la detección.
Supervisor	<ul style="list-style-type: none"> a. Visitar las aulas para observar que, adicional a la práctica docente, se lleva acabo las acciones para la prevención del acoso sexual. b. Verificar que los padres de familia o tutores, docentes y demás personal hayan acusado de recibido la información sobre la organización del plantel, acerca de la convivencia escolar, las acciones y los procedimientos de prevención, detección y actuación de casos de acoso escolar y cuente con evidencia documental. c. Verificar que el director tenga colocado en lugar visible el letrero con la información para reportar cualquier irregularidad o queja sobre el servicio que ofrece la escuela. d. Revisar y autorizar las bitácoras de atención a padres de familia o tutores, implementadas por la dirección escolar, así como la atención y seguimiento a las quejas presentadas. e. Revisar que los expedientes y archivos con las constancias de acciones realizadas por el director, se encuentren en orden, así como las de capacitación de formación en la materia de derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes, en especial sobre el acoso escolar, por parte de cada docente o personal escolar. f. Realizar recorridos de supervisión para evaluar el funcionamiento de las medidas adoptadas por el director y los docentes. g. Hacer observaciones por escrito al director sobre las fortalezas o debilidades encontradas, así como de sugerencias de mejora, y en su caso establecer un tiempo prudente para que se resuelvan.”

FUENTE: PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASO DE ABUSO SEXUAL INFANTIL, ACOSO ESCOLAR Y MALTRATO EN LAS ESCUELAS DE EDUCACION BÁSICA DEL SEIEM.

III. ACTUACION

El protocolo de actuaciones maneja exactamente la forma en que se deben de abordar los casos, así como la responsabilidad inherente del personal docente, directivo o de autoridad inmediata superior, así como el deber de cualquier integrante de la comunidad escolar la de notificar, la detección de un alumno con algún indicador de riesgo de acoso escolar, un caso de sospecha o flagrancia de este. Este punto se ampliará en el apartado 4.6 de este trabajo ya que es conveniente un análisis detallado de ese aspecto del protocolo

4.2 FUNCIONAMIENTO UN SERVICIO DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN UN CENTRO EDUCATIVO.

Como ya he ha visto en capítulos anteriores, la mediación escolar permite la comunicación y sanación de los vínculos y lasos emocionales entre los alumnos que tiene un conflicto determinado, permitiendo que estos asuman su rol en cuanto a responsabilidad refiere de sus actos, dando como resultado un acuerdo que permita avanzar armoniosamente dentro de un aula de clase. Hoy por hoy en las aulas mexiquenses esta distante la meta de aplicar la mediación escolar toda vez que es poco el avance si no es que nulo ya que, atreviéndome a suponer, no hay un reglamento escolar que aborde en su totalidad la gran importancia de la medicación escolar, quedando este con el tintero ya que es más practico atender los síntomas del cáncer social de la violencia que atender directamente el origen de este mal.

Dentro de las escuelas mexiquenses debería ser prioritario la formación de centros de mediación escolar que permitan a los alumnos madurar sus posturas, apoyándose de diversas técnicas que les permitan utilizarlos en su día a día.

Es por ello por lo que un eje central para la formación de un servicio de mediación escolar tenga un correcto funcionamiento dentro del plantel es así como se realiza las siguientes recomendaciones:

- a. Tener el deseo de disfrutar de un clima de convivencia positivo con la posibilidad de madurar y crecer anímicamente.**
- b. Previamente designar, conocer y motivar al personal encargado de esta área, así como su capacitación y el espacio destinado para el centro de mediación, este debe de tener una ambientación que evoque a la paz y al dialogo.**
- c. Un aspecto importante es estar plasmado dentro del Acuerdo Escolar de Convivencia (AEC) y / o reglamentos internos escolares: en este punto donde se explica el por qué y para que se requiere,**
- d. Durante la primera junta con padres de familia realizar un acta de hechos donde se les da a conocer a los padres de familia los pormenores de la mediación escolar y su aplicación dentro de la institución, así como la importancia de estos en su desarrollo, ya que es imperativo que los padres de familia se involucren incluso como posibles mediadores, de manera objetiva y que busquen crear armonía entre la comunidad escolar.**
- e. Establecer el tiempo y organizar el horario en donde se realizarán las mediaciones escolares, ya que cada sesión puede extenderse por varios minutos hasta horas.**
- f. Antes de realizar la mediación escolar, entrevistarse por separado con las partes incluso con padres de familia de estos, para establecer los lineamientos de cómo se llevará a cabo la mediación puntualizar de forma firme que es una invitación al DIALOGO, DE FORMA PACIFICA, SIN AGRESIONES Y QUE NO ES UNA VARITA MAGICA QUE RESOLVERÁ EL CONFLICTO Y QUE DEPENDE DE LA PARTICIPACIÓN DE AMBAS PARTES.**
- g. Realizar un expediente de seguimiento de cada alumno donde se plasme objetivamente el conflicto de origen, que hizo la persona que reporta (cualquier miembro de la comunidad escolar), los acuerdos a los que llegaron los alumnos; estos deben ser escritos con puño y letra de los jóvenes comenzando con fecha,**

nombre y a que se compromete, de ser necesario en cada sesión realizar acuerdos y recordar los compromisos anteriores.

- h. En caso de que se encuentren los padres de familia al interior de las sesiones también podrán escribir sus acuerdos y anexarlos al expediente, en este caso si hay padres de familia presentes deberán estar al menos uno por cada parte si falta alguno se realizara la mediación sin la presencia de padres de familia. Esto para salvaguardar el derecho superior al menor. Después se le pondrá la tanto a los padres de familia.**
- i. Con respecto a los alumnos en general, es de vital importancia manejarles la mediación escolar, dando énfasis en la posibilidad de resolver ellos mismos sus diferencias por medio del dialogo y de forma pacífica, y de que esta se encuentra dentro del reglamento escolar.**

4.3 PERSONAL PARA LA MEDIACIÓN ESCOLAR.

Como se vio en el capítulo 3 apartado 6 vemos las características que deben tener los mediadores escolares dentro de un espacio escolar, en el caso de los adultos ya sea personal de la institución, así como padres de familia son básicos los siguientes puntos:

- **“que sea una actividad voluntaria deseada por el candidato/a;**
- **Que se consideren las actitudes y habilidades sociales;**
- **Las actitudes de solidaridad y capacidad de dialogo;**
- **Es necesaria la disponibilidad de tiempo, tanto para el entrenamiento como para el desarrollo de mediaciones futuras;**
- **No es exigible la condición de líder, pero si la de ser una persona que goza de aceptación social;**
- **Se recomienda un buen nivel de autoestima o reconocer que es importante luchar por ello;**

- **Es exigible la aceptación de las características y normas básicas del programa de instituciones de mediación.”⁸¹**

Sin embargo, nos enfocamos al personal de una institución educativa pública, este es el personal de Servicios de Asistencia Educativa (SAE), es este el que está en constante comunicación con los alumnos en su horario escolar, además de que son el primer contacto a los que recurre un alumno cuando tiene algún problema escolar.

4.4. SERVICIOS DE ASISTENCIA EDUCATIVA DEL ESTADO DE MÉXICO Y LA MEDIACIÓN ESCOLAR.

“El equipo de trabajo de SAE tiene en común ciertas acciones que, desde el perfil de cada uno, contribuyen en la formación de los educandos y en la construcción de ambientes y escenarios pedagógicos que facilitan los procesos de enseñanza y de aprendizaje que se desarrollan al interior de un plantel escolar. Algunas de ellas son las siguientes:

- **Proporcionan un trato cordial, equitativo y democrático que favorezca los procesos de autoafirmación y maduración de los alumnos en su esfera personal y en la adaptación al ambiente escolar y social.**
- **Promueven acciones que coadyuven a la preservación de la salud física y mental de los educandos.**
- **Coadyuvan al mejoramiento constante de las relaciones interpersonales al interior de la comunidad escolar.**
- **Coordinan la realización de sus actividades con el resto del colectivo escolar, especialmente con los maestros y tutores del plantel.**

⁸¹ San Martí, José Antonio, (2003), La Mediación Escolar, Un Camino Para La Gestión Del Conflicto Escolar. Madrid (2003) PP. 139- 140

- **Presentan iniciativas que contribuyen al logro de los propósitos educativos.**
 - **Realizan entrevistas a los alumnos que son canalizados por el tutor y los maestros para recabar información que sustente las estrategias de intervención que plantee.**
 - **Impulsan procesos y estrategias que contribuyan a la consolidación de una sana autoestima en los alumnos.**
 - **Atienden con oportunidad las necesidades de los alumnos a través de la vinculación con instituciones que ofrecen atención a los adolescentes.**
 - **Colaboran con el personal directivo y docente para la realización de los proyectos de la escuela**
 - **Actualizan la información sobre los alumnos y reportan oportunamente los cambios cualitativos y cuantitativos.**
 - **Evalúan los resultados de sus actividades en forma organizada, continua y objetiva.**
 - **Sostiene una permanente comunicación con los tutores a fin de analizar conjuntamente las necesidades individuales y grupales de los alumnos.**
 - **Orientan individualmente a los alumnos en asuntos que afectan su desarrollo y bienestar como integrantes de la comunidad escolar.**
 - **Convocan a los docentes del grupo cuyos alumnos requieren apoyos específicos, para proponerles acciones que favorezcan su desarrollo integral.**
 - **Acuden a instancias institucionales extraescolares que coadyuven a la permanencia de los alumnos en la educación básica y a que concluyan con éxito la misma.**
- Proponen, ante las autoridades de la escuela, iniciativas que mejoren la atención de los alumnos.”⁸²**

⁸² Dirección General De Operación De Servicios Educativos, Coordinación Sectorial De Educación Secundaria, Subdirección De Apoyo Técnico Complementario, Unidad De Servicios De Asistencia Educativa, (2006), ¿Qué Son Los Servicios De Asistencia Educativa?, Folleto, México D.F.

•
SERVICIO DE ORIENTACION EDUCATIVA Y VOCACIONAL.

Sus principales acciones están encaminadas a los siguiente:

- **“Atiende de manera individual a los alumnos que requieran atención especial.**
- **Trabaja con los padres de familia para hacerles saber la importancia de que ellos estén al pendiente del desarrollo de sus hijos dentro y fuera de la escuela.**
- **Se vincula con instituciones que brindan atención a los adolescentes**
- **Apoya y orienta a los tutores en cuestiones pedagógicas para el desarrollo de sus actividades.**
- **Organiza redes de acción para garantizar el bienestar de los alumnos en el espacio escolar.**
- **Promueve acciones para la solución no violenta de conflictos que se presentan en situaciones de diversa índole en el entorno escolar.**
- **Desarrolla actitudes que promueven y fortalecen los valores en los alumnos.**
- **Construye y adecua las características de las técnicas de estudio para crear estilos diferentes de aprendizaje en los alumnos.**
- **Apoya y orienta en aspectos pedagógicos a los docentes, con el fin de facilitar los procesos de enseñanza y de aprendizaje en los educandos.**
- **Orienta, de manera grupal e individual, la toma de decisión para la elección educativa y para el trabajo.**

Colabora con el equipo SAE en actividades que contribuyan al desarrollo integral del alumno.”⁸³

SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL.

“El campo de acción del trabajo social es la escuela secundaria y su entorno, requiere coordinar acciones con todos los integrantes de la comunidad, para llevar a cabo algunos eventos y campañas dirigidos al alumnado y a los padres de familia.

⁸³ IDEM

•
Este servicio tiene la finalidad de promover, facilitar y vincular entre diferentes instancias, los recursos sociales necesarios para el desarrollo del alumnado, por tal razón, forma parte de un equipo interdisciplinario cuyo objetivo es la formación integral del educando.

Algunas de sus acciones son:

- **Promueve normas de convivencia como medio que facilita la comunicación grupal.**
- **Identifica los problemas que existen en las familias, como el maltrato y la violencia y busca alternativas y apoyos para disminuirlos.**
- **Conoce el directorio de instituciones que apoyan a la familia y hace los contactos necesarios en caso de requerir el servicio de las mismas.**
- **Fomenta hábitos de cordialidad con los docentes, alumnos y padres de familia.**
- **Conoce las actividades programadas por la escuela, las difunde y apoya en el desarrollo de las mismas.**
- **Participa en la elaboración y difusión de materiales como periódicos murales, carteles, folletos, videos, entre otros.**
- **Investiga y analiza los problemas que afectan el desarrollo integral del alumno a través de visitas domiciliarias para conocer el ambiente que lo rodea y con ello, brinda alternativas de solución al educando y su familia.**

Realiza estudios socioeconómicos de la población escolar y los mantiene actualizados.

- **Analiza las causas de inasistencia, impuntualidad y deserción escolar de los alumnos para orientarlos hacia el mejoramiento de su situación.**
- **Participa en las reuniones del consejo técnico escolar ofrece información a sus integrantes para contribuir al desarrollo de las relaciones entre la escuela y su entorno.**
- **Reporta justificantes y retardos de los alumnos que hayan presentado situaciones graves, por ejemplo, de salud o de índole familiar.**

-
- **Gestiona trámites para la obtención de becas para los alumnos.**
- **Participa en acciones, de manera colaborativa, con el personal SAE y los tutores escolares con el fin de promover un ambiente escolar significativo.”⁸⁴**

SERVICIO DE MEDICINA ESCOLAR

“El servicio de medicina escolar tiene como campo de acción, la salud de los educandos, para lo cual establece coordinación con todo el personal de la institución, especialmente con el de SAE. También mantiene relación con los padres de familia para que la influencia positiva trascienda los muros de la escuela y llegue a los hogares. De esta manera, el medico escolar es un apoyo a las actividades educativas de salud y de asistencia a la comunidad. Algunas de sus acciones son las siguientes:

- **Promueve el cuidado del medio ambiente favoreciendo así, estilos de vida saludables en los alumnos de la escuela.**
- **Difunde campañas de higiene personal, en el hogar, escuela y comunidad.**
- **Fomenta formas no violentas de resolver conflictos en los educandos para prevenir así, daños físicos y emocionales.**

Promueve el uso del tiempo libre de los alumnos, promoviendo la práctica del deporte, así como actividades recreativas y culturales para desarrollar una salud física, emocional y social.

- **Realizar exámenes médicos para detectar alguna dificultad del organismo y para canalizar, si es necesario, al servicio médico correspondiente, manteniendo siempre una comunicación constante con los padres de familia.**
- **Motiva a los educandos para participar en brigadas de seguridad de emergencia escolar y en la integración de grupos de primeros auxilios.**
- **Realiza estudios socioeconómicos de la población escolar y los mantiene actualizados.**

⁸⁴ IDEM

-
- **Proporciona atención medica de urgencia a los alumnos y personal de la comunidad escolar que lo requiera.**
- **Participa coordinadamente con instituciones de salud, en la realización de campañas de salud y erradicación de enfermedades en la comunidad escolar es aspectos tales como: conservación de la salud, cambio climático, educación física y sexual, seguridad e higiene, farmacodependencia, alcoholismo, tabaquismo, ecología, contaminación ambiental, etc.**
- **Verifica periódicamente que las instalaciones del plantel escolar se encuentran en las debidas condiciones de seguridad e higiene, e informa al personal directivo de las deficiencias observadas.”¹⁰⁰**

SERVICIO DE PREFECTURA

“El prefecto tiene la posibilidad de observar el desenvolvimiento de los alumnos en diversas situaciones, por ser quien en forma directa y con mayor tiempo convive con ellos.

Sus funciones y responsabilidades son:

- **Promueve entre los alumnos la importancia de las reglas y las normas para una convivencia y desarrollo social armónico.**
Practica y fomenta la puntualidad como una actitud de respeto hacia los demás.
- **Propicia la difusión de la cultura cívica dentro y fuera de la escuela.**
- **Propicia el cambio de actitudes y comportamientos en los educandos que resulten negativos para su formación integral.**
- **Participa en actividades colectivas y ejercita con normas y derechos, ambientes escolares y extraescolares positivos.**
- **Desarrolla técnicas de estudio para el aprovechamiento del tiempo libre dentro y fuera de la escuela”.**⁸⁵

⁸⁵ IDEM

•
Por lo anterior es el personal de SAE el indicado para darle uso y seguimiento a la mediación escolar, al ser este el que ve de primera mano las actividades de los alumnos, así como su desenvolvimiento social y sus actitudes dentro de la institución.

4.5 CAPACITACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL QUE REALIZA MEDIACIÓN ESCOLAR.

Existen diversos diplomados, cursos y talleres enfocados a la mediación escolar que permiten al aspirante a mediador escolar, aprender técnicas de empatía, de escucha activa, exploración y manejo del conflicto, empatía, asertividad, manejo de emociones y sentimientos.

Dentro de los planteles educativos en ocasiones no es viable el enviar a todo el personal interesado en formar parte del centro de mediación escolar, esto tendría que organizarse en horarios disponibles para el personal, tal vez de manera graduada para evitar el pausar actividades escolares de la institución.

4.6 ANALISIS PROTOCOLO DE ACTUACION PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN, EN CASO DE ABUSO SEXUAL, INFANTIL, ACOSO ESCOLAR Y MALTRATO EN LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA DE SEIEM. Y SU APLICABILIDAD EN LA LABOR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EDUCATIVA (SAE), PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES DE NIVEL SECUNDARIA DE EDUCACIÓN BÁSICA.

El protocolo para prevención, detección y actuación en caso de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas de educación básica del SEIEM, maneja varios puntos donde explica de manera precisa las actitudes que se tienen que tomar frente a los casos de acoso escolar, tanto para prevenir, detectar, así como los que se originen dentro de las instituciones escolares. Ante esto es conveniente mostrar el apartado tercero donde establece las acciones a implementar por parte del personal docente, administrativo, directivo y de supervisión ante cualquier situación de acoso escolar.

a. “En caso de detección en flagrancia:

Entendamos como flagrancia cuando el acoso escolar se está cometiendo en el preciso momento que se detecta. En ese caso el hecho puede ser reportado por cualquier integrante de la comunidad escolar, por ello la persona que reporte deberá realizar lo siguiente:

- 1. Pondrá en resguardo de la dirección de la escuela al alumno**
- 2. Informará inmediatamente a la dirección escolar del plantel.**
- 3. Si el director escolar fuera omiso, deberá informar al superior jerárquico, (supervisor escolar o jefe de sector).**
- 4. Esperar a que los padres de familia o tutores del alumno y las autoridades acuda al plantel.”⁸⁶**

⁸⁶ PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASO DE ABUSO SEXUAL INFANTIL, ACOSO ESCOLAR Y MALTRATO EN LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA DEL SEIEM.

Este punto es de vital importancia en un espacio académico ya que dentro de una institución educativa, conviven alumnos con diversas ideologías, pensamientos y emociones, algunos hasta con indicios de dependencia y manejo de sustancias tóxicas, o incluso de actividades ilícitas dentro y fuera del plantel educativo, es por ello que cuando un docente o personal de SAE tiene conocimiento de alguna actividad de este tipo debe prestar atención ante cualquier eventualidad que realice este alumno, procurando siempre cuidar de los derechos del menor y de buscar salvaguardar la integridad de todos los menores que por alguna razón se encuentre involucrados, si se da el caso de detectar en flagrancia alguna actividad no académica que perturbe el correcto funcionamiento de la escuela de inmediato se da aviso al director escolar o quien se encuentre a cargo en ese momento.

b. “En caso de detección por flagrancia, observación de indicadores físicos o de conducta y caso reportado, una vez que el director escolar (o supervisor) tenga conocimientos de los hechos deberá realizar las siguientes acciones:

1. Notificará de inmediato a los padres o tutores del alumno acosado y del alumno generador de violencia, en momentos diferentes para evitar alguna confrontación, a fin de resguardar su integridad e informarles de los hechos y de las acciones que se implementarán para la problemática estableciendo las medidas para garantizar

la protección de su identidad, así como la de testigos que estén relacionados con el asunto.

2. Formarán un expediente y elaborará acta de hechos, en la que se consideren circunstancias de tiempo, modo y lugar, así precisando a los involucrados, las medidas y acciones implementadas.

3. Con autorización y en presencia de los padres de familia o tutores escuchará el relato de los menores involucrados (acosado y generador de violencia), recabándolo a través de

“formato de reporte”, siempre con autorización y presencia de los padres de familia, de la manera más fiel posible, sin interpretaciones, correcciones gramaticales, alteración de orden cronológico no de ninguna índole. Se deberá tomar en consideración del derecho a la intimidad, seguridad jurídica y el debido proceso de las niñas, niños y adolescentes, siguiendo el cuadro de recomendaciones al escuchar el relato del alumno.”⁸⁷

Es de gran importancia que el personal de SAE se encuentre en constante contacto ya que si se da el caso de detectar en flagrancia algún suceso que ponga en riesgo la estabilidad del plantel son estos los que forman una red de comunicación inter institucional el cual puede prevenir algún suceso desagradable, es por ello que son estos o en su defecto el mismo director escolar, (esto depende de la circunstancia), el que debe hacer la llamada a los padres de familia para que asistan a la institución haciéndoles ver que es parte de su responsabilidad como padres de familia el de mantener contacto con el plantel educativo. Y con respecto el de formar el expediente es imprescindible el de elaborar un expediente de seguimiento ya que con esto se aborda el que hizo el alumno (a), que realizaron los padres, como actuaron

y que realizaron el personal del plantel educativo, así como los acuerdos a los que llegaron.

“Recomendaciones al escuchar el relato del alumno

⁸⁷ IDEM

- a. **“Por ningún motivo, en ninguna circunstancia, los alumnos involucrados (acosado y generador de violencia) deberán ser confrontados.**
- b. **Mostrarse accesible y dispuesto a escuchar.**
- c. **Destinar un tiempo propicio para ello, en un espacio tranquilo, seguro, con privacidad, siempre en presencia del padre de familia o tutor.**
- d. **Escuchar el relato con detenimiento, paciencia, respeto y sin interrupciones o cuestionamientos.**
- e. **Escuchar el relato con detenimiento, paciencia, respeto y sin interrupciones o cuestionamientos.**
- f. **La conversación debe de ser con un lenguaje comprensible para el alumno acosado y el generador de violencia.**
- g. **Abstenerse de demostrar sentimientos de ira, asombro, tristeza, preocupación o inquietud por la situación.**
- h. **Manifestar solidaridad hacia los menores involucrados (acosado y generador de violencia) haciéndoles sentir seguros y enfatizar al alumno acosado que él o ella no tiene la culpa o que pudieron provocar la situación, y al alumno generador que su forma de actuar no es correcta.**
- i. **Si hay aspectos sobre los que los alumnos involucrados (acosado y generador de violencia) no quieren conversar, abstenerse de realizar preguntas para ahondar en los detalles (inducir información). Hacer esto sería revictimización.**
- j. **No solicitar a los menores que repitan lo manifestado durante la plática en reiteradas ocasiones o ante terceras personas sino antes la autoridad competente, para evitar su revictimización.**
- k. **Sugerir a los padres de familia que no expongan a los hijos a relatar lo acontecido si no es necesario.**
- l. **Abstenerse de obligar al alumno acosado a que muestre sus lesiones, marcas o huellas de violencia o abuso en el cuerpo, si la las tuviere, o que represente con movimientos, dibujos, señales o en cualquier otra la manera en que se cometió, salvo que el alumno quisiera utilizar estas formas de expresión para facilitar su descripción.**
- m. **Abstenerse de dar opiniones o consejos, emitir comentarios negativos o juicios de valor.**
- n. **Al terminar el relato de los alumnos involucrados, es recomendable agradecer la confianza, reconocer su fuerza y hacerlas saber sobre el apoyo que se les otorgará.**
- o. **Explicar a los mentores en la medida de lo posible y de manera prudente, que se les va a brindar la atención adecuada para detener el acoso escolar, explicándoles los pasos que se**

van a seguir en conjunto con sus padres o tutores y otras instancias para su protección a partir de ese momento.

- p. Explicar a los padres de familia, en la medida de lo posible y de manera prudente, los pasos que seguirán conforme al presente protocolo.”

FUENTE: PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASO DE ABUSO SEXUAL INFANTIL, ACOSO ESCOLAR Y MALTRATO EN LAS ESCUELAS DE EDUCACION BÁSICA DEL SEIEM.

Un eje importante de la entrevista con los alumnos es la de tomar con objetividad y respeto la entrevista con el alumno, es un momento donde se puede tener una conversación armonizada con el alumno, que permita dar luz a los momentos no tan claros de lo sucedido incluso el entrevistados puede darse una idea de lo que se vive dentro del aula de clases.

4. “Como medida precautoria se deberá evitar el contacto directo entre los menores involucrados, planteando a los padres de familia o tutores la pertinencia de un cambio de grupo, de turno, incluso, de escuela cuando así lo requieran; o bien, con el objetivo de salvaguardar su integridad perisológica y su derecho a la educación, implementar estrategias pedagógicas que permitan evaluar a los alumnos, de conformidad con las normas de control escolar.
5. Establecerá las medidas precautorias o estrategias que considere necesarios para salvaguardar la integridad física, psicológica y moral de los alumnos implicados, como garantía de no repetición.
6. Hará uso del acuerdo escolar de convivencia (AEC) del plantel educativo, en donde contemplen los tipos de faltas y las medidas disciplinarias a efectuar, informando de ello a los padres de familia o tutores de los menores involucrados.
7. Elaborará acuerdo y compromisos por escrito con los padres de familia o tutores de los alumnos que favorezcan la conciliación y la comunicación y vigilar su cumplimiento.
8. Dará aviso al superior jerárquico (supervisor escolar y/o jefe de sector), anexando copia del acta de hechos y documentales con las que se cuente.

9. Con el consentimiento de los padres de familia o tutores, gestionara el tratamiento psicológico de los menores involucrados (acosado y generador de violencia, a través de la línea 01 800 01 (64667), número gratuito al que se puede llamar si se puede llamar si se detecta una situación de violencia o acos escolar, a fin de que los alumnos sean canalizados a través de la Red interinstitucional.
10. Con el consentimiento de los padres de familia o tutores, gestionara la atención psicopedagógica de los menores involucrados, a través de la unidad del servicio de apoyo a la educación regular (USAER), para que se establezcan las medidas y acciones necesarias que permitan monitorear que el alumno continúe adecuadamente su proceso educativo, salvaguardando su derecho a la educación y ofrecerle dentro del clima escolar un ambiente libre de violencia y un entorno seguro.
11. Manejara el asunto de forma confidencial de conformidad con lo dispuesto por la ley de responsabilidades administrativas del Estado de México y la ley de protección de datos personales del Estado de México.
12. Dará seguimiento al asunto hasta que la problemática sea resuelta.”⁸⁸

Uno de los pilares fundamentales en los que se sustenta el protocolo de actuaciones es del derecho superior del menor, por ello contempla medidas precautorias, así como técnicas de resguardo para situaciones donde se encuentre en peligro el bienestar físico o psicológico del alumno, apoyando así al personal que labora en la institución para aplicar el acuerdo de convivencia manteniendo así una relativa armonía dentro del plantel.

El protocolo de actuaciones sustenta un apartado donde se establecen recomendaciones ante los casos de ciber acoso entre los alumnos. Las cuales son las siguientes:

⁸⁸ IDEM

- 1. “Dar aviso inmediato a los padres de familia o tutores de los involucrados, para informarles de los hechos y de las medidas que se implementaran para atender la problemática.**
- 2. Las medias que se implementen estarán dirigidas tanto al alumno acosado como al generador de violencia, en corresponsabilidad de los padres de familia o tutores.**
- 3. Escuchar el relato de los menores involucrados para lo cual se deberá tomar en consideración el derecho a la intimidad, seguridad jurídica y al debido proceso de las niñas, niños y adolescentes, siguiendo las recomendaciones el escuchar el relato del menor.**
- 4. Realizar, ese mismo día, un acta de hechos, respecto de los hechos sucedidos y de las medidas y /o acciones implementadas, informando a sus superiores, con base a los principios señalados en ese documento, para lo cual se deberá considerar circunstancias de tiempo, modo y lugar, precisando a los involucrados y los hechos específicos.**
- 5. Para brindar apoyo al alumno acosado se podrá:**
 - a. Realizar actividades que fortalezcan la autoprotección, asertividad y recuperación de la autoestima**
 - b. Propuesta de participación en cursos o programas específicos de habilidades sociales dentro o fuera del horario lectivo con autorización del padre de familia o tutores.**
 - c. Dar seguimiento a los avances del alumno para enfrentar la situación.**
- 6. Para atender al alumno generador de violencia, en función de la gravedad de los hechos y de conformidad con el acuerdo escolar de convivencia (AEC) y a la normatividad educativa vigente en la entidad, se proponen las siguientes medidas:**
 - a. Petición de disculpas y su aceptación de forma oral o escrita, siempre con intervención y autorización de los padres de familia o tutores.**
 - b. Elaboración de compromisos entre las partes involucradas y revisión de su cumplimiento.**

- c. **Realización de tareas compensatorias para el alumno acosado, para el grupo o plantel.**
 - d. **Realización de tareas relacionadas con la mejora de la convivencia en la escuela y tarea socioeducativas.**
 - e. **Participar en programas y actividades pedagógicas para la mejora de la convivencia y del autocontrol: control de ansiedad y de la ira, manejo de emociones, autocontrol, empatía habilidades sociales y resolución de conflictos, etc.**
 - f. **Aplicación de medidas disciplinarias establecidas en el acuerdo escolar de convivencia (AEC).**
- 7. En relación con las acciones en corresponsabilidad con los padres de familia o tutores de los menores involucrados, a fin de atender esta modalidad de acoso escolar se sugiere:**
- a. **Elaboración de acuerdos y compromisos con los poderes de familias o tutores, para que entiendan que se pretende ayudar a cada uno de los alumnos implicados, y como garantía de no repetición.**
 - b. **Orientarlos de cómo ayudar a sus hijos, para que no sean acosados o generadores de violencia.**
 - c. **Solicitar la colaboración familiar para la vigilancia y el control de sus hijos en el uso del internet y de redes sociales.**
 - d. **Informales acerca de los servicios que brinda la Red Interinstitucional para la atención de sus hijos entono al acoso escolar.**
- 8. Como medida preventiva o dependiendo de la gravedad del asunto, solicitar asesoría o intervención de la Policía Cibernética del Gobierno del Estado de México.**
- 9. Manejar el asunto de manera confidencial de conformidad con la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.”⁸⁹**

⁸⁹ IDEM

Hoy en día el mundo cibernético se encuentra presente en el quehacer diario de los niños y adolescentes, esto ha llevado a que los alumnos sociabilicen dentro de las redes sociales tanto con sus compañeros de clase como con personas de otros lugares, esto ha derivado en varias problemáticas las mayormente destacables son casos de acoso cibernético, utilizando fotografías, comentarios, videos o amenazas; donde el agresor utiliza estos medios para incomodar a la víctima, principalmente busca la humillación pública de esta, mermando su frágil psique de adolescente, llegando a afectar su autoestima, generando así una escala de conflictos internos en la víctima. Con esto no necesariamente el acoso cibernético sea el origen del malestar emocional del adolescente, sin embargo, es un factor determinante en el actuar del estudiante ya que son en las redes sociales su escaparate en el cual tiene la “creencia de la aceptación o desaprobación de sus iguales”.

Por ello el protocolo contempla la posibilidad de las problemáticas derivadas del uso del mundo cibernético por los adolescentes, brindando a los padres de familia, docentes, autoridades escolares y personal que labora en las escuelas, técnicas que les permita influir en el educando para que este tipo

de acoso sece, esto con el victimario y en cuanto a la víctima fortalecer su autoestima, así como los límites que puede establecer con sus congéneres.

Como se observa, la estructuración del protocolo, indica tres pilares fundamentales que es la prevención, detección y actuación, esto para cada uno de los casos que pueden surgir como lo es el abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato, permitiendo su aplicación en un caso concreto y facilitando su estudio para el personal que labora en un plantel educativo de educación pública en nivel básico.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Es indiscutible que la violencia en general, ha ido en aumento en los planteles escolares, ante la preocupación y concientización acerca del tema, se vio la necesidad de crear El Protocolo de Actuaciones para la Prevención, Detección y Actuación en Caso de Abuso Sexual Infantil, Acoso Escolar y Maltrato en las Escuelas de Educación Básica del SEIEM, con el objetivo de apoyar a los padres de familia, docentes, autoridades escolares y personal que labore dentro de las escuelas el de salvaguardar los derechos fundamentales de los alumnos de nivel básico, al ser aplicado en las escuelas permite que exista una correcta articulación profesional entre los involucrados a atender los casos que se suscitan durante la jornada escolar.

SEGUNDA

Los servicios de asistencia educativa (SAE) son el personal íntimamente ligado a laborar con las problemáticas del alumnado ya que son los que acude este, cuando le sucede alguna problemática ya sea de índole académica, social, disciplinaria, incluso médica, familiar hasta psicológica; Es el personal que continuamente se capacita para brindar

un servicio adecuado a los alumnos, padres de familia y comunidad escolar en general, tristemente es a este personal al que se le ha delegado el “solo cuidar a los alumnos cuando sea necesario”, si bien es cierto que SAE cubre espacios de tiempo con los alumnos cuando no hay, por alguna circunstancia, docente frente a grupo; es SAE el que busca las estrategias para hacer presente a los padres de familia, es SAE el que puede detectar las irregularidades que se presentan en las aulas, por ello las escuelas que carecen de este personal, les resulta complicado el aplicar en su totalidad los objetivos planteados, a inicio de ciclo escolar.

TERCERA

Si bien es cierto que el protocolo tiene una articulación que permite y facilita su aplicabilidad, así como su estudio para el personal de servicios de asistencia educativa, me parece que el protocolo no toca en su totalidad la posibilidad de justicia restaurativa, toda vez que no se contempla la posibilidad de la mediación escolar.

PROPUESTA

La inserción en el protocolo de actuaciones, la mediación escolar, sus características, principios, estilos, métodos y así como los lineamientos necesarios para la creación de un centro de mediación escolar en los planteles educativos, que le permita al joven alumno el desarrollo de habilidades de dialogo y de resolución de conflictos, que le permita llevarlos a su vida diaria, esto impacta positivamente su vida mucho más que una forma coercitiva de aplicación de las normas escolares. Puesto que es una actividad profundamente vinculada con la cultura de la paz y la no violencia expuesta dentro del protocolo.

Anexos

1.- GUION DE SESIÓN DE MEDIACIÓN ESCOLAR

<p>El mediador controla y dirige el proceso en todo momento, creando un ambiente positivo y de confianza, con el tono apropiado, manteniéndolo durante todo el proceso.</p>	Presentación y apertura del mediador	
	Dar la bienvenida	<ul style="list-style-type: none"> Hola, buenos días (tardes, noches etc.). Mi nombre es, y voy a ser su mediador (a). Ustedes son..... y Me alegro de que hayan dado este paso y que estén dispuestos a solucionar su problema de una forma pacífica, dialogando.
	Explicamos la mediación	
Descripción de la mediación, su valor y sus principios	Aquí se explican las normas importantes de la mediación y las partes pueden agregar otras. <ul style="list-style-type: none"> Antes de empezar queremos recordarles algunos puntos importantes de la mediación..... No interrumpir. Es muy importante respetar esta norma, mientras uno habla, el otro estará en silencio escuchando atentamente. Los dos tendrán el mismo tiempo para hablar. Respeto al hablar. No esta permitido gritar, insultarse, ni otras agresiones. Pedimos el compromiso de esforzarnos para solucionar el problema. Para que la mediación funcione tenemos que esforzarnos todos y trabajar. Nos comprometemos a guardar secreto sobre lo dialogado durante el proceso de mediación y no comentar nada de las conversaciones mantenidas con los mediadores o la otra parte en conflicto con otras personas. Nos comprometemos a ser lo mas sinceros posibles para que la mediación sea efectiva y se pueda solucionar el problema. Respetar el turno de la palabra tanto en las reuniones que se realicen por separado como en las reuniones conjuntas. A no usar lenguaje ofensivo ni descalificar e insultar a otros. 	

<p>El mediador controla y dirige el proceso en todo momento, creando un ambiente positivo y de confianza, con el tono apropiado, manteniéndolo durante todo el proceso.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • A no tener ningún conflicto, ni dentro ni fuera de la escuela, con la otra parte mientras dura el proceso de mediación. • ¿alguna otra norma? • ¿estás de acuerdo en cumplir estas normas durante la mediación? • Si las normas no se cumplen, los mediadores podemos tomar la decisión de parar la mediación.
	Aclaración del papel del mediador y de las partes	<ul style="list-style-type: none"> • La persona mediadora es imparcial y confidencia, y su papel consiste en fomentar un proceso de comunicación y lo que no vamos a hacer es..... • Su papel consiste en escuchar con atención y respetarse entre ustedes.
	Revisión de las fases del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Durante esta mediación, primero vamos a poner unas reglas para que la reunión funcione mejor. • Luego cada uno tendrá la oportunidad de contar que ha pasado y cuál es el problema. • A continuación, seguiremos hablando hasta entendernos mejor • Al final pensaremos en diferentes soluciones posibles y les ayudare a llegar a un acuerdo que sea válido para los dos.
	Aclaración de dudas	A lo largo de toda esta fase
	<p>Dialogamos</p>	
	Se abre el dialogo, iniciando con la persona que solicito la mediación.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy bien comencemos, platícanos ¿qué paso?, ¿desde cuando sucede?, ¿Cómo te hace sentir?, ¿Por qué Cres que suceda?, ¿Qué cosas son importantes para ti?, etc.
	Se continúan con la persona que acepto la mediación	<ul style="list-style-type: none"> • Para ti ¿Qué sucedió?, ¿desde cuándo sucede? ¿Cómo te sientes al escuchar a? ¿De cómo se siente?, ¿crees que podría cambiar su situación?

		¿qué estás dispuesto a hacer para que esto pare?
	Compromisos	
El mediador controla y dirige el proceso en todo momento, creando un ambiente positivo y de confianza, con el tono apropiado, manteniéndolo durante todo el proceso.	Apoyará a las partes a formular un acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> • Que puede hacer o decir Para que tú te sientas mejor. • Estarías dispuesto (a) a realizar lo que te pide.....?, ¿que estás dispuesto (a) hacer para mejorar su relación?. etc.
	Cuando las partes se sientan listas para realizar por escrito, los acuerdos, el mediador apoyara a estos a	<ul style="list-style-type: none"> • Bueno como ya llegamos a un punto de acuerdo, que les parece si lo plasmamos en una hoja para acordarnos y si se puede formar un compromiso que todos respetemos. • En una hoja colocamos nuestro nombre completo, grado y grupo y el de la otra persona y escribimos, nosotros llegamos a los siguientes acuerdos..... y nos comprometemos a.....
	Cuando las partes no se sientan listas para formar acuerdos en ese momento, el tiempo se excedió de lo previsto (se recomienda entre 40 y 60 minutos por sesión) o requieran de más sesiones para externar sus emociones y sentimientos, procurar que no sea muy prolongado el tiempo entre sesiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Veo que ya agotamos el tiempo para esta sesión, y todavía hay muchas cosas por platicar, que les parece si lo dejamos hasta aquí, reflexionamos sobre lo escuchado en esta sesión y lo retomamos en una próxima ocasión, recuerden que nos comprometimos a no tener ningún conflicto, ni dentro ni fuera de la escuela, con la otra parte mientras dura el proceso de mediación
	Seguimiento	
	<ul style="list-style-type: none"> • El personal encargado del servicio de mediación en el plantel educativo debe de realizar un expediente por alumno, donde debe de contener la tabla de datos de la sección de mediación, los acuerdos a los que llegaron las partes. • Dar seguimiento periódico sobre los sucesos que originaron la mediación, así como el cumplimiento de los acuerdos, comunicación con los alumnos. 	

FUENTE: ALINEA, CENTRO DE MEDIACION Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS, MEDIACION ESCOLAR, LIBRILLO DE TRABAJO, MEXICO 2010.

2.-Tabla de Datos para una Sesión de Mediación.

Llena las siguientes casillas	A	B
Nombre de los/ las protagonistas		
Relación entre ellos/ellas		
Enlista en pocas palabras el conflicto		
Momento y estado del conflicto: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Desde cuándo sucede el problema? • ¿En qué estado se encuentra? (polarizado, enquistado, adormecido, abierto a una solución). 		
Expresión de sentimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Háblanos, por favor de cómo te sientes (triste, alegre, maltratado, humillado, ofendido...) • Reflejar los sentimientos (parafraseo) 		
Valores <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué cosas son importantes para ti?, no sentir miedo, ser respetado y valorado, estar a gusto contigo, etc. 		
Consecuencias Podrían explicar que sucederá si el problema no se soluciona.		
Contribuciones y peticiones ¿a qué están dispuestos? ¿para que necesitas.?		

FUENTE: ALINEA, 2010, CENTRO DE MEDIACION Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS, MEDIACION ESCOLAR, LIBRILLO DE TRABAJO, MEXICO.

FUENTES DE INFORMACION

BIBLIOGRAFICAS

- 1 **Boqué Torremorell, M. Carmen, (2005) Tiempo De Mediación, CEAC., Barcelona.**
- 2 **Cabrera Dircio, Julio, (2012), Estado y Justicia Alternativa, Ediciones Coyoacán, México.**
- 3 **Cabrera Dircio, Julio, (2012), Estado Y Justicia Alternativa, Ediciones Coyoacán, México 2012.**
- 4 **Cabrera Dircio, Julio, (2014) Mediación Penal Y Derechos Humanos, Ediciones Coyoacán, México.**
- 5 **Diccionario Porrúa De La Lengua Española 19ª Edición México P 188**
- 6 **Escolar Capela Claudia. (2006). De La Justicia Restaurativa A La Disciplina Restaurativa. Bogotá, Colombia: Comunidad Autónoma De Madrid.**
- 7 **Fernández, Isabel, (2004), Prevención De La Violencia Y Resolución De Conflictos, Clima Escolar Como Resolución De Conflictos, Ed. Narcea, Madrid.**
- 8 **García Romero, Lucila, (2012) Teoría General Del Proceso, Ed. Red Tercer Milenio, México.**
- 9 **García Romero, Lucila, (2012), Teoría General Del Proceso, Ed. Red Tercer Milenio, México**
- 10 **Gobierno De Madrid, (2006), El Acoso Escolar y La Prevención De La Violencia Desde La Familia. Ed. Dirección General De La Familia, Comunidad De Madrid, España.**
- 11 **Gómez Lara, Cipriano, (1990), Teoría General Del Proceso, 8ª Ed., México, Ed. Harla.**
- 12 **Imberti, Julieta, (2001), Violencia Y Escuela, Miradas Y Propuestas Concretas, Ed. Piidos, Buenos Aires, Barcelona, México.**
- 13 **Isabel Fernández, (2004), Prevención De La Violencia y Resolución de Conflictos en el Clima Escolar Como Factor De Calidad, Ed. Narcea, Madrid.**
- 14 **Marc Howard Ross, (1995), La Cultura Del Conflicto Barcelona, Ed. Paidós Ibérica, España.**
- 15 **Martínez Pichardo, José, (2003) Lineamientos Para La Investigación Jurídica, Ed. Porrúa, México.**
- 16 **Pérez Saucedo, José Benito. (2011). Entre Libertad y Castigo, Dilemas Del Estado contemporáneo, Justicia Restaurativa. Del Castigo A la Reparación, Centro De Investigación Tecnológica Jurídica Y Criminología De La Universidad Autónoma De Nuevo León. Ed. Laguna. México.**

- 17 **R. Álzate Sáenz de, Heredia, En Helena Sotelo Muñoz Y Milagros Otero Praga (Coords.), (2007), Mediación Y Solución Al Conflicto, Habilidades Para Una Necesidad Emergente, Ed. Tecnos, Madrid.**
- 18 **Roger Fisher Et Al, (2000), Obtenga El Si, El Arte De Negociar Sin Ceder, Ed. San Martin, José Antonio, (2003), La Mediación Escolar, Un Camino Para La Gestión Del Conflicto Escolar, Ed. CCS, Madrid, España.**
- 19 **Gestión, Barcelona.**
- 20 **Sandoval Valdez, Teodoro, (2004), Metodología De La Ciencia Del Derecho, Ed. CIGOME, Toluca México.**
- 21 **Soria Verde, Miguel Ángel, (2005), Manual De Psicología Jurídica e Investigación Criminal, Ed. Pirámide, Madrid.**
- 22 **Zher, Howard, (2010), El Pequeño Libro De La Justicia Restaurativa, Ed. CEMTA, Argentina.**

HEMEROGRAFICAS

- 23 **Alinea, (2010), Centro De Mediación Y Solución De Controversias, Mediación**
- Álvarez Ramos, Fernando, (2008), Mediación Penal Juvenil y Otras Soluciones Extrajudiciales, Revista, Ed. Internacional E-Journal Of Criminal Sciences, España.**
- 24 **Escolar, Librillo De Trabajo, México.**
- 25 **Del Tronco Paganelli, José, (2012). Violencia Escolar en México: Una Exploración de Sus Dimensiones Y Consecuencias, Revista, Trabajo Social UNAM, México.**
- 26 **Dirección General De Operación De Servicios Educativos, Coordinación Sectorial De Educación Secundaria, Subdirección De Apoyo Técnico Complementario, Unidad De Servicios De Asistencia Educativa, (2006), ¿Qué Son Los Servicios De Asistencia Educativa?, Folleto, México D. F.**

- 27 **Gobierno De Distrito Federal, (2010), Escuelas Aprendiendo A Convivir, Folleto, México.**
- 28 **Prevención De La Violencia En La Familia, (2012), Consejo Nacional De Población, Folleto. México.**
- 29 **Tello Diaz, Carlos, (1996), Formas De Gobierno En Las Comunidades Indígenas de México, Ensayo, Instituto Federal Electoral, México.**
- 30 **Acuerdo que Establece El Marco de Convivencia Para Las Escuelas de Educación Básica del Estado de México.**

NORMATIVAS

- 31 **Acuerdo Secretarial 98 Sobre La Organización De Las Escuelas de Educación Secundaria.**
- 32 **Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos.**
- 33 **Ley De Educación del Estado De México**
- 34 **Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de La Paz Social para el Estado de México**
- 35 **Ley de Protección de Los Derechos de Las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado De México**
- 36 **Ley General De Educación.**
- 37 **Ley General De Los Niñas, Las Niños Y Los Adolescentes.**
- 38 **Ley Para Prevenir y Atender El Acoso Escolar en El Estado de México.**
- 39 **Protocolo De Actuación Para Una Escuela Libre De Violencia.**
- 40 **Protocolo Para La Prevención, Detección Y Actuación En Caso De Abuso Sexual Infantil, Acoso Escolar Y Maltrato En Las Escuelas De Educación Básica Del SEIEM.**

ELECTRONICAS

- 41 **[Http://Www.Cgi.Gob.Mx](http://www.Cgi.Gob.Mx)**

42 [Www.Cocemfecyl.Es/Index.Php/Cuidadores/71-La-Autoestima-QueEs-La-Autoestima](http://www.cocemfecyl.es/index.php/cuidadores/71-La-Autoestima-QueEs-La-Autoestima)

43 [Https://Psicologiaymente.Com/Psicología/Autoconcepto](https://psicologiaymente.com/psicologia/autoconcepto)

[Https://Lamenteesmaravillosa.Com/El-Desconcertante-EfectoPigmalion/](https://lamenteesmaravillosa.com/el-desconcertante-efecto-pigmalion/)

44

45 [Https://Psicologiaymente.Com/Desarrollo/Etapas-DesarrolloCognitivo-Jean-Piaget](https://psicologiaymente.com/Desarrollo/Etapas-DesarrolloCognitivo-Jean-Piaget)

46 [Https://Definicion.De/Adolescencia/](https://definicion.de/adolescencia/)

47 [Https://Psicologiaymente.Com/Forense/Tipos-De-Violencia](https://psicologiaymente.com/forense/tipos-de-violencia)

[Https://Www.Gob.Mx/Cms/Uploads/Attachment/File/303594/Prevenccion De La Violencia Tipos De Violencia.Pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/303594/Prevenccion_De_La_Violencia_Tipos_De_Violencia.Pdf)

48 [Https://Www.Gob.Mx/Ciberbullying/Articulos/Que-Es-El-Ciberbullying](https://www.gob.mx/ciberbullying/articulos/que-es-el-ciberbullying)

49 [Https://Www.Lifeder.Com/Bullying-Mexico/](https://www.lifeder.com/bullying-mexico/)

50 [Https://Psicologiaymente.Com/Forense/Tipos-De-Violencia](https://psicologiaymente.com/forense/tipos-de-violencia)

51 [Https://Psicologiaymente.Com/Forense/Tipos-De-Violencia](https://psicologiaymente.com/forense/tipos-de-violencia)

[Https://Psicologiaymente.Com/Forense/Tipos-De-Violencia](https://psicologiaymente.com/forense/tipos-de-violencia)

52

53 [Https://Www.Gob.Mx/Cms/Uploads/Attachment/File/303594/Prevenccion De La Violencia Tipos De Violencia.Pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/303594/Prevenccion_De_La_Violencia_Tipos_De_Violencia.Pdf)

[Https://Www.Gob.Mx/Cms/Uploads/Attachment/File/303594/Prevenccion De La Violencia Tipos De Violencia.Pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/303594/Prevenccion_De_La_Violencia_Tipos_De_Violencia.Pdf)

54