



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA



**PODER  
JUDICIAL**  
República de Nicaragua



# MANUAL DE MEDIACIÓN ESCOLAR







## ÍNDICE

●	I. EL CONFLICTO Y CÓMO LO ABORDAMOS.....	1
●	II. PENSAMIENTOS, SENTIMIENTOS, AUTOESTIMA Y PERCEPCIÓN .....	4
●	III. LA VIOLENCIA.....	10
●	IV. LA COMUNICACIÓN.....	13
●	V. LA MEDIACIÓN ESCOLAR.....	20
●	REFLEXIONEMOS.....	30







## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, de la Corte Suprema de Justicia consciente de que la educación de los niños, niñas y adolescentes e inclusive de adultos y adultas, debe forjarse desde un modelo de cultura de paz, con el auspicio del Programa de las Naciones Unidas, la Cooperación Suiza y la Real Embajada de Noruega impulsan **la mediación escolar**.

Por tal razón, se ha decidido iniciar este reto de formación enfocándose en una alternativa distinta para que los educandos, con el apoyo de las personas encargadas de la educación: madres, padres, docentes, para que resuelvan sus conflictos de forma dialogada en el marco del respeto a las diferencias, creencias y valores, la equidad e igualdad de género y las garantías de la Constitución Política de la República de Nicaragua, de la Leyes Nacionales y Convenios Internacionales suscritos por Nicaragua.

La escuela como lugar y agente socializador, debe desarrollar competencias no solo en el conocer, sino en el ser y en el convivir para que podamos aceptarnos como seres diferentes con derechos y deberes.

Este manual tiene la finalidad de proporcionar, a los futuros mediadores y mediadoras escolares, técnicas, estrategias y recursos para construir un modelo de convivencia extensivo al ámbito familiar, comunitario y organizacional mediante el cual se busca prevenir la violencia; constituye también una herramienta de trabajo de especial significado para aprender habilidades y competencias que permitan abordar los conflictos con soluciones creativas.

Por tal razón, se tiene previsto realizar actividades de formación, sensibilización y capacitación, mismas que desarrollaremos a través de contenidos puntuales de capacitación y planes de trabajo que darán la oportunidad de poner en práctica habilidades y destrezas que propicien un clima favorable para facilitar la construcción del aprendizaje por los mismos alumnos y alumnas, quienes juntos a sus maestros, maestras, padres y madres de familia serán los actores y protagonistas de la metodología de aprendizaje.

Es tiempo de transformaciones, la escuela necesita no solo de aprendizajes académicos, sino de habilidades que le sirvan al alumnado para aprender a convivir, visualizar y resolver los conflictos. Los docentes, las docentes y la familia deben realizar el esfuerzo necesario para incentivar el respeto y la consolidación de principios y valores; así se contribuiría a mitigar, reducir y hasta eliminar las bases de muchos conflictos. La gran tarea es empezar. ¡Comprometámonos al cambio!

Doctora **Leticia Herrera Sánchez**  
Directora General  
DIRAC-CSJ

## COMPETENCIA GENERAL

Maneja las técnicas de mediación escolar para la resolución de conflictos en la comunidad educativa. (Estudiantes, docentes, padres y madres de familia).

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Domina el significado de conflicto y la importancia de solucionarlo de forma pacífica.
- Conoce el efecto que ejerce el pensamiento, sentimiento, percepción y autoestima en la actitud ante el conflicto.
- Identifica los tipos de violencia que pueden manifestarse en el centro educativo o en su entorno y las formas de prevenirla.
- Aplica habilidades comunicativas y técnicas en mediación escolar que coadyuvan a la resolución pacífica de los conflictos.

## PARA EL LOGRO DE ESTAS COMPETENCIAS NOS GUIAREMOS POR LAS SIGUIENTES REGLAS:

1. Asistir puntualmente a las actividades programadas para el desarrollo del curso.
2. Tener disposición y disponibilidad para aprender.
3. Promover la comunicación abierta y sincera.
4. Participar activamente.
5. Respetar las ideas y puntos de vista de las demás personas.
6. Propiciar un ambiente apropiado que nos permita interactuar activamente.
7. Practicar los conocimientos adquiridos para garantizar la solución de los problemas que tengamos.

## METODOLOGÍA

Principio de motivación: se incluyen actividades lúdicas orientadas a favorecer la relajación y el clima afectivo necesario.

Principio de actividad: las personas participantes son las protagonistas del taller, se organizan actividades de dramatización de situaciones y casos de mediación.

Principio de reflexión: para un cambio de actitud que posibilite la aplicación de nuevos métodos de resolución pacífica de conflictos en los grupos metas, para lo cual se realizarán lecturas guiadas, video foro, otros.

# EL CONFLICTO Y CÓMO LO ABORDAMOS

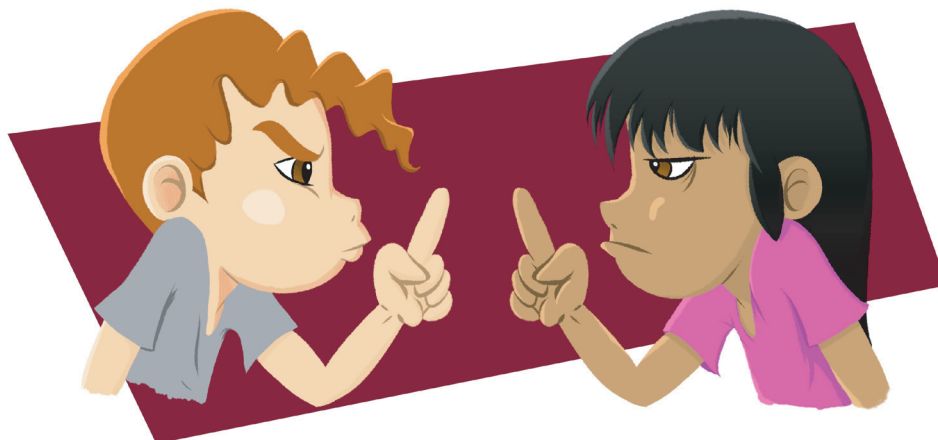
## Competencias de aprendizaje:

1. Domina concepto de conflicto, sus causas y consecuencias en el ambiente escolar.
2. Identifica los tipos de actitudes ante el surgimiento de un conflicto.
3. Reflexiona sobre cómo poder abordar los conflictos de forma pacífica.

## EJERCICIO: LLUVIA DE IDEAS

### ¿Qué entendemos por conflicto?

A través de una lluvia de ideas, quienes participan expresarán su punto de vista u opinión sobre lo que cada uno(a) entiende por conflicto.



Con las ideas expuestas en el ejercicio anterior, elaboraremos un concepto de conflicto.

*Ahora, comparemos nuestro concepto con lo que algunos especialistas definen por conflicto:*

“Es una situación en la que surgen emociones y sentimientos, entre dos o más personas en desacuerdo porque sus posiciones, sus intereses y necesidades más profundas, sus deseos o sus valores parecen incompatibles”.

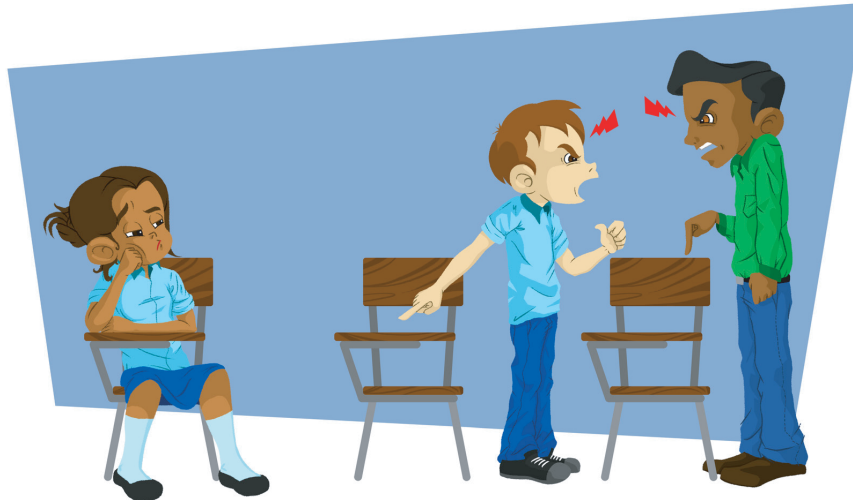
## CAUSAS DEL CONFLICTO

**Ahora que sabemos que es el conflicto.**

*¿Qué situaciones podrían originar un conflicto?*

**Las causas que provocan conflictos son diversas y pueden ser:**

- a) Personales, por ejemplo: la antipatía entre dos personas, opiniones distintas frente a un tema, creencias religiosas o políticas diferentes etc.,
- b) Sociales, por ejemplo: la discriminación por ser de equipos deportivos diferentes e incluso por ser de otra clase social, etc.
- c) Económicas, por ejemplo: pérdida o destrucción de cosas como libros, cuadernos, etc.
- d) Diferencias de valores, por ejemplo: cómo las personas entienden los conceptos de justicia, amor, honradez, humildad, honestidad, solidaridad, fidelidad, respeto e igualdad.



## ACTITUDES ANTE EL CONFLICTO

Conociendo las causas del conflicto, identificaremos distintas actitudes que podemos adoptar frente a un conflicto:

- **Imponer:** nadie va alograr que yo cambie de idea, esto es lo que se va a hacer y nada más.
- **Evitar:** para no entrar en discusión ni rivalidades.
- **Acomodarse:** se ajusta a lo que quiere o desea la otra persona.
- **Conversar:** ambas partes conocen lo que cada una quiere y están dispuestas a dar y recibir.

## CONSECUENCIAS

La consecuencia es el resultado de una acción que nos puede beneficiar o perjudicar, en dependencia de la forma cómo lo percibamos y abordemos. Lo más importante es tener claro que en cualquier momento o circunstancia puede surgir un conflicto.

### EJERCICIO:

#### Causas, formas de abordaje y consecuencias del Conflicto.

##### Leamos el siguiente texto:

Sofía es compañera de clases y mejor amiga de Juanita. Sofía le comenta a Juanita que la profesora de español, le encomendó realizar conjuntamente con José Luis, una investigación sobre la “vida y obra poética” de Rubén Darío. Sofía explica a Juanita que acordó con José Luis realizar la tarea asignada el sábado por la mañana, pero que José Luis no llegó a su casa como habían convenido. El lunes siguiente, día de la entrega de la investigación, José Luis, le dijo que no había llegado a su casa porque unos amigos lo invitaron a jugar fútbol; y después del juego se sintió cansado y se durmió. José Luis le pidió el favor que incluyera en la lista como si hubiesen trabajado juntos. Sofía sigue contando a Juanita que a esta solicitud de José Luis, le respondió negativamente porque no era correcto engañar a la profesora y que en el futuro debía ser más responsable con sus tareas y obligaciones escolares. José Luis se molestó con Sofía y ahora se muestra distanciado de ella. Sofía considera que la actitud de José Luis, no es justa y espera que reflexione. Juanita le responde a Sofía, que tenga paciencia que conoce bien a José Luis y que está segura, que tarde o temprano reconocerá su falta, y se disculpará por su incumplimiento.

*Sobre la base de la lectura, determine lo siguiente:*

a) Según su criterio, **¿Existe conflicto? ¿De qué tipo puede ser?**

b) **¿Qué causó este conflicto?**

c) **¿Hubo consecuencias?**

d) Retomando las diferentes actitudes que podemos adoptar frente a un conflicto **¿De qué otra manera Sofía pudo abordar el conflicto?**

---

# PENSAMIENTOS, SENTIMIENTOS, AUTOESTIMA Y PERCEPCIÓN

---

## Competencias de aprendizaje:

1. Analiza la influencia que tienen los pensamientos, sentimientos, autoestima y percepción en la conducta de las personas.
2. Identifica la importancia de la autoestima en el abordaje pacífico de los conflictos y prevención de violencia.

En el surgimiento de los conflictos los pensamientos, los sentimientos y la percepción juegan un papel muy importante, los que vamos a estudiar a continuación.

- **PENSAMIENTO**

Según la definición teórica, el pensamiento es aquello que se trae a la realidad por medio de la actividad cerebral. Por eso, puede decirse que los pensamientos son productos elaborados por la mente, que pueden aparecer por procesos racionales del intelecto como una manifestación de la función cerebral.



### *Reflexionemos*

Generalmente ante los conflictos reaccionamos sin pensar, a esto le llamamos actuar por impulsos, que luego se convierte en un mal hábito. La postura y actitud que asumamos frente a un conflicto determinará nuestro comportamiento.

**EJERCICIO:**

**Actitudes ante el conflicto**

**Analice:**

*Describa una situación conflictiva que haya tenido con un compañero o compañera de clases, familiares o vecinos, ¿Qué pensó y qué hizo?*

*Haciendo una reflexión sobre su comportamiento en aquel momento, analice: ¿Qué le condujo a actuar de esa manera?*

**¿Qué sensaciones experimentó al actuar de esa forma?**

**¿Valore como se sintió la otra persona?**

• **SENTIMIENTO**

Un sentimiento es un estado de ánimo que se produce por causas externas o internas de la personas, pueden ser manifestaciones de alegría, dolor o tristeza.

Los sentimientos están vinculados a la función cerebral y determinan la reacción de la persona ante distintos eventos.



## EJERCICIO:

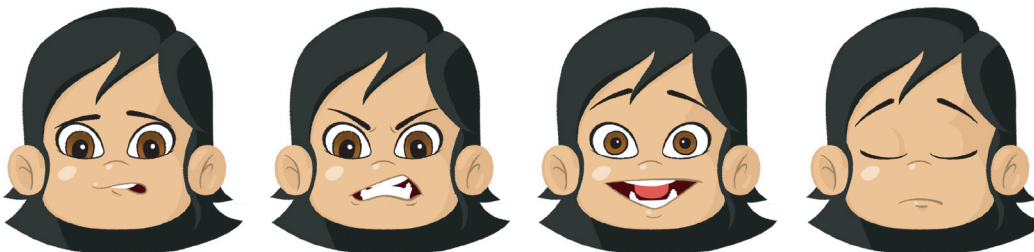
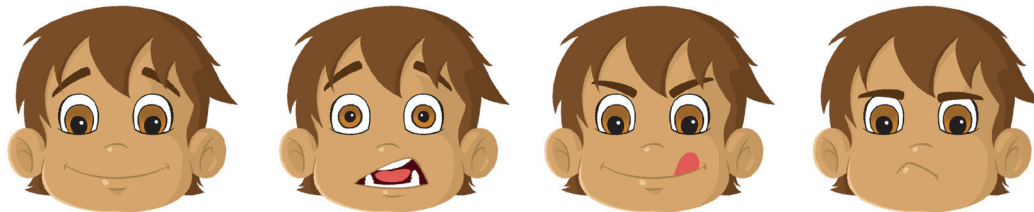
## Sobre sentimientos.

### Analice y describa:

*Coloque a la par de cada ejemplo el sentimiento que se genera frente a las siguientes situaciones:*

- a) Si alguien te llama la atención.
- b) La pérdida de algo.
- c) Cuando te felicitan.
- d) Si se burlan de ti.
- e) Cuando pide disculpas.
- f) Si te ofrecen disculpas.
- g) Si observas una discusión alterada.
- h) Si algún miembro de su familia es ofendido.

*En la siguientes imágenes, identifique la expresión que conoce o ha vivido.*



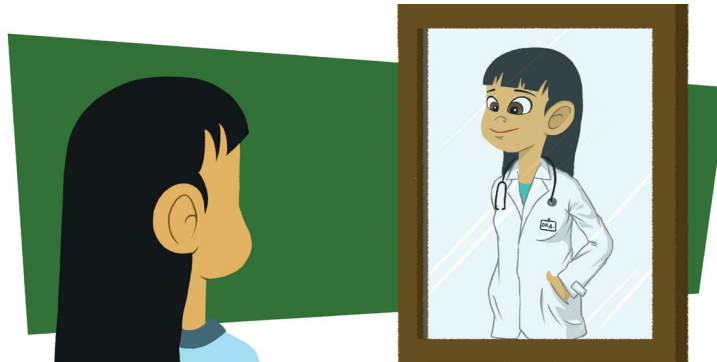


• **LA AUTOESTIMA**

Es el sentimiento de aceptación y aprecio hacia uno mismo, que va unido al sentimiento de competencia y valía personal. El concepto que tenemos de nosotros(a)s mismos (a)s no es algo heredado, sino aprendido de nuestro alrededor, mediante la valoración que hacemos de nuestro comportamiento y de la asimilación e interiorización de la opinión de los demás respecto a nosotros. La importancia de la autoestima radica en que nos impulsa a actuar, a seguir adelante y nos motiva para perseguir nuestros objetivos.

**Las personas con autoestima se caracterizan por:**

- Superar sus problemas o dificultades personales.
- Afianzar su personalidad.
- Favorecer su creatividad.
- Son más independientes.
- Tienen más facilidad a la hora de tener relaciones interpersonales.



**EJERCICIO:**

**Sobre autoestima.**

**Realice:**

*Escriba a continuación:*

**Cinco aspectos que apruebe de su imagen física:**

- |    |    |    |
|----|----|----|
| 1. | 2. | 3. |
| 4. | 5. |    |

**Cinco aspectos de su forma de ser que le agraden:**

- |    |    |    |
|----|----|----|
| 1. | 2. | 3. |
| 4. | 5. |    |

*Revise su lista y piense que, si conociera a una persona con esas características, seguramente estaría encantado de haberle conocido.*

*Observe:*

**Busque una foto suya de cuando era un bebé. Sosténgala por unos instantes y, mirando a ese niño(a) a los ojos, comprométase a cuidarse y a no permitir descalificarse, ni a torturarse diciéndole cosas que le hagan daño. Repase cómo le habla a usted mismo y modifíquelo de manera que sea mucho más tolerante e indulgente con ese niño(a) que lleva en su interior.**

- **PERCEPCIÓN**

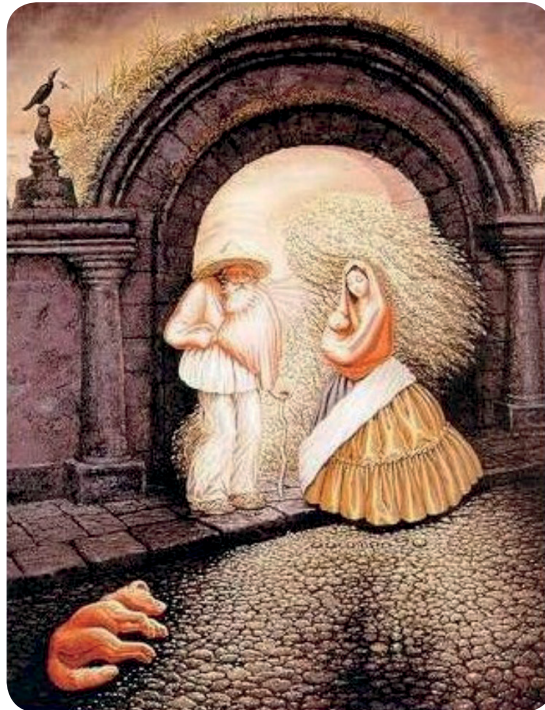
La noción de percepción deriva del término latino perceptio y describe tanto a la acción como a la consecuencia de percibir (es decir, de tener la capacidad para recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo).

Antes de definir este concepto diremos que para conocer el mundo interior o exterior necesitamos realizar un proceso de decodificación de los mensajes que se reciben a través de todo el cuerpo. Se define como percepción al proceso cognoscitivo a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben; se trata de entender y organizar los estímulos generados por el ambiente y darles un sentido.

**EJERCICIO:**

**Sobre percepción.**

**Observe la siguiente imagen:**



**¿Qué logró percibir?**

Por lo general tenemos diferentes puntos de vista sobre una misma situación.  
*Veamos los siguientes ejemplos:*

- 1. Juan, observa que el grupo de compañeros de clases que están sentados frente a él se ríen. Supone que se burlan de él porque no lo escogieron para formar parte del equipo de fútbol.**
- 2. Sandra, observa al mismo grupo. Supone que están contentos porque aprobaron la materia que tanto les preocupaba.**

Juan y Sandra perciben manera distinta un mismo acto lo cual ejemplifica como las percepciones cambian de una persona a otra, dependiendo de su estado de ánimo o sentimiento.

Anteriormente analizamos, cómo los pensamientos, sentimientos y las percepciones influyen en la forma de abordar los conflictos; sin embargo estos mismos elementos pueden contribuir a una solución satisfactoria mediante el uso de mecanismos adecuados que nos permitan desistir de formas y métodos violentos, uno de estos medios es la mediación.



## LA VIOLENCIA

### Competencias de aprendizaje:

1. Define el concepto de violencia según experiencias observadas en su entorno.
2. Identifica la diversidad de violencias que pueden manifestarse.
3. Reflexiona sobre la importancia de prevenir la violencia en el centro escolar y en su entorno.

### ¿SABES QUE ES LA VIOLENCIA?

La violencia es aquella conducta o situaciones que de forma deliberada, aprendida o imitada, provocan o amenazan con hacer daño o sometimiento grave (físico, sexual, verbal o psicológico) a un individuo o a una colectividad.

Para lastimar a otra persona no es necesario tener participación en el acto, muchas veces podemos lastimarla, no actuando en su defensa, ocultando información, mintiendo e incluso no ayudando a terceros frente a actos de violencia o injusticia.

*Existen varios tipos de violencia, entre ellas:*

1. **Física:** la persona agresora, lastima el cuerpo de la persona atacada.
2. **Verbal:** cuando se lastima con gritos, malas palabras, ofensas o conceptos peyorativos.
3. **Psicológica:** mediante la amenaza, el rechazo, los gritos, las humillaciones, la omisión, la discriminación o la burla sarcástica.
4. **Económica:** es cuando una persona abusa de otra con el uso o destrucción de sus cosas personales como: útiles escolares, merienda, dinero, etc.

### EJERCICIO:

**Sobre donde se puede presentar la violencia.**

#### Seleccione:

*De los siguientes lugares seleccione dónde ha visto o vivido violencia y narre brevemente lo observado.*

- a) Televisión
- b) Barrio / Colonia
- c) Escuela
- d) Casa
- e) Calle / Ciudad

## VIOLENCIA EN LA ESCUELA

¿Has escuchado el término acoso escolar o bullying? ¿Sabes qué significa?



El acoso escolar (también conocido como hostigamiento escolar, matoneo escolar o por su término en inglés bullying) es cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma reiterada, por un tiempo determinado tanto en el aula, como a través de las redes sociales, este último con el nombre específico de cyber-acoso.

El tipo de violencia dominante es la emocional y mayoritariamente se da en el aula, pasillos o áreas verdes de los centros educativos.

Los protagonistas de los casos de acoso escolar suelen ser adolescentes que actúan en perjuicio de niños y niñas púberes. El acoso escolar es una forma característica y extrema de violencia escolar. Algunos ejemplos pueden ser: poner apodos, discriminar, golpear, excluir, empujar violentamente, demeritar los valores de otros, ignorar, usar frases peyorativas, humillar, dominar, quitar el dinero, la merienda, daño o sustracción de útiles escolares.



**EJERCICIO:**

Identifica las manifestaciones de bullying en su centro escolar.

**Analice: ¿Qué es el acoso escolar?**

*Apropiándonos del concepto bullying.*

**¿Considera que esta forma de violencia se ha manifestado alguna vez en su centro de estudios?**

*Algunas ideas para prevenir la violencia:*

Para prevenir la violencia es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Expresar respetuosamente tus ideas y decir sin temor lo que no nos gusta.
- No permitir actos de violencias o intimidación.
- No guardar silencio y con determinación hablar sobre cualquier manifestación de violencia que te afecte personalmente o a otra persona.

---

# LA COMUNICACIÓN

# IV

## Competencias de aprendizaje:

1. Conoce el concepto de comunicación y su importancia en la mediación escolar.
2. Identifica los elementos de la comunicación.
3. Conoce la importancia de la escucha activa para la comunicación en la mediación escolar.
5. Conoce la importancia del diálogo para la resolución pacífica de los conflictos

## ¿Qué entendemos por comunicación?

Todas las personas necesitamos comunicarnos entre sí.

La comunicación en toda su dimensión es muy importante, puesto que a través de ella nos damos a entender, podemos solicitar lo que necesitamos, y de la misma manera transmitimos y recibimos mensajes. De ahí depende si los conflictos los podemos conducir hacia lo positivo o negativo.

Cabe destacar que la mediación es, sobre todo, un proceso comunicacional y las herramientas principales de una persona mediadora serán entonces habilidades y técnicas comunicacionales.

### Elementos de la comunicación:

- **Emisor(a):** produce el mensaje y lo envía.
- **Receptor(a):** recibe el mensaje y lo interpreta.
- **Código:** conjunto de signos y reglas que el emisor(a) y el receptor(a) conocen y sirven para codificar y decodificar el mensaje.
- **Mensaje:** enunciado enviado por el emisor y recibido por el receptor.
- **Canal:** el soporte que elige el emisor para enviar su mensaje, puede ser sonoro, táctil o visual.
- **Contexto:** el conjunto de todas las circunstancias en las cuales se produce la comunicación.
- **Retroalimentación:** completa el circuito de la comunicación.

**EJERCICIO:**

**Elementos de la comunicación:**

**Analice:**

*En la siguiente gráfica identifique los elementos de la comunicación presentes.*



**¿Quién es la persona emisora?**

---

---

---

**¿Quiénes son las personas receptoras?**

---

---

---

**¿Cuál pudiera ser el mensaje y el código empleado?**

---

---

---

**¿Cuál es el canal y el contexto?**

---

---

---



## LA ESCUCHA ACTIVA COMO PARTE DE LA COMUNICACIÓN

La escucha activa, se entiende como el esfuerzo físico y mental de captar con atención la totalidad del mensaje que nos trasmite la persona emisora, interpretando su significado correctamente.

En otras palabras significa escuchar con atención y concentración al emisor(a), lo cual nos permite entender lo que nos ha expresado.

### EMPLEAR LA ESCUCHA ACTIVA INVOLUCRA:

- Capacidad de empatía: tratar de ponerse en el lugar de la otra persona para comprender qué dice y siente.
- Demostrar esa escucha y empatía a través de: el tono de voz, las expresiones y gestos, el contacto visual, las posturas. Evitando interrumpir, distraernos, dar consejos o hacer sugerencias.

#### *Elementos que debemos evitar en la escucha activa:*

- a) Distraernos.
- b) Interrumpir al que habla.
- c) Juzgar de previo.
- d) Ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- e) Subestimar el sentimiento de la otra persona, diciéndole por ejemplo: “no te preocupes, eso no es nada”
- f) Evitar el “síndrome del experto (a)”: se manifiesta cuando de manera precipitada se externan opiniones para solucionar el problema.

## BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

A menudo la comunicación puede ser afectada por algunos factores, que pueden ser físicos, biológicas, psicológicos o culturales, a esto le denominamos barreras.

## ALGUNAS TÉCNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA SON:

### a) Clarificación

La clarificación se obtiene mediante una pregunta que se utiliza frecuentemente después de un mensaje ambiguo:

Por ejemplo: “¿Quiere decir qué?”–“¿Está diciendo que?”

Esto nos permite comprender hasta qué punto no hemos entendido a la persona emisora.

### b) Parfraseo

Es una técnica mediante la cual el mediador/a luego de escuchar activamente la exposición de una de las partes, reformula el contenido del mensaje exponiendo las principales ideas o hechos, reflejando el sentimiento expresado y eliminando las palabras agresivas o negativas. Ayuda a que la persona que relata lo que le ocurre, se centre en el contenido de su mensaje.

Significa expresar en palabras propias las ideas de la persona que habla. Es una técnica que sirve para reconocer a quienes van participando y lo que dicen, y a la vez, para avanzar en el acuerdo.

Al parafrasear, lo ideal es identificar los sentimientos y los hechos e incluirlos en una frase.

Por ejemplo: María se expresa de la siguiente manera de Juan:  
*“¡No hay que confiarse de Juan ¡Es un mentiroso, sinvergüenza! no me ha pagado los reales que le presté hace dos meses. Dijo que me los daría al día siguiente y todavía lo estoy esperando”*

La interpretación al parafrasear podría ser la siguiente:

*“Si he entendido, Juan no te inspira confianza”*

### c) Empatía

Escuchar activamente las emociones de las otras personas. Es tratar de ponernos en los zapatos de la otra persona y entender sus motivos, aunque no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición de la otra persona. Para demostrar esa actitud, se usan frases como: “entiendo lo que siente”, “noto que...”

### d) Reflejo

Ayuda a que la otra persona se sienta comprendido, anima a expresar sentimientos, a ser más conscientes de ellos.

Esta técnica se puede utilizar a través de preguntas como: “¿Percibo que ese tema le molesta ¿es así?”

### e) Síntesis

El objetivo de la síntesis es unir los elementos que surgen en los mensajes de la otra persona.

Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de síntesis serían:

- *“Si no le he entendido mal...”*
- *“A ver si le he entendido bien...”*

## EJERCICIO:

### Sobre técnicas de escucha activa

#### Leamos en voz alta el siguiente texto:

##### *El caso de Daysi y Lucas:*

Daysi llevó su teléfono celular a su colegio. A la hora de la clase de deporte lo dejó en su mochila y cuando regresó no lo encontró. Ella se puso a llorar debido a que el celular se lo había regalado su papá por el día de su cumpleaños.

En días posteriores fue a la casa de Lucas, ya que debía elaborar un trabajo de la asignatura de matemáticas con él. Ella se percató que en esta casa en el mueble donde se ubicaba el televisor estaba un celular igual al que ella le

habían sacado de su mochila, razón por la que se enojó mucho con Lucas y lo acusó de habérselo tomado. A lo que Lucas respondió que ese celular era de su mamá. Daysi no creyó en las palabras de Lucas, se retiró molesta y empezó a contarle a sus compañeros(as) lo que según ella había sucedido.

Expresándose de la siguiente manera:

*“...no confíen en Lucas, tomó el celular que me regaló mi papá el día de mi cumpleaños. Estoy enojada por eso, yo creí que él era mi amigo, sin embargo parece lo contrario, yo le ayudaba siempre a que obtuviera buenas notas en sus clases, sin embargo ahora todo ha cambiado no le volveré a hablar..”*

*De lo expresado por Daysi, utilice la técnica de escucha activa que considere a bien aplicar y reelabore el relato.*

## EJERCICIO: SOBRE LA IMPORTANCIA DEL DIÁLOGO

¿Has escuchado la palabra diálogo?

¿Qué significa?

¿Crees que es importante dialogar?



**Definición de diálogo:**

Podríamos describir al diálogo como la acción que se da entre dos o más personas y que supone un intercambio de ideas, expresiones, palabras y puntos de vista. El diálogo es una capacidad que sólo tiene el ser humano y esto es así ya que a pesar de que los animales pueden comunicarse a través de sonidos, de la expresión corporal o los sentidos, no poseen un sistema comunicacional organizado y con símbolos y significados específicos. El hecho de que el diálogo sea una característica inherente al ser humano nos muestra su importancia.

De acuerdo a esta definición el diálogo es una de las bases principales para resolver los conflictos. Sin embargo, con frecuencia nos olvidamos de utilizar este valioso medio para resolver nuestras diferencias y damos paso a la violencia.

**EJERCICIO**

**Sobre las formas de comunicación**

**Leamos en voz alta el siguiente texto:**

*Un nudo en la sábana:*

En una junta de padres y madres de familia de cierta escuela, la directora resaltaba el apoyo que los padres y madres de familia debían darle a sus hijos e hijas. También pedía se hicieran presentes el máximo de tiempo posible.

Ella entendía que, aunque la mayoría de los padres y madres de la comunidad eran trabajadores y trabajadoras, debían encontrar un poco de tiempo para dedicar y entender a sus hijos e hijas.

---

Sin embargo, la directora se sorprendió cuando una de las madres presentes se levantó y explicó, en forma humilde, que ella no tenía tiempo para hablar con su hijo durante la semana; porque cuando salía hacia el trabajo era muy temprano y su hijo todavía estaba dormido, asimismo cuando regresaba del trabajo era muy tarde y su hijo ya no estaba despierto. Además explicó, que tenía que trabajar de esa forma para proveer el sustento de la familia. Dijo también que al no tener tiempo para su hijo le angustiaba mucho e intentaba redimirse yendo a besarle todas las noches cuando llegaba a su casa y, para que su hijo supiera de su presencia, hacía un nudo en la punta de la sábana. Eso sucedía todas las noches.

Cuando el hijo despertaba y veía el nudo, sabía, que su mamá había estado allí y que le había besado. El nudo era el medio de comunicación entre ellos. La directora se emocionó con aquella singular historia y se sorprendió aún más cuando constató que el hijo de esa madre, era uno de los mejores alumnos de la escuela.

*Reflexionemos sobre las formas de comunicación utilizada entre la madre y su hijo.*

## LA MEDIACIÓN ESCOLAR

### Competencias de aprendizaje:

1. Elabora el concepto de mediación escolar y determina sus principios.
2. Identifica las características y funciones de la persona mediadora escolar.
3. Aplica las fases de la mediación escolar, en el orden correspondiente, a través de la dramatización de casos orientados.

### ¿REALMENTE PODEMOS RESOLVER LOS CONFLICTOS DE UNA FORMA PACÍFICA?

La sociedad en general y de manera particular los niños, niñas y adolescentes, debemos abandonar falsos valores como aquellos que profesan que los problemas se deben resolver de forma violenta.

Debemos forjar la paz al interior de la escuela, comunidad y en todo lugar donde nos encontremos, para así crear una sociedad donde prevalezca la armonía y la convivencia, buscando la solución de los problemas a través del diálogo.



Antes de definir la mediación escolar, es necesario que comprendamos el significado de la palabra mediación.

*“Es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de un tercero imparcial conocido como mediador(a)”*



Del concepto antes enunciado, desprendemos algunos principios de la mediación:

- **Protagonismo:** es un procedimiento absolutamente basado en el protagonismo de las partes.
- **Voluntariedad:** las personas que intervienen en la mediación, participan y toman sus decisiones de forma libre y voluntaria.
- **Confidencialidad:** implica discreción, no divulgar la información que se conoce en la mediación.
- **Imparcialidad:** el mediador o mediadora deberá observar permanente y rigurosa imparcialidad.
- **Igualdad** de condiciones en las partes involucradas en el conflicto.
- **Privacidad:** el trámite conciliatorio debe desarrollarse en un ambiente de total privacidad.

**Lluvia de ideas:**

- A través de una lluvia de ideas los(as) participantes expresarán lo que entienden por mediación escolar.
- De la lluvia de ideas se construye un concepto de mediación escolar.

**Definición:**

Ahora, comparemos nuestro concepto con lo que algunos especialistas definen por mediación escolar:

*“Es una metodología de enseñanza, un procedimiento voluntario y pacífico de resolución de conflictos en el que profesores, profesoras, padres, madres de familia y los(as) educandos en el papel de mediadores o mediadoras, ayudan a las partes a resolverlos a través del diálogo, sobre la base del respeto mutuo, la tolerancia y la participación.”*

Cabe recalcar que por medio de la mediación escolar, podemos resolver los conflictos cotidianos, siempre que estos no constituyan delitos o faltas penadas por las leyes de la República.

**¿EN QUÉ CASOS NO SE MEDIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS?**

Cuando una o ambas partes involucradas no quieren mediar

Cuando una o ambas partes involucradas estén bajo condición especial

Las discusiones o peleas que involucren armas, drogas o cualquier tipo de abuso sexual o físico grave

Cuando exista marcado desbalance de poder



## ¿QUIÉNES SON LOS(AS) MEDIADORES ESCOLARES?

Los mediadores o mediadoras escolares pueden ser estudiantes, docentes, padres y madres de familia que al actuar como tal, ayudan a las partes a encontrar posibles soluciones al conflicto, estableciendo el diálogo entre ellas, con observancia de los principios que regulan este método.

### Algunas funciones de los(as) mediadores(as) escolares son:

- Permitirle a las partes que lleguen a su solución sin emitir juicios valorativos.
- Ayudar a identificar intereses, planteamientos, problemas.
- Ayudar a que las partes se comprendan y tengan las mismas oportunidades de exponer sus planteamientos.
- Intentar crear un espacio de confianza para que el diálogo resulte más cómodo aunque en principio parezca imposible.

### De lo anterior se deduce que la persona mediadora escolar debe ser:

- Imparcial.
- Objetiva en sus apreciaciones y expresiones.
- Sin prejuicios de carácter económico, social, étnico, religioso, cultural y sexual.
- Con capacidad para liderar e inducir a la toma de acuerdos.
- Sensible con los problemas de los demás.
- Concedor y respetuoso con las costumbres de los demás.
- Con capacidad para adaptarse a las distintas características individuales de las personas en conflicto.

## ÉTICA DE LA PERSONA MEDIADORA ESCOLAR.

### ¿Sabes qué es ética?

Es el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, es lo que se define como bueno, malo, obligatorio, permitido, etc. en lo referente a una acción o a una decisión.

Cuando se media en el ámbito escolar se debe cumplir con ciertas actitudes que son asumidas como compromisos frente a las personas en conflicto, las que son:

Actitudes éticas de la persona mediadora:

**Imparcialidad:** implica no tener favoritismo, ni prejuicios, respetar la voluntad de los dueños del conflicto, no debe dar consejos.

**Confidencialidad:** consiste en guardar bajo estricto secreto toda la información obtenida en la mediación.

**Conflicto de intereses:** exige que no debe existir relaciones de cercana amistad, de autoridad con cualquiera de las personas en conflicto.

**Deber de información:** consiste en explicar cuáles son los pasos de la mediación escolar, detalles de los roles de cada uno (dueños del conflicto y persona mediadora), aclarar los puntos del acuerdo.

**Acuerdo justo:** establece que como resultado de la mediación no hayan ganadores ni perdedores

**EJERCICIO:**

**Características de la persona mediadora escolar.**

**Realice:**

*Conteste la siguiente pregunta:*

**¿Considera que para ser mediador o mediadora es necesario el manejo de la comunicación?** Justifique su respuesta.

*Utilice esta lista de control para evaluar sus aptitudes de comunicación:*

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>A VECES</b>
1. ¿Establece contacto visual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Observa la postura corporal y los gestos del interlocutor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Se esfuerza por comprender el sentir y actitudes del otro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Escucha con atención y paciencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Hace preguntas para aclarar la información?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Muestra interés a los expositores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Omite la interrupción de factores externos que puedan distraer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Toma nota de los aspectos importantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ¿Evita juzgar lo que se dice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ¿Es tolerante y respetuoso de las opiniones de los demás?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Con su actitud de buen comunicador(a) puede interactuar para conocer con mayor claridad el origen y características del problema de las partes mediadas.*

## PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

- La participación de las personas en conflicto es voluntaria.
- Lo que se conversa en la mediación es confidencial (secreto).
- Quien media no debe estar a favor ni en contra de nadie, ni tener interés personal en el conflicto (imparcial).
- Los participantes en la mediación son quienes encuentran la solución al conflicto.

## PASOS DE LA MEDIACIÓN

Para que la mediación escolar se encamine correctamente deben cumplirse alguna pasos que nos permiten darle orden, secuencia y efectividad. A continuación se presenta un resumen de los pasos que nos ayudarán a desarrollar la mediación.

PASOS	CONTENIDO
Primero: Presentación y reglas del juego	<ul style="list-style-type: none"><li>• El mediador(a) se presenta y explica su papel.</li><li>• Las partes se presentan.</li><li>• Se genera confianza entre el mediador(a) y las partes.</li><li>• El mediador(a) explica las reglas del juego: imparcialidad, confidencialidad, respeto mutuo.</li></ul>
Segundo: Contar el problema	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se invita a las partes a contar su versión sobre el conflicto. Se toman notas de la información que suministren. Se realizan preguntas para clarificar el problema. Se ordena la información listando los diferentes aspectos del conflicto (de lo simple a lo más complejo).</li></ul>
Tercero: Buscar Soluciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se estimula la generación de las diferentes propuestas provenientes de las partes para solucionar el conflicto. Se valora las mismas.</li></ul>
Cuarto: Acuerdo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se redactan los compromisos que acuerden las partes. Se lee el acta y una vez aceptada se procede a su firma y se entrega fotocopia a las partes. Es importante felicitar a las partes por el acuerdo logrado, resaltando sus beneficios.</li></ul>



## EJERCICIO:

## Pasos de la mediación

### Practicemos los pasos de la mediación:

#### Primer caso:

##### Alumno A:

“A” es un alumno nuevo del séptimo grado y le ha sido muy difícil adaptarse. Aunque tiene un pequeño grupo de amigos, es constantemente hostigado por la mayoría de sus compañeros(as) quienes le han puesto apodos, robado sus pertenencias, e incluso agredido físicamente. Lo último que ha pasado y lo tiene muy afligido es que en las paredes de los baños del centro educativo aparecen constantes rótulos llamándolo “cabeza de huevo” y si bien nadie se lo ha dicho en su cara, él se da cuenta que se hacen comentario y se burlan a sus espaldas.

El viernes pasado durante la clase de educación física, tras unos ejercicios, otro alumno “B” del centro educativo le gritó: “cabeza de huevo”, lo que le provocó mucho enojo; sin reflexionar mucho, en pocos segundos, se lanzó sobre su compañero golpeándolo, como si con eso se vengara de todos los que lo molestaban.

Luego de separarlos, el profesor de la clase, lo llevó a la Dirección del centro educativo, donde el director le sugirió que solicitara al alumno “C” (mediadora) ventilar el problema que tuvo con “B” en una mediación.

##### Alumno B:

“B” es un alumno del octavo grado quien goza de popularidad en el centro educativo en el que lleva varios años. Por su carácter bromista y por ser dado a seguir lo que otros hacen, mientras estaban en la clase de educación física los alumnos del séptimo grado vio como estos molestaban y se burlaban de “A”; sin una razón aparente, le gritó a este “cabeza de huevo” razón por la que todos se rieron. No poca sería su sorpresa al ver que “A” reaccionó de forma violenta golpeándolo con pies y puños.

Luego de separarlos, el profesor de la clase, lo llevó a la Dirección del centro educativo, donde el director le sugirió que solicitara al alumno “C” (mediadora) para ventilar el problema que tuvo con “A” en una mediación.

### Segundo caso.

Doña “Isiri” a quien cariñosamente la conocen como “Isi”, es una madre esforzada y trabajadora que junto a su esposo don Gabriel, diariamente venden verduras en el mercado, para que su hija “Marta” a quien en el colegio sus compañeros de séptimo grado llaman “Martita” pueda estudiar y superarse para ser alguien en la vida.

Doña Isiri, sueña que su hija, la tercera de tres hermanos llegue a ser ingeniera. Uno de sus deseos más anhelados, es que Marta, haga los planos y dibujos de lo que será su nueva casa una vez que recojan el dinero suficiente para comprar un terreno.

Marta le ha comentado a sus compañeros y compañeras que ella quiere hacer dibujos para construir grandes edificios como los que ve en algunos programas de televisión.

Las calificaciones de Marta, en casi todas sus clases, son buenas, excepto en matemáticas. En el primer parcial lo reprobó con 48 y en este segundo obtuvo nota de 61. Sus compañeros y compañeras de clase, le dicen que se salvó por un palito.

Cuando la maestra de matemáticas entregó los resultados del examen, de forma burlona, le dijo a Marta, “que cómo quería ser ingeniera con malas notas en matemáticas, que los edificios y casas que quiere construir van a caer”.

Ese día Marta, al llegar a su casa pasó directo su habitación, no habló con nadie y no quiso almorzar. Cuando su mamá regresó del mercado la encontró llorando, al preguntarle qué le pasaba, le contó que la maestra de matemáticas la había ridiculizado ante sus compañeros y compañeras por sus notas. Lo peor del caso, es que la maestra no tomó en cuenta los ejercicios que ella entregó en una hoja anexa al examen, con lo cual, de haberlos calificado su nota hubiese sido al menos de 90 puntos.

Doña Isiri, se llenó de enojo, por la humillación, que fue objeto su hija, y por ello, al día siguiente se presentó al aula de la escuela para reclamar directamente a la maestra y le dijo: “mi hija, no es payasa de nadie; como educadora, usted debería dar el ejemplo y tratar con cuidado y respeto a sus alumnos; no debería avergonzarlos en público”. Seguidamente doña Isiri, se dirigió a la oficina del director del colegio, para solicitar la revisión del examen.

La relación entre doña Isiri, Marta y su maestra está profundamente dañada. El ambiente se ha puesto tenso, además doña Isiri, expresa que el asunto, no se quedará así, porque irá ante la inspectoría departamental del MINED a interponer una queja formal.

Al llegar doña Isiri a la oficina de la directora, le recomienda resolver el problema con una mediación escolar, ayudados por el profesor “Mario” que recientemente recibió la formación en mediación escolar, facilitada por la DIRAC de la Corte Suprema de Justicia.

**EJERCICIO:**

**Evaluación el proceso de mediación escolar**

**Recapitulando y reafirmando los conocimientos adquiridos:**

*De los casos imaginarios planteados realice las fases de la mediación antes explicadas. Utilice como recurso un socio drama con los personajes involucrados.*

**¿Cuál fue el origen del conflicto?**

Primer caso:

Segundo caso:

**¿Cuál fue el conflicto?**

Primer caso:

Segundo caso:

**¿Cómo se abordó el conflicto?**

Primer caso:

Segundo caso:

**¿La mediación fue oportuna y correcta en este caso?**

Primer caso:

Segundo caso:

**¿Qué actitudes de las partes fueron determinantes para que se realizara la mediación?**

Primer caso:

Segundo caso:

---

**EJERCICIO:****Características de la persona mediadora****Recapitulando y reafirmando los conocimientos adquiridos:****Identifique qué características del mediador(a) se manifestaron:**

Primer caso:

Segundo caso:

**¿Qué funciones del mediador(a) fueron implementadas?**

Primer caso:

Segundo caso:

**Valora si se cumplieron los pasos de cada fase de la mediación:**

Primer caso:

Segundo caso:

## REFLEXIONEMOS

---

*¿Cree que la mediación realmente ayuda a resolver los conflictos y contribuye a la prevención de la violencia y la convivencia?*

*¿Estaría dispuesto a ser un mediador o mediadora escolar? ¿Por qué?*

*¿A partir de los conocimientos adquiridos, que compromisos asumirías?*

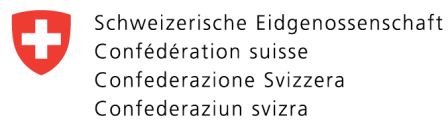






Con el auspicio del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, la Cooperación Suiza en América Central y la Real Embajada de Noruega, por medio del Proyecto: "Mejoramiento de la prevención y acceso a la justicia para víctimas de violencia contra las mujeres, intrafamiliar y sexual"

## Auspiciado por:



**Cooperación Suiza  
en América Central**

