



**CAJA DE HERRAMIENTAS**  
MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



Guía para la implementación

**MÓDULO 2** ◀  
Implementación- Mediación Escolar



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

Aquí encontrará la guía para la implementación de la mediación escolar, abordando los fundamentos de la figura y presentando una propuesta de ruta para su puesta en funcionamiento en su municipio, a través de un procedimiento que contempla desde el mapeo de la conflictividad y la identificación de actores clave, hasta el seguimiento y evaluación de la implementación de la mediación escolar.

Recuerde que en el material de apoyo al implementador encontrará documentación adicional que le ayudará a concretar las etapas del proceso de implementación. Allí encontrará una Guía que desarrolla los aspectos acá contemplados.

## TABLA DE CONTENIDO

1. GUÍA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE PROCESOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR	1
---	---

1. ANUC.	Asociación Nacional de Usuarios Campesinos.
2. APB.	Aprendizaje basado en problemas (siglas en inglés).
3. AT.	Análisis Transaccional.
4. CAVIF.	Centros de Atención a la Violencia Intrafamiliar.
5. CLJ.	Comités Locales de Justicia.
6. CNMH.	Centro Nacional de Memoria Histórica.
7. CP.	Código Penal.
8. CST.	Código Sustantivo del Trabajo.
9. CTI.	Cuerpo Técnico de Investigación.
10. DMASC.	Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho.
11. DNP.	Departamento Nacional de Planeación.
12. ICBF.	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
13. INMLCF.	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
14. JAC.	Juntas de Acción Comunal.
15. LGBT.	Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero.
16. MCI.	Mediación de Conflictos Interculturales.
17. MEN.	Ministerio de Educación Nacional.
18. MJD.	Ministerio de Justicia y del Derecho.
19. MRC.	Métodos de Resolución de Conflictos. En el documento puede encontrar, indistintamente y como sinónimo de MRC, otras siglas, tales como, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, MASC o MARC, Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos.
20. OIT.	Organización Internacional del Trabajo.
21. ONG.	Organización No Gubernamental.
22. OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil.
23. PACE.	Punto de Atención de Conciliación en Equidad.
24. PDET.	Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial.
25. PMTR.	Pactos Municipales para la Transformación Regional.
26. PNUD.	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
27. RAI.	Ruta de Atención Integral.
28. SAU.	Salas de Atención al Usuario.
29. SICAAC.	Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.
30. SLJ.	Sistemas Locales de Justicia.
31. SUTU.	Su Turno.
32. TIC.	Tecnología de la Información y la Comunicación.

# 1 ▶▶

## GUÍA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE PROCESOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR

### Presentación

#### Señor(a) Implementador(a):

Tenga en cuenta que el proceso de implementación del MRC elegido para aplicar en su municipio, no se debe limitar a la formación de los futuros operadores de justicia auto-compositiva. Como se menciona a lo largo de esta Guía, es igualmente importante informar y sensibilizar a la comunidad para que conozca y utilice de manera correcta y masiva los MRC y ligar todas las acciones de implementación con las autoridades municipales. Lo anterior incluye, desde relacionar a los mediadores escolares con las autoridades locales para su actuar coordinado y articulado, hasta propender por la sostenibilidad de la figura a través de su inclusión en herramientas de planificación municipal, tales como el plan de desarrollo, el presupuesto municipal, un decreto del alcalde, un acuerdo del concejo municipal, etc.

Los MRC son figuras comunitarias de justicia local, y por ende, para su buen desempeño y sostenibilidad requieren de la participación y apoyo de todos los actores que conforman el municipio y la comunidad. Siga cuidadosamente los pasos sugeridos en esta Guía, en correspondencia con los demás contenidos que se ponen a su disposición en esta Caja de Herramientas, y estará implementando de manera correcta esta estrategia de “tres patas” para el éxito de la figura en su municipio.

Este documento contiene el diseño de la guía de implementación del método de mediación escolar. Se presentan los criterios a partir de los cuales las diferentes autoridades a cargo de los procesos de implementación, principalmente las administraciones municipales, pueden promover e impulsar el mecanismo en los diferentes municipios del país.

## Aproximación a la mediación escolar

La resolución de conflictos con el uso de la Mediación Escolar es una oportunidad no solo para los diferentes actores de las comunidades educativas, es también una posibilidad para el desarrollo de acciones encaminadas a la construcción de paz en los territorios. Resulta así esencial el liderazgo, acompañamiento y apoyo de las entidades locales con su representación en alcaldías, secretarías de gobierno y/o educación, concejos municipales, instancias de articulación interinstitucional con los Comités Locales de Justicia en aquellos municipios donde estos se encuentran implementados y quienes desde su quehacer construyen y acompañan iniciativas para el fortalecimiento de la justicia.

Entendiendo la mediación escolar como un proceso multicultural, en el que las comunidades pueden lograr mantener niveles de convivencia adecuados, basados en el respeto por la diferencia, el Colegio es un ejemplo claro de multiculturalismo y presencia de conflictos. La Mediación Escolar se caracteriza por la intervención de un tercero neutral, imparcial e independiente denominado mediador/a, que facilita el encuentro entre las partes que están en discrepancia para que puedan comunicarse efectivamente y poder entre ellos mismos, definir los acuerdos de convivencia que satisfagan los intereses y necesidades de todos los involucrados. En las comunidades educativas se encuentran estudiantes de diferente origen y condición, indígenas, afrocolombianos, extranjeros, algunos que han vivido el desplazamiento, de edades y condiciones económicas diversas.

La mediación escolar es una estrategia pedagógica y un Método de Resolución de Conflictos que busca la resolución del conflicto desde un proceso de aprendizaje, a partir de relaciones igualitarias y a través de soluciones interculturalmente satisfactorias que permitan el reconocimiento de la diferencia y el respeto por el otro.

## La mediación escolar y la construcción de paz

La Mediación se constituye en una herramienta estratégica para la convivencia pacífica y la construcción de paz. A través de la atención de conflictos por medio de la implementación de la Caja de Herramientas en Métodos de Resolución de Conflictos, se constituye en un instrumento de apoyo para el fortalecimiento del Sistema Local de Justicia, en la que entidades locales y territoriales en cabeza de Alcaldías y sus Secretarías, Consejos Municipales, instancias de articulación interinstitucional (como los Comités Locales de Justicia, en aquellos territorios donde se han implementado) y Organizaciones Sociales podrán liderar la implementación de mecanismos de resolución de conflictos así como construcción de nuevas formas de entenderlo y asumirlo como una oportunidad para la construcción de nuevas formas de relación.



Desde la Mediación, escolar, incluida como Método de Resolución de Conflictos de esta Caja de Herramientas, se destacan elementos como la concertación a partir de la diferencia, el análisis y reconocimiento de la diversidad y su importancia, y la creación de espacios donde niños, niñas y jóvenes son protagonista. Como estrategia pedagógica y Método de Resolución de Conflictos, la Mediación Escolar aporta con su metodología y objetivo al fortalecimiento en el acceso a la justicia en los territorios, y requiere dentro de sus estrategias de implementación el acompañamiento y legitimación desde las entidades locales encargadas del tema.

Como ejercicio formativo y de cambio, este acercamiento propicia formas no violentas para resolver controversias, inicialmente dentro del colegio pero repercutiendo a la vez sobre el entorno familiar y la comunidad.

En este marco de acción la mediación escolar se convierte en una alternativa para generar espacios reflexivos y participativos desde una visión transformadora, en la medida en que promueve la movilización de la comunidad educativa y de los individuos que la conforman, la transformación en el trato que los individuos de la comunidad educativa se dan entre sí, la forma en que se perciben los unos a los otros (fomentando una mayor sensibilidad hacia la vida del otro), la manera en que se perciben a sí mismos, y la forma en que entienden ciertos aspectos del mundo como la justicia. Dos dimensiones son importantes cuando hablamos de transformación: el apoderamiento y el reconocimiento interpersonal (Bush y Folger, 1994). A través del reconocimiento interpersonal se busca proporcionar a las partes oportunidades para expresar, a pesar de sus diferencias, el reconocimiento mutuo y la preocupación del uno por el otro como seres humanos que merecen ser escuchados.

En este orden de ideas, la mediación escolar puede contribuir al desarrollo de mecanismos para la construcción y el restablecimiento de lazos sociales justos rotos dentro de la comunidad. Se busca que los conflictos sean oportunidades para la construcción y/o el restablecimiento de lazos sociales justos. Esto implica promover los conceptos de justicia restaurativa, reconciliación, corresponsabilidad, el aprender a solicitar perdón por las faltas cometidas y la recuperación de los vínculos establecidos. Estas nociones son importantes en la reducción de los efectos destructivos y disociadores del conflicto, y en la formación de comunidades más justas y armónicas. La verdadera transformación en las relaciones dentro del marco de la solución de conflictos está ligada a la noción de reparación, que implica la justicia restaurativa. En palabras del Arzobispo sudafricano Desmond Tutu: "si tomas mi lapicero y dices que lo lamentas, pero no me lo devuelves, no ha ocurrido nada" (Tutu, en Schneider, 2000 p.268. Traducción propia).

La solicitud de perdón incluye:

- (1) *Un reconocimiento de una herida o elemento que daña los lazos entre el ofensor y el ofendido*
- (2) *Una expresión sincera del ofensor que muestra que está visiblemente afectado a nivel personal (preocupado, avergonzado y/o arrepentido) por lo que ha hecho*
- (3) *Una solicitud de perdón ofrecida aceptando que no hay defensa posible por la ofensa o el daño hecho.*

(Schneider, 2000)

En concreto, cada municipio tiene sus particularidades y contexto que no se pretenden desconocer en el marco de la implementación de esta Caja de Herramientas. Es por esto que las administraciones municipales pueden acoger la propuesta desde su generalidad y atendiendo sus particularidades dadas por el contexto hacer las modificaciones que estimen pertinentes.

La intervención con la mediación escolar en las comunidades educativas está contenida y establece el reconocimiento del contexto, la cultura institucional, las necesidades y, en general, las características particulares de cada institución educativa. Esta implementación se realiza a través de un proceso participativo en el cual distintas autoridades pueden convertirse en un primer referente para dicho proceso de intervención, sin perjuicio de los encuentros que ya se han llevado a cabo entre estos mismos interlocutores en el marco del Módulo 1, correspondiente al proceso participativo para la toma de decisiones sobre la implementación de los MRC.

Existe ya un terreno adelantado que las comunidades educativas reconocen y es la **Ley 1620 de 2013** que atiende los temas de convivencia escolar. Sin embargo, persisten retos para lograr su adecuada implementación en los colegios. Esta Caja de Herramientas en MRC, que se pone a disposición de su municipio, atiende esta necesidad con información completa y pertinente sobre cómo implementar nuevas formas y alternativas de resolución de conflictos en el ámbito escolar.

La Ley 1620 de 2013, conocida como la Ley de Convivencia Escolar, se propuso como objetivo general “promover y fortalecer la convivencia escolar, la formación ciudadana y el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de los estudiantes y miembros de la comunidad escolar”. Con esta, se crea también una ruta integral para la atención en casos de violencia y un sistema nacional único de información para reportar casos de acoso escolar, violencia y de vulneración de derechos sexuales y reproductivos, y da la posibilidad de brindar incentivos a quienes cumplan las exigencias y expectativas de la convivencia, así como imponer sanciones a quienes no lo hagan.

Esta Ley es el sustento legal de la mediación escolar como método de resolución de conflictos en el ámbito educativo, ya que, en diferentes momentos de su articulado, da las bases del funcionamiento alterno de la atención de conflictos en las instituciones educativas. Con el Artículo 4º Numeral 8 queda claramente definida la mediación como instrumento y objetivo del sistema al preceptuar taxativamente: “Adoptar estrategias para estimular actitudes entre los miembros de la comunidad educativa que promuevan y fortalezcan la convivencia escolar, la mediación y reconciliación y la divulgación de estas experiencias exitosas”.

La mediación escolar convierte al conflicto en una posibilidad de crecimiento para el mismo contexto educativo, pues a partir de éste se genera una gama de posibilidades para conversar y significarlo a partir de la alternatividad que generen los actores sociales que intervengan en el conflicto, con miras a lograr una transformación cultural en el momento en que se está significando y construyendo acciones para transformarlo desde las diferentes miradas que hacen los observadores.



Así pues, la gestión del conflicto escolar facilita espacios de convivencia que se dinamizan a través de la creatividad de los jóvenes cuando desarrollan habilidades para su gestión desde el recurso que le proporciona el otro, comprendiendo e interpretando narrativas que posibilitan el reconocimiento de la alteridad y de sus historias de vida<sup>1</sup>.

## Ruta para la implementación de la Mediación Escolar

La Ley 1620 de 2013 reglamenta la conformación de instancias y el desarrollo de acciones encaminadas al manejo adecuado del conflicto y la construcción de la convivencia en el entorno educativo. Las Alcaldías, Secretarías de Educación y/o de Gobierno, como órgano territorial en la conformación y funcionamiento del Comité Municipal de Convivencia escolar junto con instancias de articulación interinstitucional como los Comités Locales de Justicia (en aquellos municipios en los que se hubieren implementado) trabajando articuladamente con los MRC que se tengan en funcionamiento en lo local, constituyen el primer y más importante nivel de reconocimiento, apoyo y fortalecimiento para la implementación de la Mediación Escolar en las instituciones educativas dentro de su Proyecto de Convivencia Paz.

La ruta propuesta a continuación, es una guía para que las entidades del orden local establezcan acciones para la implementación de la Mediación Escolar, desarrollen estrategias para la construcción y consolidación de alianzas con entidades líderes del Sistema Local de Justicia y establezcan canales para dar legitimidad y sustento a esta herramienta como una aporte al acceso a la justicia.

Presentamos así el paso a paso que permite avanzar en los objetivos propuestos, para que las administraciones municipales, con los actores que se vinculen como aliados estratégicos para la implementación, lideren y consoliden la propuesta:

1. Las instancias de articulación interinstitucional como el Comité Local de Justicia (en aquellos municipios donde se hubieren implementado), las dependencias relacionadas con la materia de la Secretaría de Educación y/o Gobierno, Organizaciones Sociales con proyección en el ámbito educativo, y agencias de Cooperación que trabajan en temas de convivencia escolar, serán los principales aliados para dar inicio al desarrollo del proceso en los territorios. Socialice en estos espacios el proceso de implementación de la Caja de Herramientas en MRC que se lleva a cabo, los resultados obtenidos hasta el momento donde se ha optado de manera participativa, en aplicación del Módulo 1, por implementar la mediación escolar. Asimismo, se recomienda explicar los beneficios e impacto que la Mediación Escolar tiene sobre la Convivencia institucional y en la construcción de paz en los territorios.
2. Como resultado de este primer encuentro, se recomienda aprovechar espacios de articulación interinstitucional donde participan las diferentes entidades relacionadas con la resolución de conflictos (por ejemplo, los Comités Locales de Justicia en aquellos municipios en los que se han implementado), para llevar a cabo la construcción del plan de acción para la implementación de la propuesta, y la definición de las alianzas con actores estratégicos del orden local.

<sup>1</sup> Schneider, C.D. 2000. What It Means to Be Sorry: The Power of Apology in Mediation. *Mediation Quarterly*, 17(3), pp.265-280



3. Realice la revisión del Plan de Desarrollo que permite identificar los objetivos y metas propuestos por gobernadores y alcaldes dentro de su programa de Gobierno bajo ejes como el de Convivencia y Paz, identificando el presupuesto disponible para el desarrollo de planes y programas así como los recursos que podrían disponerse para la implementación de la propuesta.
4. Defina un **equipo de trabajo para la implementación** (el número de integrantes de este equipo dependerá de la proyección de instituciones a beneficiar, así como de los recursos disponibles). Este equipo se encargará de estudiar y apropiarse esta Guía de implementación, así como el Marco Metodológico y el Plan de Formación Mediación Escolar, que hacen parte del material que se pone a su disposición en esta Caja de Herramientas y posteriormente de capacitar y acompañar a los equipos de Docentes Mediadores de las instituciones educativas. Dentro del perfil de este equipo, es importante tener en cuenta la experiencia de trabajo con comunidades educativas y preferiblemente en temas de convivencia escolar.

Para la conformación de este equipo se proponen las siguientes opciones, a partir del estudio de los recursos económicos y humanos del territorio:

- Conformar un grupo con personal vinculado o externo, de acuerdo a la disponibilidad de recursos y a las diferentes modalidades de vinculación (servicio público, contratación, convenios, etc.), de las entidades y organizaciones sociales locales interesadas en el desarrollo de la propuesta: Secretaría de Gobierno, Secretaría de Educación, Personería municipal, Organizaciones Sociales, para el desarrollo de las acciones de implementación.
  - Elaborar la caracterización de convivencia institucional para la selección de las instituciones educativas que con las que se realizará el desarrollo de la propuesta.
  - Estudiar y apropiarse la propuesta metodológica y pedagógica.
  - Construir cronogramas para la intervención en campo por institución.
  - Realizar los encuentros de formación al primer grupo de docentes de las instituciones educativas seleccionadas.
  - Realizar apoyo y acompañamiento a los docentes de las instituciones educativas formados, quienes aplicaran la propuesta al interior de las comunidades educativas.
- 5. Revise el listado de Instituciones Educativas priorizadas por riesgo en el manejo de la convivencia escolar (este listado es elaborado periódicamente por la Secretaría de Educación para la asignación de recursos) y realice la primera selección de Instituciones Educativas posible para el desarrollo del proceso.
- 6. Elabore con el **equipo de trabajo para la implementación**, la revisión de estudios preliminares con que cuenta cada institución: matriz de priorización de necesidades realizada por Secretaría de Educación, consolidados de casos de conflictos atendidos, estudios de conflictividad elaborados internamente. Si no cuenta con este tipo de insumos, realice la aplicación de instrumentos de Caracterización de Convivencia Escolar propuestos. Para estos efectos, se ponen a su disposición,



más abajo, la Matriz 1 (Informe de situaciones reportadas durante el año) y matriz 2 (informe de caracterización de población y problemáticas), puede realizar la aplicación de los instrumentos propuestos, que le permiten identificar la dinámica de conflicto y seleccionar las instituciones en las que se realice el proceso.

Otros criterios mínimos con los que se recomienda que cuenten las instituciones para la toma de esta decisión, son:

- Contar con la aprobación y apoyo de las directivas de la institución Educativa para la ejecución de la propuesta.
- Conformar de manera voluntaria un grupo de docentes y un grupo de estudiantes que se convertirán en líderes de la mediación escolar al interior de la institución.
- Garantizar la apertura de tiempos y espacios para el desarrollo de las actividades propuestas con los equipo de docentes y estudiantes.
- Apoyo logístico y administrativo con la designación de una persona responsable para la organización interna de las instituciones frente a las actividades propuestas.
- Capacidad de convocatoria de los diferentes actores de la comunidad educativa de acuerdo con los lineamientos definidos por la propuesta (Directivas, docentes, estudiantes, familias y/o adulto significativo).
- Posibilidad del uso de espacios físicos para el desarrollo de las actividades.
- No contar con el apoyo de programas y proyectos para el manejo de la Convivencia Escolar.
- Recuerde indagar el número de programas y proyectos con que cuenta la institución, pues la sobre-oferta de estos puede dificultar la concertación de tiempos y el compromiso institucional.
- Recuerde que pueden existir algunos insumos de utilidad para este ejercicio dentro de los resultados de identificación de conflictividad y territorialización que se llevaron a cabo dentro de las actividades correspondientes al Módulo 1 de esta Caja de Herramientas, sobre proceso participativo de decisiones para la priorización de implementación de MRC en los municipios.

El número de instituciones educativas que serán beneficiadas, dependerá de los recursos establecidos para el desarrollo de la propuesta. Sin embargo, es importante aclarar que la implementación de la figura podrá replicarse a futuro en otras instituciones basándose en la experiencia adelantada.

A continuación, se pone a su disposición un modelo que puede ayudar en la construcción de la caracterización de convivencia. Para su aplicación, se propone realizar un encuentro con participación de los diferentes actores de la comunidad educativa (estudiantes, docentes, familias y directivas, contando con 2 o 3 representantes de cada uno de los actores) para la recolección de sus percepciones y experiencia, con el uso de las siguientes matrices:





7. A partir del análisis de resultados, se procede a definir las Instituciones Educativas que serán beneficiadas con el desarrollo de la propuesta, posterior a lo cual se sugiere realizar un encuentro con representación de directivas de cada una de estas instituciones para la socialización de la Caja de Herramientas en Métodos de Resolución de Conflictos, así como de los contenidos y proceso para la implementación del submódulo de Mediación Escolar. Este encuentro se puede aprovechar para realizar la firma de un acuerdo de voluntades, en el que tanto las instituciones educativas como las autoridades locales, expresen su voluntad y compromiso con el proceso.
8. Construya con cada una de las instituciones educativas el cronograma para el desarrollo de actividades de la propuesta de Mediación Escolar teniendo en cuenta las siguientes etapas:

Para implementar la figura de mediación escolar al interior de la institución educativa, recuerde que los principios de voluntariedad, trabajo cooperativo y articulado con las directivas institucionales son necesarios. A continuación, se describen de forma más detallada y se incluyen sugerencias para el desarrollo de cada uno de estos momentos:

**Tabla 1.** *Etapas para la construcción de actividades*

Actividad	Resultados
Presentación de la propuesta ante el grupo de docentes de la comunidad educativa.	Socialización de la figura de la Mediación Escolar, sus beneficios y el proceso a desarrollar al interior de la comunidad.
Conformación del Equipo de Docentes Mediadores.	Conformación de Equipo de Docentes Líderes que serán capacitados como Mediadores.
Selección del Grupo de Estudiantes Mediadores.	Escolares y realizan la formación y acompañamiento posterior para estudiantes.
Proceso de Capacitación de Equipo de Docentes Mediadores.	Conformación de Equipo de Estudiantes Mediadores.
Proceso de Capacitación del Grupo de Estudiantes Mediadores.	Talleres de capacitación en Mediación Escolar con docentes mediadores -Liderado por el Equipo de Trabajo en Campo.
Sensibilización a la comunidad educativa.	Talleres de capacitación en Mediación Escolar con mediadores-Liderado por el Equipo de docentes capacitados con el acompañamiento del Equipo de Trabajo en Campo.
Atención de conflictos con la comunidad educativa.	Actividades para dar a conocer y promover el uso de la mediación escolar, lideradas por el Equipo de docentes y estudiantes capacitados con el acompañamiento del equipo de trabajo para la implementación.
Evaluación del proceso con la comunidad educativa.	Desarrollo de encuentros de mediación Análisis del proceso e impacto del proceso con los actores de la comunidad educativa.

### » Paso 1 “Convenir”:

En primer lugar, se sugiere agendar una cita para realizar la presentación. Esta reunión debe ser de mínimo una hora de trabajo.

Realice el encuentro con los representantes claves de la Institución Educativa en donde se presente la figura de la mediación escolar, objetivos, beneficios, la competencia del mediador/a escolar, así como los requerimientos mínimos para su implementación. Para ello, puede acudir a las siguientes instancias que contemplan la representatividad de la comunidad educativa:

- Comité de Convivencia Escolar.
- Consejo Directivo.
- Consejo de Padre.
- Área de orientación o quien cumpla las funciones.

Al finalizar la presentación despeje dudas, y establezca algunos acuerdos para dar inicio al desarrollo del programa. Es importante que dentro de esta reunión quede un escrito donde ambas partes firmen un compromiso de corresponsabilidad que dé inicio al proceso de formación, implementación y sostenibilidad de la figura de mediación escolar.

Dentro de este encuentro, se sugiere definir quién será la persona de contacto para establecer el cronograma del plan de trabajo. Este es el documento que incluye todas las actividades necesarias para realizar el proyecto, su definición y los resultados de estas, así como los recursos a asignar en cada momento de formación, su duración y secuencia.

### » Paso 2 “Equipamiento”:

Este es el momento clave para la presentación de la propuesta a todo el grupo de docentes y directivas. También es el espacio para la selección y conformación de los equipos de trabajo que harán parte del proceso de formación y posteriormente serán los responsables del plan de continuidad al interior de la comunidad educativa, estos son:

- Un equipo de docentes que será capacitado como mediadores escolares y liderarán el desarrollo de la propuesta al interior de la Institución. Sugerimos capacitar un alto porcentaje de los docentes de la institución, teniendo en cuenta que para esto deben contar con los tiempos necesarios para participar de los encuentros de formación. La voluntariedad deberá ser el criterio básico para la selección de los participantes.
- Un grupo de estudiantes que se formará como mediadores y mediadoras escolares, para el ejercicio del rol en la comunidad educativa (este podrá definirse durante la sensibilización de docentes o posteriormente acordarlo con los docentes que serán capacitados como mediadores escolares).
- Se recomienda incluir dentro del grupo, representación de la coordinación de convivencia o académica, orientación o rectoría para que hagan parte del proceso.



- Para el desarrollo del encuentro de equipamiento se sugiere invitar a todo el grupo de docentes y directivas, pues este es un momento de sensibilización que servirá como punto de partida para movilizar a los participantes a generar compromiso frente al proceso de formación y comprender su participación desde el rol del mediador/a escolar. En este espacio se socializarán los criterios para la selección de estudiantes y docentes que serán capacitados como Mediadores/as Escolares.
- Es importante que en el proceso de selección de los estudiantes, participen docentes y/o directivas que los conozcan de forma cercana y puedan identificar quiénes cuentan con el perfil adecuado para convertirse en líderes de la convivencia escolar.
- En este punto, resulta deseable presentar nuevamente ante el equipo el plan de trabajo, el cual contiene las directrices de todas las actividades, la duración y secuencia de cada encuentro. Es importante que este cronograma se construya bajo el principio de voluntariedad y reconociendo las necesidades de la población a ser beneficiada en la formación, así como definiendo las tareas que cada uno deberá desarrollar como parte del compromiso para el alcance de los propósitos.
- Por último, se recomienda realizar una sensibilización con las familias y/o adultos significativos de los estudiantes que serán capacitados, presentando la propuesta, y resaltando la importancia del rol que tendrán sus hijo/as, así como el compromiso y apoyo necesario para su participación.

Se considera fundamental involucrar al inicio de la propuesta a los diferentes actores de la comunidad educativa (familias y/o adultos significativos, docentes, directivos). Para esto es recomendable realizar espacios de sensibilización, especialmente con las familias y/o adultos significativos del grupo de estudiantes que serán capacitados. Es deseable que este espacio sea liderado por el grupo de docentes líderes que voluntariamente hayan optado por asumir el rol de facilitadores, para la implementación de la propuesta en su institución educativa.

### » **Momento 3 “La realización”:**

Una vez conformados los equipos de trabajo, es hora de poner en marcha el modelo de formación. Recuerde que los módulos van dirigidos a la población que se ha seleccionado con base en los dos encuentros anteriores.

- Cada módulo de trabajo está diseñado para ser realizado en jornadas de formación (de 3 horas para estudiantes y 4 horas para docentes). En la documentación sobre plan de formación en mediación escolar que se pone a su disposición dentro de esta Caja de Herramientas, se incorporan siete módulos pedagógicos para estudiantes y cuatro para docentes, que incluyen el contenido teórico-práctico y participativo. Recuerde que, de acuerdo con el contexto y las habilidades del facilitador/a, los módulos de capacitación permiten la adaptación y reestructuración, según los recursos y disponibilidad de cada institución.
- El programa de formación para docentes será aplicado por el Equipo de Trabajo para la implementación. Se sugiere su desarrollo en jornadas que integren docentes de las diferentes instituciones educativas que participaran del proceso; esto facilita el avance en el proceso de formación, y enriquece la experiencia dando la posibilidad de intercambiar y construir desde la diversidad y las experiencias particulares.

- El programa de formación para estudiantes será aplicado por el Equipo de Docentes Mediadores al interior de cada una de las instituciones, una vez lo han conocido y apropiado durante su ejercicio de formación. Los cronogramas para estos momentos deben ser acordados con cada institución, y se recomienda el acompañamiento y apoyo en algunos momentos, desde el Equipo de Trabajo para la implementación.
- Cómo mínimo para el desarrollo de cada módulo es importante contar con:
  - Disponibilidad de tiempos para los participantes y facilitadores que dirigen la formación.
  - Un espacio adecuado, que permita la concentración, el desarrollo de actividades grupales e individuales.
  - Material incorporado en el plan de formación en mediación escolar de esta Caja de Herramientas.
  - Materiales de trabajo incluido en los módulos que componen el plan de formación en mediación escolar. Es recomendable que, dentro del presupuesto estudiado desde el inicio del proceso, sean tenidos en cuenta los recursos necesarios para el desarrollo de la propuesta.
- Para la formación con docentes es recomendable contar con implementos de ayuda audiovisual y de audio (video-beam).
- La Ceremonia de Certificación, constituye el evento para el cierre de la formación, la presentación pública de mediadores y mediadoras y el inicio de las acciones del grupo. Es aconsejable disponer de algunos recursos para el desarrollo de este evento, como un espacio físico, la participación de toda la comunidad, la invitación de un grupo representativo de actores locales, compartir los resultados del proceso hasta el momento adelantado y su proyección.
- Para la puesta en marcha de la figura de la mediación escolar una vez finalizado el proceso de formación, se recomienda establecer un plan de continuidad en donde se generen compromisos para poner en funcionamiento la mediación escolar como herramienta para resolución de conflictos; esto implica el compromiso de toda la comunidad, y en especial de quienes lideran el proceso. Para el adecuado desarrollo del proceso se recomienda tener en cuenta los siguientes requerimientos logísticos y físicos:
  - Un espacio en el que de forma privada puedan desarrollarse los encuentros de mediación. No es indispensable contar con un espacio destinado únicamente a la mediación, pero si es aconsejable establecer un lugar que sea reconocido por toda la comunidad, y a donde puedan dirigirse estudiantes y docentes para solicitar una mediación. Sin embargo, recuerde que la mediación escolar es un encuentro de diálogo y que este puede realizarse en diferentes espacios según las condiciones y características del contexto: una oficina o salón con sillas y mesas para todos los participantes, el patio del colegio siempre que exista privacidad, un lugar externo en el que puedan ubicarse de forma cómoda y tranquila para dialogar y expresarse.



- Tiempos definidos para la atención de los casos. Es posible realizar jornadas de mediación amplias para la atención de un número grande de casos, y también realizar la atención permanente de los casos que surgen en las relaciones cotidianas.
- Papelería para la atención de casos (formatos de acuerdos) y material para realizar sensibilizaciones permanentes a la comunidad educativa, en las que se divulgue la figura y se promueva su uso.

#### » Paso 4 “Seguimiento y retroalimentación”:

Para garantizar el éxito del proceso de implementación de la figura de mediación escolar, de manera continua establezca un cronograma de reuniones donde presente avances de la formación, logros del proceso e incluso las dificultades que identifique para generar acciones de mitigación, así como dar cuenta del impacto de la figura, para ello tenga en cuenta:

- Acompañamiento y apoyo del Equipo de Trabajo de Campo.
  - Encuentros periódicos del comité Técnico para analizar avances y realizar ajustes requeridos.
  - Presentación de informe ante los aliados estratégicos, así como aquellas entidades que le brindaron aportes en recursos.
- » Finalizado el proceso de capacitación con las comunidades educativas, se sugiere incluir en el Comité Técnico de Mediación representación de directivos, docentes, estudiantes y familias y/o adultos significativos de cada una de las instituciones participantes. También se recomienda promover el desarrollo de encuentros periódicos para dar continuidad y sostenibilidad a la propuesta, y continuar realizando procesos de formación con nuevas instituciones educativas.
  - » Por último, resulta deseable generar alianzas estratégicas con entidades locales de orden público y privado para el fortalecimiento del proceso, promoviendo el uso de espacios y estrategias para el acceso a la justicia en los territorios.

## Ventajas de la Mediación Escolar

La Mediación Escolar como proceso pedagógico y Método para la Resolución de Conflictos permite generar transformaciones en el ámbito personal y colectivo, así como el contexto social y las condiciones del entorno. Así, entonces, sus beneficios trascienden el ámbito escolar y permean las relaciones del territorio, que adicionalmente, y partir de su uso, validación y legitimación, se convierte en un aporte a la construcción de nuevas realidades y reconstrucción de relaciones.

A continuación, se comparte una lista de las ventajas que la Mediación Escolar puede traer para los territorios que asumen de forma colectiva y participativa su implementación:

- Permite la construcción de alianzas entre las entidades administradoras de justicia y los entes del ámbito educativo, para la formulación de estrategias que fortalezcan el acceso a la justicia en los territorios.



- Es un instrumento en el que niños, niñas y jóvenes, se convierten en protagonistas y transformadores de su propia historia y la de su entorno más cercano.
- Es un espacio para la construcción de acciones concretas que aportan a la construcción de paz en los territorios.
- Puede ser aplicado en comunidades educativas de diferentes contextos del ámbito rural y urbano.
- Al asumir el conflicto como oportunidad de aprendizaje y la mediación como el vehículo para resolverlo, los siguientes elementos permiten el fortalecimiento del modelo de mediación escolar en su enfoque conceptual y desarrollo metodológico:
  - Registrar de forma escrita los acuerdos con el objetivo de tener claridad sobre su contenido y crear sentido de responsabilidad individual; adicionalmente permite realizar seguimiento para la definición, cierre y superación del conflicto.
  - Enfocarse en el problema y no en las personas permite romper la atención inadecuada y el ataque a las personas como estrategia de negociación, que genera agresión o intimidación.
  - La consideración del contexto familiar, historia y experiencias personales permite reconocer al sujeto y sus acciones como resultado de las relaciones en diferentes contextos, y posibilita la transformación individual y colectiva.
  - El proceso de negociaciones para restablecimiento de la relación y reconstrucción del tejido social hace de la Mediación Escolar una herramienta que no solo se centra en la resolución de conflictos particulares, sino que trasciende hacia el reconocimiento del entorno y la transformación del contexto.
  - El conflicto debe ser concebido como una oportunidad transformativa, que permite generar conciencia a partir de la vivencia desde la educación en Derechos Humanos, con el reconocimiento del otro como un ser válido.
  - Es un espacio que permite la expresión de emociones por medio del diálogo efectivo que permite reconocer vivencias y dificultades individuales.
  - La mediación fortalece procesos de comunicación, donde se crea un ambiente en el que desde el respeto es posible compartir y escuchar las versiones de cada participante.
  - En la Mediación Escolar los protagonistas son las partes (no el mediador), y son ellos los que tienen la facultad de poder resolver y superar la dificultad.
  - Un objetivo de esta herramienta es enseñar a los jóvenes que ellos son sujetos de derechos y deberes, protagonistas de destino, al permitirles construir fórmulas de resolución de sus conflictos.
  - Permite modificar o transformar la relación entre las partes definiendo acuerdos de convivencia como compañeros.
  - El conflicto se entiende como una oportunidad de cambio, como una situación connatural al ser humano y como inevitable.
  - En la mediación es factible tener una pre-reunión o premediación, recomendable para situaciones complejas, ya que permite crear escenarios de confianza, y un ambiente propicio para el encuentro de la mediación.



- La mediación escolar se realiza de forma conjunta, con la presencia de las partes (las dos partes en conflicto y el/la mediador/a) y excepcionalmente se realiza con sesión separada de los conflictuados, ya que uno de sus objetivos es el reconocimiento del otro, y la identificación de sus sentimientos y emociones frente al conflicto.
- Con esta herramienta se busca la transformación o restablecimiento de las relaciones o como mínimo acuerdos de convivencia.
- Las partes al final de la mediación deben salir sintiéndose ganadores, al contemplar sus intereses más importantes dentro de los acuerdos y que estos sean de mutuo beneficio.
- Quienes dirigen la mediación son todos los invitados desde una perspectiva colaborativa, donde todos pueden proponer fórmulas de solución, y se privilegia la opinión de los directamente conflictuados.
- Como resultado de la mediación deben mejorar la relación y la comunicación, redundando en la mejora del clima escolar.

## Beneficios particulares del Modelo de Mediación Escolar en territorios afectados por el Conflicto Armado

En el artículo “La Corporación, Viva la ciudadanía” del docente Faber Pérez se resalta la importancia de avanzar hacia una pedagogía de la paz, y se resalta la importancia de poder construir una paz duradera por medio de la educación que alimente y fortalezca la construcción de la paz. En el artículo de investigación de la Universidad Santo Tomás de Aquino (USTA) “Necesidades educativas de los estudiantes víctimas del conflicto armado en Colombia, la escuela daños y desafíos en escenarios de conflicto” (González-2016) se resaltan las consecuencias que ha generado el conflicto en niñas y niños y jóvenes, al llevarlos a situaciones de abandono de sus lugares de vivienda y truncado su futuro al tener que abandonar sus estudios.

En este se afirma también que la escuela no es ajena al contexto en que se ubica, y si el lugar es un escenario de guerra o de conflicto, su normal funcionamiento se ve afectado y lo que suceda con las familias se refleja directamente la convivencia escolar. A nivel nacional se estima que un 15% de la población se ha visto afectado como resultado de las confrontaciones del conflicto armado (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2013). Es de resaltar del artículo que las voces que más se escuchan son de la academia, de ONGs, de los victimarios y de funcionarios del Estado, mientras que es poco lo que se ha escuchado a las comunidades. Otras de las consecuencias del conflicto, identificada en los relatos de los jóvenes, es el desplazamiento del lugar de origen a causa de las amenazas o asesinatos de un familiar cercano por parte de grupos organizados, así como el cierre de instituciones educativas o traslado de docentes, como consecuencia de amenazas que impiden el desarrollo normal de los establecimientos.

La Mediación Escolar por sí sola no transforma directamente conflictos considerados macro. Sin embargo, permite prevenir y preparar el camino desde una cultura de la concertación que facilite la transición de este tipo de conflictos. Los principales beneficios con la implementación del modelo de mediación en el ámbito escolar en los municipios de posconflicto son:

- Aportar en la transformación de una cultura de la violencia por una cultura de diálogo y la concertación, promoviendo la participación activa de mediadores/as, empoderados dentro de su contexto escolar como facilitadores en procesos donde se identifiquen conflictos entre sus pares y que correspondan a situaciones definidos en la ley 1620 de 2013 como tipo I, caracterizados por ser “Conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud”.
- Contribuir con acciones de movilización de personas desde los componentes de promoción y prevención, logrando de esta manera mitigar el escalonamiento de la violencia escolar y posibilitando espacios de reflexión.
- Aumentar el acceso a servicios de justicia dentro del marco de la mediación, como mecanismo dentro del debido proceso para la atención de situaciones que afecten la convivencia escolar y se en carden dentro de situaciones tipificadas como I.
- Disminuir la deserción escolar a causa de la agresión y acoso escolar, el abordaje de los conflictos de manera oportuna se convierten en oportunidades para el aprendizaje, a la transformación y la reparación del daño causado por malentendidos.



# CAJA DE HERRAMIENTAS

## MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

---

*"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"*



La realización de este documento fue posible gracias al apoyo del pueblo de Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos y opiniones expresados en este documento son responsabilidad del Gobierno de Colombia, y no representan las opiniones de USAID o del gobierno de Estados Unidos