



## CAJA DE HERRAMIENTAS

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



Material de apoyo para los operadores

## MÓDULO 2 « Implementación-Mediación Escolar



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



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

Aquí encontrará el material de apoyo para los mediadores escolares, compuesto por una cartilla de mediación escolar donde se explican de manera detallada los diferentes aspectos sobre la figura, así como una guía de bolsillo que sintetiza toda esta información.

## TABLA DE CONTENIDO

1. GUÍA DE BOLSILLO	1
2. CARTILLA DE MEDIACIÓN ESCOLAR	6

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 DE BOLSILLO



## El encuentro de mediación: un espacio de tres

Hola, soy tu guía amiga, recuerda siempre llevarme contigo y recorrer junto a tus compañeros, los pasos de la mediación.

¿Estas listo? ¡EMPECEMOS!

### Paso 1: Reconozcámonos y conversemos sobre la importancia de darnos esta oportunidad

- **Iniciemos:** Es momento de dialogar de forma clara, sencilla y cercana con nuestros compañeros/a; vamos a crear un espacio agradable y de confianza en el que cada persona sienta la tranquilidad de poder expresar como se siente.
- **Saludémonos y felicitemos:** a quienes decidieron venir a mediar: ¡Una decisión de valientes!

### Paso 2: Acordemos que hacer para compartir para que este encuentro sea agradable.

Ahora pensemos ¿Qué cosas son importantes durante un juego? ¿Cómo podemos evitar peleas durante un juego? Para que la mediación sea un espacio de todos, es importante, así como en un juego, acordar normas para hacerlo agradable y tranquilo.

Invitemos al grupo a definir las reglas de juego para llevarnos bien; algunos de los acuerdos importantes son:

- Llamarnos por el nombre.
- Hablar y escucharnos, respetando los turnos.
- Lo que pasa en la mediación, se queda entre los participantes.
- Vamos a concentrarnos este espacio para hablar y escuchar, dejando de lado todo lo que nos distrae.

### Pasó 3: Metámonos en el Cuento.

Es momento de hablar de lo sucedido, preguntemos a cada persona ¿Qué pasó? Demos el tiempo para que nos cuenten como vivieron esa historia; ¿Por qué empezó?, ¿Dónde y cuándo?, ¿Cómo me sentí?, ¿Qué hemos hecho? Pregunta todo lo que necesites para lograr saber qué fue lo que paso realmente y dar espacio para que cada uno/a hable con tranquilidad.

No olvides intervenir cuando lo necesites, dar la palabra en orden y llevar la mediación por el mejor camino.

Como mediador(a) recuerda observar muy bien a los participantes, lo que dicen y como lo dicen, el tono de voz, los gestos y las miradas.



## Paso 4: ¿Qué fue lo que realmente paso?

¿Ya tienes claro lo que paso? Si ya lograste entender porque inició el conflicto y que esperan que ocurra para que las personas puedan sentirse mejor y cambiar su relación, estás listo para avanzar a la segunda parte de la mediación, en la que se proponen soluciones que permitan mejorar la relación, y ayudar a las personas a encontrarse a pesar de sus diferencias.

## Paso 5: Muchas ideas para resolver el asunto

Vamos a iniciar la construcción de pactos, acuerdos en los que queden claros los cambios que va a tener cada uno/a, para no repetir lo que les paso.

Algunas preguntas que ayudan con esto son:

- ¿Qué les gustaría que pasara con el conflicto?
- ¿Qué estoy dispuesto yo a cambiar para no repetir este problema?

Pide a cada uno/a que proponga ideas para cambiar la situación; si cada persona reconoce su responsabilidad, podrá también decir que quiere hacer para que mejore la relación.

Y recuerda que, si llegaron a este momento, ¡es porque las personas han colaborado para resolver el conflicto!

## Paso 6: ¿A qué nos comprometemos y a qué me comprometo?

Es momento de decidir el mejor acuerdo, en el que las dos partes salgan ganadoras, y que estén dispuestas a cumplir, es por esto que son ellas, las partes, quienes definen el acuerdo. Y tu como mediador ¿qué haces? Ayudarlos a encontrar su acuerdo; ya facilitaste el encuentro, ahora ¡ayúdalos a resolver el conflicto! .

Escríbelo en tu acta de acuerdos y luego léelo para saber si están de acuerdo o le quieren cambiar algo, después se puede firmar.

No olvides que un buen acuerdo debe ser:

- 1. Claro:** defina quién se compromete a qué, cuándo y cómo.
- 2. Cumplible:** que lo acordado lo puedan hacer en el tiempo y condiciones en que decidan.

Recuérdales que unos días después se reunirán, para saber si han cumplido los acuerdos y como ha cambiado su relación.

## Paso 7: ¿Qué cambios se dieron hoy en mí? Y ¿cómo veo ahora al otro?

En este momento como mediador o mediadora preguntas a los participantes:

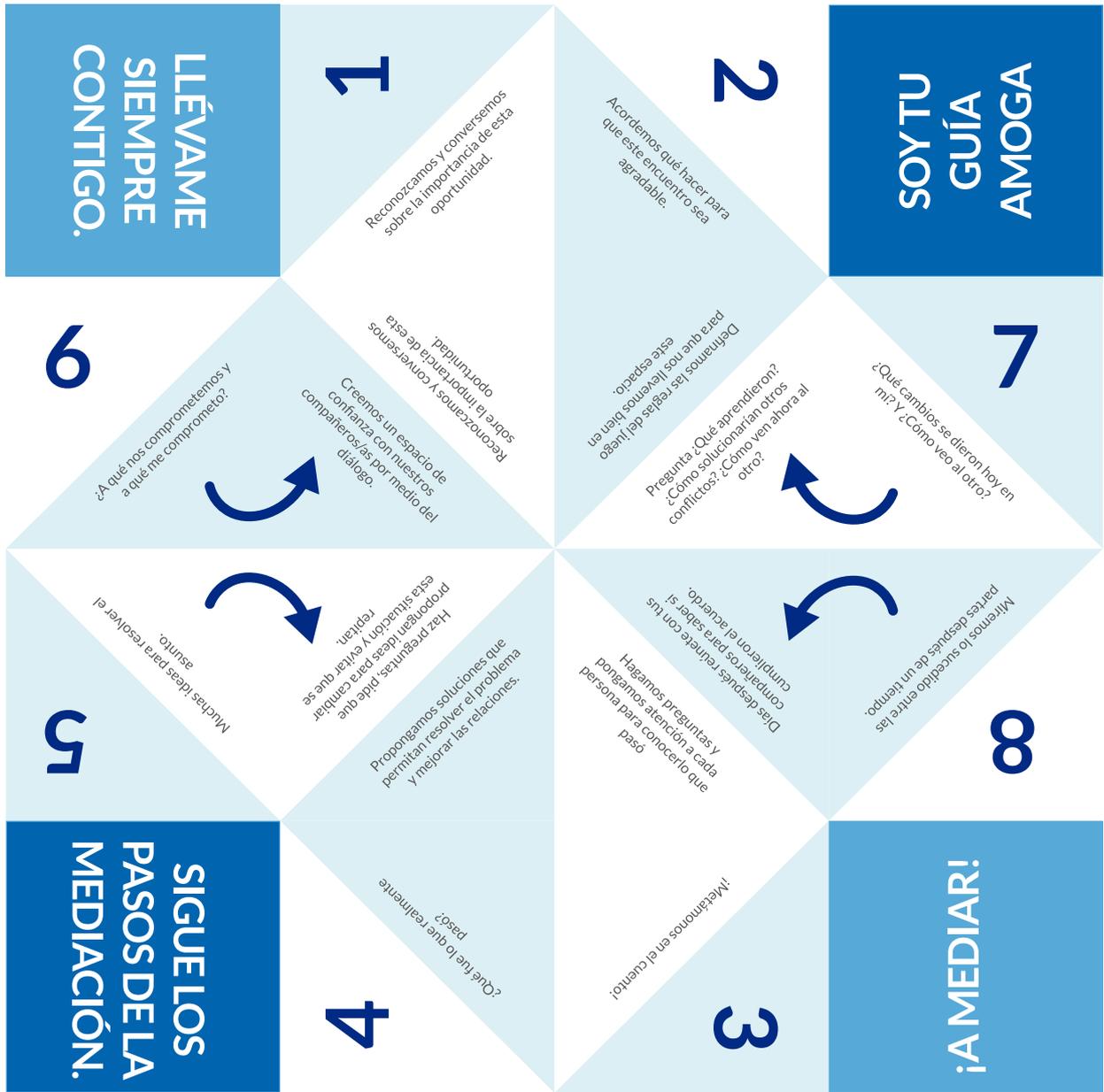
- ¿Qué aprendiste de la mediación?
- Si tienes un nuevo conflicto ¿Cómo lo resolverías?
- ¿Como ves ahora a la otra persona?

La mediación te convierte en un facilitador en la resolución de conflictos y un maestro para tus compañeros/as, para que sepan que hacer en futuras situaciones de conflicto que resolver.

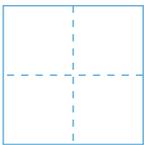
## Paso 8: Miremos que ha sucedido entre las partes pasado un tiempo. Es la etapa de la revisión

Unos días después (aproximadamente 15 días) te reunirás de nuevo con tus compañeros para saber si cumplieron su acuerdo. Usando el acta, les recuerdas los acuerdos a los que llegaron y preguntas si se cumplieron lo que acordaron.

*Recuerda siempre llevarme contigo a las mediaciones, y usar el origami de la mediación, así cuando olvides algo podrás mirar y tomar nota de todo lo que necesitas.*

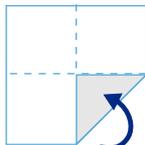


1



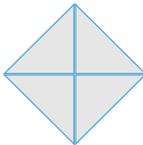
Dobla el papel a lo largo.

2



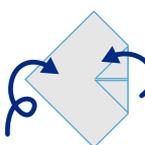
Dobla el papel a lo ancho.

3



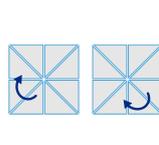
Dobla las cuatro esquinas hacia el centro.

4



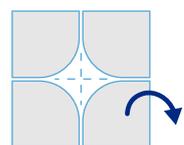
Voltea el papel y dobla las cuatro esquinas de nuevo hacia el centro.

5



Dobla otra vez el papel a la mitad en cada dirección.

6



Voltea el papel otra vez y tira los dobleces hacia afuera. ¡Y LISTO!

# 2 ▶▶

## CARTILLA DE MEDIACIÓN ESCOLAR

### Estructura metodológica de la cartilla

La Cartilla en Mediación Escolar CARTILLA AMIGA, está dirigida a jóvenes que han participado del proceso de capacitación para mediadores y mediadoras escolares de la Caja de Herramientas de Métodos de Resolución de Conflictos.

La cartilla permite recordar y practicar elementos conceptuales y metodológicos, incluidos en los módulos de formación previamente desarrollados, invitando al análisis y aplicación continuo del contexto y características del entorno.

Se utiliza un lenguaje cercano y coloquial, que pretende acercar al joven a los contenidos y realizar los ejercicios planteados, no de forma evaluativa; sino como una estrategia de recordación del aprendizaje y motivación para desarrollar el rol del mediador/a escolar.

La cartilla retoma elementos conceptuales, metodológicos y prácticos, desarrollados durante el programa de formación usando la siguiente estructura: frase de motivación, objetivo del capítulo, recuperación de lo aprendido, pongamos en práctica y mi aprendizaje. Con este recorrido se fortalecen las nociones conceptuales previamente elaboradas grupalmente, retomar el compromiso individual con la mediación escolar, y analizar algunas características de la convivencia escolar.



## SUBMÓDULO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

### » INTRODUCCIÓN

La cartilla de Mediación Escolar hace parte de la Caja de Herramientas en Métodos de Resolución de Conflictos del Gobierno Nacional, encaminados hacia el fortalecimiento del sistema de justicia colombiano y el apoyo ciudadano.

La presente cartilla tiene como objetivo brindar herramientas que ayuden a los mediadores y mediadoras escolares a continuar ejerciendo su Rol en la mediación escolar, a través de ejercicios que refrescarán algunos conceptos, así como una oportunidad para recordar los momentos, principios y generalidades del proceso de Mediación Escolar.

#### *Querido/a mediador y mediadora escolar:*

Aceptaste el reto de convertirte en facilitador en la resolución de conflictos, y líder en la convivencia de tu colegio, has sido ¡muy valiente! Ahora te invito a realizar este viaje conmigo, refrescando conocimientos y fortaleciendo habilidades para ejercer la mediación en la escuela.

¿Te animas?, Si es así iniciemos el recorrido, vamos a caminar juntos entre conceptos, prácticas, reflexiones y retos.

Iniciemos este viaje, puedes hacerlo solo/a o invitar a otros/as compañeros/as mediadores/as, pero recuerda siempre mirar alrededor, sólo así podrás avanzar y continuar en este camino.

**¡Empecemos!**

### » MÓDULO I- SOMOS MEDIADORES

¡Hola amigo/a mediador/a! Te invitamos a iniciar este viaje recordando cada uno de los momentos que vivimos para convertirnos en mediadores/as escolares

- **Nuestro Objetivo:** Recordemos nuestro compromiso como mediadores/as escolares, explorando nuestras habilidades .

- **Recuperemos lo aprendido:**



8



“La linterna es un elemento que nos ayuda a encontrar el camino cuando estamos perdidos. Imagina que estás con tus amigos/as en medio de un bosque en la noche y de pronto se dan cuenta de que están solos y no logran ver nada. Usando la linterna pueden llamar al grupo, con ella es posible iluminar el espacio y encontrar el camino, e incluso con esa luz podrán iluminar el camino de otros/as que lo necesiten.”

En el conflicto, las personas pueden estar perdidas, confundidas o en la oscuridad; cómo mediador/a escolar tu eres luz para que ellos encuentren el camino, solucionen su problema y así juntos construir espacios de convivencia en paz. Si has aceptado este reto, te invito a retomar nuestro compromiso:

*Nuestro compromiso*

Yo, \_\_\_\_\_ me comprometo como mediador/ mediadora escolar a ser facilitador en los conflictos de mis compañeros y compañeras, esforzándome siempre a escucharlos con atención, no tomando favoritismo por ninguna parte, sino siempre buscando una solución favorable basada en el respeto, la confianza y la discreción, logrando así transformar la relación entre ellos. De esta manera apporto a la construcción de una cultura de paz en mi Colegio, en mi municipio y en mi país.



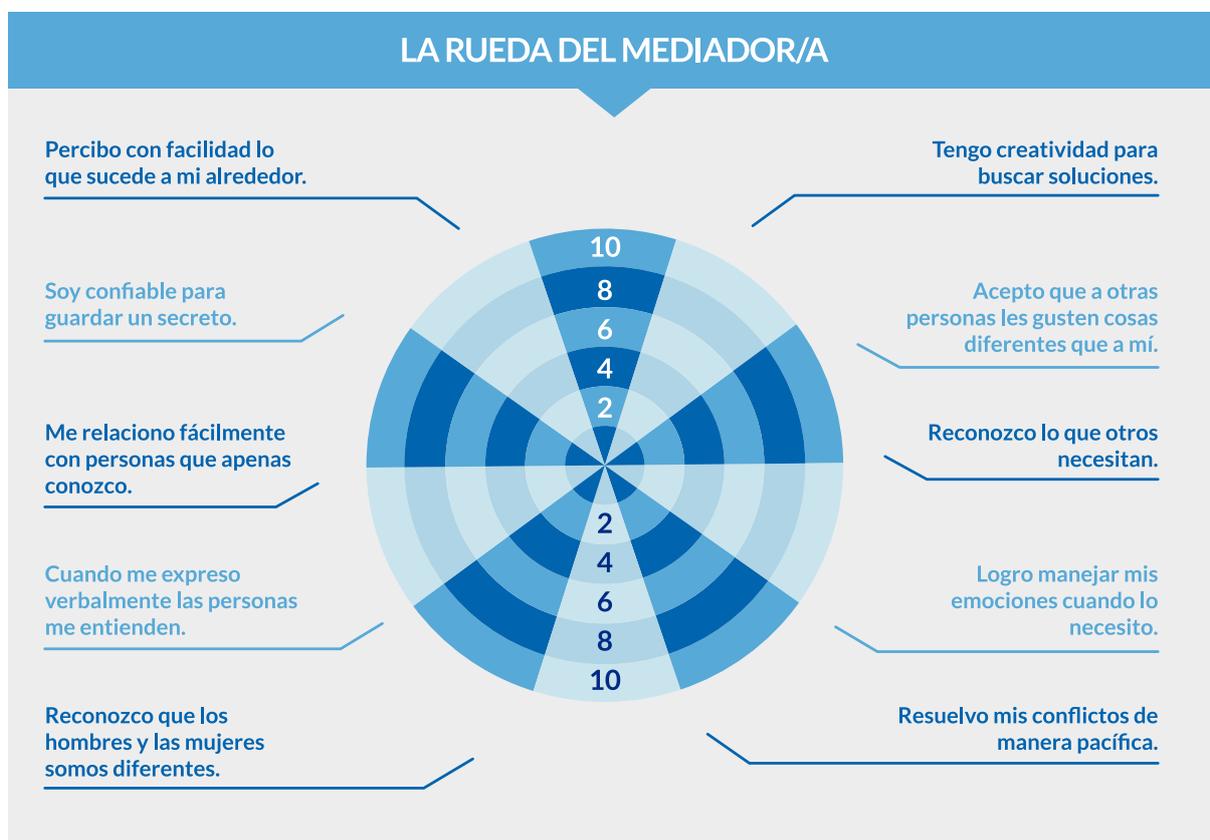
- **Pongamos en práctica:**

Te invito para que juntos revisemos como se han ido fortaleciendo nuestras habilidades y virtudes, durante este viaje como mediador y mediadora escolar.

A continuación, encontraras LA RUEDA DEL MEDIADOR/A, ella te ayudará a realizar una autoevaluación de cada una de tus habilidades como mediador/mediadora escolar. Por cada pregunta vas a encontrar una numeración de 0 a 10, el número 0 se ubica en el centro y el numero 10 donde se cruza con el límite. Responde lo más honestamente posible, colocando un punto sobre el número que crees que más te representa y luego una cada uno de los puntos con una línea recta.

- **Mi Aprendizaje:**

—Gráfica 1. *La rueda mediadora.*



- **Ejercicio: Dibuja tu rostro de mediador/a escolar.**

Mírate en un espejo, observarte y reconoce qué otras habilidades has descubierto durante este viaje:



1. *Sí con los ojos observamos, ¿Cómo un mediador/a desarrolla una buena habilidad de observador?*

-----  
-----

2. *Sí la boca es la puerta a la expresión de ideas, pensamientos y emociones ¿Cómo un mediador/a desarrolla una buena habilidad de comunicarse?*

-----  
-----

3. *Sí los oídos permiten escuchar, ¿Cómo un mediador/a desarrolla una buena habilidad de escucha?*

-----  
-----



4. *Si el cerebro guarda nuestros conocimientos, ¿Qué conocimientos debe tener un mediador/a?*

-----  
-----

5. *Si con la nariz percibimos olores, ¿Cómo utilizó mi intuición para descubrir el camino al logro del acuerdo?*

-----  
-----

## » MÓDULO II - NUESTRO ENREDO

Para continuar nuestro viaje hablemos del conflicto, porque a nosotros los mediadores y mediadoras no nos da miedo hablar de él; lo convertimos en una oportunidad. ¡Somos valientes y salimos a transformar!

- **Nuestro Objetivo:** Construyamos el significado del conflicto y los elementos que lo componen, para así fortalecer nuestro ejercicio como mediadores/as escolares.

- **Recuperemos lo aprendido:**

- **Conflicto:** Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo, porque sus necesidades, intereses, deseos o valores son o se perciben como incompatibles. En el conflicto las emociones y sentimientos juegan un papel importante que afecta la relación.

Si se atiende el conflicto de forma adecuada este se convierte en una oportunidad para crecer, ya que nos permite conocer los puntos de vista del otro y llegar a acuerdos válidos fortaleciendo la relación.

Recordemos que los conflictos hacen parte de las relaciones humanas y de la vida social, de ahí la importancia de aprender a gestionarlos responsable y creativamente como una forma de construir paz.

- **Elementos del conflicto**

- **Personas:** Son las partes que están involucradas en el conflicto de manera directa.
- **Emociones:** Son la manifestación de los sentimientos que se presentan en una situación conflictiva y experimentan las personas.
- **Causa:** Razones por las que inicia el conflicto
- **Contexto:** Dónde y cuándo se presenta el conflicto
- **Manejo:** Qué hicieron las personas frente al conflicto (antes de ir a mediar)



- Pongamos en práctica:

### Estudio de CASO

“Natalia es una estudiante de grado 7° que a veces se burlaba de su compañera Alicia del mismo curso, poniéndole apodosos y ridiculizándola por su color de piel y su forma de vestir frente a sus compañeros. Alicia quien sobresale por su dedicación y rendimiento académico, trataba de no ponerle atención y continuar compartiendo el espacio de clase con ella. Sin embargo, un día la situación fue incómoda, porque Natalia la ridiculizó a la hora de descanso, frente al niño que le gustaba a Alicia. Esta situación la hizo enfurecerse y sin pensarlo dos veces se volteó y la empujó al piso; cuando Natalia cayó al piso sintió vergüenza, y esto también le produjo mal genio, por lo que se levantó y la tomó por el cabello. Justo en ese momento, la Docente de matemáticas que iba pasando por el patio las separó y las llevó al salón, haciendo que cada una narrara su versión y se disculparán, luego se dirigen al salón para la siguiente clase. Alicia quedó con más rabia porque tuvo que ofrecer excusas, lo que le pareció injusto cuando Natalia era la que la acosaba constantemente.

Ahora ponte en los zapatos de Natalia y Alicia, y basado en la información anterior contesta las siguientes preguntas; recuerda que identificando los elementos del conflicto podrás saber que fue lo que realmente ocurrió y como salir de este enredo:



1. *¿Quiénes están involucrados en este conflicto?*

---

---

2. *¿Cómo se sienten las personas?*

---

---

3. *¿Por qué sucedió este conflicto?*

---

---

4. *¿Dónde y cuando ocurrió el conflicto?*

---

---

5. *¿Qué han hecho las personas frente al conflicto?*

---

---

6. *¿Cuál fue el verdadero problema?*

---

---

*¿ Como mediador/a escolar ¿Qué acuerdo propones a las personas en conflicto?*

---

---

- **Mi Aprendizaje:** Tu y yo sabemos que el conflicto es parte de nuestra vida, que nace en medio de las diferencias que tenemos y que es importante para crecer y aprender a reconocer la diversidad. También tenemos claro que con la creatividad podemos transformarlo y aprender. Invitemos a nuestros compañeros/as del colegio a unirse a nosotros, a entender el conflicto como natural, necesario e importante para transformarnos. Para eso vamos a construir un acróstico que luego podemos compartir con nuestros amigos /as, usando espacios físicos o virtuales (cartelera, volantes, mensaje de whatsapp, facebook).

## » MÓDULO III – SEMBRADORES, CONSTRUYENDO PAZ

En este viaje nos acompañan tiburones, tortugas y búhos; cada uno con su forma de entender y vivir el conflicto. ¡Vamos a conocerlos!

- **Nuestro Objetivo:** Vamos a reconocer los diferentes comportamientos, acciones y emociones que podemos tener durante un conflicto.
- **Recuperemos lo aprendido**

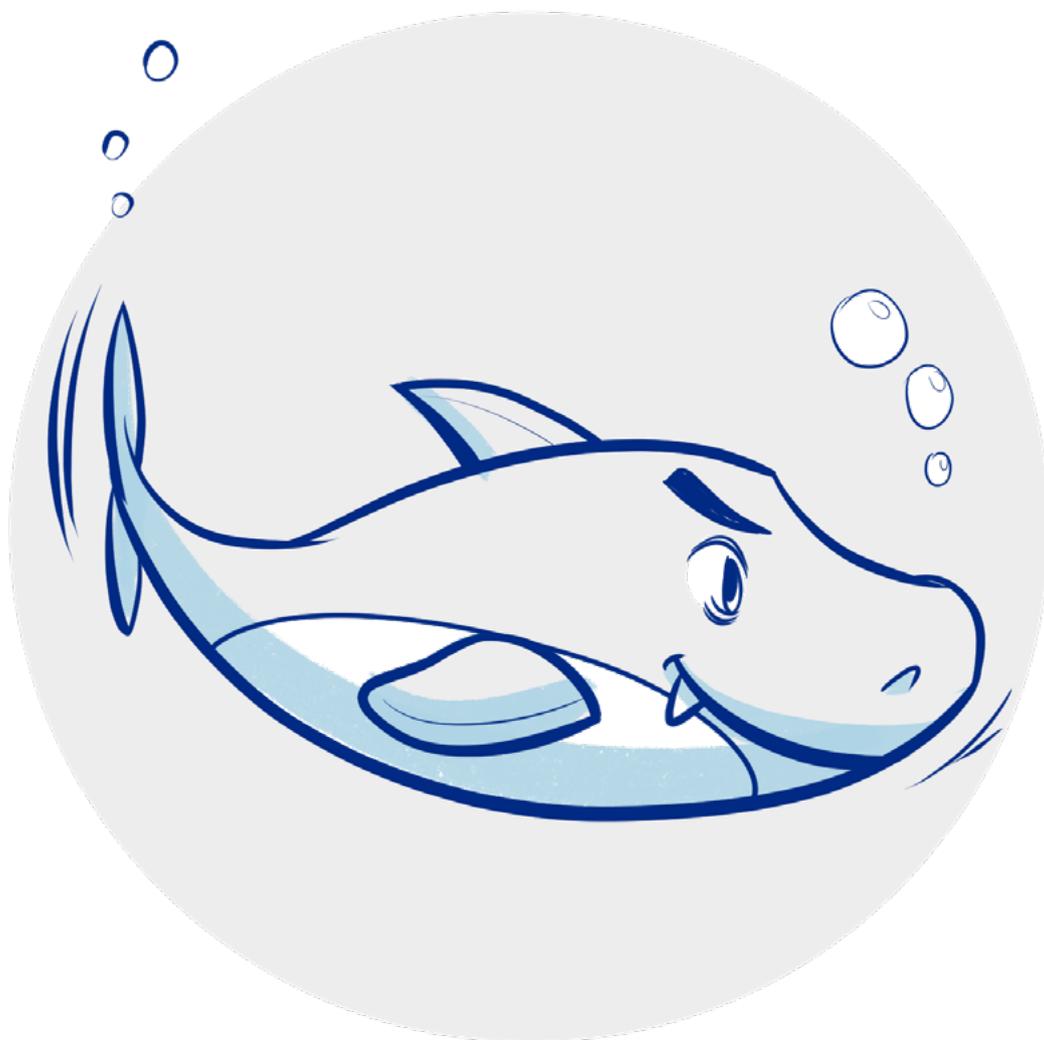
Cada ser humano es único e irrepetible, por eso la forma de enfrentar y/o reaccionar en una situación de conflicto depende de lo aprendido en la familia, el barrio, la comunidad, el colegio.

Está en nuestras manos cambiar el estilo de afrontar el conflicto si no nos ha dado resultados favorables, o potenciarlo si con él he aprendido y ayudado a otros.



Estilos de comportamiento en un conflicto .

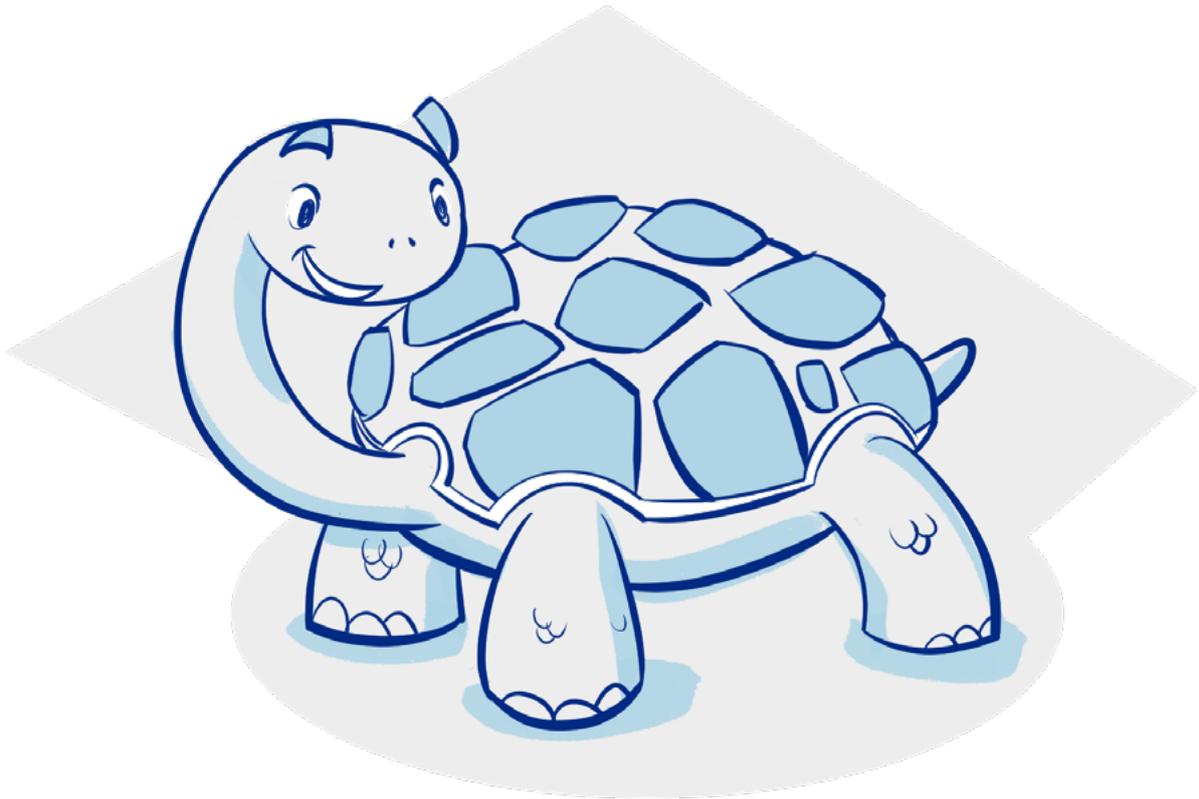
## Competitivo “Yo gano- Tu pierdes”



*“Si no es por las buenas es por las malas”*

- Antepone sus propios intereses a los del otro.
- Usa amenazas tratando de solucionar los conflictos.
- No da soluciones al conflicto.
- Le gusta tener la razón.
- Le interesa más el resultado que la relación.

## *Evasivo “Yo pierdo tu pierdes”*



16

### *“En boca cerrada no entran moscas”*

- Actúa de forma esquivada y no afronta el conflicto.
- Simula que no pasa nada, que no hay ningún problema.
- Permite que los conflictos sigan aumentando porque no toma partido.



## Colaborativo "Yo gano- Tu ganas"



### *"Una mano lava la otra y las dos la cara"*

- Se preocupa por la relación y los intereses de ambas partes.
- El conflicto se reconoce de forma abierta y sincera.
- Busca alternativas que favorezcan las partes.

● **Pongamos en práctica:**

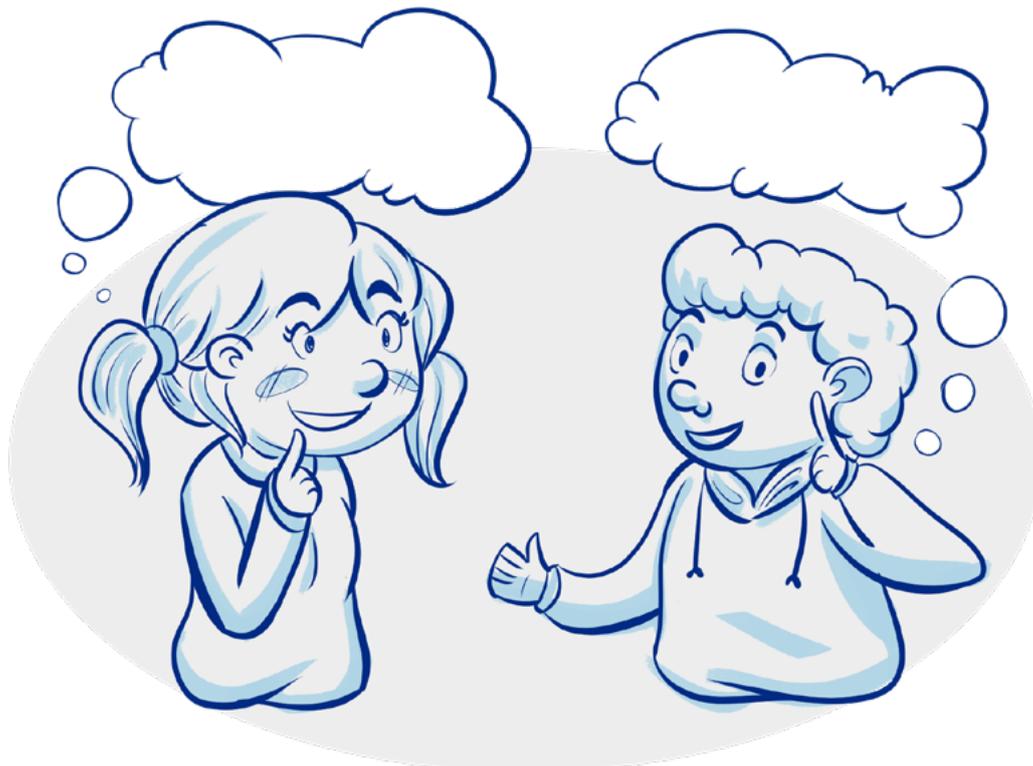
1. Piensa en un conflicto que se presente en tu familia, colegio, salón o el municipio.
2. Escoge uno de los estilos de abordaje del conflicto (competitivo, evasivo o colaborativo).
3. Realiza una historieta (dibujos y cuadros de diálogo) con tres momentos: inicio, nudo, desenlace, en la que se haga evidente el estilo de abordaje del conflicto que escogiste.
4. Comparte tu historieta con un amigo o amiga que no sea mediador o mediadora escolar.

— **Tabla 1.** *Material de apoyo para los operadores.*

INICIO	NUDO	DESENLACE

**Mi Aprendizaje:**

Pensemos en nuestro estilo para resolver conflictos, yo por ejemplo casi siempre resuelvo mis conflictos como un búho, pero a veces me comporto como tiburón o tortuga, ¿Cómo resuelves tus conflictos?





Mi estilo personal es: \_\_\_\_\_ pero a veces me comporto como un \_\_\_\_\_  
Desde ahora quiero resolver mis conflictos así: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## » MÓDULO IV - ENCONTRANDO EL MEDIADOR QUE HAY EN MÍ

En este viaje, podemos descubrir nuestras grandes habilidades y también aquello que necesitamos fortalecer; ¿Estas listo/a? Hoy es un buen día para conocerte y seguir creciendo, para ser mejor mediador/a escolar.

- **Nuestro Objetivo:** Hagamos un recorrido por las habilidades del mediador/a escolar, los principios que necesitamos practicar para ser facilitadores en la resolución de conflictos.
- **Recuperemos lo aprendido**

### Mediador/a escolar:

El mediador/a escolar es un gestor de paz para la transformación de la escuela. Se encarga de atender los conflictos a través de espacios de aprendizaje y crecimiento personal y grupal de los miembros de la comunidad educativa.

El mediador escolar es un líder voluntario y comprometido con la convivencia escolar, teniendo en cuenta los principios de respeto, diálogo y la concertación.

Usando la mediación escolar, se convierte en facilitador/a en la resolución de conflictos entre estudiantes, promoviendo la construcción de acuerdos y la transformación de las relaciones.

### Los principios del mediador/a escolar:

- **M de Motivar al respeto:** Es un valor esencial en una relación y así mismo en la mediación.
- **E de Empatía:** Comprender, y apoyar al otro/a en sus dificultades.
- **D de Discreción:** Compromiso de guardar en secreto la información que aparece durante la mediación.
- **I de Inteligencia emocional:** Habilidad para reconocer y expresar adecuadamente las emociones propias y ayudar a las personas a hacerlo.
- **A de Asertividad:** Reconocer el momento adecuado para hablar y actuar.
- **C de Comunicación y escucha:** Ser atento a las formas de comunicación de las personas (verbales y no verbales) y responder de forma adecuada.
- **I de Igualdad en el trato:** Reconocer que todos somos diferentes, pero merecemos igualdad de derechos.

- **O de Oportunidad en la búsqueda de acuerdos:** Ser creativo/a para acompañar la construcción de acuerdos de las personas que van a la mediación.
- **N de Neutralidad:** Buscar siempre que las dos personas salgan de la mediación como ganadoras.

● **Pongamos en práctica:**

1. ¿Y cómo estoy “Yo” para ser un buen mediador/a?

Ya recordamos los principios del mediador/a escolar, ahora te invito a mirarte, y reconocer que estás haciendo bien y que necesitas practicar más. Marca con una “X” de acuerdo a como autoevalúes cada principio:

— **Tabla 2.** Material de apoyo para los operadores.

PRINCIPIO	Aspecto	Autoevaluación
 <p><b>Comunicación</b></p>	<p>Escucho a mis compañeros/as para identificar como se sienten y que necesitan.</p>	 <p>muy bien      bien      regular</p>
 <p><b>Inteligencia Emocional</b></p>	<p>Estoy atento a mis emociones y sentimientos y a los de mis compañeros</p>	 <p>muy bien      bien      regular</p>
 <p><b>Respeto</b></p>	<p>Reconozco que todos somos diferentes y que la diferencia es una oportunidad</p>	 <p>muy bien      bien      regular</p>
 <p><b>Discreción y neutralidad</b></p>	<p>Guardo en secreto la información que comparten mis compañeros, y busco que los dos se sientan ganadores.</p>	 <p>muy bien      bien      regular</p>



2. Para que no olvides nuestros principios de mediadores/as escolares, vamos a completar el crucigrama.

1. El grupo de estudiantes líderes en la convivencia escolar recibe el nombre de los y las
2. Uno de los valores que no se pueden negociar en un encuentro de mediación es el valor del
3. Este principio nos permite comprender mejor al otro u otra desde su sentir, pensar y actuar.
4. Un buen mediador/a frente a las situaciones que escuchan entre las partes, para generar confianza se comprometen a ser:
5. Para comprender toda la situación que ocasionó el conflicto, un buen mediador/a se destaca además de ser bueno/a escuchando, también debe ser bueno/a para
6. Para llegar a la solución del problema el mediador/a construyen junto con las partes
7. Por último y no menos importante, un mediador/a nunca toma parte a favor o en contra de las partes, este principio es el de ser

• **Mi Aprendizaje:**

*¿Qué principios del mediador/a escolar necesitas fortalecer en tí?*

---

---

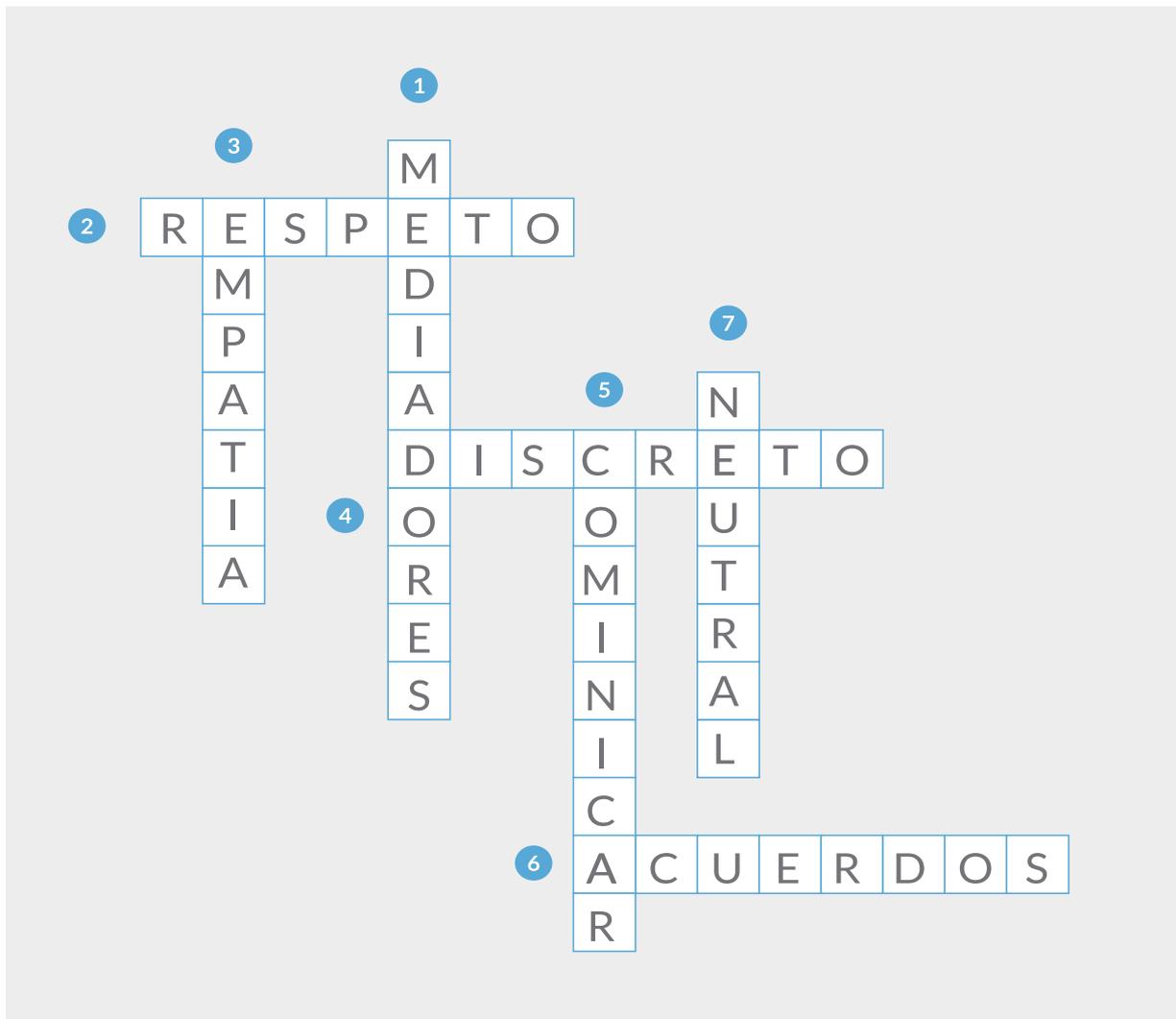
*¿Cómo lo vas a hacer? (Acciones para lograr fortalecer el principio)*

---

---

**Anexos.** Solución del ejercicio.

Actividad de refuerzo No.1 del arte de mediar. El crucigrama.



» **MÓDULO V - CONSTRUYENDO PACTOS CON RESPONSABILIDAD**

Para continuar el viaje, vamos a avanzar hacia la construcción de pactos, acuerdos en los que las dos personas salgan favorecidas, y a la vez realicen acciones para sanar el daño, hacer sentir mejor al otro/a. Todo un reto, ¿Verdad? Nuestro Objetivo: Recordar que es la restauración y como esta nos ayuda a reconstruir tejido social, es decir acercar de nuevo a las personas que se ofendieron y alejaron por causa del conflicto

- **Recuperemos lo aprendido**

**¿Qué es justicia restaurativa?:** Es un sistema alternativo para solucionar los conflictos, reconociendo que cuando se comete una falta se genera un daño en la otra persona, por lo tanto, nos invita a que además de resolver el conflicto se debe reparar lo que se lesionó, es decir, las heridas que esta ofensa genera en cada una de las personas involucradas.

Dentro del proceso se reconocen no solo a las personas involucradas, sino a la comunidad que hace parte de ellas, para reparar el daño a partir del reconocimiento de las responsabilidades.



—Gráfica 2. Principios Restaurativos.



- **Pongamos en práctica**

Lee y analiza el caso de María, Sofía y Pedro, este te ayudará a que desde tu rol de mediador/a escolar pongas en práctica los principios de la justicia restaurativa.

### Caso de análisis

María es una estudiante de 12 años, ella es muy tímida y le cuesta trabajo hablar en público, su mejor amiga es Sofía. Pedro su compañero de curso la molesta y le hace burlas cada vez que ella intenta preguntar algo en clase. Por lo que María se pone a llorar y eso hace que Pedro le diga “la bebida de mamá”. La profesora de Sociales Lucia, le llama la atención a Pedro, pero no hace nada más. Un día en clase de sociales, Pedro empezó con sus bromas y de repente María se levantó del puesto y cansada con tantas burlas le rompió el trabajo que había que entregar.

- Preguntas de reflexión:

1. ¿Cuál crees que es la responsabilidad de María en esta situación?, ¿Cuál crees que es la responsabilidad de Pedro en esta situación?. Escríbelas en cada uno de los círculos:

María

Pedro

2. Dibuja cómo crees que se siente María y Pedro con esta situación

María

Pedro



3. ¿Cómo podría repararse a María y a Pedro después de esta situación?

María (actos que debe realizar María para reparar a Pedro)

Pedro (actos que debe realizar Pedro para reparar a María)

• **Mi Aprendizaje:**

Y tu ¿Qué podrías hacer para reparar a María y a Pedro?

---

---

---

» **MODULO VI - EL ARTE DE MEDIAR**

Y así nuestro viaje va concluyendo, es momento de sentarnos en la mesa.

- **Nuestro Objetivo:** Repasar los pasos de la mediación escolar.
- **Recuperemos lo aprendido:**

En esta oportunidad el concepto central del módulo lo vas a construir tú mismo.

Escribe tu definición de MEDIACIÓN ESCOLAR: \_\_\_\_\_

---

---

*“Por la paz nos referimos a la capacidad de transformar conflictos con empatía, sin violencia, y creativamente en un proceso sin fin”.*  
Johan Galtung

- **Pongamos en práctica:**

1. En la siguiente bolsa encontrarás los pasos de la Mediación, organízalos de manera correcta. Apóyate en el “origami de las preguntas”.

1. Metámonos en el asunto.
2. ¿Qué fue lo que realmente nos sucedió?
3. Reconozcámonos y conversemos sobre la importancia de darnos esta oportunidad.
4. Lluvias de ideas para resolver nuestro asunto.
5. Acordemos que hacer para compartir este encuentro de manera agradable.
6. ¿Qué fue lo que realmente nos sucedió?
7. Revisemos como nos ha ido después de un tiempo.
8. ¿Qué cambios se dieron hoy en mí?  
Y ¿Cómo veo ahora al otro?

1. \_
2. \_
3. \_
4. \_
5. \_
6. \_
7. \_
8. \_

- **Mi Aprendizaje:**

Uno de los momentos más importantes que te ayudarán a realizar una buena mediación escolar es el momento de la acogida (Paso 1: Reconozcámonos y conversemos sobre la importancia de darnos esta oportunidad) cuando saludamos, nos presentamos y damos la mano, es la oportunidad para que nuestros compañeros se sientan en un espacio seguro para hablar de sus diferencias y posiblemente resolverlas.

Para ello debes tener claro como te gustaría saludar a las partes. Así que tu tarea es buscar a 4 personas de diferentes rangos de edad, raza, etnia y sexo; acércate, salúdalas y escribe tu experiencia en cada saludo (cómo fue el saludo, como te sentiste, como se comportó la otra persona).



1. Al saludar a un adulto mayor: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Al saludar a un niño/a de 4 a 5 años: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Al saludar a una persona de una etnia diferente a la mía: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Al saludar a un compañero/a de mi misma edad: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Anexos. Solución del ejercicio.

### 1. Pasos de la mediación escolar

- **Paso 1:** Reconozcámonos y conversemos sobre la importancia de darnos esta oportunidad.
- **Paso 2:** Acordemos que hacer para compartir este encuentro de manera agradable.
- **Pasó 3:** Metámonos en el asunto.
- **Paso 4:** ¿Qué fue lo que realmente nos sucedió?
- **Paso 5:** Lluvias de ideas para resolver nuestro asunto.
- **Paso 6:** ¿A qué nos comprometemos y a qué me comprometo?
- **Paso 7:** ¿Qué cambios se dieron hoy en mí? Y ¿cómo veo ahora al otro?
- **Paso 8:** Revisemos como nos ha ido después de un tiempo.

## » LA ESCUELA Y SU APOORTE A LA CONVIVENCIA DEL PAÍS

Ser mediador escolar es importante para mí, para mi colegio, para mi familia, mi municipio y mi país. **¡Salgamos a Mediar!**

- **Nuestro Objetivo:** Reconocer la ley que nos invita a ser medidores y mediadoras en la escuela.
- **Recuperemos lo aprendido:**

Ley 1620 de 2013: En marzo de 2013 fue sancionada la Ley 1620 que creó el “Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y la Mitigación de la Violencia Escolar” ([www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co)).

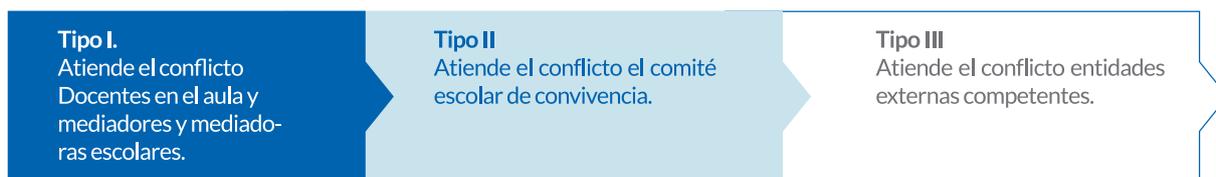
El objetivo de esta Ley es, por un lado, promover y fortalecer la convivencia escolar, la formación ciudadana y el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de los estudiantes y miembros de la comunidad escolar.

Por otro lado, busca crear mecanismos que permitan la promoción, prevención, atención, detección y manejo de las conductas que vayan en contra de la convivencia escolar en las instituciones educativas.

La ley definido Tipologías del conflicto y los actores que pueden intervenir en la solución de dichas situaciones.



— **Gráfica 3.** *Tipologías del conflicto.*



- **Pongamos en práctica:**

1. *Lee con atención el objetivo de la Ley 1620 y subraya las palabras que consideras que se relacionan con la mediación escolar.*

---

---

---

2. *¿Consideras que la mediación puede ayudar a mejorar la convivencia escolar? ¿Porqué?*

---

---

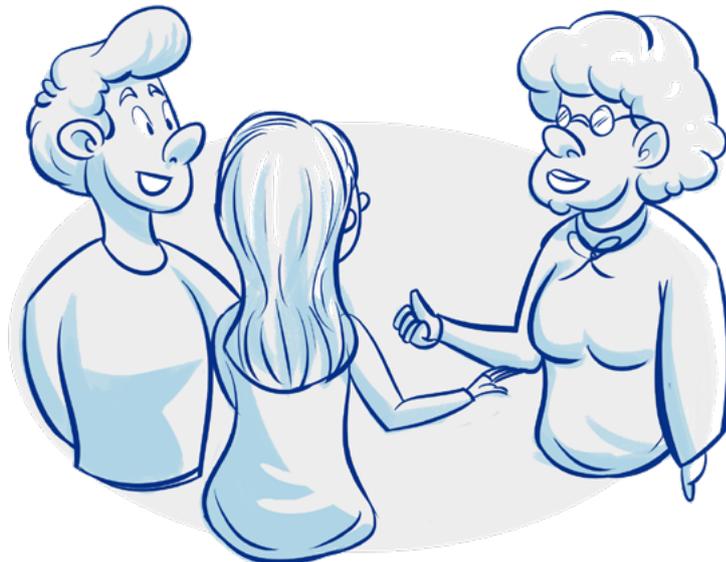
---

3. *A partir de tu conocimiento y las imágenes que aparecen abajo, construye una definición de Convivencia escolar. La Convivencia escolar es:*

---

---

---





4. Sabías que la Ley 1620 de 2013 definió por situaciones de Tipo I, como todos aquellos conflictos que se presentan entre pares por el manejo inadecuado de una situación y que no generan incapacidad médica, ni hacen parte de un delito, tal como lo son: los chismes, empujones, gritos, juegos bruscos, entre otros.

A partir de lo anterior, identifica en tu Colegio una situación que esté ocurriendo entre compañeros/as y que esté clasificada como Tipo I:

Nombre de las personas:

-----

Curso \_\_\_\_\_

-----

Curso \_\_\_\_\_

Describe la situación:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- **Mi Aprendizaje:**

Pongamos en práctica la mediación escolar, tu misión es buscar a las personas en conflicto y ayudarles a resolver la situación haciendo uso de todo tu aprendizaje. Recuerda usar el acta de mediación y todas las herramientas del kit del mediador/a que te sirven de apoyo.

## Acta de Mediación

Nombre del centro educativo	_____	_____	_____
Nombre de él o la invitada	_____	Edad	Curso
Nombre de él o la solicitante	_____	Edad	Curso
Nombre de él o la mediadora	_____	Edad	Curso



### ¿Qué pasó?

1. ¿Qué tipo de relación tienen las partes?
2. ¿Existen otros involucrados que afectan la relación entre ellos?
3. ¿Cómo se ha sentido con esta situación?  
¿Cuándo sucedió el conflicto sintió tristeza, desilusión, rabia, desconfianza, etc?
4. ¿Cómo cree que esta situación afecta a la otra persona?
5. ¿Qué idea equivocada o que no sabía, ahora te permiten reconocer a la otra persona de manera diferente?

¿A qué nos comprometimos y a qué me comprometo?

---



---



---



---



**Anexos.** Solución del ejercicio.

A continuación se resaltan las palabras desde donde la figura de Mediación escolar aporta al ejercicio de la Ley 1620:

- El objetivo de esta Ley es, por un lado, **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.
- Por otro lado, busca crear mecanismos que permitan la **promoción, prevención, atención, detección y manejo de las conductas que vayan en contra de la convivencia escolar** en las instituciones educativas..



# 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