

- Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas.
- Mejorar las relaciones entre el estudiantado y los maestros.
- Aumentar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo.
- Resolver situaciones menores entre iguales que interfieren en el proceso de educación.
- Favorecer el incremento de la autoestima entre los miembros del grupo.
- Facilitar la comunicación y habilidades para la vida cotidiana.

#### **Tipos de conflictos:**

**Interpersonales** – Dos o más personas tiene posiciones opuestas.

**Intergupal**- Dos o más grupos (conflictos dentro o fuera del salón de clases, agresión física o peleas, conflictos de trabajos académicos, discusiones verbales, humillaciones y molestias).

#### **¿Qué ocurre en el proceso de mediación escolar de acuerdo al protocolo de la academia?**

El personal de apoyo presentará las partes presentes en el proceso. Se les informará las reglas en el proceso: Expresarse con respeto uno al otro, hablar por turnos sin interrumpir, tono de

voz adecuado, comunicación asertiva, escucharse y hablar con claridad. Se pretende que las partes involucradas medien un acuerdo en beneficio de ambas partes.

#### **Ventajas de la Mediación:**

- Desarrollar mejores técnicas de comunicación.
- Participación y creatividad.
- Aumentar la responsabilidad.
- Generar soluciones.
- Conciliar las partes.
- Reducir la hostilidad y agresividad.
- Fomentar el aprendizaje y la habilidad de las partes involucradas a solucionar sus conflictos adecuadamente de una manera no violenta.

#### **Bibliografía:**

- Protocolo Mediación de Conflictos. Academia Discípulos de Cristo, Bayamón.
- Mediación de Conflictos. Dra. Carmen Rodríguez, mediadora certificada.
- Mediación y resolución de conflictos (2010), P.R. Rosa Y. Soto CPL.
- Colegio Universitario de Mediación Profesional. Resolución de Conflictos, Tomas Larrioux, Ph.D, Nerin Hernández Aponte, M.A. Lungman, Silva (1996)
- La Medicación Escolar, Editorial Buenos Aires. [www.idoenos.com](http://www.idoenos.com)

## Academia Discípulos de Cristo Bayamón

# Manejo para la Mediación



*Preparado por: Oficina de Asuntos Estudiantiles  
Academia Discípulos de Cristo de Bayamón*

**Prohibida su reproducción sin autorización**

Revisado: 2019

**Oficina de Asuntos  
Estudiantiles**

## Mediación de Conflictos

En el año 1986 Hill Honig superintendente de educación pública en EU afirmó que: enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios y proveerá cimientos y habilidades para la próxima generación.

La mediación de conflictos en el ambiente escolar es un reto para el personal de apoyo, maestros y directores por que los niños y adolescentes llegan con unas experiencias previas en solución de conflictos aprendidas en el hogar y sus pares. Es por esto que de esto dependerá la manera asertiva o violenta en la resolución y manejo de sus conflictos.

En la Academia Discípulos de Cristo en Bayamón se espera que los estudiantes desarrollen destrezas de comunicación asertiva en la solución de su conflictos, a través de la mediación.



## Definición de Mediación Escolar:

Es el proceso de resolución de conflictos dado en el escenario escolar, donde las partes en conflictos, con la ayuda del personal de apoyo de la academia (directoras, trabajo social, consejería, coordinadora educación cristiana) a través de la negociación, intentan resolver las diferencias surgidas entre los estudiantes para llegar acuerdos entre las partes involucradas.

### ¿Quién el (la) Mediador (a) de Conflictos de acuerdo al protocolo en la academia?

El mediador o mediadora es un (a) interventor (a) neutral que servirá como facilitador (a) del proceso. Es la persona que posee las herramientas y destrezas para intervenir con las partes en conflicto y mediar en la situación.

Durante el proceso de toma de decisiones el mediador no debe intervenir ya que la responsabilidad de llegar acuerdos es exclusivamente de las partes en controversia. Sin embargo el mediador será quien dirija el proceso y tendrá la responsabilidad de velar por los derechos de cada una de las partes al igual que mantener el orden.



La mediación debe ser realizada por el personal de apoyo de la academia (directoras, trabajo social, consejería, coordinadora educación cristiana) quienes poseen las destrezas y herramientas necesarias para mediar en los conflictos. Un mediador debe tener presente que el conflicto es entre las partes. Que el proceso de mediación es: voluntario, confidencial, informal e imparcial. El mediador no adjudica culpas entre las partes.

El (la) maestro (a) al identificar situaciones de conflicto intervendrá, de entender que la situación es crítica entre las partes (amenazas, agresión verbal, física, cibernética, falta de autocontrol, hostilidad, aislamiento de una de las partes, tristeza mayor, etc) procederá a referir de inmediato.

### Objetivos de la Mediación Escolar de acuerdo al protocolo en la academia:

- Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad en la academia.
- Mejorar el ambiente dentro y fuera del salón por medio de la disminución de la tensión y hostilidad.

