

Construir acuerdos

La mediación como estrategia
pacífica de resolución de
conflictos en entornos escolares



PROYECTO MEDIACIÓN EN ENTORNOS ESCOLARES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL ALEXANDER VON HUMBOLDT

Construir acuerdos

La mediación como estrategia
pacífica de resolución de
conflictos en entornos escolares



PROYECTO MEDIACIÓN EN ENTORNOS ESCOLARES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL ALEXANDER VON HUMBOLDT

Sobre esta guía

A las universidades se les presentan variados retos respecto a sus funciones misionales: docencia, investigación y proyección social. Estos retos implican pensar la responsabilidad social de las instituciones de educación superior con sus actores internos, las comunidades y entornos que impacta. Ya que su papel más importante es la educación, enfocar sus acciones en ofrecer oportunidades formativas en competencias para la vida es una manera de responder a estos retos.

La Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt ha considerado de vital importancia apostar a la transformación de la educación hacia modelos pedagógicos que propicien una mayor participación del estudiante en su proceso de aprendizaje a través de metodologías activas y prácticas en las que desarrollen competencias resolviendo problemas con las cuales se han logrado resultados significativos en sus conocimientos y comportamientos. Una vez que las competencias ciudadanas se evidencian en la vida cotidiana, deben aprenderse en contextos reales, por medio del análisis de situaciones conflictivas que hacen parte de las dinámicas sociales de los estudiantes en sus entornos educativos y poniendo en juego diferentes posibilidades de solución pacífica.

En este sentido, la Facultad de ciencias sociales y jurídicas, publica esta cartilla dirigida a la comunidad educativa de las instituciones de básica y media del departamento del Quindío, como una estrategia de formación en torno a los mecanismos alternativos de solución de conflictos que apoyen el trabajo de los comités de convivencia escolar, con el fin fortalecer la implementación de la Ley 1620 de 2013 por medio de la cual se crea el “Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar” y con ello aportar a la convivencia pacífica, al ejercicio de la ciudadanía y a la construcción de sociedad más activa, reflexiva, crítica y participativa.

Diego Fernando López Guzmán
Decano de la Facultad de
Ciencias Sociales y Jurídicas



Construir acuerdos. La mediación como estrategia pacífica de resolución de conflictos en entornos escolares
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt.
Editorial Corporación universitaria empresarial Alexander Von Humboldt, 2025. 45 p.



Esta cartilla es un producto del proyecto de formación ciudadana dirigido a comunidades educativas de nivel básico y medio denominado "MEES" *Mediación en entornos escolares* llevado a cabo por la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt.

Los textos fueron redactados por Paula Andrea Ceballos Ruiz, con la revisión de la abogada y docente del programa de derecho Lina María restrepo Martínez y el abogado y decano de la Facultad de ciencias sociales y Jurídicas Diego Fernando López Guzmán.

Diseño gráfico: Paula Andrea Ceballos Ruiz.

e-ISBN:

La licencia *Creative Commons* de la cartilla **Construir acuerdos. La mediación como estrategia pacífica de resolución de conflictos en entornos escolares**, incluye tres condiciones: Atribución, No Comercial y Sin Obras Derivadas. Esto significa que:

- Se pueden reproducir los materiales siempre que se cite la fuente/autor (Atribución).
- Se puede utilizar, descargar, transmitir o imprimir el material de la página web de La CUE para cualquier actividad de investigación privada, o con fines educativos.
- No se pueden usar estos materiales con fines comerciales. (No comercial)
- No se puede alterar, transformar o crear obras derivadas de estos materiales. (No Derivados)

Tabla de contenido

<u>Vivir en sociedad</u>	<u>5</u>
<u>¿Qué son los conflictos?</u>	<u>6</u>
<u>Las dimensiones del conflicto</u>	<u>7</u>
<u>El conflicto en el entorno escolar</u>	<u>9</u>
<u>Pero... ¿Son los conflictos parte necesaria de nuestra vida?</u>	<u>11</u>
<u>¿Cómo gestionamos los conflictos en la Institución educativa?</u>	<u>12</u>
<u>Acciones de la Ruta de atención integral para la convivencia escolar</u>	<u>16</u>
<u>Primer componente: Acciones promoción</u>	<u>17</u>
<u>Segundo componente: Prevención</u>	<u>18</u>
<u>Detengámonos en el tercer componente: Atención</u>	<u>19</u>
<u>¿Cómo se debe actuar cuando se presenta el conflicto?</u>	<u>20</u>
<u>¿Qué son los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC)?</u>	<u>22</u>
<u>La mediación El mecanismo alternativo ideal en solución de conflictos en los entornos educativos</u>	<u>23</u>
<u>¿Cómo se implementa la mediación escolar?</u>	<u>24</u>
<u>Establecer las reglas de juego para que la mediación sea efectiva y respetuosa es una tarea de todos los participantes de la mediación</u>	<u>25</u>
<u>Implementación de la mediación</u>	<u>26</u>
<u>Roles y responsabilidades de los actores de la comunidad educativa en el proceso de mediación</u>	<u>29</u>
<u>Creación de centros de mediación escolar en las instituciones educativas</u>	<u>30</u>
<u>Elementos para conformar el centro de mediación escolar</u>	<u>31</u>
<u>¿Te gustaría ser un gestor de convivencia en tu institución?</u>	<u>32</u>

Tabla de contenido

<u>Marco normativo internacional de la mediación escolar</u>	<u>.....33</u>
<u>Marco normativo nacional de la mediación escolar</u>	<u>.....34</u>
<u>Bibliografía</u>	<u>.....35</u>
<u>Anexo 1: acciones de la Ruta de atención integral para la convivencia escolar</u>	<u>.....36</u>
<u>Anexo 2: Instrumentos para la mediación escolar</u>	<u>.....37</u>

Vivir en sociedad

La vida en sociedad implica compartir espacios, ideas y emociones con otras personas y con el entorno que nos rodea. Desde la infancia aprendemos, casi sin darnos cuenta, cómo relacionarnos: cómo hablar, cómo resolver desacuerdos, cómo cuidar lo que nos rodea y cómo convivir con quienes piensan distinto. Por eso, aprender a relacionarnos de manera pacífica es esencial; no solo nos ayuda a evitar conflictos, sino que nos permite construir ambientes donde todos se sientan seguros, escuchados y respetados.

Entender esto es el primer paso para fortalecer la convivencia y convertir los conflictos en oportunidades para crecer juntos.



¿Qué son los conflictos?

Escribe las palabras que describirían lo que es un conflicto para ti:



El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con percepciones distintas sobre algún asunto (ideologías, valores, estatus, poder, recursos, etcétera) entran en confrontación y actúan con el objetivo de poner su interés por encima de otros intereses o se encuentran insatisfechos con la conducta del otro.

La forma en que se manifiesta el conflicto puede ser verbal, con comportamientos que molestan a los otros y dañan la convivencia o incluso con acciones violentas.

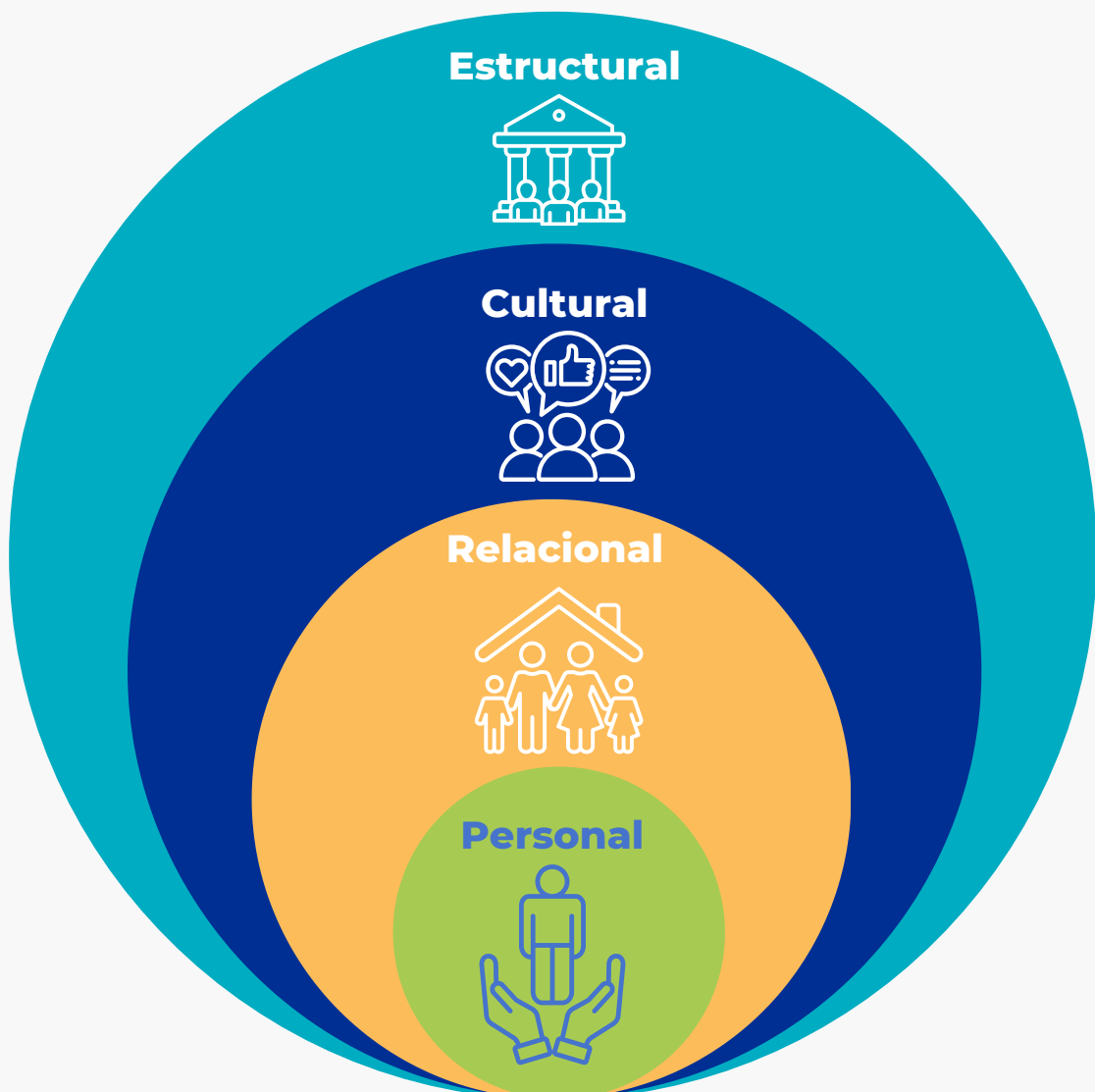
¿Cómo te sientes y cómo actúas cuando estás en situaciones de conflicto?

A large, hand-drawn style blue rectangular box intended for a student to write their response. In the bottom right corner of the box, there is a small illustration of a yellow pencil with a pink eraser and a sharpened lead tip.

Las dimensiones del conflicto

Los conflictos ocurren en diferentes dimensiones de las relaciones humanas, desde las relaciones más personales hasta las más generales: las percepciones y comportamientos individuales (personal), la forma en que interactuamos con otros en vínculos más cercanos (relacional), los valores compartidos (cultural) y los sistemas y estructuras en los que desarrollamos nuestras vidas (estructural) . (Lederach, 2003)

Esas dimensiones se pueden representar de la siguiente manera :



Las dimensiones del conflicto

Dimensión Estructural



Los conflictos sociales son los que se originan en causas políticas, económicas, ambientales, estructurales y afectan a un gran número de personas pertenecientes a un grupo social, incluso a nivel global.

Dimensión Cultural



En las comunidades se presentan conflictos causados por problemas conductas que afectan los derechos de los habitantes de una población.

Dimensión Relacional



Las familias y los entornos escolares son especialmente susceptibles a los conflictos debido al tiempo en que se comparten espacios comunes. Estos conflictos pueden escalar fácilmente a la violencia y afectar a todos los miembros.

Dimensión personal



En algunos momentos de la vida cada persona entra en conflicto con sus propias creencias, intereses o emociones. Pueden convertirse en problemas de salud mental.

¿Puedes dar ejemplos de conflictos en cada una de estas dimensiones?

El conflicto en el entorno escolar:

Según el decreto 1965 de 2013 del Ministerio de Educación Nacional, los conflictos son las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, las cuales deben ser identificadas y valoradas dentro del contexto propio del establecimiento educativo.



El conflicto escolar es complejo

Los conflictos escolares pueden ser ocasionados por problemáticas sociales estructurales, pueden ser consecuencia de conflictos familiares o de conflictos que ocurren en la comunidad que rodea a la institución. También pueden ser producto de conflictos personales propios de la experiencia individual de niños, niñas y adolescentes.

El conflicto en el entorno escolar:

¿Puedes identificar los conflictos más comunes en tu institución educativa y relacionar su origen con alguna de las dimensiones ?



CONFLICTO	DIMENSIÓN EN QUE SE ORIGINA	EXPLICACIÓN DEL ORIGEN DEL CONFLICTO
Los niños se comportan agresivos en el recreo	Estructural	Por la pobreza de las familias los niños van a clases sin desayunar
	cultural	
	Relacional	
	Personal	

¿Este ejercicio te ayuda a entender cómo influyen las diferentes dimensiones de las relaciones sociales en los conflictos escolares?

Pero...

¿Son los conflictos parte necesaria de nuestra vida?

El conflicto es parte natural de la vida en sociedad. Llegar a una definición positiva del conflicto es comprender que la resolución pacífica de los conflictos puede convertirse en una oportunidad de aprender a relacionarnos respetuosamente en lugar de hacer daño y vulnerar los derechos de los demás.

Escribe tres cosas que consideres positivas de los conflictos:



¿Recuerdas alguna situación en la que manejaste un conflicto pacíficamente y, en lugar de hacerte daño a ti o a otros, fue una oportunidad para dialogar y mejorar las relaciones que llevas con los demás?

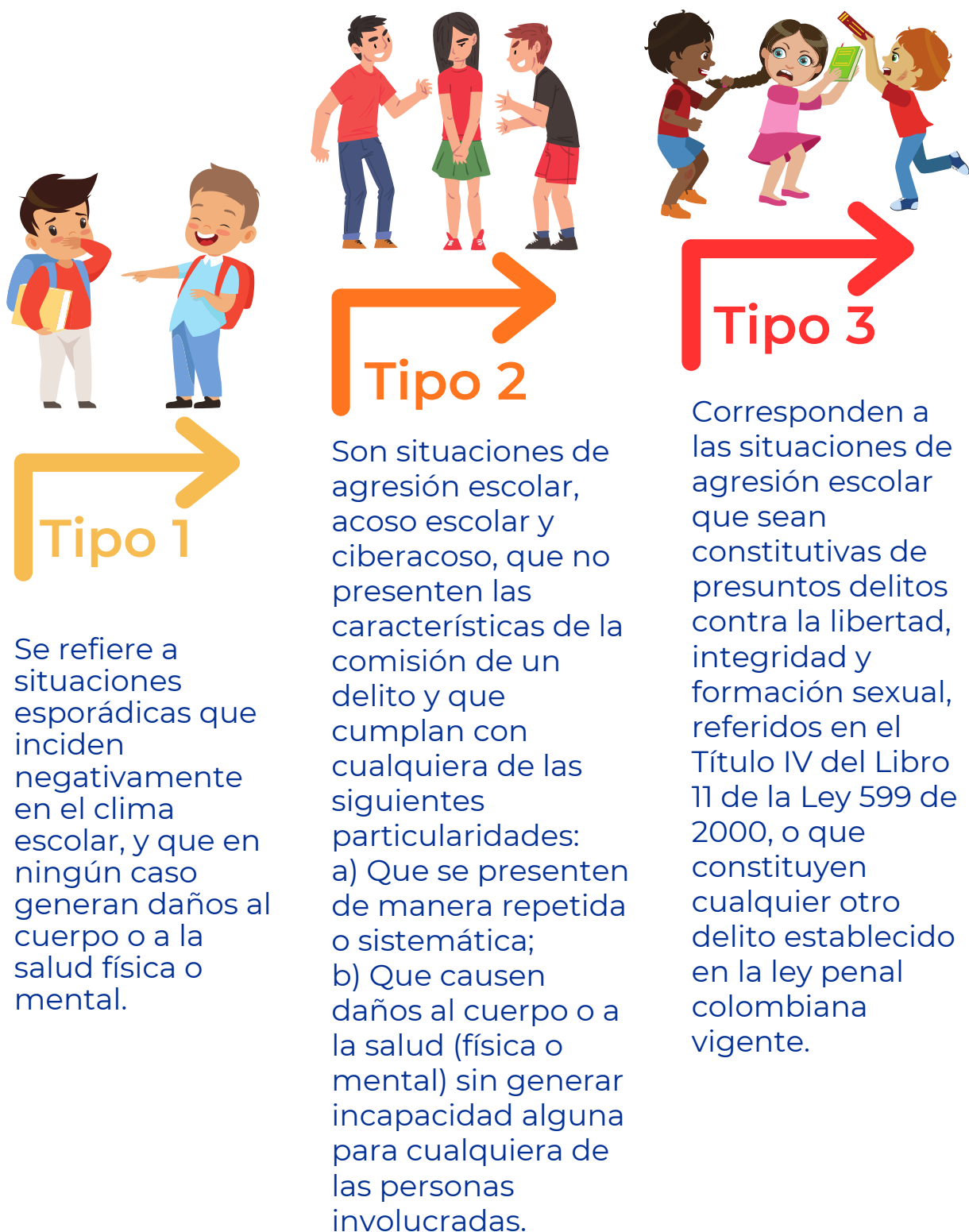


¿Cómo gestionamos los conflictos en la Institución educativa?

Ya sabemos que los conflictos hacen parte de nuestra vida y muchos conflictos son inevitables. La clave está en saber gestionarlos, es decir, en conocer las herramientas y los mecanismos para solucionarlos de maneras adecuadas para que ninguna persona sufra la vulneración de sus derechos, daño moral, psicológico o físico.



El artículo 40 del decreto 1965 de 2013, clasificó los conflictos escolares en los que pueden verse involucrados los estudiantes como situaciones:



Algunos ejemplos de las situaciones que se pueden presentar son:

TIPO 1

Insultos, discusiones verbales, agresión física sin daño ni lesión, daño de objetos ajenos que puedan ser reparados o repuestos. En cualquier caso la situación debe haberse presentado por primera vez.



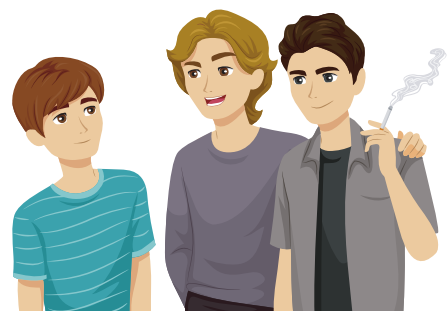
TIPO 2

Insultos repetitivos que se convierten en acoso, difundir rumores, ciberacoso, acoso sexual que no implique contacto físico (ej: enviar mensajes u observar en el baño) agresión física violenta que represente daño o lesión leve sin incapacidad.



TIPO 3

Venta de sustancias psicoactivas en la I.E, robo, acoso sexual físico, abuso sexual, lesiones físicas que causen incapacidad.



¿Has vivido alguna de estas situaciones en tu institución educativa?

¿Cómo se debe actuar en cada una de estas situaciones?

Tipo I

Deben ser atendidas y resueltas de manera inmediata por los docentes, coordinadores o los encargados del comité de convivencia. Es muy importante evitar que escalen a tipo 2 o 3



Tipo II

El Comité Escolar de Convivencia realizará el análisis y seguimiento del caso. Adoptando medidas para:

- Proteger a las personas involucradas. Informar de manera inmediata a las familias de las y los estudiantes involucrados.
- Generar espacios para que las personas involucradas puedan exponer lo acontecido.
- Determinar las acciones restaurativas para reparar los daños causados, el restablecimiento de derechos y la reconciliación.



Tipo III

Estas situaciones configuran delitos, deben ser atendidas de manera inmediata por las autoridades externas a las que corresponda: ICBF o Policía de Infancia y Adolescencia.



¿Cómo han sido manejados estos conflictos por la comunidad educativa en tu institución?

Acciones de la Ruta de atención integral para la convivencia escolar

El artículo 29 de la ley 1620 de 2013 propone la Ruta de Atención integral para la convivencia escolar, la cual define los procesos y los protocolos que deberán seguir las entidades e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

Desde el momento en el que se identifica la situación de conflicto, los actores responsables de la gestión de la convivencia en la Institución educativa deben poner en marcha la Ruta de Atención Integral. Teniendo en cuenta los cuatro componentes que propone la ruta: promoción, prevención, atención y seguimiento.

Componente	Objetivos	Actividades (ejemplos)
Promoción	Fortalecer la formación ciudadana.	• Proponer políticas institucionales; • Desarrollar iniciativas de formación.
Prevención	Identificar riesgos, diseñar y garantizar protocolos de atención.	• Capacitar a los miembros del comité de convivencia en gestión del conflicto.
Atención	Asistir adecuadamente a las personas en la situación de conflicto.	• Implementar y activar protocolos según la situación cuando sea necesario.
Seguimiento	Evaluar a través del sistema de información de convivencia.	• Registrar y hacer seguimiento de las situaciones de conflicto.

Adaptado de: Guía n°49: Guía pedagógica para la convivencia escolar.
Anexo 1: para ver la tabla completa.

Primer componente:

Acciones promoción

Consiste en generar políticas institucionales y proyectos para la formación ciudadana, especialmente dirigida a los Derechos Humanos y los derechos sexuales y reproductivos.



Es importante que estas estrategias tengan como fin que toda la comunidad educativa conozca las normas y la importancia de cumplirlas, adquieran herramientas para fomentar la buena convivencia y estén motivados para favorecer un clima escolar positivo.

El diseño y ejecución de las actividades debe ser participativo e incluyente.

¿Qué actividades de promoción te gustaría que se realizaran en tu institución?



Segundo componente: Prevención

Estas son 5 acciones se pueden realizar en las I.E para prevenir los conflictos escolares

- 1 Identificar los riesgos de ocurrencia de las situaciones más comunes que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos.
- 2 Fortalecer las acciones que contribuyan a la mitigación de las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos.
- 3 Diseñar protocolos para la atención oportuna e integral de las situaciones más comunes que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos.
- 4 Formar estudiantes, profesores, y personal administrativo, en la prevención y gestión del conflicto a través de la mediación escolar
- 5 Crear un directorio actualizado de entidades que prestan apoyo y atención a los conflictos.



Detengámonos en el tercer componente: Atención

Imaginemos una situación en la que un estudiante de grado 11° ingresa al aula de un grupo de un grado inferior, aprovechando que el docente ha salido y dejado al grupo sin supervisión por un momento, para amenazar a otro estudiante con golpearlo a la salida por haber molestado a su hermano menor.



¿Cómo crees que debería actuarse en esa situación?
¿Quiénes deberían intervenir?

.....

.....

.....

.....

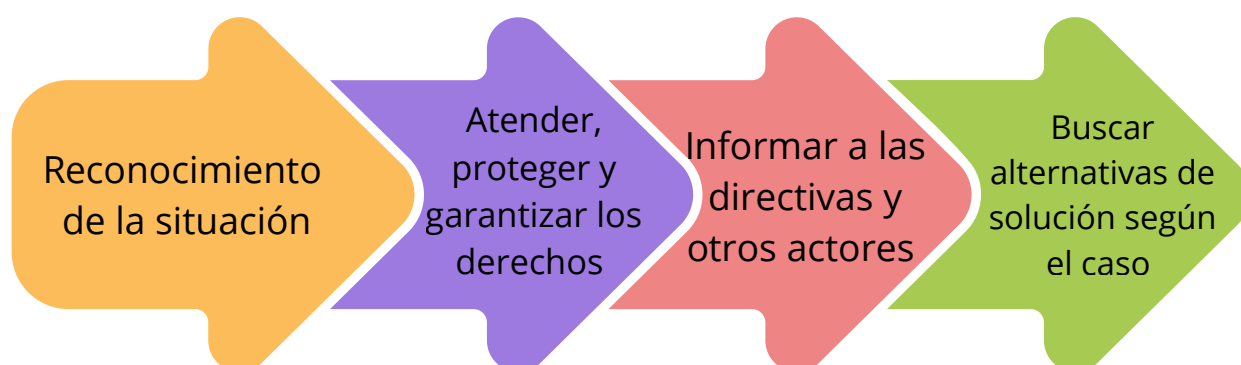
.....

.....



¿Cómo se debe actuar cuando se presenta el conflicto?

En cumplimiento de la ley 1620 las instituciones educativas deben organizar los protocolos y procedimientos que definan las actuaciones cuando se presenten cada uno de los tres tipos de situaciones, siempre desde una atención pedagógica y garantista de los derechos de todos los involucrados.



Las acciones consignadas en los protocolos tienen dos niveles:

a) Inmediato, ante una situación que deba resolverse en el instante

b) Mediato, la intención pedagógica que fortalezca los componentes de promoción y prevención de la convivencia en el EE y que logra mitigar situaciones recurrentes. (MEN, Guía N°49)

IMPORTANTE:

Para gestionar adecuadamente los conflictos hay que tener en cuenta su gravedad o complejidad y activar el según el caso:



Comité de convivencia escolar



Los conflictos que se presentan al interior del aula y que constituyen situaciones tipo 1 pueden solucionarse a través de las estrategias que se han propuesto desde el comité de convivencia escolar.

Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)

Los conflictos que se presentan al interior del aula, y que involucran confrontación entre dos o más actores y que NO constituyen faltas tipo 2 o tipo 3 pueden solucionarse a través de los MASC.



Apoyo y asistencia de entidades

Los conflictos que constituyan faltas tipo 2 o tipo 3 y que pongan en peligro la integridad de los estudiantes o que se tipifiquen como un delito, deben ser atendidos por las entidades pertinentes: Policía de Infancia y Adolescencia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, o Personería Municipal según corresponda.



¿Cuál estrategia crees que se debe activar en el ejemplo de la página anterior?

¿Qué son los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC)?

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos son herramientas que ofrecen a las personas diversas oportunidades para solucionar sus conflictos por sí mismas o con la ayuda de un tercero sin la necesidad de acudir a los despachos judiciales. Algunos de ellos son: conciliación, negociación, arbitraje, amigable composición y mediación. (Ministerio de Justicia).



En el caso de las instituciones educativas el comité de convivencia escolar debe plantear las **medidas pedagógicas** y las acciones que contribuyan a la reconciliación, la reparación de los daños causados y el restablecimiento de un clima de relaciones constructivas en el establecimiento educativo.

Una **atención pedagógica** genuina reconoce el valor de la actuación de todas las personas, identifica plenamente las características de las situaciones que afectan la convivencia, y genera acciones que permitan a las personas afectadas informar y denunciar; protegiendo su integridad y confidencialidad. (MEN, Guía N°49)

La mediación

El mecanismo alternativo ideal en solución de conflictos en los entornos educativos

La mediación es una estrategia fundamentada en el diálogo, en la que se ofrece a las personas en conflicto llegar a un acuerdo de una forma voluntaria y pacífica, mediados por una tercera parte neutral.



¿Cómo se implementa la mediación escolar?

Para iniciar es necesario garantizar unas condiciones previas que garanticen el cumplimiento de los principios:

- Asegurar la participación voluntaria de las partes en conflicto y de un mediador neutral.
- Ubicar un lugar seguro y que ofrezca privacidad y garantizar la confidencialidad.
- Aceptar de manera autónoma y comprometida la intención de llegar a acuerdos.
- Establecer las reglas de juego, que permitan la expresión libre teniendo en cuenta las necesidades de cada una de las partes.
- Asumir con responsabilidad los compromisos adquiridos.



¿Cuál de estas condiciones te parece más importante?
¿Crees que falta alguna?

A large, empty rectangular box with a thick blue outline, intended for writing answers. In the top right corner of the box, there is a small yellow pencil icon with a pink eraser and a blue band.

Establecer las reglas de juego para que la mediación sea efectiva y respetuosa es una tarea de todos los participantes de la mediación

Algunas reglas pueden ser:

- EL MEDIADOR DEBE MODERAR LA SESION Y DAR ORDEN A CADA PASO HACIENDO RESPETAR LOS TIEMPOS DE CADA INTERVENCION.
- TODOS LOS PARTICIPANTES DEBEN HABLAR CON HONESTIDAD.
- TRATARSE SIEMPRE CON RESPETO.
- NO USAR PALABRAS OFENSIVAS, LEVANTAR LA VOZ O AGREDIR FISICAMENTE.
- PERMANECER EN EL LUGAR DURANTE TODO EL PROCESO.
- NO INTERRUMPIR AL OTRO CUANDO HABLA.
- EXPRESAR EMPATÍA: MIRAR A LOS OJOS, ESCUCHAR ATENTAMENTE AL OTRO.
- NO USAR CELULAR DURANTE EL PROCESO.
- TODOS DEBEN COMPROMETERSE CON GARANTIZAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LO HABLADO.

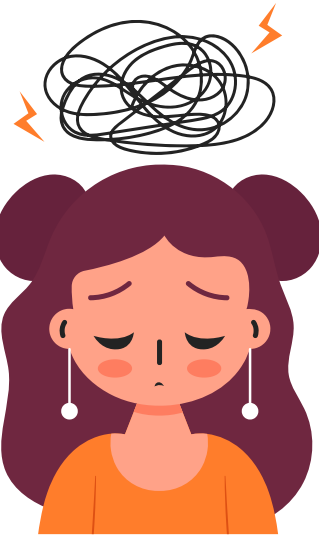
Implementación de la mediación

Toda la sesión es coordinada y moderada por el mediador, quien debe tener la habilidad de escuchar con empatía las versiones de cada participante y promover los acuerdos a través de los cuales se proponen las soluciones para cada situación en particular.

1

Narrar la situación:

Cada parte cuenta su versión de la situación que generó el conflicto y los detalles necesarios para resolverlo procurando hablar desde sus actitudes.



¿Qué crees que puede pasar en este momento?

2

Identificar el problema:

Es importante que no se culpabilice o se juzgue a las personas. En su lugar, se debe encontrar la razón real del conflicto en las acciones que causaron los daños.



Para que las partes hablen con honestidad y confianza sobre lo que piensan y sienten es necesario garantizar la contención de las emociones.

Proponer soluciones

Cada parte plantea una posible solución al conflicto, teniendo en cuenta que sea viable e incluya la reparación del daño.



¿Cómo crees que se puede lograr que esta fase ocurra con la mejor actitud y beneficio para todos?

3

Llegar a acuerdos:

Los acuerdos deben incluir acciones restaurativas: pedir perdón, reparar y perdonar.

Justas para quien recibió el daño y posibles de realizar para quien cometió el agravio

4

Las partes deben comprometerse a cumplir con lo acordado y a evitar la repetición de la situación conflictiva.



¿Qué acciones restaurativas se te ocurren de las que todos los participantes puedan tener un aprendizaje ?



Seguimiento

Los mediadores realizan cuidadosamente el seguimiento a los compromisos asumidos por las partes, identificando si se cumplieron a cabalidad y si las partes involucradas se encuentran satisfechas.



Para prevenir que este conflicto escale o se repita en el futuro es necesario:



Hacer un adecuado seguimiento de los acuerdos

Esto se puede lograr si se establecen claramente fechas y actividades concretas para realizar las acciones restaurativas y se encarga a un delegado del comité de convivencia de verificar su cumplimiento.



Implementar un programa de prevención de conflictos

El comité de convivencia de la institución puede proponer actividades pedagógicas, lúdicas y recreativas en las que se fomente la sana convivencia y la cultura de la paz en la institución.

Roles y responsabilidades de los actores de la comunidad educativa en el proceso de mediación:

- Estudiantes: participar como mediadores con el fin de gestionar la resolución de conflictos de manera pacífica y participar en la mediación cuando están involucrados en un conflicto articulada con el manual de Convivencia en la institución educativa.
- Docentes: orientar y apoyar proactivamente el proceso de la mediación escolar en la comunidad educativa.
- Padres de familia: respaldar los acuerdos alcanzados entre los estudiantes involucrados.
- Comité de Convivencia Escolar: coordinar y hacer seguimiento al proceso de mediación y el cumplimiento de los compromisos asumidos por los estudiantes para fortalecer la Convivencia escolar.
- Directivos: capacitar anualmente a docentes y estudiantes en mediación con el fin de garantizar la continuidad del proceso. Integrar la mediación en el PEI y los Manuales de convivencia.



Creación de centros de mediación escolar en las instituciones educativas

La mediación es uno de los mecanismos más efectivos para la prevención, gestión y solución de conflictos. No obstante, su eficacia depende de factores que trascienden la simple designación de un tercero neutral. En palabras de la ONU:

“Las iniciativas de mediación improvisadas y poco coordinadas, aunque se pongan en marcha con la mejor de las intenciones, no contribuyen al objetivo de lograr una paz duradera” (2012, p. 4).



El diálogo restaurativo se materializa a través del Centro de Mediación Escolar (CME) como un espacio institucional diseñado para garantizar la efectividad y la permanencia de las estrategias de gestión del conflicto y facilitar la convivencia escolar al prevenir la violencia por medio de la cultura de paz y el respeto.

Elementos para conformar el centro de mediación escolar



Espacio físico: debe ser un espacio accesible y seguro; contar con la privacidad necesaria para la confidencialidad de las sesiones y disponer de los materiales básicos y los instrumentos para el registro de los casos y su seguimiento.

Comité de convivencia y mediadores: actúan como facilitadores mediante el diálogo, y se encargan de conducir la conversación entre las partes involucradas.

Equipo de apoyo institucional: El cuerpo de docentes, psicoorientadores, coordinadores y demás autoridades académicas deben estar comprometidos con los procesos que adelantan los mediadores escolares, brindándoles el apoyo idóneo



¿Te gustaría ser un gestor de convivencia en tu institución?

Con el apoyo del comité de convivencia sigue estos pasos:

1

Identifica alguna una situación de conflicto escolar que se esté presentando en tu institución.

2

Analiza las dimensiones en las que se origina el (cultural, relacional, personal).

3

Ubica la situación en uno de los tipos establecidos por el Decreto 1965 de 2013.

4

Consulta si ya se ha realizado alguna intervención

5

De no ser así, motiva a las partes a participar en un proceso de mediación.

6

Si tienes las habilidades de mediador ofrecete a hacerlo



Marco normativo internacional de la mediación escolar

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), en su artículo 26, establece que la educación debe orientarse hacia la promoción de la comprensión, la tolerancia y la amistad. La Convención sobre los Derechos del Niño (1989), artículo 29, señala que la enseñanza debe fomentar el respeto mutuo, la cooperación y la paz. La Agenda 2030, mediante el Objetivo 16, propone consolidar sociedades inclusivas y pacíficas. Organización de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos.

<https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

Carta de la ONU en su artículo 33 invita a las partes que se encuentran inmersas en un conflicto, para que busquen soluciones a través del diálogo y la negociación, por lo tanto, representa la base jurídica en materia internacional para que las controversias se resuelvan pacíficamente. Organización de las Naciones Unidas. (1945). Carta de las Naciones Unidas. San Francisco.

<https://www.un.org/es/about-us/un-charter>

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) en su artículo 13 determina que las escuelas deben incorporar programas de mediación como garantía del derecho a la educación basada en la paz y el respeto. Organización de las Naciones Unidas. (1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights>

Convención Americana sobre Derechos Humanos —Pacto de San José de Costa Rica — (1969) consagra en su artículo 26, el derecho a la educación a través del cual se deben promover los valores del respeto, la solidaridad, la tolerancia, los cuales considera fundamentales en los proceso de mediación escolar.

https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convenci%C3%B3n_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf

Programa Interamericano de Educación en Valores y Prácticas Democráticas (OEA y UNESCO, 2005). Contempla la resolución pacífica de conflictos en los currículos escolares de América Latina por considerar que la mediación escolar es un mecanismo pedagógico que contribuye en el fortalecimiento de la democracia y la convivencia.

https://www.oas.org/es/cidh/mandato/educacion_valores.asp

Convención sobre los Derechos del Niño (1989) prevé en los artículos 12, 28 y 29 la educación basada en el respeto por los derechos humanos y la convivencia pacífica, visibilizando la mediación escolar como una garantía que promueve el diálogo y la participación.

Organización de las Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño.

<https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino>

Marco normativo nacional de la mediación escolar

La Constitución de 1991 dispone en su artículo 22 reconoce la paz como un derecho y un deber de cumplimiento obligatorio, lo que se sustenta en la resolución pacífica de conflictos

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-22>

La Constitución de 1991 en su artículo 41 la enseñanza obligatoria de la Constitución, y en el artículo 67 concibe la educación como derecho fundamental.

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-41>

La Ley 1098 de 2006 protege a niños, niñas y adolescentes en entornos seguros y libres de violencia.

<https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/codigoinfancialey1098.pdf>

La Ley 115 de 1994 promueve la convivencia democrática y la solución pacífica de conflictos.

https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

La Ley 1620 de 2013 el Sistema Nacional de Convivencia Escolar.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685356>

Decreto 1965 de 2013 Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar".

https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-328630_archivo_pdf_Decreto_1965.pdf

La Ley 1732 de 2014 y el Decreto 1038 de 2015 instauran la Cátedra de la Paz.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=59313>

Ley 2414 de 2024. Por la cual se fortalece la educación en habilidades sociales y emocionales, en la educación básica y media, y se dictan otras disposiciones.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?dt=S&i=159237>

El Plan de Desarrollo Departamental 2024–2027 incluye el fortalecimiento de la convivencia escolar como objetivo estratégico.

https://quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/Plan_de_Developmento_2024-2027/Preliminar_2024_2027/Diagn%C3%B3stico/SECTOR_EDUCACI%C3%93N.pdf

Bibliografía

Lederach, J. P. (2003). *Conflict transformation*. En G. Burgess & H. Burgess (Eds.), *Beyond Intractability*. Conflict Information Consortium, University of Colorado Boulder.

<https://www.beyondintractability.org/essay/transformation>

Lederach, J. P. (2025). *Transformación de conflictos* [Recopilación de textos sobre la transformación de conflictos]. Sitio web de John Paul Lederach.

<https://www.johnpaullederach.com/category/tema/transformacion-de-conflictos/?lang=es>

Ministerio de Educación Nacional. (s. f.). *Ruta de atención integral para la convivencia escolar* [PDF]. [Ministerio de Educación Nacional. Ruta de atención Integral para la convivencia escolar:](https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-322486_archivo_pdf_ruta.pdf)

https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-322486_archivo_pdf_ruta.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2020) *Guía n.º 49: Guías pedagógicas para la convivencia escolar*.

<https://contenidos.mineduacion.gov.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf>

Ministerio de Justicia. (s. f.). *Caja de herramientas: Métodos de resolución de conflictos para construir acuerdos*.

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/caja-herramientas-mrc/Documents/inicio.html>

Anexo 1:

acciones de la Ruta de atención integral para la convivencia escolar

Componente.	Actividades generales.	Acciones planteadas en el Decreto 1965 de 2013.
Promoción.	Formulación de políticas institucionales.	Proponer políticas institucionales que favorezcan el bienestar de cada persona y colectivo y que puedan ser desarrolladas en el marco del PEI.
		Ajustar el manual de convivencia.
	Desarrollo de iniciativas y proyectos.	Fortalecer la implementación y evaluación de proyectos pedagógicos de educación para la sexualidad y construcción de ciudadanía desde preescolar, que correspondan a las particularidades socioculturales del contexto en el que se encuentra el EE.
Prevención.	Comunicación y manejo de la información.	Articular el diseño, implementación y evaluación de proyectos para el desarrollo de competencias ciudadanas orientadas a fortalecer un clima escolar y de aula positivos que aborden como mínimo temáticas relacionadas con la clarificación de normas; la definición de estrategias para la toma de decisiones; la concertación y negociación de intereses y objetivos, y el ejercicio de habilidades comunicativas, emocionales y cognitivas a favor de la convivencia escolar, entre otras.
		Generar mecanismos y herramientas para que el desarrollo de competencias ciudadanas y la formación para el ejercicio de los DDHH y DHSR se lleve a cabo de manera transversal en todas las áreas obligatorias y fundamentales del conocimiento y de la formación establecidas en el PEI.
	Identificación de factores de riesgo y protección.	Desarrollar iniciativas de formación de la comunidad educativa en temáticas tales como DDHH, DHSR, sexualidad, competencias ciudadanas, desarrollo infantil y adolescente, convivencia, y mediación y conciliación.
Atención.	Construcción de estrategias pedagógicas.	Identificar los riesgos de ocurrencia de las situaciones más comunes que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR. Lo anterior, a partir de las particularidades del clima escolar y del análisis de las características familiares, sociales, políticas, económicas y culturales externas que inciden en las relaciones interpersonales de la comunidad educativa.
		Diseñar protocolos para la atención oportuna e integral de las situaciones más comunes que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR.
	Reconocimiento de situaciones.	Fortalecer las acciones que contribuyan a la mitigación de las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR, identificadas como riesgos.
Seguimiento.	Identificación de situaciones.	Asistir a las personas que conforman la comunidad educativa frente a situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR.
	Activación de protocolos.	Implementar y aplicar los protocolos internos de los EE y activar, cuando sea necesario, los protocolos de atención que para el efecto se tengan implementados por parte de las demás entidades que integran el Sistema Nacional de Convivencia Escolar.
	Verificación.	
	Monitoreo.	Hacer seguimiento y evaluar las acciones para la promoción, prevención y atención de la Ruta de Atención Integral.
	Registro y seguimiento de las situaciones de tipo II y III.	Registrar y hacer seguimiento a las situaciones de tipo II y III por medio del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.

Tabla 1. Componentes, actividades y acciones de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar.

Fuente: Guía n°49: Guía pedagógica para la convivencia escolar

Anexo 2:

Instrumentos para la mediación escolar

En las siguientes páginas vas a encontrar formatos para llevar el registro adecuado de la mediación. Puedes imprimirlos tal y como están o modificarlos, teniendo en cuenta que sigan los criterios de la mediación.

1. FORMATO DE SESIÓN INFORMATIVA (hoja 1)

INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Fecha: _____

Nos llamamos _____ y ,
somos los/as mediadores escolares. Ustedes han decidido voluntariamente
acudir a la mediación para solucionar el conflicto presentado.

Sus nombres son _____,
_____, para lograr una
sesión de dialogo y mediación efectiva, vamos a establecer una serie de
reglas de comportamientos para esta sesión, las cuales debemos respetar.

Las normas son las siguientes:

- Los mediadores moderaremos la sesión, esto significa que daremos el uso de la palabra y los tiempos equitativos de intervención a cada participante.
- Cada participante debe permanecer en el lugar durante el proceso, si decide retirarse debe hacerlo con respeto.
- Cada participante debe prestar atención al otro mientras está hablando, para ello se pide mirar a los ojos y abstenerse de usar el celular, o conversar con otra persona presente.
- No se debe interrumpir a la persona que se encuentra haciendo uso de su turno para hablar, se debe esperar el turno para intervenir.
- No está permitido: Alzar la voz, usar palabras o tonos ofensivos, o asumir actitudes agresivas.
- Cada participante debe hablar con honestidad sobre lo ocurrido y enfocarse en sus acciones más que en calificar o juzgar las acciones de los demás.
- Lo que se hable en esta sesión es totalmente confidencial y no debe comentarse con otras personas al salir de este espacio

¿Han entendido las normas? ¿Están de acuerdo con ellas? ¿quieren agregar alguna más?

Si alguna de estas normas no se cumple, se llamará la atención y en caso de reiterar el comportamiento contrario a la regla se dará por finalizado el proceso.

1. FORMATO DE SESIÓN INFORMATIVA (hoja 2)

INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Este proceso constará de los siguientes momentos:

1. Sesión informativa, narración de la situación según como fue vivida por cada una de las partes.
2. Análisis de la situación para identificar el problema: es importante que no se culpabilice o se juzgue a las personas. En su lugar, se trata encontrar la razón real del conflicto en las acciones que causaron los daños.
3. Proponer soluciones: Cada parte plantea una posible solución al conflicto, y se decide entre todos la solución que sea viable e incluya la reparación del daño.
4. Se redactan los acuerdos que deben incluir acciones restaurativas: pedir perdón, reparar y perdonar y que sean justas para quien recibió el daño y posibles de realizar para quien cometió el agravio. Las partes se comprometen a cumplir con lo acordado y a evitar la repetición de la situación conflictiva. Se firma por las partes.
5. Seguimiento al cumplimiento de los compromisos: Los mediadores realizan cuidadosamente el seguimiento a los compromisos asumidos por las partes, identificando si se cumplieron a cabalidad y si las partes involucradas se encuentran satisfechas. Se cierra el proceso de mediación.

Las partes manifiestan entender el contenido de la presente sesión informativa y proceden a la firma como aceptación de la misma.

Estudiantes,

Mediadores Escolares,

2. **FORMATO DE INFORME SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA A PARTIR DE LA NARRACIÓN DEL CONFLICTO INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

Fecha: _____

NOMBRES DE LOS MEDIADORES ESCOLARES:

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES PARTICIPANTES DE LA MEDIACIÓN:

¿Dónde y cuándo ocurrió el conflicto?

¿Cuál es la situación que originó el conflicto?

¿Cómo intervinieron otros actores de la comunidad educativa en el conflicto?

¿Cuál es la razón real del conflicto en las acciones que causaron los daños?

3. FORMATO DE ACUERDOS DE SOLUCIÓN Y PREVENCIÓN DEL CONFLICTO INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Fecha: _____

NOMBRES DE LOS MEDIADORES ESCOLARES:

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES PARTICIPANTES DE LA MEDIACIÓN:

Se da lugar a presentar propuestas de soluciones: Cada parte plantea una posible solución al conflicto, y se decide entre todos la solución que sea viabile e incluya la reparación del daño.

Descripción de la solución elegida que cumpla con: acciones restaurativas: pedir perdón, reparar y perdonar y que sean justas para quien recibió el daño y posibles de realizar para quien cometió el agravio.

Las partes se comprometen a cumplir con lo acordado y a evitar la repetición de la situación conflictiva y proceden a la firma como aceptación de la misma.

Estudiantes,

Mediadores Escolares,

4. ACTA DE MEDIACIÓN (hoja 1)

INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Fecha: _____

NOMBRES DE LOS MEDIADORES ESCOLARES:

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES PARTICIPANTES DE LA MEDIACIÓN:

1. Descripción del conflicto:

2. ¿Qué tipo de relación tienen las partes?

3. ¿Hay otras personas involucradas en el conflicto que no hagan parte de la mediación?

4. ¿Cómo describen las partes sus emociones sobre la situación?

4. ACTA DE MEDIACIÓN (hoja 2)

INSTITUCIÓN EDUCATIVA

5. ¿Cómo percibe cada parte que esta situación afecta a la otra persona?

6. ¿Qué les permite a cada parte reconocer sobre sus acciones y las de la otra persona el diálogo en la mesa de mediación?

7. ¿Cada parte entiende su responsabilidad en el conflicto y asume los compromisos para solucionar y evitar que ocurra nuevamente el conflicto?

7.1 El estudiante: _____ se compromete voluntariamente a:

7.1 El estudiante: _____ se compromete voluntariamente a:

4. ACTA DE MEDIACIÓN (hoja 3)

INSTITUCIÓN EDUCATIVA

8. ¿Cómo se llevarán a cabo estos compromisos?

9. ¿Qué acciones, recursos o apoyos requieren de la I.E para llevar a cabo los compromisos?

Por lo anterior, los estudiantes partes están de acuerdo en los siguientes aspectos:

Primero: que se realice un nuevo encuentro para verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos, para ello, acuerdan como nueva fecha, el día _____ del mes de _____ del año: _____

Segundo: que los estudiantes acudan con la o el orientador de la Institución educativa para recibir acompañamiento para el manejo de las emociones y el fortalecimiento de comportamientos orientados a la sana convivencia.

Las partes se comprometen a cumplir con lo acordado y a evitar la repetición de la situación conflictiva y proceden a la firma como aceptación de la misma.

Estudiantes,

Mediadores Escolares,

5. **FORMATO DE SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS DE LA MEDIACIÓN INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

Fecha: _____

NOMBRES DE LOS MEDIADORES ESCOLARES:

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES PARTICIPANTES DE LA MEDIACIÓN:

El pasado (día) ____ (mes) ____ (año), los estudiantes acordaron someter el conflicto al proceso de mediación. En esta oportunidad, se verificará si se cumplieron los compromisos adquiridos y si los estudiantes están de acuerdo en dar por finalizado el proceso de mediación escolar con la participación y acompañamiento de los mediadores escolares. Para ello, se realizan las siguientes preguntas:

1. ¿Los compromisos asumidos fueron cumplidos?

2. ¿Qué tipo de relación tienen ahora las partes?

3. ¿Sienten las partes que el proceso de mediación y el cumplimiento de los acuerdos resuelve el conflicto?

¿Las partes están de acuerdo en dar por terminado el proceso de mediación? SI: ____ NO: ____

Estudiantes,

Mediadores Escolares,

Construir acuerdos

La mediación como estrategia
pacífica de resolución de
conflictos en entornos escolares

PROYECTO MEDIACIÓN EN ENTORNOS ESCOLARES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL ALEXANDER VON HUMBOLDT



Filial de:



**CÁMARA
DE COMERCIO
DE ARMENIA
Y DEL QUINDÍO**