

# Taller: “Mediación y resolución de conflictos en la comunidad escolar”

## Taller de “Mediación y resolución de conflictos en la comunidad escolar”

**Objetivo:** Conocer, comprender y aplicar estrategias básicas de mediación para la atención y resolución pacífica de conflictos en la comunidad escolar, particularmente aquellos derivados de la interacción con madres /padres de familia y tutores.

**Problematicación y contextualización:** El conflicto como un fenómeno que ha preocupado a los seres humanos en los diferentes momentos históricos. Para algunos, un mal inherente a las estructuras sociales, para otros, una oportunidad que permite cambiar y progresar. Lo cierto es que todos parecen estar de acuerdo en que la perpetuación de un conflicto resulta costosa. Últimamente, en las ciencias sociales (Sociología) surge una disciplina cuyo propósito es favorecer la prevención, la gestión y la resolución pacífica de conflictos. Las diferentes disciplinas y profesiones (abogados, docentes, psicólogos, sociólogos) han intentado encontrar métodos para superar las posiciones irreconciliables, fomentar el diálogo, búsqueda de acuerdos y nuevas posibilidades de cooperación. Aproximémonos a la comprensión del fenómeno que nos ocupa.

### REFERENCIAS

Boqué Torremorell, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Gedisa

Montiel T. Fernando (2015). *El Método Transcend: Mediación y transformación de conflictos* en Montiel T., Fernando y García-G., Dora Elvira. *Manual de construcción de paz: Una aproximación interdisciplinaria*. ITESM-TUP. México, 2015. pp. 267-282

LEY GENERAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (Nueva Ley DOF 26-01-2024). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGMASC.pdf>

LEY ESTATAL D EDUCACION – CHIHUAHUA.

<https://www.congresochoihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/1259.pdf>

# CUADERNILLO DE TRABAJO

## 1. ANTECEDENTES

### Introducción: MASC

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Reforma al Sistema de Justicia Penal</b> SETEC: Sec. Téc. para la Impl. del Sist. De J. Penal</li></ul>	<b>2008</b> 2008-16
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes</b></li></ul>	<b>2016</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal</b></li></ul>	<b>2021</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ley General de Medios Alternos de Solución de Conflictos</b> Leyes y reglamentos estatales</li></ul>	<b>2024</b>

## 2. MODELOS DE MEDIACIÓN DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS

### Modelos de mediación

#### Aproximaciones a la mediación (I)

<b>Por circuitos de acción</b>	<b>Por escuelas de pensamiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mediación institucional</li><li>• Mediación social</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Método Harvard</li><li>• Método Transcend</li></ul>

Observaciones:

### 3. ESCUELAS Y TEORIAS DE DIÁLOGO

#### Escuelas de Mediación

	Harvard	Transcend
1. Autor	R. Fisher & W. Ury	J. Galtung
2. Obra	<i>Getting to yes</i>	Trascender y Transformar
3. Aprox.	Transaccional (Ganar-ganar)	Humanística ( <i>Ahimsa</i> )
4. Enfoque	Intereses de las partes	Necesidades básicas
5. Objetivo	Acuerdo	Protección de las personas
6. Consenso	Necesario	No Necesario
7. Abordaje	Directo	Indirecto
8. Mediador	Neutral: No puede proponer	Activo: Puede y debe proponer
9. Industria	Sí	No
10. Exigencia	Demandante en las partes	Demandante en el proceso

### 4. FASES DEL DIÁLOGO EN LA MEDIACIÓN

#### Recursos y procesos de diálogo en mediación

Apertura	Desarrollo	Cierre
1. Definición de reglas	6. Reformulación asertiva	11. Reseña de acuerdos
2. Posición "neutral"	7. Analogías clarificantes	12. Confirmación de acuerdos
3. Construcción de agenda	8. Escenarios de solución	13. Cambios y detalles
4. Escucha activa	9. Lluvia de ideas	14. Confirmación final
5. Parafraseo	10. Síntesis / Resumen	15. Pasos a seguir

Observaciones:

## 5. CUADRO COMPARATIVO DE MODELOS DE MEDIACIÓN

Aspecto	Solución de Problemas (Harvard – Fisher & Ury)	Transformativo	Comunicacional / Circular – Narrativo
<i>Enfoque central</i>	Resolver el problema mediante acuerdos mutuamente beneficiosos.	Transformar la interacción y empoderar a las personas.	Comprender y reorganizar los relatos que sostienen el conflicto.
<i>Meta principal</i>	Lograr un acuerdo justo, eficiente y estable (“ganar-ganar”)	Mejorar la calidad de la interacción: empoderamiento y reconocimiento.	Co - construir nuevos significados y narrativas que reduzcan la tensión.
<i>Principio rector</i>	Separar a las personas del problema; centrarse en intereses, no posiciones.	Las personas pueden transformar su forma de relacionarse.	El conflicto es un sistema comunicacional circular, no lineal.
<i>Rol del mediador</i>	Facilitador técnico que guía hacia acuerdos prácticos.	Presencia empática, no directiva; favorece autorregulación.	Interviene en el lenguaje; reformula relatos y patrones.
<i>Herramientas clave</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha activa</li> <li>- Identificación de intereses</li> <li>- Generación de opciones</li> <li>- Criterios objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntas de empoderamiento</li> <li>- Validación</li> <li>- Reconocimiento del otro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntas circulares</li> <li>- Reformulación narrativa</li> <li>- Externalización del problema</li> </ul>
<i>Visión del conflicto</i>	Problema a resolver con eficacia.	Oportunidad para crecimiento relacional.	Trama de comunicaciones y significados.
<i>Éxito del proceso</i>	Acuerdos viables y satisfactorios.	Transformación del diálogo y la relación.	Cambios en narrativas y dinámicas.
<i>Tipo de intervención</i>	Directiva y estructurada.	No directiva, centrada en procesos internos.	Semi - directiva, centrada en significados.
<i>Aplicaciones típicas</i>	Negociaciones, laborales, legales, escolares.	Conflictos familiares, comunitarios, escolares.	Conflictos con historias largas o institucionales.

**Observaciones:**

## 6. CUADRO COMPARATIVO: MÉTODO HARVARD VS MÉTODO TRANSCEND

Criterio	Método <b>Harvard</b>	Método <b>Transcend</b> (J. Galtung)
<i>Escuela de pensamiento</i>	Resolución de conflictos mediante negociación colaborativa.	Transformación profunda del conflicto desde la paz positiva.
<i>Enfoque central</i>	Resolver el problema con acuerdos mutuamente beneficiosos.	Transformar la relación y abordar necesidades profundas.
<i>Visión del conflicto</i>	Problema a gestionar y resolver eficientemente.	Oportunidad de cambio, crecimiento y evolución.
<i>Meta principal</i>	Lograr acuerdos ganar-ganar usando criterios objetivos.	Crear soluciones nuevas y sostenibles que trasciendan el conflicto.
<i>Principios clave</i>	Separar personas del problema; centrarse en intereses; generar opciones; criterios objetivos.	Empatía profunda; creatividad; no violencia; revelar necesidades y aspiraciones.
<i>Proceso típico</i>	Identificar intereses → generar opciones → negociar con criterios → acuerdos.	Diagnóstico → pronóstico → transformación → sinergia creativa.
<i>Rol del mediador</i>	Facilitador técnico y neutral enfocado en acuerdos.	Pacificadora/or transformador; reconfigura percepciones y relaciones.
<i>Herramientas</i>	Escucha activa; preguntas abiertas; criterios objetivos; construcción de opciones.	Análisis estructural; imaginación creativa; pensamiento divergente; positivación.
<i>Tiempo y alcance</i>	Corto y mediano plazo.	Mediano y largo plazo.
<i>Resultado esperado</i>	Acuerdos viables y satisfactorios.	Relaciones transformadas y soluciones innovadoras.
<i>Áreas de aplicación</i>	Negociación profesional, mediación escolar, laboral y legal.	Paz social, conflictos comunitarios, procesos educativos complejos.

**Observaciones:**

## LEGISLACIÓN

**Artículo 4.** Son mecanismos alternativos de solución de controversias, de manera enunciativa y no limitativa, los siguientes (*Nueva Ley DOF 26-01-2024*): Pág. 2/39

- I. **Negociación.** Es el proceso por virtud del cual las partes, por sí mismas con o sin intermediarios, plantean soluciones a través del diálogo, con el fin de resolver una controversia o conflicto;
- II. **Negociación Colaborativa.** Es el proceso por el cual las partes buscan la solución pacífica y equitativa de su conflicto, con la asesoría de personas abogadas colaborativas, a través del diálogo y si fuera necesario, el apoyo de terceros;
- III. **Mediación.** Procedimiento voluntario mediante el cual las partes acuerdan resolver una controversia o conflicto en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia de una persona tercera imparcial denominada persona facilitadora. Se entenderá que existe Comediación cuando participen dos o más personas facilitadoras;
- IV. **Conciliación.** Procedimiento voluntario por el cual las partes involucradas en una controversia o conflicto acuerdan resolver en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia y participación activa de una persona facilitadora, y
- V. **Arbitraje.** Proceso de solución de controversias o conflictos distinto a la jurisdicción estatal, mediante el cual las partes deciden voluntariamente, a través de un acuerdo o cláusula arbitral, someter todas o ciertas diferencias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas, respecto de una determinada relación jurídica, con la participación de una persona tercera llamada árbitro quien dicta un laudo conforme a las normas establecidas en el Código de Comercio, el Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares, y los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, según proceda.

**Notas:**

**LEY ESTATAL DE EDUCACIÓN - DEL ESTADO DE CHIHUAHUA** (miércoles 09 de julio 2025,  
Periódico Oficial)

DECRETO No.

**LXVIII/RFLEY/0222/2025 II P.O.**

**LA SEXAGÉSIMA OCTAVA LEGISLATURA DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, REUNIDA EN SU SEGUNDO PERÍODO ORDINARIO DE SESIONES, DENTRO DEL PRIMER AÑO DE EJERCICIO CONSTITUCIONAL,**

## **D E C R E T A**

**ARTÍCULO ÚNICO.-** Se **reforman** los artículos 8, fracción XXII, párrafo primero; y 170, y se **adicionan** a los artículos 8, fracción XXII, un párrafo segundo y 170, los párrafos cuarto y quinto; ambos de la Ley Estatal de Educación, para quedar redactados en los siguientes términos:

### **ARTÍCULO 8...**

XXII. Promover la formación de personas especializadas en resolución de conflictos, negociación y mediación, **con el fin de consolidar dichas herramientas como las idóneas para la articulación de la cultura de la paz en los centros educativos y dependencias de administración educativa, privilegiando la resolución de conflictos entre autoridades educativas, así como entre quienes integran la comunidad escolar.**

**ARTÍCULO 170. La mediación en el ámbito educativo,** será la instancia preferente a agotar en los centros especializados en medios alternos en la solución de conflictos que para el efecto se establezcan en las representaciones sindicales de las Secciones del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación en el Estado de Chihuahua; en la Secretaría de Educación y Deporte; y en los Servicios Educativos del Estado de Chihuahua, a fin de facilitar el diálogo entre las partes involucradas, promoviendo soluciones pacíficas y consensuadas. La mediación será conducida por un tercero imparcial y capacitado, quien auxiliará a las partes a alcanzar un acuerdo mutuamente beneficioso para los intereses de ambas partes.

**CONCLUSIONES:** ¿Qué aprendí hoy? ¿A qué me comprometo?

# LOS ORÍGENES DE LA MEDIACIÓN



- Persona razonable

Amante de la paz  
y la justicia

Dialogante y empática,  
con sentido común  
relacional

NOTAS:

# ¿Qué es la mediación?

La mediación es un método de resolución alternativa de disputas (ADR) en el que una tercera persona neutral facilita el diálogo entre las partes para que ellas mismas construyan un acuerdo justo, pacífico y creativo.



## Como método

- No impone soluciones
- Favorece la negociación colaborativa
- Reduce tensiones y evita escaladas
- Promueve el entendimiento mutuo
- Crea o restablece relaciones
- Reconecta necesidades e intereses
- Transforma la manera de dialogar
- Cura vínculos afectados o contradictorios

## El mediador

- Persona razonable
- Amante de la paz y la justicia
- Empática y dialogante

## El mediador

- Persona razonable
- Amante de la paz y a justicia
- Empática y dialogante
- Capaz de ejercer un influjo reestructurante