



Diagnóstico de necesidades para la creación de Centros de mediación escolar en el NMS de la UAEMEX.

Autores:

Stalina Vega Velazco

svegav@uaemex.mx

Gabriela Gómez del Castillo Garay

gagomez@itesm.mx

Gerardo Hernández Villegas

ghernandezv@uaemex.mx

Universidad Autónoma del Estado de México

Recepción: 7 de octubre de 2022

Aceptación: 8 de noviembre de 2022

Publicación: 15 de enero de 2023

Resumen

El presente trabajo consiste en la planificación y diseño de un proyecto para identificar la necesidad de mediar los conflictos en el Bachillerato, teniendo como finalidad la creación de Centros de Mediación de conflictos en el Nivel Medio Superior de la UAEM, del mismo modo se plantean estrategias para la solución de conflictos a través de la mediación en los espacios escolares en el Nivel Medio Superior de la Universidad Autónoma de Estado de México, lo cual, se deriva del análisis de la perspectiva que tienen los estudiantes acerca de incorporar en su contexto escolar herramientas de mediación para solucionar los conflictos que se suscitan a menudo; en este sentido, se abre una oportunidad para la formación no sólo de las disciplinas que establece el Marco Curricular Común, sino también para la práctica axiológica de los postulados éticos.



La Metodología que se empleo fue de un estudio descriptivo, experimental, cuantitativo con alumnos que cursan el bachillerato universitario, en el Plantel “Nezahualcóyotl” de la Escuela Preparatoria de la UAEMéx; se exploró el conocimiento sobre el tema de la mediación escolar, la percepción que existe sobre la incidencia de conflictos escolares, la forma en que éstos se resuelven, así como si identifican la figura de un mediador y por último la opinión sobre la necesidad de creación de una coordinación de mediación en su espació académico; lo anterior a través de un cuestionario tipo Likert formado por 10 ítems.

Para llevar a cabo dicho proyecto, se ha planteado un marco normativo que de manera deductiva, parte de los planteamientos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos hasta llegar al ámbito Institucional, así como de un marco conceptual y un diagnóstico para posteriormente plantear una estrategia de la creación de Centros de Mediación.

Palabras clave: Mediación, solución de conflictos, centro de mediación.

Title: Diagnosis of needs to justify the creation of School Mediation Centers in the NMS of the UAEMEX

Authors:

Stalina Vega Velazco

svegav@uaemex.mx

Gabriela Gómez del Castillo Garay

gagomez@itesm.mx

Gerardo Hernández Villegas

ghernandezv@uaemex.mx

Universidad Autónoma del Estado de México

Abstract



The present work consists of the planning and design of a project to identify the need to mediate conflicts in the Baccalaureate, with the purpose of creating Conflict Mediation Centers in the Higher Secondary Level of the UAEM, in the same way strategies are proposed. for conflict resolution through mediation in school spaces at the Higher Middle Level of the Autonomous University of the State of Mexico, which is derived from the analysis of the perspective that students have about incorporating tools in their school context. mediation to solve conflicts that often arise; In this sense, an opportunity is opened for training not only in the disciplines established by the Common Curriculum Framework, but also for the axiological practice of ethical postulates.

The Methodology that was used was a descriptive, experimental, quantitative study with students who are in high school, at the “Nezahualcóyotl” Campus of the UAEMéx Preparatory School; knowledge on the subject of school mediation was explored, the perception that exists about the incidence of school conflicts, the way in which they are resolved, as well as if they identify the figure of a mediator and finally the opinion on the need for creation of a coordination of mediation in its academic space; the foregoing through a Likert-type questionnaire made up of 10 items.

To carry out this project, a regulatory framework has been proposed that deductively starts from the approaches of the Universal Declaration of Human Rights until reaching the Institutional level, as well as a conceptual framework and a diagnosis to later propose a strategy of the creation of Mediation Centers.

Keywords: Mediation, conflict resolution, mediation center.

Introducción

Al revisar la historia del ser humano en la tierra, se puede observar que se ha enfrentado a diversas situaciones conflictivas causadas por diferencias que se presentan en la diversidad cultural a partir de las perspectivas de vida, la economía, la imposición del dominio de un grupo hacia otro, de la educación o instrucción escolar y un sinnúmero de motivos que ha generado caos en la convivencia entre los hombres. El ser humano por naturaleza es un ente social que necesita desarrollarse en comunidad, sin embargo, las relaciones humanas son complejas por la diferencias que surgen; el desarrollo social tiene como objetivo que estas diferencias y conflictos disminuyan y se logren crear escenarios de convivencia pacífica y armónica para lograr alcanzar los fines de las sociedades.

En los últimos años la violencia y conflictos entre los individuos derivados de los problemas de la comunicación han ido en aumento, por tal motivo se han planteado diversas estrategias para la solución de conflictos que aseguren el desarrollo de la paz y el correcto funcionamiento de las sociedades y han surgido propuestas con impacto global que han dado resultados positivos, entre ellas se destacan los métodos alternos para la solución y transformación de conflictos.

Esta realidad que existe en todos los ámbitos de vida del ser humano, también se ve reflejada en lo educativo, que desde nuestra perspectiva es uno de los espacios de acción donde esta realidad puede ser transformada a partir de la enseñanza y creación de una cultura de mediación y solución alterna de conflictos, en este sentido todo el sistema educativo deberá abonar a este objetivo. En la educación podemos identificar la interacción de tres actores principales: autoridades educativas, docentes y alumnos, aunque podemos sumar a los padres de familia, ya que es un elemento imprescindible para el proceso educativo. Las relaciones humanas entre estas figuras y el contexto en que se desarrollan generan de manera



natural conflictos por las discrepancias de opiniones, situaciones que son por demás comunes en la interacción entre individuos en entornos escolares.

En éste trabajo se presenta un diagnóstico de necesidades para justificar la creación de centros de mediación de conflictos en el Nivel Medio Superior, en este sentido, se abre una oportunidad para la formación no sólo de las disciplinas que establece el Marco Curricular Común, sino también para la práctica axiológica de los postulados éticos. De acuerdo a la reforma educativa que está en curso a nivel federal, es imperativo incorporar la mediación de conflictos.

Para lograr lo anterior este documento analiza el marco normativo de la mediación escolar desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, el nivel estatal; así como, los acuerdos de la Secretaría de Educación Pública y el marco normativo de la Universidad Autónoma del Estado de México. Como parte fundamental de este trabajo, se estudian los conceptos relativos al conflicto, la mediación, la paz, etcétera, y también los métodos alternos de solución de conflictos, para posteriormente presentar un diagnóstico que explora las nociones que manifiestan los estudiantes del Plantel “Nezahualcóyotl” de la Escuela Preparatoria de la Universidad Autónoma del Estado de México, así como la opinión de éstos sobre la necesidad de contar con espacios creados exprofeso para la mediación y solución de conflictos escolares. Por último, se presenta una estrategia detallada para implementar un centro de mediación en los planteles del Nivel Medio Superior de la UAEM.

Marco Normativo

Existen diferentes documentos que forman parte de un marco jurídico que establece las pautas de acción en cuanto a la mediación:



I. Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 26 establece:

1. Toda persona tiene derecho a la educación.
2. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.

II. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo tercero:

- Derecho a la Educación. Párrafo tercero (garantizar la calidad de educación), Fracción II (los criterios que orientan la educación), inciso c) Contribuirá a la mejor convivencia humana, a fin de fortalecer el aprecio y respeto por la diversidad cultural, la dignidad de la persona, la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos.

Lo anterior se ve complementado con la reforma Constitucional de 18 de junio de 2010, pues se modificó el artículo 17 de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual establece que las leyes deben prever mecanismos alternos de solución de controversias; derivado de estas reformas se incorporó como derecho la instrumentación y búsqueda de mecanismos alternativos, lo cual originó la aparición de



diversos conceptos como conciliación, mediación, arbitraje, justicia alterna, amigable, composición, acuerdo entre las partes, conciliación.

III. Acuerdo secretariales emitidos por la SEP

- Acuerdo núm. 447, por el que se establecen las competencias docentes para quienes impartan educación media superior en la modalidad escolarizada.

Capítulo II. De las Competencias Docentes

Artículo 4. Las competencias y sus principales atributos que han de definir el Perfil del Docente del SNB son las que se establecen a continuación:

7. Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.

Entre algunos de sus atributos encontramos:

1. Practica y promueve el respeto a la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales entre sus colegas y entre los estudiantes.
2. Favorece el diálogo como mecanismo para la resolución de conflictos personales e interpersonales entre los estudiantes y, en su caso, los canaliza para que reciban una atención adecuada.
3. Estimula la participación de los estudiantes en la definición de normas de trabajo y convivencia, y las hace cumplir.
4. Promueve el interés y la participación de los estudiantes con una conciencia cívica, ética y ecológica en la vida de su escuela, comunidad, región, México y el mundo.
5. Alienta que los estudiantes expresen opiniones, en un marco de respeto, y las toma en cuenta. (SEP, 2008)

IV. A nivel estatal, a través de la creación de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social en el Estado de México, también se previó la necesidad de regular los mecanismos para la



solución de conflictos y lograr así una participación más activa de las personas y coadyuvar con las relaciones personales armoniosas, lo cual se ve plasmado en el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023 en su Pilar Social: Estado de México Socialmente Responsable, Solidario e Incluyente.

Por otro lado, el 5 de marzo de 2015 se publica en la Gaceta Oficial del Gobierno el acuerdo del Ejecutivo Estatal por el que se crea el programa de “Convivencia Escolar”, planteando objetivos como:

1. Promover el respeto de los derechos humanos en la comunidad educativa;
2. Promover los valores esenciales de los integrantes de la comunidad escolar para una convivencia pacífica y el ejercicio pleno de sus capacidades;
3. Promover la cultura de la paz en las comunidades escolares mediante el desarrollo de habilidades, destrezas y aptitudes orientadas a la prevención y autocuidado ante situaciones que pongan a los integrantes de la comunidad escolar en conflicto o riesgo;
4. Generar ambientes de convivencia armónica en las escuelas que favorezcan el aprendizaje y la sana convivencia entre los integrantes de la comunidad escolar;
5. Participar en los programas que tengan por objeto promover la cultura de la paz y la seguridad escolar;
6. Garantizar la equidad e igualdad de género dentro de la comunidad escolar;
7. Crear y operar mecanismos de protección contra accidentes de los alumnos que asistan a las escuelas públicas de nivel básico y media superior;



8. Diseñar mecanismos de mediación para la solución de conflictos entre los integrantes de la comunidad escolar; y
9. Realizar investigaciones para elaborar políticas públicas que generen ambientes favorables para la convivencia armónica, para prevenir y atender el acoso escolar, así como los actos de violencia, con acciones que permitan transitar hacia la cultura de paz.

V. Plan General de Desarrollo de la Universidad Autónoma del Estado de México 2021-2033

- La comunidad universitaria conoce los protocolos establecidos para responder adecuadamente ante situaciones de emergencia. Se mantiene estrecha coordinación con las autoridades, con quienes se realizan reuniones periódicas a fin de prevenir y abatir la inseguridad; y cuenta con el apoyo sustantivo de los cuerpos académicos especializados en estudios de seguridad, paz y derechos humanos, derecho, mediación en conflictos, psicología, educación, trabajo social, ciencia política. La universidad se aboca a resolver la inseguridad y la violencia desde estos frentes de apoyo interinstitucional, colaborando en el diseño de las políticas públicas en materia de seguridad.
- La normatividad universitaria provee el ámbito jurídico de actuación, bajo el cual se garantizan los principios y valores que la identifican, conciliando los legítimos intereses de la comunidad que la integra con los fines institucionales, generando instrumentos novedosos que le permiten resolver conflictos y modernizando disposiciones normativas existentes, adiciona criterios que permiten contar con mayor claridad en la aplicación del marco normativo y vislumbra la atención de necesidades futuras, tomando en cuenta criterios internos y externos



para actualizar y armonizar el orden normativo interior que requiere la institución.

VI. Plan Rector de Desarrollo Institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México 2021-2025

- Como Institución educativa, la Universidad Autónoma del Estado de México debe crear condiciones evidenciables a través de buenas prácticas, buen clima organizacional, apertura a la comunicación, resolución de conflictos, dar resultados en la tarea encomendada, en un marco de transparencia y rendición de cuentas. El carácter ético debe estar conformado de condiciones que permitan a la comunidad universitaria preciar los valores, denunciar la presencia de contravalores y, sobre todo, acrecentar los que se tienen, privilegiando los principios de justicia y equidad. En la vida universitaria se fomenta y fortalece la democracia, responsabilidad social, justicia, pluralismo, identidad, transparencia y rendición de cuentas, tal como lo detalla el Estatuto Universitario de la UAEM.

Aunado a lo anterior en la UAEMEX, en septiembre del 2020 se inauguró el Centro de Paz y Diálogo, instancia que ayudara a gestionar conflictos a través de prácticas pacíficas con el objetivo de crear un ambiente cordial y armónico entre los universitarios, sin embargo, es imperante crear centros de mediación y resolución de conflictos en el Nivel Medio Superior para lograr una cultura de paz a través de la gestión del conflicto, asegurando prácticas de intervención pacíficas como lo son la prevención, negociación, mediación, conciliación y justicia restaurativa.

Aunado a lo anterior, la creación de centros de Mediación en el Nivel Medio Superior debe estar sustentada en las instancias y marco legal correspondiente que avalen y den sustento teórico y metodológico a la solución de controversias entre la



comunidad Universitaria para el logro de objetivos claros como la prevención del conflicto y la cultura de paz.

Marco Conceptual

Una vez revisado el marco normativo aplicable, se puede observar como la mediación y la solución alterna de conflictos, tienen una gran relevancia en el ámbito jurídico y educativo, pues desde lo global, hasta lo institucional se denota su importancia, su trascendencia y su pertinencia. En el ánimo de establecer los fundamentos teóricos de lo que implica la mediación y la solución de conflictos, a continuación se presentan los conceptos básicos necesarios para entender a cabalidad lo que implica un proceso de mediación, así como la implementación de un centro de mediación en el nivel medio superior de la Universidad Autónoma del Estado de México.

En éste apartado, también se presentan los modelos de mediación existentes: el modelo tradicional lineal, el modelo circular narrativo, el modelo transformativo, así como, el modelo analítico. Desde nuestra postura, el método Trascend planteado por Galtung, es uno de los más efectivos pues conceptualiza y caracteriza el conflicto desde todas sus aristas, con miras a la solución del mismo desde sus bases, hasta las implicaciones de la solución que se plantea; de este método se presentan sus fases, los propósitos que pretende alcanzar, así como el marco de acción de la violencia, el conflicto y la paz.

Conflicto

Es una disputa entre dos o más partes, siendo una pelea, enfrentamiento discusión, etc. Usado en sentido figurado, sin que exista el uso de la fuerza, un conflicto puede ser una oposición, discusión, un problema, un apuro o una situación complicada, pueden existir diversos tipos de conflicto como lo son el familiar, escolar, laboral, moral, armado (Coelho, 2019).



Mediación

La real academia española la define como un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el que interviene un mediador para tratar de aproximar los puntos de vista de las partes en conflicto de modo que les permita alcanzar un acuerdo. En la mediación, interviene un tercero presentando propuestas de arreglo sin carácter obligatorio y tratando de llegar a acuerdos entre las partes (Gardey, 2016).

Conciliación

La etimología indica que conciliación es un término derivado del latín *conciliatio*. El concepto hace referencia al acto y la consecuencia de conciliar: acordar, compatibilizar, convenir. Se trata de la acción de conseguir que dos o más partes opuestas logren llegar a un acuerdo para llevarse bien, en paz. Consiste en llegar a un acuerdo sobre algo. (Gardey, 2016)

Resolución

Se denomina solución de conflictos o resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e incluso, personal. (Significados, 2013)

Paz

Es entendida como una relación de armonía entre las personas, los grupos sociales y el medio que los rodea. Puede ser comprendida desde múltiples maneras según

quien las utilice y el contexto dado; de este modo y con base en lo establecido por (Galtung 2004), es posible distinguir dos tipos de paz.

- a) Paz negativa. Es aquella relación en la cual no existe violencia, pero tampoco cooperación entre las partes. En cierto sentido, es lo mínimo que se busca como un primer paso en las relaciones conflictivas violentas, pues en algunos casos hay circunstancias en las cuales es todo lo que se puede conseguir. La paz negativa es necesaria, sin duda, pero no es suficiente.
- b) Paz positiva. Este tipo de paz es propositiva y se define desde lo que se puede lograr: desarrollo, cooperación, reconciliación, nuevos y futuros proyectos, no sólo a partir de la violencia que se busca evitar como en el caso de la paz negativa.

Cultura de paz

Hablando de paz como valor que debe desarrollar todo ser humano para vivir y convivir en un ambiente armónico en todos los contextos que lo rodean, es importante mencionar que, a lo largo de la historia de la humanidad, se ha ido construyendo el concepto de cultura de paz como una vivencia generada a través de las instituciones; por su parte, la UNESCO considera que la educación es esencial para fortalecer los fundamentos de la tolerancia y reducir la discriminación y la violencia. El 18 de enero de 2012 se dio a conocer el proyecto “Enseñar el respeto para todos”, una iniciativa conjunta de la UNESCO, los Estados Unidos de América y Brasil que trata de concebir un marco pedagógico para luchar contra el racismo y fomentar la tolerancia adaptable al contexto y las necesidades de cada país. La construcción de una cultura de paz y desarrollo sostenible es uno de los objetivos principales del mandato de la UNESCO. Por ello es imprescindible que a través de la teoría y la práctica se construya desde las aulas buenas relaciones,

cooperación, desarrollo evitando el conflicto y la violencia, construyendo entornos más justos, equitativos y armoniosos. (UNESCO, 2013)

Métodos de solución de conflictos

Existen diversos métodos alternos de transformación de conflicto (MATC) como el contencioso o judicial, el pacífico judicial y el pacífico no judicial; los cuales tienen el objetivo de proporcionarle a las personas las herramientas o técnicas para resolver de manera pacífica los conflictos a través del diálogo y el entendimiento.

Por otro lado, se encuentran los medios alternos de solución de conflictos (MASC) como la negociación, la mediación, el arbitraje y la conciliación; los cuales son comúnmente utilizados en el ámbito educativo y cuyo objetivo es restaurar la relación entre los involucrados y prevenir incidentes de violencia entre la comunidad.

Mediación Escolar

La mediación escolar es la estrategia de mejora de la convivencia en el ámbito educativo de mayor poder transformador, tanto de las personas como de las propias instituciones escolares. La mediación ayuda a conseguir una convivencia más sana, armónica y respetuosa entre los integrantes del ámbito escolar, a través de diversas formas de resolver conflictos y llegar a soluciones pacíficas.

Mireia Uranga (1998), una de las pioneras en este campo en España desde el centro de Gernika Gogoratuz, indica que la introducción de un programa de mediación escolar en un centro educativo de cara a la mejora de la convivencia, se manifiesta en una serie de consecuencias y hechos de carácter objetivo:

- Facilita un ambiente más distendido en el centro educativo.
- Favorece la preocupación por los demás.
- Busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta.
- Mejora de las habilidades sociales.



- Favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Los conflictos tienen a disminuir.
- Se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias.
- Ayuda a que haya una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar.
- Favorece que haya una mayor responsabilidad en el alumnado (se implican en el funcionamiento del centro).
- Disminuye el número de expedientes disciplinarios.

Por otro lado, como ya se ha mencionado, la mediación escolar promueve analizar y resolver los conflictos desde perspectivas participativas, positivas y respetuosas, poniendo interés en los sentimientos e intereses de los otros.

Según San Martín (2003), los objetivos que pretende alcanzar la mediación son:

1. Promover la gestión positiva de los conflictos.
2. Facilitar acuerdos constructivos.
3. Pacificar a las partes y reducir tensiones.
4. Crear un clima escolar pacífico y constructivo donde se puedan desarrollar:
 - a) La afirmación personal y la autoestima.
 - b) La confianza mutua.
 - c) Las capacidades de compartir sentimientos, información y experiencias.
 - d) Una actitud positiva y optimista ante la vida.

Atendiendo a los objetivos que pretende alcanzar la mediación escolar, podemos asegurar que ésta promueve el desarrollo de competencias para la vida, razón por

la cual se atiende a la comunidad educativa en general, respondiendo así a los propósitos superiores de la educación.

Modelos de mediación

Existen diversas formas de llevar a cabo la mediación (Poyatos, 2003)

Modelo tradicional-lineal	Modelo circular – narrativo	Modelo transformativo	Modelo analítico
Tiene como objetivo primordial lograr el acuerdo, por lo que se le llama también modelo acordista, de ahí que se oriente a disminuir las diferencias y resaltar las semejanzas e intereses entre los intervinientes.	Tiene como objetivo generar un cambio en la historia rígida de las partes frente al conflicto, y aunque pretende que entre los intervinientes se dé lugar a un acuerdo, este no es la finalidad primordial.	Tiene como objetivo, la transformación o modificación de las relaciones afectadas por el conflicto. No tiene como finalidad que las partes lleguen a un acuerdo, se entiende que lo esencial es que los intervinientes transformen sus relaciones restableciendo los canales de comunicación entre ellos.	Tiene como objetivo dilucidar los elementos psicológicos insertos en las partes y que tienen influencia directa o indirecta sobre el conflicto y por ende sobre el transcurso del proceso de mediación, no se enfoca en el logro del acuerdo, sino en el logro de una mayor comprensión del conflicto existente entre las partes intervinientes.

Método Trascend para la Mediación

Johan Galtung en su libro de “Transformación del Conflicto por Medios Pacíficos” (2000), presenta su método para transformar conflictos, en él utiliza dos pilares: creatividad para los conflictos y el diálogo.

La creatividad juega un papel relevante para la solución de conflictos, ya que esta acción como acuerdo de voluntades entre las partes permite que cada una de ellas exprese su punto de vista sobre lo que marcha mal y con ello se puede lograr que se reduzca la tensión a través de desahogar situaciones que aquejan a las partes, de igual forma manifestar las consecuencias de permitir que el conflicto o desacuerdo continúe y cada parte manifiesta su sentir y su pensamiento. Posteriormente dentro de este diálogo se deben manifestar las razones por las que se actúa de una u otra forma y por último se deben plantear las salidas para resolver el conflicto; momento en el cual el mediador debe utilizar su creatividad.

Galtung (2000) manifiesta que este método consta de tres fases en las cuales se apoya a las partes en conflicto para la resolución del mismo:

- a. **Uno a uno:** El mediador se encuentra con una de las partes, a la vez, para que hable libremente y exprese sus objetivos, necesidades, inconformidades e incompatibilidad con la otra parte.
- b. **Legitimidad:** El mediador debe poseer conocimientos en torno a las necesidades básicas, al código legal, y a los derechos humanos, entre otros, a fin de realizar un análisis respecto a la legitimidad de lo que piden los mediados; es decir, que su petición no vaya en contra del bien de la persona. Este aspecto sólo se conoce cuando se escucha a las partes en conflicto.

- c. **Trascender:** Se debe explorar la visión de cada una de las partes del conflicto a fin de conocer sus propuestas para tratar de llegar a una solución. En este caso, la creatividad del mediador es imprescindible ya que puede apoyar para negociar, acomodar, asumir compromisos o acordar, con el propósito de tener un espectro amplio de posibilidades y no se limiten a la solución propuesta por uno o por otro; en el entendido de que cuando existe un conflicto con dos objetivos opuestos, hay más de cinco posibles soluciones, y el mediador apoya a que las partes las visualicen.

Continuando con éste autor; considera que los propósitos principales que deben caracterizar a este método son:

- Contribuye a superar el conflicto con la finalidad de que todas las partes alcancen sus objetivos.
- Crea las condiciones para que los aspectos transformativos sean dominantes.
- Observa el diálogo como el método más adecuado para llevar a cabo esta acción.
- Potencia los diálogos transformativos.
- Genera empatía, creatividad y no violencia.
- Considera a los actores como partes iguales.
- Considera que la transformación va más allá de las asimetrías sociales.
- Supone el conocimiento de todas las circunstancias que rodean al conflicto, así como los orígenes de la violencia.
- Implica la presencia de una tercera persona, el trabajador de la paz (mediador), que actúa fundamentalmente como moderador entre las partes.



- Involucra las nociones de las 3R (Reconstrucción, Reconciliación, Resolución).
- Incluye los niveles micro, meso (intermedio), macro y mega en los que se presenta el conflicto.
- Tiene como elementos metodológicos: no violencia, creatividad y empatía.
- Incorpora el principio no violento de la reversibilidad.

Por otro lado, Galtung sostiene que la violencia es como un iceberg: hay una parte que es visible, que es la violencia directa, es decir, la violencia que se manifiesta. Pero esa manifestación se sostiene en otras violencias que no son visibles: las violencias estructural y cultural. Así, Galtung habla de un círculo vicioso de la violencia, en donde unas y otras se alimentan recíprocamente.

Para comprender mejor la idea anterior, debemos entender por violencia directa a la violencia visible, ya sea física, verbal o psicológica. Generalmente se manifiesta cuando hay una percepción de objetivos incompatibles, sumado a actitudes, suposiciones y emociones de odio, venganza, desconfianza, miedo, resentimiento y frustración.

La violencia cultural invisible, tiene que ver con cómo la sociedad trata los conflictos en forma de adversarios, en donde existe la victoria de unos sobre otros, se propone la violencia como el modo de abordar los conflictos, son formas de pensar de la sociedad, sus valores convencionales, percepciones, prácticas y creencias, que naturalizan el uso de la violencia para dirimir los conflictos.

Y la violencia estructural, la otra violencia invisible, es la negación del acceso a la satisfacción de las necesidades humanas (biológicas, físicas, psicológicas o culturales). Es la negación de las necesidades humanas solidificada en las estructuras sociales, de modo que las injusticias y desigualdades se vuelven inmutables.

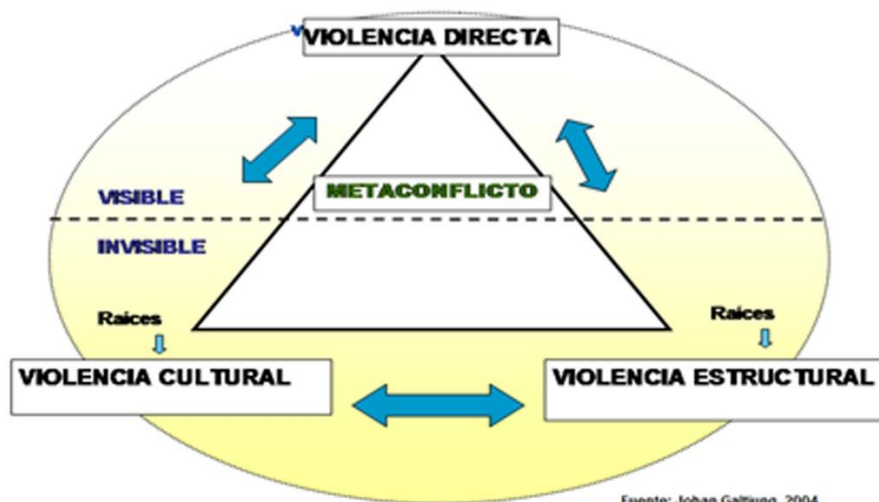
Según Galtung, estimativamente se puede considerar que, ante la ocurrencia de un hecho violento, el 50% de la responsabilidad corresponde a la violencia cultural, el 40% a la violencia estructural y el 10% a él/los agresor/es. Y este cálculo se propone para tomar conciencia de qué tipos de comportamientos promueven las sociedades que son cultural y estructuralmente violentas.

Por lo tanto, Galtung propone Trabajar para convertir este círculo vicioso en un círculo “virtuoso”. Tal como lo sostiene en su obra “Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia”

Tras la violencia directa, reconstrucción para reparar los daños causados; tras la violencia cultural, reconciliación de las partes en conflicto; tras la violencia estructural, resolución de las desigualdades, de las contradicciones que promovieron la violencia directa.

Figura No.1

Tipos de violencia





Johan Galtung es reconocido en todo el mundo como el fundador de los Estudios de Paz. Cuando él investiga las condiciones para la paz, se da cuenta de que no existía una ciencia o investigación sobre la paz; cuando inicia la investigación para la paz, toma en cuenta el modelo a las ciencias médicas, que promueve la optimización de la salud humana, la interdisciplina y la articulación entre la teoría y la práctica. También adoptó la metodología de tres fases que éstas utilizaban: diagnóstico (análisis) – pronóstico (proyección) – terapia (búsqueda de la solución).

Galtung (2004) sostiene que la terapia para la búsqueda de las condiciones para la paz debe ser, en todos los casos, un concepto de ciencia con las siguientes características:

1. Trans-disciplinario: no solamente trans, inter y multi-disciplinario fundado en las teorías existentes, sino creando sus propias definiciones básicas y discursos, estableciendo sus propios axiomas y teorías.
2. Trans-nivel: identificando violencia y paz en todos los niveles de la organización de la condición humana al servicio del estado, la región o uno mismo.
3. Trans-fronterizo: en donde ninguna persona, grupo, nación o religión detenta la verdad sobre los asuntos vinculados con la paz, sino que esa verdad es construida desde todos los lados de las fronteras de conflicto.

Derivado de lo anterior se puede decir que los conflictos no necesariamente tienen que provocar violencia, ya que los conflictos son inherentes a las relaciones humanas, por tal motivo no se trata de temerles o verlos como algo cien por ciento negativo o contrario a nuestra propia naturaleza, se trata más bien de saber cómo abordarlos. Esto no sólo previene la violencia sino que puede convertirse en una instancia de aprendizaje y de fortalecimiento de la relación entre las partes.

Entonces, un conflicto no necesariamente termina en violencia; pero la violencia, cuando se manifiesta, esconde un conflicto que no ha sido abordado adecuadamente y que lo ideal sería solucionar dicho conflicto como lo manifiesta Galtung (2004):

“La racionalidad supone que cualquier estado de cosas está condicionado por algo. Articulense pues estas condiciones y entonces se obtiene el estado referido: si dicho estado es desagradable entonces elimínense las condiciones y desaparecerá. Así pues, genérense las condiciones para la paz y la paz surgirá”.

Por otro lado, es importante mencionar los marcos de acción que existen entre los tipos de violencia, tipos de paz y la existencia del conflicto ya que comprenden los tres niveles de violencia y las dos dimensiones de paz a los que hemos hecho referencia que es un prerequisite para saber dónde la mediación puede tener lugar, y por ende, en qué momento puede ser aplicado el Método Transcend y de qué forma, para lo cual se presenta la siguiente figura (Montiel, 2017)

Figura No.2

Marcos de acción de la violencia, la paz y el conflicto



Fuente: Fernando Mintiel, 2014.

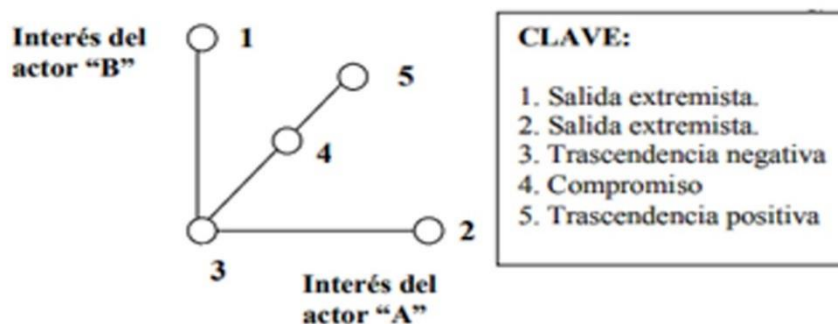
En esta figura se puede observar la constancia del conflicto en todo lo relativo a la paz y la violencia. El conflicto, debemos entenderlo como algo normal y cotidiano en la vida de todo ser humano; conflicto no necesariamente implica violencia como ya se había mencionado con anterioridad, aunque pudiera llegar a ella si no es transformado con cuidado. También en la figura 2 aparece ya el concepto de transformación siendo un concepto distinto al de cambio; el cambio es súbito, mientras que la transformación es gradual, por tal motivo debemos entender que los cambios, son bruscos, mientras que las transformaciones ocurren con más suavidad. A partir de este momento (punto de transformación en la Figura 2) se trabaja, ya no con la violencia, sino con el conflicto, que sigue existiendo y se le transforma del mínimo indispensable que garantiza la existencia humana y se le lleva hacia un estadio en el que el desarrollo humano tiene para sí todas las opciones disponibles. La multitud de opciones está representada con la amplitud de la base del triángulo en la Figura 2. En el triángulo invertido que se encuentra en la fase de paz, las opciones de desarrollo mientras se avanzan ascendentemente moviéndose de la paz negativa hacia esquemas de cooperación que es la paz positiva. El resultado esperado, será encaminado a un desarrollo total de manera simétrica, pero a la inversa, entre más profunda es la espiral descendente de la violencia producto de un conflicto mal manejado, más dimensiones son involucradas (sujetos, instituciones, ideologías) y mayores van siendo las posibilidades (base del triángulo en la fase de violencia) de alcanzar la eliminación absoluta como resultado último de un proceso de violencia integral. Por su parte, la trascendencia es el concepto con el cual definiremos un proceso determinado y su estado resultante: un proceso pacífico cuyo resultado es la creación de una nueva realidad; realidad en la que el conflicto sigue presente, pero en una presentación más manejable. Y podemos encontrar dos tipos de trascendencia también: trascendencia positiva y trascendencia negativa. (Mintiel, 2014)

En la siguiente figura, se muestra la teoría de conflictos, en la cual se expresan dos objetivos incompatibles que se pueden originar con dos personas, un grupo o una

nación y dependiendo la forma de abordarlos se pueden obtener cinco resultados, con respecto al interés del actor a y del actor b, cada uno puede plantear su necesidad y sin querer llegar al diálogo o buscar una solución donde se incluyan ambos actores, se obtendrá una salida extremista de conflicto pudiendo llegar a la violencia o no, sin embargo, el intentar encontrar un acercamiento encaminado a la paz por medio de la mediación nos coloca en una trascendencia que no llegará a la transformación integral, si se continúa en esta tesitura se pueden entablar compromisos para lograr la trascendencia positiva y el logro de objetivos.

Figura No. 3

Diagrama básico de la teoría de conflictos



Fuente: Johan Galtung, 2004.

Galtung (2000), considera que un conflicto es la incompatibilidad de objetivos que, al generar un problema, sólo se resuelve buscando la compatibilidad; para lograrla, por lo que la mediación ejercida a través de un mediador capacitado debe tener presente cinco principios básicos:

1) Diálogo. Constituye el instrumento básico de la mediación, debe ser suave y terminar cada frase con una interrogación. Las preguntas que se plantean deben ser reflexivas para que le permitan al mediado escuchar su propia voz. ¿Qué es lo que ha pasado? ¿Cómo ves la situación? ¿Qué has hecho para que esto continúe



así? ¿Cómo ves esta situación a futuro? ¿Cómo te gustaría que fuera esta relación? ¿Qué es lo mejor y lo peor que ha pasado desde entonces? ¿Qué pasará con ustedes?

2) Equidad. Propiciar la cooperación, que es igual a beneficio mutuo, es decir, paridad. ¿Qué ganan si resuelven esta situación?

3) Empatía. Buscar la forma de que las partes se pongan en el lugar del otro. Esto permitirá que se entiendan; aunque no estén de acuerdo se favorece la comprensión entre ellos. Se dirige el diálogo con preguntas hipotéticas: ¿Qué harías en el lugar de tu compañero? ¿Cómo te sentirías en su lugar?

4) Conciliación. El mediador busca que la persona se concilie con sus traumas. Galtung (2000), los define como trazos de violencia del pasado que pueden estar presentes en su cuerpo o en su espíritu. En un ejercicio de aceptación y reflexión, el mediado se reconcilia con su persona. Esta fase se conoce como limpiar el pasado a fin de que no vuelvan a cada paso o se presenten en cada situación.

5) Solución. Se propicia la búsqueda de alternativas para conflictos presentes y futuros. Serán los mediados quienes reflexionen con las preguntas planteadas por el mediador; por lo tanto, las soluciones emanan de ellos.

En toda mediación se requiere de condiciones favorables y encaminadas hacia la solución y no a la confrontación, para lograr el desarrollo de la paz, construyendo una cultura con significado para que las sociedades sean más pacíficas y armoniosas. Los conceptos que se desarrollan en este apartado, tienen la finalidad de ampliar el panorama del tema que se aborda, esta recopilación o exposición de conceptos son imprescindibles ya que permiten fundamentar y justificar la creación de los Centros de Mediación a través de construir criterios para la interpretación y



comprensión de las problemáticas que se originan dentro de los espacios de Nivel Medios Superior.

Diagnóstico

Los últimos catorce meses en México y en prácticamente todo el mundo, las condiciones educativas han cambiado radicalmente, la dinámica escolar migró de las aulas a las plataformas educativas, la realidad de las escuelas paso, de docentes y alumnos en un aula con reglas compartidas y socializadas a espacios digitales prácticamente sin reglas definidas y con muchas ambigüedades. La brecha de desigualdad quedo manifiesta cuando se observan estudiantes sin acceso a recursos tecnológicos o conectividad. Sin embargo, más allá de eso, que de alguna forma se solucionó para bien o para mal, hemos observado como el ambiente escolar en ambientes virtuales de aprendizaje o en actividades presenciales, puede generar conflictos de toda índole, ya que el contexto es creado por seres humanos y donde hay personas, existe el conflicto entendiendo su sentido epistemológico y ontológico.

Lo anterior implica que, tanto en las aulas como en el ámbito digital, también existen problemáticas, que de acuerdo a su tratamiento pueden escalar a conflictos entre los actores educativos, los cuales pueden ir desde el aspecto de la gestión y administración escolar, hasta conflictos de índole académica.

En este sentido es importante señalar que, el ámbito educativo implica la interacción de autoridades educativas, docentes y alumnos, podemos sumar a los padres de familia, ya que es un elemento imprescindible para el proceso educativo.

En un entorno escolar tradicional según la Universidad Internacional de Valencia (2021), los conflictos escolares más comunes son: Maltrato físico, maltrato verbal, maltrato mixto (una mezcla de los anteriores), acoso escolar y exclusión social. Sin



embargo ante la digitalización apresurada y emergente por la actual pandemia, han surgido nuevos tipos de conflictos y ante éstos, los sistemas educativos no están preparados para enfrentarlos y superarlos exitosamente, lo cual pone de manifiesto que las instituciones educativas deberán realizar un proceso de análisis y reflexión para gestionar dichos conflictos, acorde a sus procesos de gestión y nivel educativo y aquellos centros educativos que no hagan este análisis podrían ser desbordados por conflictos ante los cuales no sabrán cómo actuar y cuyo crecimiento podría ser exponencial, lo anterior de acuerdo al portal Mediacionescolar.org (2021).

Con base en el contexto antes descrito y partiendo de la definición de conflicto, podemos observar la necesidad de espacios de mediación de conflictos escolares que de acuerdo a la Gaceta Oficial del Gobierno de Veracruz, publicada el 27 de marzo de 2015, un centro de mediación escolar “Es el organismo que tiene por objeto la solución de los conflictos de acoso escolar que se originen en las instituciones educativas, mediante el acuerdo voluntario de las partes involucradas con la intervención de mediador capacitado.”

Aunado a lo anterior y al realizar el análisis del instrumento el cual pone en evidencia la necesidad de crear mecanismos y herramientas de intervención para la solución de conflictos escolares en el Nivel Medio Superior, de acuerdo a la perspectiva de los alumnos, en su contexto escolar se presentan situaciones de conflicto cotidianas que se pueden solucionar a través de una adecuada intervención.

De acuerdo con lo anterior se presenta la propuesta de creación de coordinaciones de mediación escolar para atender los conflictos que surjan de la actividad académica, tanto en la modalidad presencial, así como en la modalidad mixta o virtual, que permita a los actores educativos contar con un mecanismo de solución de la problemática existente por medio de personal capacitado que coadyuve a lograr acuerdos entre las partes involucradas de forma pacífica, pronta y beneficiosa para ambas partes.



Objetivo

Realizar un diagnóstico sobre la necesidad de la creación de centros de mediación y resolución de conflictos en el nivel medio superior de la UAEMEX para promover estrategias de mediación y conciliación para la solución de conflictos y así crear condiciones para una cultura de paz.

Metodología

Se trata de un estudio descriptivo, experimental, cuantitativo con alumnos que cursan el bachillerato universitario, en el Plantel “Nezahualcóyotl” de la Escuela Preparatoria de la UAEMéx, la edad de los sujetos oscila entre los 14 y 19 años de edad, que pertenecen a dos grupos de segundo semestre, dos de cuarto semestre y dos más de sexto semestre, en el ciclo escolar primavera 2022.

Se exploró el conocimiento sobre el tema de la mediación escolar, la percepción que existe sobre la incidencia de conflictos escolares, la forma en que éstos se resuelven, así como si identifican la figura de un mediador y por último la opinión sobre la necesidad de creación de una coordinación de mediación en su espacio académico; lo anterior a través de un cuestionario tipo Likert formado por 10 ítems.

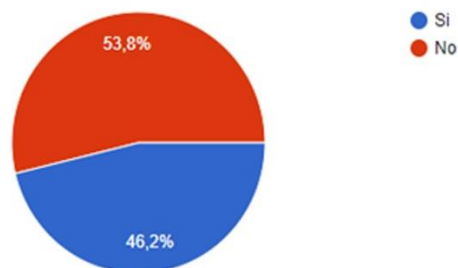
Resultados

Una vez realizada la encuesta en el espacio académico, se obtuvieron los datos del formulario, se procesaron y se analizaron, encontrándose que:

El 46.2% de alumnos participantes conocen que es la mediación escolar y el 53.8% no saben a qué se refiere esta actividad.

Figura No. 4

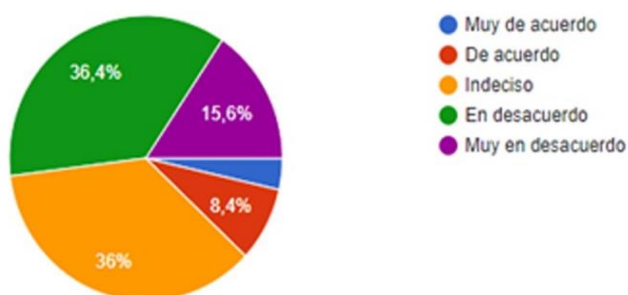
Conocimiento sobre el concepto de mediación



Se establecieron cuatro preguntas para determinar si los estudiantes han tenido conflictos en torno a los temas que, según la Universidad Internacional de Valencia, son los más recurrentes en la mediación de conflictos; en cuanto al maltrato físico, 12% están de acuerdo o muy de acuerdo en que existe esta condición en el entorno escolar, sin embargo, la gran mayoría un 52% manifiesta que no existe en el entorno escolar y el 36% se dice indeciso ante esta pregunta.

Figura No. 5

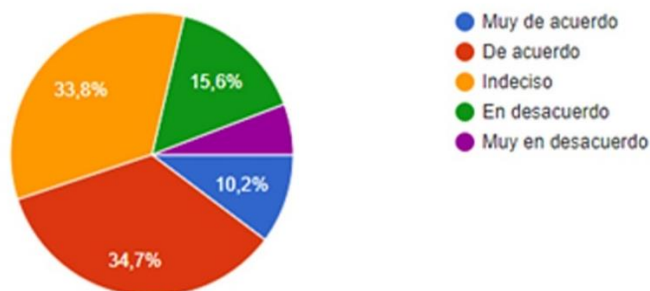
Existencia de maltrato físico en el entorno escolar



En cuanto a la existencia de maltrato verbal, los alumnos encuestados manifiestan en un 44.9% que si existe, un 21.4% que no existe y un 33.8% están indecisos al respecto.

Figura No. 6

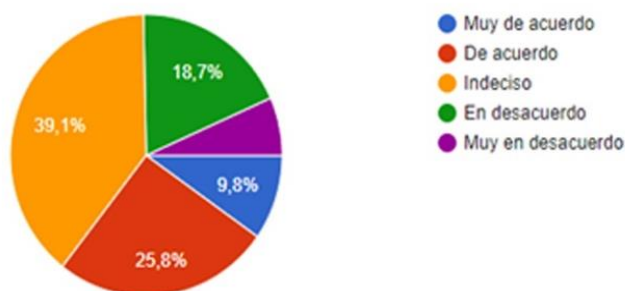
Existencia de maltrato Verbal en el entorno escolar



Cuando se les pregunto sobre el acoso escolar, el 35.6% de alumnos manifiestan que sí es algo que se vive en el espacio académico, el 25.4% manifiesta que no es así y el 39.1% está indeciso al respecto.

Figura No. 7

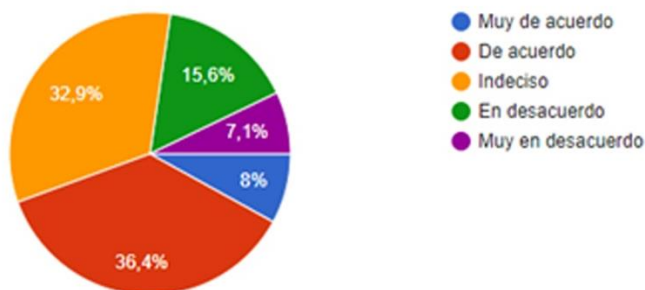
Existencia de Acoso escolar en el entorno escolar



En torno a la exclusión escolar, 44.4% de los estudiantes encuestados dicen que si existe, el 22.7% que no existe en su espacio escolar y el 32.9% está indeciso.

Figura No. 8

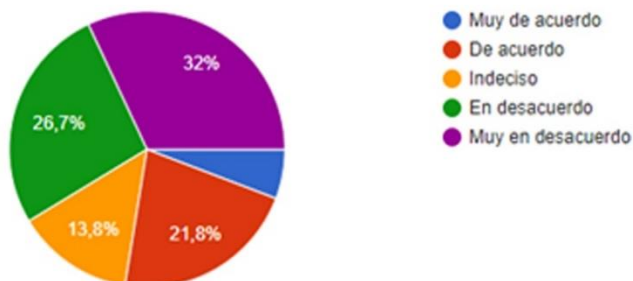
Existencia de Exclusión en el entorno escolar



El 27.6% del total de los encuestados manifiestan haber tenido un conflicto personal, escolar o académico en el último año.

Figura No. 9

Vivencia de algún conflicto personal, escolar o académico en el último año



En este sentido la gran mayoría, un 63.1% dice que cuando han vivido un conflicto se ha resuelto favorablemente.

Figura No. 10

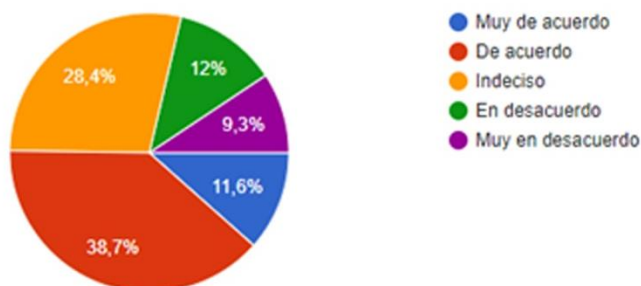
Resolución favorable del Conflicto Escolar



Y de la misma forma la mayoría, un 50.3% manifiesta que para esta resolución favorable, ha intervenido un agente neutral o mediador para resolver el conflicto.

Figura No. 11

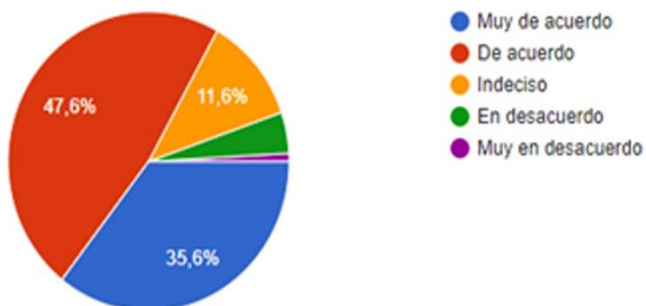
Participación de un mediador en las partes involucradas del conflicto



Lo anterior está en concordancia con que la mayoría de los encuestados, un 83.2% considera estar de acuerdo en que un conflicto escolar se resuelve favorablemente para ambas partes cuando participa un mediador.

Figura No. 12

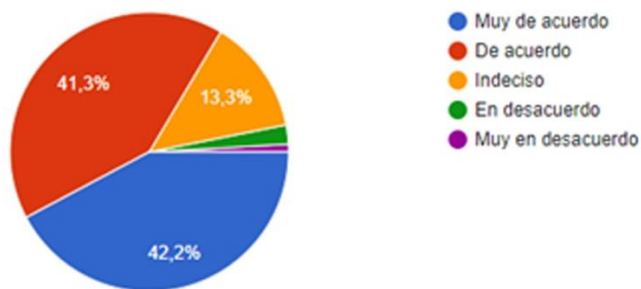
Participación de un mediador en el conflicto permite la solución favorable en ambas partes



La última pregunta de la encuesta tiene un resultado contundente, pues el 83.5% de alumnos consideran que es necesaria la creación de una coordinación de mediación de conflictos escolares en el espacio académico.

Figura No. 13

Necesidad de Coordinación de mediación de conflictos en el espacio académico.



Estrategia



La creación de un centro de mediación escolar implica una serie de pasos que permitan su instalación, operación y correcto funcionamiento, orientado a lograr resultados benéficos para la comunidad del centro escolar en cuestión.

De acuerdo con GEUZ (2020) son indispensables los siguientes pasos para conseguir la creación y operación de un Centro de Mediación Escolar:

1. Compromiso del centro educativo y creación del equipo coordinador: Consiste en lograr el compromiso del equipo directivo, el claustro docente, el órgano máximo de autoridad del plantel. La viabilidad y sostenibilidad de un centro de mediación escolar depende de dicho compromiso. La designación del equipo coordinador del programa es crucial pues son quienes dirigen y gestionan la planificación, puesta en marcha y el desarrollo del programa de mediación.
2. Diseño del programa de mediación y del proceso de implementación: Este paso supone tomar decisiones iniciales para definir y planificar tareas y acciones a emprender, así como las personas responsables de éstas, con base en un cronograma de actividades.
3. Selección del equipo mediador: La selección del equipo de mediación es fundamental para el éxito del programa, pues son quienes difundirán el mismo y realizarán la atención de casos que requieren un proceso de mediación.
4. Formación del equipo mediador: Esta etapa consiste en brindar capacitación oportuna y pertinente del equipo mediador por parte de expertos en el área, consiste en entrenar a los mediadores para enfrentar exitosamente su tarea.
5. Difusión del programa: Esta tarea es imprescindible para el inicio de un programa de mediación pues permite a la comunidad conocer las bondades del programa y los mecanismos para hacer uso de este.
6. Organización del servicio de mediación: Consiste en determinar un espacio exclusivo para atender los conflictos que se presenten, horarios de atención, mecanismos de registro, etcétera.



7. Coordinación y seguimiento: Consiste en establecer mecanismos de supervisión a las acciones que realizan los mediadores, por parte del equipo coordinador del programa.
8. La evaluación: Este paso supone el aspecto más crucial para la sobrevivencia y crecimiento del programa en el centro escolar, pues permite tener información para mejorar las acciones que se realizan, con base en los objetivos planteados en el programa.

Recursos

La implementación de un centro de mediación escolar supone un reto importante para cualquier espacio educativo, entre otros recursos requiere de forma enunciativa pero no limitativa:

- Personal que dedique tiempo exclusivo para coordinar el programa.
- Personal capacitado ampliamente, con experiencia en mediación de conflictos y preferentemente con experiencia en ello.
- Medios y recursos para la difusión de los servicios del programa de mediación.
- Espacio físico adecuado y suficiente para realizar la mediación de conflictos.
- Recursos materiales y tecnológicos para realizar los registros de cada caso mediado, así como los procesos de mediación y las actividades inherentes a la coordinación, seguimiento y evaluación del programa.

Resultados

Con la implementación de un centro de mediación escolar, y de acuerdo a Uranga (1998) se espera obtener entre otros los siguientes resultados:

- Ambiente escolar relajado, con empatía entre sus miembros.



- Resolución de conflictos de forma no violenta, lo cual contribuye a la educación para la paz.
- Mejora de habilidades sociales y comunicación en toda la comunidad escolar.
- El número de conflictos que se presentan tiende a disminuir.
- Se emplean alternativas eficaces alternas a las sanciones reglamentarias, lo cual contribuye a una comunidad más responsable y corresponsable.

Conclusiones

Una vez realizado el estudio del marco normativo y conceptual del presente trabajo y analizándolos datos de la información recopilada mediante el instrumento antes presentado, se puede concluir lo siguiente:

La construcción de una cultura de paz, establecida en diferentes órdenes normativos, implica a las instituciones educativas como los agentes de cambio, en este sentido se considera que el método Trascend es con el que se obtienen mejores resultados si se aplica en centros de mediación escolar.

Antes de implementar y poner en funcionamiento un centro de mediación en el ámbito escolar, resulta imprescindible realizar un diagnóstico de necesidades para medir la percepción de la comunidad educativa respecto a la existencia de conflictos y las formas en que estos se solucionan a fin de incidir favorablemente en éste tema con dicha implementación.

Al analizar el instrumento, podemos concluir que es una necesidad la creación de centros de mediación y resolución de conflictos en el Nivel Medio Superior, principalmente por dos factores primero porque se identifica la existencia de conflictos y afecciones de los estudiantes en torno a los temas antes referidos, (maltrato físico, verbal o maltrato mixto) además porque la mayoría de los



encuestados refieren haber vivido conflictos escolares, académicos o personales en el último año, sin menoscabo de la opinión de éstos en torno a la necesidad de contar con un centro de mediación en el Plantel.

Segundo porque como se mencionó antes la operación de un centro de mediación, brinda grandes beneficios al interior de la comunidad como: una convivencia armónica, disminución de conflictos, construcción de una cultura de paz, entre otros.

En el desarrollo de actividades académicas, existen conflictos escolares entre los actores educativos. Por lo que se resulta que para cualquier institución educativa es importante contemplar la creación de un centro de mediación escolar la cual debe estar orientada por una metodología clara y objetiva, que asegure la viabilidad y sostenibilidad del proyecto, siguiendo para ello los estudios existentes, así como la experiencia de otras instituciones que ya cuentan con centros de este tipo.

Cuando se valoran los beneficios que brinda contar con un centro de mediación escolar se puede inferir que es un proyecto que vale la pena implementar para medir su viabilidad, para lo cual es importante evaluar constantemente los resultados que produzca el centro de mediación.

Referencias

- Coelho, F. (2019). Significado de Poesía. Recuperado el 01/09/2022 en <https://www.significados.com/poesia/>
- Galtung, J. (1998) Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. España: Red Gernika



- Galtung, J. (2000). Transformación de conflictos por medios pacíficos. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Suiza: Eclhorn
- Galtung, J. (2004). Trascender y transformar: Una introducción al trabajo de conflictos. México: UNAM-Quimera
- Galtung, J. (2014). Galtung en Santa Fe. Recuperado el 23/05/2022, de <https://galtungsantafe.wordpress.com/author/galtungsantafe/>
- Gardey, A. y Pérez P. (2019). Definición de conciliación. Recuperado el 07/07/2022, de <https://definicion.de/conciliacion/>
- GEUZ. (2020). Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as. España: Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco.
- Gobierno de Veracruz. (2015). Gaceta Oficial. Veracruz, México: Gobierno de Veracruz.
- Montiel T., Fernando. (2017) Hacer paz: Diálogo - Mediación - Creatividad (Manual de Mediación, México: ITESM
- Poyatos García, A. (2003). Mediación Familiar en Diferentes Contextos. Valencia: Universitat de València : Nau Llibres
- San Martín, J. (2003). La mediación escolar: un camino para la gestión del conflicto escolar. España: CCS.
- Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México. (2018). Manual de mediación escolar. México: Gobierno del Estado de México.
- Secretaría de Educación del Estado de México (2018), Glosario. Programa de valores para una convivencia escolar armónica, México: Gobierno del Estado de México.
- Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México. (2020). Normatividad en torno a la en las escuelas del Estado de México convivencia escolar y construcción de paz. México: Gobierno del Estado de México.
- Significados. (2013). Significado de Solución de conflictos. Recuperado el 30/05/2022, de <https://www.significados.com/solucion-de-conflictos/>



- UNESCO. (2013). Cultura de Paz y No Violencia. Recuperado el 27/05/2022, de <https://es.unesco.org/themes/programas-construir-paz>
- Uranga, Mireia. (1998) Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar. España: Grao
- Universidad Internacional de Valencia. (2021). Por qué se producen los conflictos en el aula?. Recuperado el 18/06/2021, de <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/por-que-se-producen-los-conflictos-en-el-aula>