



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

OFICINA DEL SECRETARIO

28 de diciembre de 2004

CARTA CIRCULAR NÚM. 24-2004-2005

Secretaria Asociada Ejecutiva, Subsecretarias, Directora Ejecutiva del Instituto de Capacitación Administrativa y Asesoramiento a Escuelas, Secretarios Auxiliares, Directores de Programas y Oficinas, Directores de las Regiones Educativas, Supervisores Generales, Superintendentes de Escuelas, Directores de Escuela y Maestros

**NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y DIRECTRICES QUE REGIRÁN LA
IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN COMO MÉTODO
ALTERNO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO ESCOLAR**

Nuestro Sistema Educativo es una comunidad de aprendizaje vital para el desarrollo de los potenciales físicos, sociales e intelectuales de todos los estudiantes. Para cumplir con este propósito, se requiere el establecimiento de un ambiente escolar seguro, que propicie la sana convivencia para la construcción del conocimiento y el desarrollo de destrezas y actitudes, en donde las relaciones interpersonales se manifiesten sobre una base de respeto hacia la dignidad del ser humano, así como en una conducta protectora del medioambiente social. El papel que desempeñe toda la comunidad escolar, es indispensable para desarrollar la conciencia cívica y ética en los estudiantes que les permita participar efectivamente en los procesos democráticos y en el fomento de una cultura de paz en el contexto escolar y en la comunidad en general.

El Reglamento General de Estudiantes del Sistema de Educación Pública de Puerto Rico del 28 de julio de 2004, número 6844, dispone en el Artículo IX, letra D, el establecimiento de la mediación como método alternativo de solución de conflictos. Desde esta perspectiva, las escuelas son escenarios ideales para implantar el proceso de mediación de conflictos, ya que estas poseen, desde el punto de vista sociológico, todos los elementos de una comunidad.

P. O. BOX 190759, SAN JUAN, PUERTO RICO 00919-0759 TEL. (787) 250-8374

El Departamento de Educación no discrimina por razón de raza, color, sexo, nacimiento, origen nacional, condición social, ideas políticas o religiosas, edad o impedimento en sus actividades, servicios educativos y oportunidades de empleo.

La mediación de conflictos dentro del escenario escolar se define como un proceso de resolución de conflictos en donde dos o más partes o sus representantes se reúnen para trabajar juntos en la búsqueda de una solución a su conflicto. Las partes en disputa estarán asistidos por un interventor neutral llamado mediador. La meta principal en esta estrategia, es que el estudiante mediador tenga una participación vital y protagónica en todo el proceso. El estudiante mediador se define como aquel estudiante que ha sido adiestrado como interventor neutral y facilitador, con la capacidad de asistir a otros para que éstos logren encontrar una solución a sus conflictos. Los estudiantes seleccionados deben contar con ciertas cualidades como liderazgo, buena comunicación, excelente fluidez verbal, autocontrol, manejo de emociones, entre otras.

El desarrollo de estudiantes mediadores se apoya en tres principios esenciales:

1. El desarrollo de actitudes y relaciones interpersonales de respeto y solidaridad con los estudiantes y con los demás miembros de la comunidad de aprendizaje que es la escuela.
2. El desarrollo de destrezas para manejar la disciplina, resolver conflictos entre pares y atender situaciones de emergencia o crisis que surjan de manera inesperada.
3. El mejoramiento de las destrezas de comunicación, negociación, resolución de conflictos, búsqueda de alternativas y toma de decisiones.

Perfil del estudiante mediador

El proceso de mediación de conflictos en las escuelas públicas del país tendrá como protagonistas principales a estudiantes con adiestramiento especial provisto por maestros o recursos seleccionados por el Programa de Educación Cívica y Ética. Dichos estudiantes una vez adiestrados y obtenido el rango de *Estudiante Mediador*, servirán en sus respectivos planteles como mediadores de conflictos en el medio escolar, modelarán conductas que demuestren autocontrol, la comunicación efectiva, la capacidad para manejar conflictos, actitudes de respeto y tendrán la responsabilidad de preparar comunicaciones escritas y de desarrollar actividades destinadas a sus compañeros de estudio, explicando la importancia de la mediación, de una cultura de paz y de la solución pacífica y civilizada de los conflictos. En la selección de los estudiantes se utilizará el siguiente perfil de lo que es o debe ser un estudiante mediador:

- Favorece la autoestima, la responsabilidad y la autonomía en todas las personas que integran la comunidad educativa.

- Fomenta la comunicación efectiva, la participación, el consenso y el trabajo en equipo.
- Enseña a no tener prejuicios y a aceptar a las personas diferentes a ellos.
- Estimula una actitud reflexiva y crítica ante la presión de grupo para llevar a cabo conductas que afectan la integridad física o emocional de los estudiantes.
- Propicia la comprensión de que los jóvenes también son responsables de las decisiones que toman.
- Evita y desalienta la competitividad envidiosa y agresiva, así como cualquier tipo de marginación social de integrantes de la comunidad escolar.
- Fortalece la resistencia a la frustración.
- Fomenta el respeto por la integridad del cuerpo humano y de la mente humana.
- Facilita e implanta procesos de mediación y solución pacífica de los conflictos mediante el diálogo, el análisis ponderado y la deliberación democrática en grupo
- Propicia repulsión hacia todas las formas que asume la violencia y la falta de consideración y de respeto y compasión en las relaciones interpersonales y con ello, promueve una cultura de paz en el ámbito escolar, familiar y comunitario.
- Estimula una actitud de superación y facilita apoyos colectivos ante las dificultades y problemas cotidianos de los jóvenes.
- Abre canales de confianza y comunicación de manera que fomente la interrelación democrática y cívica entre las personas que componen la comunidad de aprendizaje.
- Propende a estimular la preocupación por el desarrollo ético o moral de los jóvenes.

Los estudiantes que completen el adiestramiento especial exitosamente, recibirán un certificado de la escuela como estudiante mediador y un distintivo o insignia especial a ser adherido en su uniforme, que los distinga como tales. Aquellos estudiantes que utilicen en sus intervenciones las destrezas de mediación aprendidas y hayan logrado intervenir exitosamente en la solución de conflictos escolares, podrán recibir otras distinciones o premiaciones escolares.

Maestros o recursos participantes en la supervisión y asesoría de los estudiantes mediadores

En cada escuela se seleccionará un maestro voluntario o recurso del área de ayuda al estudiante que servirá como asesor del director en la selección de aquellas situaciones de conflicto que puedan ser resueltas a través de un proceso de mediación. Este maestro o recurso será capacitado en técnicas de mediación de conflictos por el Programa de Educación Cívica y Ética. El Programa, se encargará del diseño, planificación y ejecución de talleres y seminarios a ofrecerse. La capacitación de maestros o recursos se llevará a cabo a través de seminarios y talleres que serán ofrecidos por profesores universitarios, abogados, expertos en mediación y otras personas adiestradas en mediación y solución pacífica de conflictos. El maestro o recurso tendrá el compromiso, una vez adiestrado, de adiestrar a un grupo selecto de estudiantes de acuerdo al perfil del estudiante mediador contenido en esta carta circular. Los maestros recibirán un certificado de educación continuada al completar los talleres y seminarios.

En el horario de salón hogar los maestros o recursos supervisarán la labor que los estudiantes realicen en la escuela y les ofrecerán servicios de asesoría relacionada con el proceso de mediación de conflictos. Aquellos estudiantes que pertenecen al salón hogar del maestro participante de esta iniciativa, pero no son parte del equipo de estudiantes mediadores, participarán de las acostumbradas actividades de salón hogar con otros maestros o recursos que el director escolar designe.

Normas para la Implantación del Proceso de Mediación de Conflictos en el Escenario Escolar

El proceso de mediación se implantará de manera que no constituya una amenaza para los participantes. Las partes en disputa discutirán sobre los hechos y las controversias,

ventilando todos sus sentimientos libre y voluntariamente. La mediación se considerará como el resultado final del proceso. Los mediadores serán facilitadores del mismo, evitando el juzgar, aconsejar o dominar el proceso. La meta fundamental de la mediación será la solución pacífica del problema. Este proceso no se utilizará para establecer culpas, obtener venganza o imponer un castigo. La participación de las partes en el proceso de mediación será voluntaria, producto de un genuino interés por resolver el problema, dirigida por unas reglas de comportamiento

que los participantes se comprometerán a seguir y será totalmente confidencial. La información no podrá ser divulgada fuera del contexto de la mediación. El lugar para llevar a cabo la mediación será neutral dentro de la escuela, en un ambiente cómodo y de cooperación..

Durante el proceso de mediación todas las partes, incluyendo al mediador, pueden tomar notas. Una vez finalizado el proceso éstas serán destruidas. Los acuerdos tomados durante un proceso de mediación constarán por escrito y cada una de las partes retendrá una versión final de los acuerdos. Los mismos serán redactados en términos sencillos, con un lenguaje específico que cubra cualquier duda y evite el posible incumplimiento de lo acordado. Si existen planes de trabajo o periodos en que tienen que ocurrir ciertos eventos, éstos deben ser incluidos en el acuerdo. El acuerdo debe ser balanceado, en un tono positivo y ambas partes deben beneficiarse del acuerdo. No se puede incluir culpabilidad alguna en el acuerdo.

Las fechas límites para actuar deben estar claramente escritas en el acuerdo y su vigencia dependerá de la naturaleza de la acción. Si una de las partes posteriormente entiende que no se está cumpliendo con los acuerdos, puede solicitar nuevamente recurrir al proceso de mediación de conflictos, sin menoscabar la facultad del director escolar. A esos efectos se incluirá en el acuerdo una cláusula que así lo disponga.

No todas las disputas podrán ser resueltas por un acuerdo que surja de la mediación de conflictos. Sin embargo, cuando esto ocurra en el proceso, el mediador debe agradecer a las partes por considerar el proceso de mediación como una alternativa para resolver el problema o conflicto.

Una vez redactado el acuerdo, las partes deben leer, corregir y discutir los mismos hasta que se sientan satisfechas con el mismo. Las partes y el mediador deben firmar el acuerdo final. Las partes deben ser felicitadas por trabajar sus problemas y desarrollar un acuerdo.