



Definición

En un diálogo entre las partes en conflicto, es necesaria la intervención de una persona mediadora quien debe mostrar una postura neutral ante las partes en discusión; el objetivo de la persona mediadora es crear un ambiente respetuoso, amigable y confiable para cada una de las partes afectadas y que de esta manera se sientan con la confianza y libertad de exponer sus solicitudes o inconformidades, atacando la situación no a las personas involucradas.



Aprendizajes que fomenta

- Empatía
- Comunicación
- Escucha activa
- Agilidad mental
- Inteligencia emocional



Competencias transversales TEC21

- Inteligencia social
- Compromiso ético y ciudadano
- Comunicación



Metodología / Etapas

Etapas de la metodología

1. Determinar una persona mediadora y establecer reglas para dirigirse entre los diversos involucrados.
2. Identificar cada una de las partes en el conflicto, así como cada una de sus problemáticas e intereses.
3. Crear empatía (persona mediadora) entre las distintas partes e identificar los intereses de cada una de las partes y propiciar un intercambio ordenado de opiniones donde se expongan cada uno de los temas, situaciones, solicitudes, problemáticas, etc.
4. Determinar un tiempo para que cada una de las partes pueda generar o establecer propuestas (reales y posibles por escrito) para compartirlas con el resto de los involucrados.
5. Intercambiar propuestas, generar acuerdos y establecer tratos.
6. Cerrar la discusión: el mediador en consenso con las partes involucradas determina cómo se llevarán a cabo las propuestas aceptadas por cada una de las partes, así como sus distintas especificaciones y variantes; se estipularán tiempos así como las consecuencias de que alguna de las partes no cumpla con lo acordado.



Rol - Docentes

- Vincular la tecnología como medio para la investigación y el desarrollo.
- Gestionar la vinculación con los diferentes actores.
- Asesorar y retroalimentar al alumnado durante el proceso de creación, diseño, pruebas y análisis del producto/servicio.
- Asegurar que las personas usuarias sean involucradas en el proceso de innovación (característica principal de los laboratorios vivos).



Rol - Estudiantes

- Participar activamente y colaborar con diferentes personas actores para investigar y desarrollar en innovación.
- Involucrar a la persona usuaria.
- Investigar las necesidades de la persona usuaria y diseñar productos/servicios para satisfacerlas.
- Probar, analizar y validar productos/servicios en contextos reales.



Evaluación

- **Modalidad:** Individual
- **Instrumentos:** Guía de observación, rúbrica, cuestionario, autoevaluación.
- **Criterios de evaluación:** participación respetuosa, fundamentación de argumentos, entre otros.



¿Cómo aplicarlo a la modalidad digital?

A través de herramientas de videoconferencia. Se sugiere principalmente la herramienta de Zoom ya que proporciona a la persona moderadora la facilidad de reunirse en privado con cada una de las partes involucradas sin necesidad de hacer otra sesión.

Consideraciones: Es necesario establecer los tiempos que durará cada intervención, es decir, cada de una de las partes deberá tener el tiempo suficiente para exponer su situación, así como para presentar sus propuestas y/o solicitudes para resolver el conflicto



Referencias

- Seijo, J. C. T. (2006). Desde la mediación de conflictos en centros escolares hacia el modelo integrado de mejora de la convivencia. In Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos (pp. 11-26). Graó.
- Torrego, J. C. (2000). Mediación de conflictos en instituciones educativas (Vol. 282). Madrid: Narcea.

Cómo atribuir el crédito de este recurso:

Dirección de Diseño y Arquitectura Pedagógica. (2023). Definición y características: Mediación en la solución de problemas [Documento PDF]. *Estrategias de Aprendizaje Activo 4.0*. Dirección de Innovación Educativa y Aprendizaje Digital, Tecnológico de Monterrey. <https://innovacioneducativa.tec.mx/es/recursos-pedagogicos/estrategias-de-aprendizaje-activo>



Esta obra está bajo una Licencia *Creative Commons* Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)