

# LA MEDIACIÓN: HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA.

Carmen Caravaca Llamas (Trabajadora Social) y José Sáez Olmos (Educador Social)<sup>1</sup>

1

## **Resumen:**

*En las organizaciones escolares pueden suceder distintas modalidades del conflicto, llegando a generar incluso, actos violentos. Es por ello, que el presente estudio tiene como finalidad presentar la mediación como un tipo de herramienta eficaz para los educadores sociales y todos aquellos profesionales involucrados en la organización escolar, que tiene como fin la gestión pacífica y alternativa del conflicto generado en la escuela, entiendo el conflicto como un fenómeno común y no necesariamente negativo, sino dependiente de las partes y de la forma resolutoria del mismo.*

**Palabras clave:** Mediación, conflictos, escuela, profesionales del ámbito social.

Fecha de recepción: 27-11-12. Fecha de aceptación: 15-12-12

## **1. Introducción.**

En la actualidad, se advierte la necesidad de trabajar sobre nuevas estrategias educativas que atiendan a la creciente conflictividad en la convivencia escolar. Los múltiples estudios y noticias de prensa son reflejos, de la carencia de una educación en la paz, de la inexistencia de patrones en la resolución adecuada de las disputas, y en demasiadas

---

<sup>1</sup> Carmen Caravaca Llamas está cursando el Doctorado por la Universidad de Murcia en Mediación e Intervención social. Investigadora político-social. Es Diplomada en Trabajo Social, Magíster en Intervención social y Mediación, y Perito social. Actualmente es doctorando por la Universidad de Murcia. Posee además, diversas publicaciones en diversas revistas de divulgación científica, como “La protección social a las víctimas de delitos en España: campos de actuación y servicios de ayuda” (revista Contribuciones a las Ciencias Sociales), o “La Política Social. Presupuestos Teóricos y Horizonte Histórico” (revista Aposta), entre otras.

José Sáez Olmos es Diplomado en Educación Social y Magíster en Mediación. Trabaja en AFEMAR (Asociación de Familiares y Personas con Enfermedad mental del Mar Menor). Posee además, otras publicaciones en diversas revistas de divulgación científica, como “La formación de la Doxa y la Resistencia mayoritaria en el discurso democrático” (revista La Razón Histórica).

---

RES es una publicación digital editada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Educadoras y Educadores Sociales (CGCEES). La Revista RES forma parte del proyecto EDUSO y se integra en el Portal de la Educación Social, <http://www.eduso.net/res>. Correo electrónico: [res@eduso.net](mailto:res@eduso.net) Todos los derechos reservados. ISSN: 1698-9097.



Se permiten la reproducción, distribución y la comunicación pública, siempre que se cite el título, el autor y el editor; y que no se haga con fines comerciales.

ocasiones, del fenómeno social de la conflictividad escolar no solucionada y/o llevada a extremos de índole dramático. Por ejemplo, los especialistas en Acoso Escolar Piñuel y Oñate, miembros del Instituto de Innovación educativa y Desarrollo Directivo en el Informe Cisneros X “Violencia y Acoso Escolar en España”, establecen una incidencia de un 39 % de los alumnos entre 2º de Primaria y 2º de Bachiller que están expuestos a violencia de algún tipo en su entorno escolar. Un 24 % de los alumnos encuestados se encuentran en una situación técnica de Acoso escolar o Acoso Psicológico en la escuela. El informe revela que aunque hay más niños acosados, *“las niñas sufren un síndrome postraumático mayor”*. De hecho, se subraya que uno de cada tres niños acosados muestra un cuadro severo, el cual influirá en su conducta en la vida adulta propiciando una mayor vulnerabilidad. Es por ello, que la violencia en las aulas constituye un fenómeno social que precisa la intervención de profesionales y las actuaciones correspondientes en materia de prevención y educación para la paz, con fin de evitar las consecuencias dramáticas de las que cada vez, la sociedad es más consciente.

Por otro lado, la mediación se presenta hoy como una herramienta empleada en diferentes ámbitos desde el familiar, judicial, comunitario, laboral u organizacional, pero sobretodo, destaca por su gran incidencia en el sector de la escuela. Se basa en la necesidad de promover condiciones que posibiliten el aprendizaje de habilidades para la vida, definidas como aquellas capacidades o aptitudes que permiten afrontar de modo positivo y constructivo los desafíos de la vida cotidiana. Además, es importante destacar las indicaciones de Boqué (2009) que el bienestar emocional y relacional incide directamente en las condiciones de aprendizaje académico y en el desarrollo cognitivo y viceversa, el placer de aprender mejora la autoestima y el autoconcepto que, a su vez, abren las puertas a una sana sociabilidad.

El conocimiento y la valoración de los derechos fundamentales del ser humano deben también deben ser prioritarios para el tema que nos comporta. No debemos olvidar hacer referencia, entre otras disposiciones, al principio 10 de la Declaración de los Derechos del Niño, que dice así: *“El niño debe ser protegido contra las prácticas que puedan fomentar la discriminación racial, religiosa o de cualquier otra índole. Debe*

---

**RES** es una publicación digital editada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Educadoras y Educadores Sociales (CGCEES). La *Revista RES* forma parte del proyecto EDUSO y se integra en el Portal de la Educación Social, <http://www.eduso.net/res>. Correo electrónico: [res@eduso.net](mailto:res@eduso.net) Todos los derechos reservados. **ISSN:** 1698-9097.



Se permiten la reproducción, distribución y la comunicación pública, siempre que se cite el título, el autor y el editor; y que no se haga con fines comerciales.

*ser educado en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos, paz y fraternidad universal, y con plena conciencia de que debe consagrar sus energías y aptitudes al servicio de sus semejantes*”, y al artículo 1.1b de la LOGSE: “*La formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia*”. Entendemos pues, que es necesario incluir en las escuelas, el desarrollo de una didáctica completa sobre la educación de los derechos del hombre, el respeto, la diversidad y la paz, aspectos que pueden ser desarrollados eficazmente con la inclusión de procesos alternativos de resolución y gestión del conflicto que ayuden, además, a la estimulación de una convivencia pacífica en los centros educativos.

La mediación por tanto, se presenta como una herramienta eficaz para enfrentarnos, de forma pacífica y resolutive, en nuestro día a día a los conflictos que vayan apareciendo en el transcurso de nuestro devenir. Por lo que su enseñanza temprana puede incidir en el estilo de vida personal, capacitando a las personas mediante sus enseñanzas técnicas a: empatizar, escuchar a la otra persona, descubrir intereses y necesidades propios y ajenos, explicar necesidades sin transgredir a la otra persona, y fomentar la creatividad para la resolución del conflicto. En este sentido, es de urgencia directa la enseñanza de la mediación en las escuelas, pues como explica Marina (2001:20): la educación es concebida como un proyecto ético por lo que “*no basta con hacer que el alumno construya conocimientos, tiene que construir también buenos estilos afectivos y buenos hábitos de comportamiento*”.

## **2. El conflicto en el medio escolar.**

Los conflictos son inherentes a la vida humana, son comunes en nuestro día a día e inevitables en nuestro trato con el resto de las personas y al igual que en todas las organizaciones, también ocurren en el medio escolar, ya que surgen inevitablemente en las relaciones entre las personas por la confrontación de percepciones, intereses o actitudes entre los involucrados. Como expone Cascón (2000: 57), el proceso del conflicto es entendido como “*aquellas situaciones de disputa en las que hay contraposición de intereses (tangibles), necesidades y/o valores en pugna*”. Del mismo



modo, los conflictos no tienen por qué ser sinónimos de perjudiciales o negativos, más bien depende de la forma de resolución y de la actitud dispuesta por los implicados<sup>2</sup>. La interpretación del conflicto no siempre resulta negativa, puesto que también poseen peculiaridades positivas que posibilitan el desarrollo beneficioso para todas las partes implicadas. Es decir, “*los conflictos se relacionan directamente, con la satisfacción de las necesidades vitales o de cualquier otra índole*” y establece la “*relación directa con los procesos que se generan en el miedo y la angustia como estimuladores de la acción de obtener satisfacción a las necesidades planteadas*” (Vinyamata, 1999). Sin embargo, para Mundate y Martínez (2003), los conflictos son “*experiencias subjetivas que no necesariamente tienen base objetiva*”.

### 2.1. El multicausal origen del conflicto escolar.

Las organizaciones, incluyendo la escolar, tienen la capacidad de crear sus propios climas de convivencia, es por lo que los centros educativos no comparten las mismas características, ni presentan las mismas formas ni los mismos grados de violencia (Elzo, 1998). Por otro lado, Fernández (1999: 31-41) al analizar las causas de la agresividad distingue entre factores exógenos (contexto social, características familiares y medios de comunicación) y factores endógenos (clima escolar, relaciones interpersonales y rasgos personales de los alumnos en conflicto). En lo relativo a la escuela, este autor, se basa en una jerarquización y organización interna que en sí misma puede suponer conflicto entre los condicionantes de la escuela para producir el conflicto, destaca:

- a) La crisis y diversidad de valores de la propia institución escolar.
- b) Las discrepancias en la distribución de espacios, organización de tiempos, pautas de comportamiento, etc.
- c) El énfasis en los resultados de los alumnos y su comparación con la norma, así como la desatención de las personas y de los procesos educativos.
- d) La presencia de una cultura escolar hegemónica que puede chocar con otras que están en posición desventajosa.

---

<sup>2</sup> Es preciso hacer referencia a las características de *funcionalidad*, es decir si las tensiones producidas por la situación son dominables y canalizables, o de lo contrario, hablamos de *disfuncionalidad* cuando no son *fácilmente reductibles* o el enfrentamiento de intereses está descontrolado y es de difícil concertación produciendo consecuencias como posiciones de confrontación, violencia verbal y/o física (De Diego y Guillén, 2010).

- e) La asimetría relacional y comunicativa entre educadores y educandos.
- f) El elevado número de alumnos y la dificultad de atención personalizada.

Melero (1993), por su parte, sostiene que las características de la propia institución escolar que pueden influir en la emergencia de conflictos son: la jerarquía estricta, la obligatoriedad de la asistencia, y la necesidad de superar exámenes sobre ciertos contenidos. Para este autor, las raíces de la conflictividad y de la violencia en la escuela son: el *autoritarismo* de la organización debido a la producción de tensión y rebeldía, y la *pérdida de poder* del profesor.

## 2.2. Tipos de conflictos en el ámbito escolar.

Entre otras condiciones que examina Fernández (1993) para la aparición de la violencia en las aulas, se refiere a las relaciones interpersonales producidas en el marco escolar:

- a) *Relación profesor-profesor*. La armonía en el claustro de profesores puede verse amenazada con: enfrentamientos entre grupos, falta de consenso sobre estilos de enseñanza y normas de convivencia, poca cohesión en la actuación ante los alumnos, incapacidad para el trabajo en equipo, falta de respeto a la valía personal y profesional de los compañeros, escasa implicación en la toma de decisiones, poca identificación con el proyecto educativo de centro y falta de entendimiento con el equipo directivo, sentimiento de ser injustamente tratado por otros compañeros o por los directivos, etc.
- b) *Relación profesor-alumno*. Se presenta como un tipo de relación asimétrica en lo que se refiere a poder, edad, conocimientos, etc., destacando los conflictos surgidos de: la desmotivación del alumno, el fracaso escolar, conductas disruptivas, pobre comunicación, metodologías poco atractivas, insuficiente sensibilidad hacia las necesidades de los alumnos, dificultad para controlar grupos, consideración del profesor como una figura de autoridad contra la que hay que rebelarse, deficiente preparación psicopedagógica del profesorado, etc.
- c) *Relación alumno-alumno*. El grupo de pares se convierte frecuentemente, en referencia obligada para los alumnos, particularmente para los adolescentes

por lo que conviene analizar la existencia o no de: grupos de presión, respeto, agresiones, rechazos, liderazgo, etc.

La violencia, por tanto, se presenta en múltiples formas y con distinta intensidad, siendo consecuencia de una complicada red de causas, en ocasiones, latentes o no reconocidas. Algunos autores (Moreno y Torrego 1999, 5-7) prefieren evitar el empleo de la expresión “violencia escolar” y referirse más bien al “comportamiento antisocial en los centros escolares”, locución ésta que resultaría más precisa según Martínez-Otero (2001) por incluir conductas de diversa naturaleza:

- a) *Disrupción en las aulas*. Se refiere a las acciones molestas que interrumpen el ritmo de las clases: comentarios, risas, juegos, movimientos, etc., ajenos al proceso de enseñanza-aprendizaje impiden o dificultan la labor educativa.
- b) *Indisciplina (conflictos entre profesorado y alumnado)*. Abarcan graves desórdenes en las aulas que constituyen un serio problema escolar: incumplimiento de tareas, retrasos injustificados, falta de reconocimiento de la autoridad del profesor, etc., incluso en algunos casos, desafíos, amenazas y agresiones del alumno al profesor o a la inversa.
- c) *Maltrato entre compañeros («bullying»)*. Acuña los procesos de intimidación y victimización entre pares o entre compañeros de aula o de centro.
- d) *Vandalismo y daños materiales*, basado en el espíritu de destrucción de algunos alumnos: mobiliario escolar destrozado, grafitos obscenos, amenazantes o insultantes, destrucción de material escolar, etc.<sup>3</sup>
- e) *Violencia física (agresiones, extorsiones, etc.)*. Se ha detectado un alarmante incremento de armas de todo tipo y de episodios de extrema violencia en los centros escolares que han llevado a tomar medidas drásticas (detectores de metales, vigilantes de seguridad, cámaras, presencia policial en las proximidades, etc.) en las escuelas de algunos países.
- f) *Conflicto multicultural en las aulas*. Es común compartir las aulas con personas de diferente nacionalidad, raza o religión, donde pueden ocurrir este

---

3 Según este autor, la «espectacularidad» o expresividad de estas conductas explica en parte su capacidad para reclamar la atención de la opinión pública, al tiempo que se convierten en demostración de fuerza de los «actores».



tipo de conflictos y entre los factores explicativos del mismo hay que señalar los siguientes: la existencia de prejuicios hacia otros grupos culturales, las visiones rígidas y distorsionadas (estereotipos) que llevan a «explicar» la conducta de los otros, dificultades de comunicación, sobre todo cuando no se comprende el idioma o los valores, actitudes y costumbres de las personas con las que se comparte espacio y tiempo, cuando la otra persona se percibe como una amenaza a la propia posición y la asimetría de poder, que puede llevar a la prepotencia de algunos y a la exclusión e indefensión de otros.

### 3. Prevención e intervención sobre la violencia escolar.

El conflicto no es un fenómeno simple. Todo lo contrario, es complejo, pues aunque pueda revelarse de forma pura, generalmente se compone de una combinación de factores que generan a su vez otros conflictos, o incluso la base esencial latente del conflicto manifiesto. Depende de la elección de la mejor forma para resolverlo, pues debemos alejarnos de la percepción de perpetua nocividad del conflicto, ya que en ocasiones, se nos presenta la oportunidad de aprendizaje y mejora ante una situación problemática. Entendemos entonces, que el conflicto no tiene por qué significar caos en ningún sentido, todo lo contrario, una oportunidad de aprendizaje, de madurez y de mejora personal.

La comunicación efectiva se erige como la base de la resolución pacífica de los conflictos. Fernández (1999: 80-83), señala que la convivencia se conquista cuando se involucran todos los agentes, identificando varios canales de actuación necesarios para abordar los problemas:

- a) *Concienciación.* Consiste en reflexionar y reconocer los problemas existentes y advertir la necesidad de construir un clima social y educativo, es decir, la creación de convivencia regida por normas compartidas.
- b) *Atención individualizada.* Se refiere al apoyo individual o personal, que lleve a considerar a cada educando en función de su singularidad, de su dimensión intelectual y rendimiento académico, cumplimentándolas con el esfuerzo sobre la dimensión socio-afectiva. Según esta autora, este hecho



justifica la necesidad cada vez mayor, de profesionales como los psicopedagogos y los educadores sociales en los centros escolares.

c) *Participación*. Su objetivo es que las personas que constituyen la comunidad educativa tomen parte en distintos acontecimientos enriquecedores

d) *Aproximación curricular*. Equivale a incluir de forma intencionada dentro de las programaciones educativas, los temas relacionados con el desarrollo personal (individual y social).

e) *Organización*. El establecimiento de la convivencia es posible cuando se coordinan los medios y las personas. Para ello esta autora expone los requisitos a alcanzar las “organizaciones escolares convivenciales”: estructuras presididas por la colaboración, huída de la competición, de la jerarquización y de la rigidez, las diferencias se consideran aspectos positivos y no fuentes de problemas; potenciar la comunicación, búsqueda de espacio y tiempo para el encuentro y las relaciones interpersonales entre todos sus miembros: alumnos, profesores, padres, etc., e implicación de todos los miembros en el establecimiento de normas.

Algunos de los principios constitutivos presentados por Viñas (op.cit) para la resolución de conflictos son:

- a) Los conflictos son un fenómeno natural de las organizaciones
- b) No se resuelven nunca solos.
- c) El principio de resolución es siempre “todos salimos ganando”.
- d) Los conflictos son diversos y su relación también: interpersonales, de rendimiento, de poder, de resoluciones, etc.
- e) La cultura de mediación y resolución pacífica de conflictos nos aporta modelos que hay que adaptar a cada situación.
- f) Los conflictos y su resolución son procesos con fases definidas. Hay que actuar de forma adaptada a cada fase.

#### **4. La mediación escolar: Un salvavidas para los conflictos en el aula.**

La Mediación, es definida por Moore (1995), como “*la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder*”

---

*RES* es una publicación digital editada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Educadoras y Educadores Sociales (CGCEES). La *Revista RES* forma parte del proyecto EDUSO y se integra en el Portal de la Educación Social, <http://www.eduso.net/res>. Correo electrónico: [res@eduso.net](mailto:res@eduso.net) Todos los derechos reservados. **ISSN:** 1698-9097.



Se permiten la reproducción, distribución y la comunicación pública, siempre que se cite el título, el autor y el editor; y que no se haga con fines comerciales.



*autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable*". Este autor sustenta las principales características y funciones del mediador. Propone tres modelos de intervención mediadora, según los roles desempeñados:

- a) *Interventor-mediador como oficial de quejas*. No es neutral ni imparcial ya que la normativa del lugar prima sobre las necesidades y deseos de las partes. Ayuda a desarrollar un acuerdo sólo si éste es compatible con las reglas institucionales o de la organización (Recursos Humanos de una empresa).
- b) *Interventor-mediador como manager o gerente*. El mediador actúa como un semáforo favoreciendo el diálogo pero no contempla todos los intereses. Es una intervención no positiva ya que las partes pueden llegar a acuerdos injustos.
- c) *Interventor-mediador como desarrollador o developer*. Conduce las discusiones, busca soluciones aceptables para ambas partes, toma de decisiones democrática.

Por otro lado, De Diego y Guillén (2010), la describen como

*"... un proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión y resolución de los conflictos que sirve para que dos partes, del ámbito familiar o laboral, que estén inmersas en algún conflicto entre sí, consigan solucionarlo de una forma satisfactoria, aceptando la ayuda de una persona mediadora profesional, experta y debidamente formada, que tiene como características principales la de ser imparcial y no imponer acuerdos, pero dirigiendo a las partes a la consecución de los mismos y al logro de su cumplimiento, siendo éstos equilibrados y equitativos"*.

Estos autores explican que la mediación promueve la búsqueda de soluciones basadas en el consenso y la corresponsabilidad de las partes. Es decir, se propone como una estrategia preventiva al promover espacios de encuentro entre las partes, reduciendo la posibilidad de que los conflictos se escalen o no se resuelvan adecuadamente.

Taylor (1997) agrupa las cuatro modalidades de mediación según un estudio de la década de los 80 por Becker-Haven. La elección de elegir un tipo de mediación es variable según las circunstancias y el tipo de conflicto:

- a) *Modalidad educativa*. El objetivo de la mediación de los seguidores de este modelo de intervención es el de facilitar a los clientes información objetiva

sobre temas legales, educativos, psicológicos, de negociación, etc., para que las partes que acuden a la mediación, con el bagaje que les aporta una información que los dos quieren simultáneamente, negocien sus propios acuerdos.

b) *Modalidad racional-analítica*. En este modelo, el proceso mediador, muy pautado y basado en protocolos de negociación asistida, va conduciendo a los clientes desde el primer punto en que se encuentra su negociación hasta el punto final de plasmación de un acuerdo satisfactorio. El mismo modelo es aplicado tanto a temas de custodia de hijos como a negociaciones sobre la distribución de bienes o la utilización de la vivienda conyugal.

c) *Modalidad terapéutica*. El tema emocional no es pasado por alto a lo largo de las sesiones de mediación, sino que se abordan las emociones y los sentimientos (positivos, negativos, complejos...) como parte de la intervención mediadora, con el objetivo de que no sean un obstáculo para llegar a acuerdos o, simplemente, como parte integrante del proceso mediador.

d) *Modalidad normativo-evaluativa*. El rol del mediador en este modelo es claramente directivo. El mediador es consciente de que su control del proceso está influyendo claramente en el contenido de la mediación. Los mediadores que utilizan este modelo se sienten legitimados para seguirlo, porque creen que sólo con este rol pueden ayudar a que se logre el «mejor beneficio» de sus clientes. Siguen este modelo porque, en su opinión, les ayuda a cumplir el requisito ético de intentar un equilibrio de poder entre las partes o porque, simplemente, les permite responder a las demandas de los clientes.

Además, la mediación presenta una serie de ventajas que son descritas por diversos autores (De Diego y Guillén, 2010; Moore, 1995; Floyer, 1997, entre otros). Las que consideramos más relevantes para el beneficio de la organización educativa son:

- a) Lenguaje sencillo y visión hacia las relaciones futuras.
- b) Facilita o restablece la comunicación entre las partes favoreciendo la toma de decisiones.
- c) Es voluntaria, favorece vínculos, la generación de un clima de cooperación y respeto mutuo.

- d) Eleva la autoestima negociadora ya que las partes implicadas son protagonistas de sus propios acuerdos, lo que favorece un clima laboral y social, y con ello se produce el denominado ahorro social de no enquistamiento del conflicto.
- e) Es flexible y permite afrontar desde grandes a pequeños problemas.
- f) Atiende a las necesidades particulares de cada uno de los implicados sin olvidar las partes secundarias también implicadas, cuando las hay.
- g) Produce acuerdos creativos, se generan ideas innovadoras.
- h) Las decisiones son tomadas por las partes en conflicto y no por un tercero, lo que favorece un mayor nivel de cumplimiento de los compromisos acordados.

## 5. El mediador escolar.

Actualmente, la mediación es una herramienta valiosa para la resolución de conflictos en los centros educativos. La presencia de profesionales del ámbito social como educadores sociales, trabajadores sociales, pedagogos y psicólogos formados en mediación, se hace cada vez más imprescindible en este contexto. Su perspectiva integradora y global les permite la búsqueda de soluciones factibles y eficaces desde el análisis de las necesidades e intereses reales de todas las personas que forman la comunidad educativa.

No obstante, el mediador escolar no sólo debe conocer las técnicas de resolución de conflictos, sino también la cultura institucional del lugar donde se ha producido y debe de familiarizarse con la situación en la que se ha generado el problema, pues únicamente de este modo podrá conocer con más exactitud el conflicto y contextualizarlo en toda su extensión.

El profesional debe estar preparado técnicamente y conocer los pasos a seguir, debe saber articular el proceso técnico de mediación y el conocimiento del contexto. Así que, no debe intervenir sin haber realizado un análisis minucioso de la realidad en la que se ha derivado el conflicto. El mediador no tiene ningún tipo de poder de decisión, su

función es la de orientar y servir de catalizador en un proceso de negociación entre las partes. Tiene que tratar de que se llegue a un acuerdo satisfactorio. No se debe captar su inclinación, a través de manifestaciones del comportamiento verbal o no verbal. Debe mediar en la disputa para llevar la mediación a buen término.

Moore (op.cit.), también cita los atributos necesarios para desempeñar el rol de mediador. Entre algunas características a destacar, el mediador debe ser:

- a) Neutral (ayudar a ambas partes sin preferencias ni identificaciones)
- b) Imparcial (no puede relacionarse con las partes fuera de la mediación, ni obtener ventajas para una de ellas ni acuerdos que involucren ganancias para el mediador).
- c) Respetuoso de las partes y de que éstas se autodeterminen, confidencialidad.
- d) Empático y flexible (promover la fluidez de las discusiones)
- e) Hábil comunicador y facilitador del diálogo (traducir, remarcar o retitular).
- f) Persuasivo y llevo de fuerza (convencer de que sean razonables y flexibles además de evitar ofensas).
- g) Creativo (ayuda a que desarrollen su creatividad para un resultado positivo, con sentido del humor (ayuda a bajar las tensiones)
- h) Paciente (el proceso no es lineal ni siempre avanza hacia la solución. Tomar el tiempo necesario).

## 6. Pautas para el desarrollo de un programa de mediación escolar.

Para el desarrollo de un programa de mediación escolar, Ortega y Del Rey (2003) proponen las siguientes fases:

- a) *Sensibilización e Información*: es una fase referida a la amplia difusión del servicio para que sea conocido y reconocido como instrumento útil para resolver o gestionar conflictos, donde se especifican las personas a las que va dirigido y las ventajas del proceso.

- b) *Selección de los mediadores*: las personas interesadas deben inscribirse para posteriormente proceder a la selección de aquellos que se convertirán en mediadores y quienes las figuras de apoyo. La selección de los mediadores debe reunir los principios de: voluntariedad, solidaridad, motivación, disponibilidad, aceptación social, buen nivel de autoestima y aceptación de las normas del proceso.
- c) *Formación de los mediadores*: el entrenamiento de los mediadores debe de proceder de personas expertas en la materia, incluyendo entre otros, en el temario: la empatía, la vida afectiva, habilidades de escucha y diálogo, la naturaleza de los conflictos, etc.
- d) *Desarrollo de un proceso de mediación*: el proceso comienza cuando las dos partes del conflicto aceptan ser intervenidas por un mediador, para ello se precisa el establecimiento de un sistema de acceso y de selección del mediador. El proceso comienza con la presentación de las partes, de las normas básicas del desarrollo de la mediación: neutralidad, imparcialidad, voluntariedad, confidencialidad, visión de futuro, no imposición de una resolución, exclusión de cualquier tipo de ataque o agresión, etc. En las siguientes sesiones se hablará del tipo de conflicto, ofreciendo tranquilidad y ventilación a las partes, donde ellas mismas procederán a la selección de una forma adecuada y conforme para todos de resolución del conflicto. Es entonces, cuando se procede a la elaboración del pacto o acuerdo por las partes.
- e) *Evaluación del proyecto*: implica valorar si se han cumplido los objetivos y las dificultades con propósito de mejora o de prevención de dichas complicaciones. Debe incluir por tanto, las percepciones de todos los implicados en la comunidad educativa.

La disponibilidad de las partes para la resolución del conflicto comporta un elemento sustancial para un producto positivo consecuente del conflicto y un método de aprendizaje para afrontarnos a futuras situaciones problemáticas fruto de las relaciones interpersonales. De hecho, éstas son algunas de las características implícitas en todo proceso mediador.



La mediación escolar posee un gran valor educativo, al surgir de una perspectiva positiva además de constructiva. Tiene en cuenta los sentimientos e intereses de los implicados y, sobre todo, favorece la formación individual y grupal.

A la mediación escolar se le asignan una serie de aspectos positivos. Siguiendo a Smith *et al.* (2002) se pueden destacar:

- a) Ayuda a crear un ambiente más relajado en el centro, que facilita la dinámica educativa.
- b) Fomenta el desarrollo de actitudes de respeto y de valoración del otro.
- c) Favorece el conocimiento de los valores, intereses, necesidades y sentimientos, tanto individuales como colectivos.
- d) Al buscar soluciones satisfactorias para todos los implicados en el conflicto, aumenta las actitudes cooperativas y disminuye el número de sanciones o expulsiones.
- e) Propicia y favorece la comunicación, la capacidad de diálogo, la escucha activa y las relaciones interpersonales.

Hay que recalcar que es de suma importancia que los acuerdos adoptados en la mediación no finalicen únicamente en acciones individuales puntuales, sino que deben extenderse a todo el medio escolar a través del fomento de estrategias socializadoras de resolución de conflictos.

El mediador en el ámbito escolar debe tener capacidad para poder adaptarse a los cambios, así como poder ser autónomo. Además debe caracterizarse por poseer un espíritu cooperativo y un pensamiento abierto para ser capaz de percibir la complejidad y diversidad de las diferentes situaciones que se puedan llegar a vivir.

Es importante que el mediador realice un seguimiento en el tiempo con el fin de verificar los resultados y no conformarse con el acuerdo. Cuando un grupo-clase es capaz de buscar respuestas a los problemas planteados, crece social y afectivamente. Contribuir a la resolución de problemas nos hace más responsables (Pérez, 2008).

## 7. Bibliografía:

- ACLAND, Andrew. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Paidós.
- BOQUE, C. (2009). Mediación escolar: Unidos ante el conflicto. *Revista Perspectiva CEP*, 8, 1-15.
- CASCÓN, P. (2000). ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto? *Cuadernos de Pedagogía*, 287, 57-60.
- DE DIEGO VALLEJO, R. y GUILLÉN GESTOSO, C. (2010). *Mediación. Proceso. Tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- ELZO, J. (1998). "Entrevista concedida a A. Campo". *Cuadernos de Pedagogía*, 269, Mayo 1998.
- FEMENIA NORA (2005a). *Manejo de los conflictos en las organizaciones*: [http://www.forodeseguridad.com/artic/admin2/adm\\_5232.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/admin2/adm_5232.htm) [último acceso 15/11/2012].
- FERNÁNDEZ, I. (1999). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea.
- MARINA, J.A. (2001). Profesores para un mundo ultramoderno. *Cuadernos de pedagogía*, 304, 18-21.
- MARTINEZ-OTERO PEREZ, V. (2011). Convivencia Escolar: problemas y soluciones. *Revista Complutense de Educación*. Vol. 12., 1, 295-318.
- MELERO, J. (1993). *Conflictividad y violencia en los centros escolares*. Madrid: Siglo XXI.
- MOORE (1995). *El Proceso de mediación. Métodos prácticos para la Resolución de Conflictos*. Barcelona: Ediciones Granica.
- MORENO, J. M. y TORREGO, J.C. (1999). *Resolución de conflictos de convivencia en centros escolares*. Madrid: UNE0.
- MUNDATE, L. y MARTÍNEZ, J.M. (2003). *Conflicto y Negociación*. Madrid: Eudema.
- ORTEGA, R; DEL REY, R. (2003). "Investigación educativa e intervención contra la violencia escolar en España. El proyecto Andalucía Antiviolenencia escolar (Andave)". *Comportamiento Antisocial: Escola e Familia*. Coimbra: Ediliber.
- ONATE CANTERO, A. y PIÑUEL y ZABALA, I. (2005). *INFORME CISNEROS VII. Violencia y acoso escolar en alumnos de primaria, ESO y Bachiller*. Instituto de innovación educativa y desarrollo directivo. [recuperado el 15 de noviembre de 2012 de: <http://www.internen.es/acoso/docs/ICAM.pdf> ].
- OVEJERO, A. (2004). *Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: McGraw-Hill.
- PÉREZ, M.A. (2008). La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador. *Bordón* Vol. 60, 4, 79-87.





- SMITH, S. *et al.* (2002). Conflict resolution and peer mediation in middle schools: Extending the process and outcome knowledge base. *Journal of Social Psychology*, 142(5), 567-586.
- TAYLOR, A. (1997). Concepts of neutrality in family mediation: Context, ethics, influence and transformative process. *Mediation Quarterly*, 14 (3), 15-35.
- VINYAMATA, EDUARD. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel Practicum.
- VIÑAS, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.

