
LA MEDIACIÓN EN CONTEXTOS EDUCATIVOS



Autora: Nuria Bolaños

Contenidos:

LA CONVIVENCIA ESCOLAR

El Marco de la Convivencia Escolar, Situación de la Convivencia en los Centros educativos, Buscando las causas de los problemas de Convivencia y proponiendo intervenciones, Problemas que afectan a la Convivencia Escolar, Criterios para la Organización de la Convivencia Escolar, El Papel de las Normas en la Convivencia Escolar, Intervención preventiva para los problemas de Convivencia.

MEDIACIÓN ESCOLAR: CONCEPTOS CLAVES

Definición de Mediación Escolar, Objetivos que se propone, Principios que la sostienen, Fases de las que se compone, ¿Cuándo es adecuado realizar la mediación escolar?

EL CONFLICTO EN EL MEDIO ESCOLAR

Definición de Conflicto, Naturaleza de los conflictos, Elementos del conflicto .

PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Medidas preventivas para evitar conflictos, Aprendizajes básicos para la convivencia en los centros escolares, Estrategias de resolución de conflictos en los contextos educativos.

HABILIDADES Y TÉCNICAS PARA LA MEDIACIÓN

EL MEDIADOR

Rol y perfil del mediador, Quién toma el papel de mediador

BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

OBJETIVOS:

1. Conocer el concepto de mediación escolar, sus objetivos y características.
 2. Determinar cuándo es posible aplicar la mediación escolar.
 3. Conocer como se desarrolla la convivencia dentro de los centros educativos.
 4. Analizar las principales problemas que pueden surgir en la convivencia escolar y las estrategias para intervenir en ellos.
 5. Analizar cómo se producen los conflictos y su vinculación con la convivencia en centros escolares.
-

- 6. Desarrollar destrezas de resolución de conflictos en contextos educativos.**
- 7. Distinguir los diferentes métodos de resolución de conflictos.**
- 8. Desarrollar habilidades y técnicas de utilización en la mediación escolar.**
- 9. Conocer los roles y funciones del mediador escolar.**

P R E S E N T A C I Ó N:

El concepto de mediación surgió a partir de su aplicación al ámbito jurídico como forma de intervención en conflictos ocasionados por distintas partes en litigio. Con el paso del tiempo la mediación fue adquiriendo importancia en otros ámbitos fuera del jurídico o legal. Por ello en la actualidad vemos que el ejercicio de la mediación abarca espacios como el familiar, comunitario, relaciones interculturales, escolar, etc.

Su origen se remonta a la década de los 60 en los Estados Unidos, cuando diversos grupos religiosos y movimientos por la paz reconocieron la necesidad de enseñar a niños y jóvenes determinadas habilidades para la resolución de conflictos en forma no violenta, proceso que fue incorporado por los profesores en sus clases. Hacia 1981 se fundó un movimiento denominado Educadores para la Responsabilidad Social (Educators for Social Responsibility), en el cual padres y educadores trataban de educar en la prevención de posibles conflictos nucleares. En el campo específicamente educativo surgió, hacia 1984, NAME (Asociación Nacional de Mediación en Educación), agrupación que actualmente cuenta con más de mil afiliados, entre miembros del profesorado y de la dirección de centros de enseñanza primaria, secundaria y universitaria e instituciones educativas, interesadas en trabajar con programas de resolución de conflictos. Este centro provee materiales para la mediación, publica boletines, realiza congresos, etc. A partir de allí aumentó el número de programas de mediación educativa y su práctica fue extendiéndose por todo el mundo.

La mediación escolar se presenta en la actualidad como una nueva e interesante forma de analizar, reflexionar y actuar sobre los conflictos que se dan en el contexto educativo.

En este documento, nos interesa abordar el concepto de mediación no sólo como mero instrumento de resolución de conflictos sino como forma de comunicación interpersonal que abarca muchos más matices que si lo tomamos como instrumento curativo, es además una forma de trabajar a nivel preventivo.

La mediación en contextos educativos, se muestra no como una técnica. Es todo un proceso de comunicación que entra en lo que se denominaría un método pedagógico que involucra a múltiples actores (docentes, padres, alumnado, estructuras

educativas,...) y escenarios (aula, centro educativo, espacios de educación informal,...).

Como se señaló anteriormente, es un proceso comunicacional basado en habilidades como la escucha activa, el compromiso, la aceptación, la comprensión, el respeto a los demás, y son aprendizajes en los que deben participar todos los miembros del sistema educativo.

Como método pedagógico, plantea el favorecer una formación mas participativa, comprometida y democrática, en la que todos los actores se impliquen con su realidad tanto en el ámbito familiar, social, político, económico, como cultural y educativo.

Basándonos en todas las reflexiones anteriores, podemos afirmar que hablar de mediación escolar es fundamental que es un proceso en el que todas las personas que, de una forma u otra, están relacionadas con el ámbito escolar tienen un quehacer dentro del diagnóstico y la intervención en los conflictos o situaciones problemáticas que se dan en el contexto donde están inmersos.

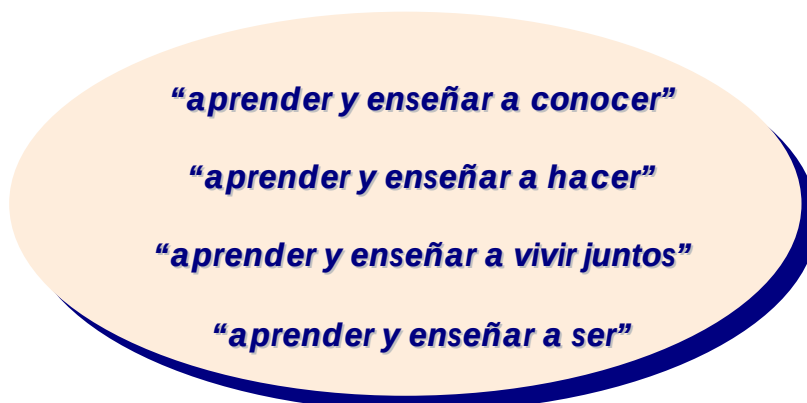
En el momento actual, comienzos del siglo XXI, y con el auge que está tomando la intervención en mediación educativa, se ve que la escuela adquiere un nuevo papel, agente mediador y objeto de mediación. La mediación en contextos educativos involucra a todos los agentes en el proceso mediador y responsabiliza a estos en la detección e intervención sobre los conflictos que puedan acontecer.

1. LA CONVIVENCIA ESCOLAR

1. El Marco de la Convivencia Escolar. 2. Situación de la Convivencia en los Centros educativos. 3. Buscando las causas de los problemas de Convivencia y proponiendo intervenciones. 4. Problemas que afectan a la Convivencia Escolar. 5. Criterios para la Organización de la Convivencia Escolar. 6. El Papel de las Normas en la Convivencia Escolar. 7. Intervención preventiva para los problemas de Convivencia.

1.1. EL MARCO DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Si por algo se caracterizan los procesos que se dan en los contextos educativos es por desarrollar los conceptos de “aprender” y “enseñar”. La educación debe fomentar el:



En este capítulo hablaremos del “aprender y enseñar a vivir juntos”, teniendo en cuenta que esta tarea está íntimamente unida con las otras tres y que la educación, tal y como la entendemos hoy en día, no puede desvincularse de ninguna de ellas.

Al hablar de la “Educación para la Convivencia”, nos estamos refiriendo a conceptos tales como:

- ⇒ *educación moral y cívica*
- ⇒ *educación para la paz*
- ⇒ *competencia social y habilidades interpersonales*
- ⇒ *prevención de la violencia*
- ⇒ *disciplina, etc.*

La palabra convivencia hace referencia a “vivir con”, es decir, sólo tiene sentido si es mediante una relación entre dos o más personas. El centro escolar como lugar donde se dan procesos de relaciones entre distintas personas que viven durante largas jornadas bajo el mismo techo, tiene como función, además de la de instruir y formar, la de establecer los elementos y mecanismos necesarios para el desarrollo de una buena convivencia entre las personas que interactúan en él.

En las siguientes páginas, se hablará de la educación para la convivencia atendiendo a dos vertientes diferentes:

Promoción de valores de Convivencia

Va dirigido a todas las personas que conviven o están involucradas en el centro educativo y hace referencia a fomentar el diálogo, el respeto, la tolerancia, los valores democráticos, la participación, la justicia, la solidaridad, la resolución pacífica de los conflictos,...

Intervención en problemas de Convivencia

Se relaciona con la actuación sobre situaciones y personas concretas. Viene a desarrollar medidas de resolución de conflictos específicos.

En otro orden de cosas, hablar de convivencia es hablar de democracia. El establecer un buen clima de convivencia no es una decisión o pretensión unilateral, es un proceso en el que debe existir voluntad por las distintas partes implicadas en una relación.

Según expresa la LOGSE, uno de los objetivos del sistema educativo actual es **“la formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia y libertad dentro de los principios democráticos de convivencia”**. Estos principios se adquieren y ejercitan en

diferentes contextos (la escuela, la familia, los amigos, etc.), por ello según esté el alumnado influido por la convivencia en estos contextos así será el desarrollo de sus valores y actitudes.

El hecho de que en el mismo espacio deben existir lo individual y lo colectivo debe entenderse como un ejercicio democrático en el que una esfera no anule a la otra y viceversa. Esto se desarrolla en la convivencia cotidiana en:

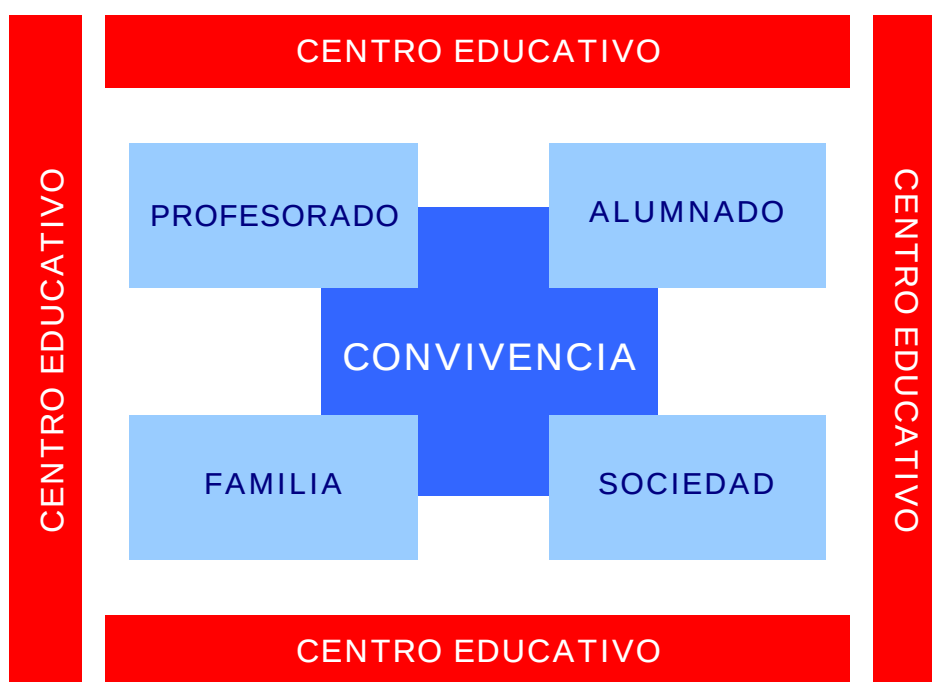
- *Establecer la coexistencia de objetivos y necesidades de cada individuo con el grupo con el que convive.*
- *Aceptar como propios los principios de la colectividad basados en la igualdad, la justicia y la libertad.*
- *Participar en igualdad en procesos de índole colectivo.*
- *Desarrollar relaciones interpersonales basadas en el diálogo y la colaboración.*
- *Comprender que convivimos con grupos y que la conducta individual viene marcada por el bien general de la colectividad.*

El hecho de que se consiga o no forjar y llegar a unas metas comunes, viene influenciado por el cómo se integran o no las metas individuales y las colectivas, y si se han puesto en peligro algunas de ellas. Esto es que debe haber una adaptación mutua de los intereses individuales y colectivos, aunque es cierto que hay algunas metas que afectan a la colectividad y que no son negociables sino que vienen exigidas por vivir en sociedad (respeto, tolerancia, libertad, etc.).

Basándonos en lo expuesto, y desde la certeza de que la convivencia sólo puede lograrse desde una aptitud democrática, las siguientes páginas mostrarán cómo promover que convivan en el centro escolar un variado número de individualidades y colectividades mediante la participación activa de todos ellos.

1.2. SITUACIÓN DE LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

En este punto mostraremos cuál es la situación en la que, en términos generales, se encuentran los centros educativos en relación con la convivencia. Para ello, identificaremos, antes de nada, cuáles son los artífices de que la convivencia escolar se dé bajo las condiciones más óptimas posibles.



En primer lugar, nos encontramos el **equipo docente** que aún sin ser un grupo homogéneo si puede ser considerado como una unidad en sí misma.

Por otro lado, el **alumnado** se conforma como el objeto sobre el que giran las actuaciones de índole educativo que se desarrollan en el centro educativo.

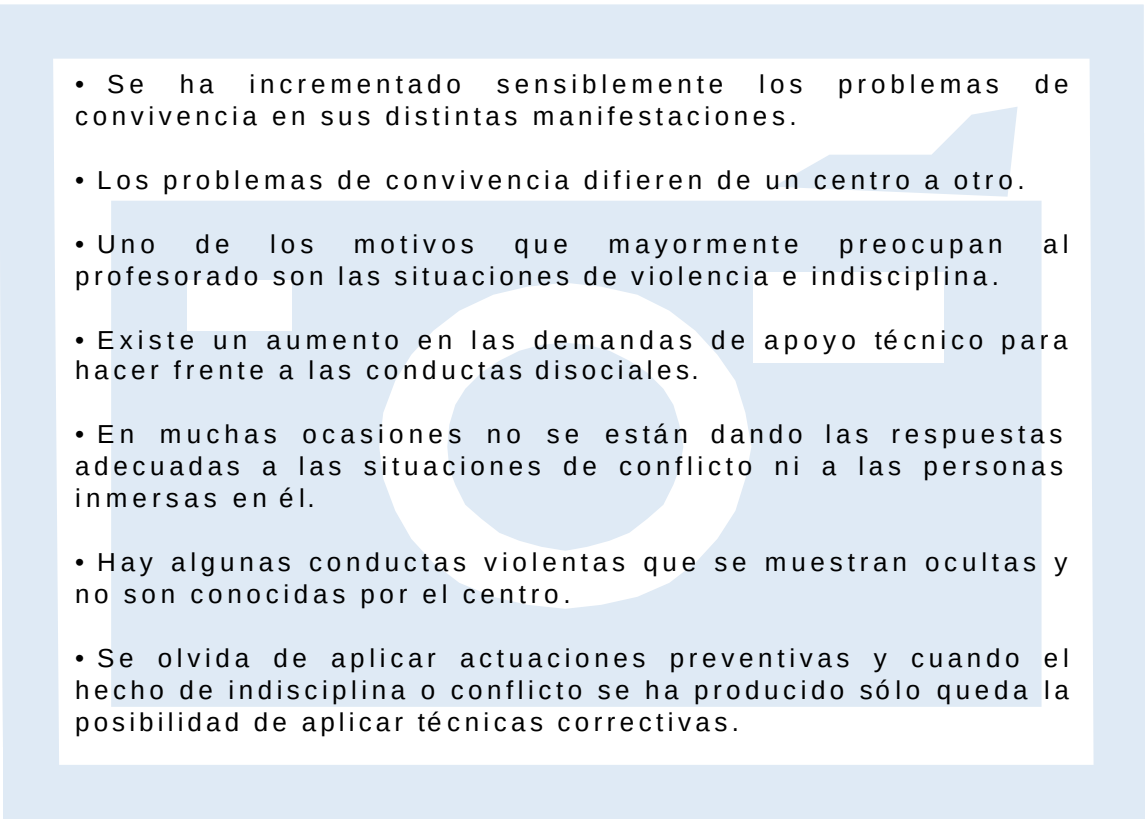
En tercer lugar, se encuentra la **familia**. Esta toma un papel muy importante desde el punto de vista de que los valores y actitudes hacia la convivencia pacífica y democrática deben estar en estrecha relación con los del centro educativo, en pro de no crear distorsiones a la hora de educar a los alumnos en los principios de tolerancia, libertad, justicia, etc.

Como último elemento a mostrar, nos encontramos en la influencia que la **sociedad**, en general, realiza sobre la convivencia pacífica en los centros educativos. Los mensajes que esta envía mediante la política, los medios de comunicación, los avances en tecnología, etc. mediatiza de forma importante sobre la adopción de valores y actitudes.

Los tres primeros grupos de protagonistas que hemos nombrado, tienen no sólo el derecho sino también el deber de participar activamente para el desarrollo óptimo de la convivencia en el centro. Las tareas de gestionar y elaborar las normas de convivencia debe ser una tarea común a todos ellos.

Es mucho más fácil favorecer la asunción de los principios de convivencia en los alumnos si existe “un buen entendimiento entre los valores educativos que propone el centro, los que desarrolla la familia y los que están presentes en la opinión pública en forma de valores...”¹.

Para continuar hablando sobre cómo actuar en pro de la articulación de un buen clima de convivencia en los centros educativos es necesario realizar una primera fotografía que nos muestre como se encuentra a situación en la actualidad:

- 
- Se ha incrementado sensiblemente los problemas de convivencia en sus distintas manifestaciones.
 - Los problemas de convivencia difieren de un centro a otro.
 - Uno de los motivos que mayormente preocupan al profesorado son las situaciones de violencia e indisciplina.
 - Existe un aumento en las demandas de apoyo técnico para hacer frente a las conductas disociales.
 - En muchas ocasiones no se están dando las respuestas adecuadas a las situaciones de conflicto ni a las personas inmersas en él.
 - Hay algunas conductas violentas que se muestran ocultas y no son conocidas por el centro.
 - Se olvida de aplicar actuaciones preventivas y cuando el hecho de indisciplina o conflicto se ha producido sólo queda la posibilidad de aplicar técnicas correctivas.

¹ Ortega R y colaboradores (1998). La Convivencia Escolar: Qué es y cómo abordarla

1.3. BUSCANDO LAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA Y PROPONIENDO INTERVENCIONES

Se sigue viendo en muchos centros educativos que hay una mayor preocupación por los aspectos meramente instructivos de adquisición de conocimientos que sobre el fomento de actitudes personales y sociales saludables.

A este respecto, es interesante tomar en cuenta la siguiente reflexión:

“La formación de sujetos habilitados para convivir armónicamente, además de ser un proceso de apropiación cognitiva de los valores de respeto a los derechos de los demás, de tolerancia, honestidad y solidaridad, es fundamentalmente un proceso de desarrollo de competencias que generen prácticas proclives a la convivencia. Competencias, como por ejemplo la capacidad para manejar sentimientos y emociones, tramitar adecuadamente los conflictos, trabajar en grupo y compartir, buscar soluciones a los problemas, argumentar, dialogar, y fijarse metas. Esto supone que la escuela asuma la responsabilidad de incentivar el descubrimiento del otro y de sí mismos, como fundamento para el desarrollo de la empatía, de la capacidad para ponerse en el lugar de los demás. Enseñar a los niños, niñas y jóvenes a adoptar el punto de vista de los otros puede ayudar a minimizar los desentendimientos e incomprensiones que generan violencia.

La formación escolar para la convivencia, no tiene un solo ámbito de realización, y entre los varios posibles se destacan los siguientes:

- 1. Los ámbitos de lo cognoscitivo*
- 2. Los ámbitos de relaciones.*

Toda institución escolar educa no solamente con el currículo formal sino además desde currículos ocultos, desde las culturas y rutinas implícitos en la cotidianidad de la vida escolar. Es decir, educa también desde aquellos ambientes que sirven como matrices al desenvolvimiento de relaciones pedagógicas, de gestión escolar y de relaciones con la comunidad, que actúan como escenarios de socialización de estudiantes y demás estamentos de la comunidad educativa. La construcción y reconstrucción de conocimientos, actitudes y modos de actuación de los alumnos no se consiguen por la simple transmisión de valores, sino además por la vivencia en la escuela de relaciones democráticas y de respeto mutuo. La educación moral para el respeto al otro supone coherencia entre el discurso y las

prácticas cotidianas en las instituciones educativas, por lo que la escuela toda debe convertirse en escenario de prácticas de convivencia.”²

La institución educativa es la que históricamente ha estado en muchas ocasiones culpabilizada por ser la causante o responsable inmediata de los conflictos que se producía en su seno. Hoy por hoy, el afirmar esto sería una gran injusticia para con las instituciones. Existen otros muchos responsables, no culpables, de que de una forma u otra se produzcan problemas de violencia, indisciplina o desajustes en la convivencia.

Los cambios sociales y culturales, la globalización mal entendida, la modificación de los estilos de vida, los fuertes y drásticos cambios tecnológicos, los mensajes de los medios de comunicación, los conflictos bélicos en cualquiera de sus manifestaciones, etc. hacen mella en los valores y principios de la persona.

Es difícil mostrar las causas que hacen que se produzcan problemas en la convivencia en los centros. Estas pueden estar influidas por múltiples factores y condicionadas por diferentes circunstancias. A la hora de tipificar esas causas podemos señalar las motivadas por:

Factores Personales

- *Impulsividad: Pérdida de control del impulso que lleva a actuar y decir cosas de forma irreflexiva.*
- *Falta de empatía: No ser capaz de reconocer los sentimientos y la condición de la otra persona.*
- *Inadaptación escolar: Suele existir relación entre los problemas de índole escolar (malas notas, pobre rendimiento escolar, absentismo, etc.) con las dificultades para la convivencia.*

² Ministerio de Educación nacional. República de Colombia. **Política educativa para la formación escolar en la convivencia**

Factores Familiares

- *Deficiencias en la socialización, existiendo una relajación a la hora de poner normas y fijar límites.*
- *Actitud emocional negativa de los padres hacia bs hijos en los primeros años.*
- *Exposición continua a la violencia en la familia, lo cual produce una repetición de los esquemas aprendidos.*
- *Permisibilidad y tolerancia hacia conductas agresivas del niño.*
- *Abuso de los métodos de disciplina autoritaria.*

Factores de relación con los iguales

La comunicación con el grupo de iguales supone una fuente de gran riqueza para la construcción de la socialización del alumno. Muchas de esas interacciones son positivas, pues ayudan a formar alianzas de cooperación y amistad, se establece la idea de pertenencia a un grupo, etc. Pero en otras ocasiones, y según cómo se establezcan esas relaciones, pueden surgir sentimientos negativos como aislamiento, fracaso escolar, etc., los cuales pueden dar lugar a distorsiones en la convivencia.

Factores que provienen del centro docente

- *Elementos de gestión del centro: Las características de organización de centro y las aulas, la distribución de espacios y horarios, pueden influir en la convivencia en la institución escolar.*
- *El currículo: El proceso de enseñanza-aprendizaje no es favorecido cuando se imparten contenidos formativos fuertemente academicistas, se utilizan métodos pasivos, no se atiende a la diversidad y se utilizan fórmulas rígidas y unidireccionales de disciplina.*
- *La posibilidad de que los alumnos y docente puedan participar activamente en la organización y funcionamiento del centro puede influenciar positivamente en la creación de un buen clima institucional.*

Factores influenciados por los medios de comunicación

Goldstein(1986) señala tres grandes efectos negativos que produce la influencia de los medios de comunicación en las conductas disociales:

- Efectos sobre la agresión:
 - *Incremento de la imitación de conductas violentas.*
 - *Incremento de la violencia autodirigida.*
- Temor a ser víctima de agresores:
 - *Incremento del temor y la desconfianza.*
 - *Incremento de la búsqueda de autoprotección.*
- Efecto espectador:
 - *Incremento de la despreocupación por incidentes violentos que contemplamos o conocemos.*
 - *Incremento de la frialdad e indiferencia ante estos incidentes.*

Factores de índole contextual

El contexto social del que proviene el alumno y en el que convive diariamente influye de forma importante en sus interacciones en el centro educativo.

Para poder conocer cuál es la responsabilidad de los centros educativos sobre los problemas de convivencia, podemos citar aquí una reflexión que Ortega, R³ (1998) hace al respecto:

“La interdependencia entre los problemas de disciplina y los de violencia entre iguales existe, pero no es directa. En un clima social de normas claras, democráticamente elegidas y asumidas por todos, en el que el profesorado tiene claro su papel socializador y el alumnado tiene la oportunidad de participar en la elaboración de convenciones y reglas, es de esperar que aparezcan menos problemas de violencia interpersonal, aunque, como todos sabemos, las fuentes de la violencia son múltiples. El clima de aula y de centro es uno de los factores, pero no el único. Otros factores más ligados a la

³ Ortega R y colaboradores (1998). La Convivencia Escolar: Qué es y cómo abordarla

personalidad de ciertos alumnos/as y a sus problemas personales podrían aflorar, y ser desencadenantes de episodios de violencia aislados.

Sin embargo, lo que con toda seguridad podemos afirmar es que la violencia tiene todas las posibilidades de aparecer en un clima donde las normas sean arbitrarias, elaboradas al margen de la participación del alumnado, inconsistentes y poco claras, sin que los implicados en su cumplimiento sepan cuándo son de obligado cumplimiento y cuándo pueden no cumplirse, porque no exista una clara especificación de hasta dónde llega la libertad individual, y hasta dónde la libertad de cada uno debe reducirse en orden al respeto a los derechos de los demás. Pensamos que esto es así por dos razones básicas: el marco cultural no ofrece criterios de referencia para elaborar pautas claras de convivencia y la inconsistencia en la aplicación de las normas impide saber qué será considerado como correcto y qué como incorrecto”.

Ante todo esto, es necesario poner en funcionamiento estrategias que apoyen la configuración de los centros educativos como espacios para la convivencia. Para mostrar cuál sería la filosofía para la intervención, nos apoyaremos en los estudios realizados por Monjas Casares, M. I. (2001)⁴.

Para intervenir sobre las manifestaciones que distorsionan la convivencia es necesario:

- ☞ Realizar un abordaje curricular en el que la educación para la convivencia ha de estar integrada en el currículo.
- ☞ Establecer una enseñanza intencional, directa, sistemática y explícita.
- ☞ Organizar una coordinación interprofesional para hacer de la convivencia un trabajo transversal de centro.
- ☞ Plantear dos niveles de actuación: de aplicación formal (en tiempos, espacios específicos, etc.) y aplicación “oportuna” (integrada en las rutinas diarias y cotidianas de la vida del centro y de las relaciones interpersonales).

⁴ Monjas Casares, M.I. (200) Estrategias de Intervención del Orientador para la mejora de la convivencia en el centro

1.4. PROBLEMAS QUE AFECTAN A LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Los problemas que perturban un óptimo clima dentro de los centros educativos pueden distinguirse en distintas modalidades:

▪ **Disrupción: Relaciones de conflicto entre profesores y alumnos**

La disrupción podría definirse como la disciplina del aula. Son las conductas que se desarrollan en el aula y crea grandes distorsiones en el trabajo que se realiza en ella. La falta de puntualidad, los comentarios y risas a baja voz, las provocaciones hacia el docente, los insultos, los pequeños hurtos, etc., se muestran como las acciones más comunes que conforman el concepto de disrupción.

Las consecuencias que producen este tipo de comportamientos son:

- ⇒ **Pérdida de tiempo.** *El profesor debe ocupar un cierto tiempo en establecer la disciplina haciendo menoscabo de la impartición de los contenidos de enseñanza.*
- ⇒ **Separa a los docentes y a los alumnos desde el punto de vista emocional.** *El modo de gestionar la disrupción es muy importante a la hora de evitar confrontaciones, pero en muchas ocasiones da lugar a posiciones encontradas.*
- ⇒ **Mayor resistencia a utilizar estilos de enseñanza-aprendizaje más activos y dinámicos por temor a alborotos y distorsiones en el aula.**
- ⇒ **Algunos estudios apuntan a que la disrupción está íntimamente unida con el absentismo de alumnos y profesores.** *Una relación deteriorada da lugar a problemas de autoestima y estrés profesional.*
- ⇒ **Indudablemente, la disrupción afecta al rendimiento escolar.**

▪ **Bullyng: Violencia entre iguales**

El término “bullyng” se emplea para denominar procesos de intimidación y victimización entre alumnos que comparten el espacio del aula o centro

escolar. En muchas ocasiones, los docentes no son conscientes de su existencia, pues casi siempre tienen lugar fuera del entorno del aula.

Es una forma de conducta agresiva física y/o psicológica que se realiza en forma deliberada por parte de uno o varios jóvenes contra otro o varios chicos. Se ve en las escuelas por parte de uno o varios alumnos contra uno o varios compañeros; siendo una conducta lesiva, agresiva y persistente donde las víctimas no son capaces de afrontar las agresiones por sí mismas y esto las coloca en una situación de indefensión frente a sus agresores.

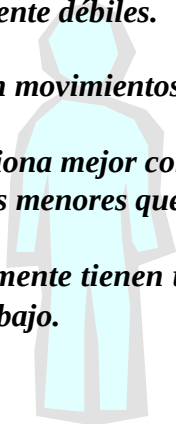
Las relaciones de igualdad y compañerismo, que deben regir la convivencia entre los alumnos, son sustituidas por la de dominación-sumisión entre el agresor y la víctima. Los alumnos que la sufren suelen permanecer en silencio pudiendo afectar a su salud, a su rendimiento escolar y a su personalidad.

El alumno que arremete contra su igual sistemáticamente, que impone su voluntad por la fuerza causando daño a sus compañeros, está aprendiendo que puede conseguir sus objetivos en la vida a partir de la violencia. Si no se interviene a tiempo, se conformará en el niño o adolescente una personalidad desviada que será difícil de cambiar, y que se reflejará en cualquier otro ámbito donde esa persona se desenvuelva años después: la vida familiar, la vida de pareja, la vida laboral, etc.

Si pudiéramos hacer un “retrato robot” de víctimas y agresores dentro del contexto escolar, este podría ser el siguiente:

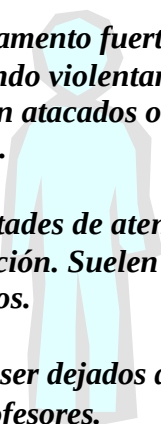
VÍCTIMAS

- ✓ *Físicamente débiles.*
- ✓ *Torpe en movimientos.*
- ✓ *Se relaciona mejor con los compañeros menores que él.*
- ✓ *Normalmente tienen un nivel académico bajo.*



AGRESORES

- ✓ *Temperamento fuerte, respondiendo violentamente cuando son atacados o insultados.*
- ✓ *Dificultades de atención y concentración. Suelen ser hiperactivos.*
- ✓ *Suelen ser dejados de lado por los profesores.*



▪ **Violencia motivada por el racismo y la xenofobia**

Nuestro país ha sido hasta hace unos años un lugar de paso para los inmigrantes que venían de otros países y se dirigían a Europa, pero en la actualidad es considerado como emplazamiento donde trabajar y vivir.

Existen a nuestro alrededor situaciones de rechazo hacia todo lo que se considera diferente y que pone en peligro el modo de vida ya establecido. Ese rechazo puede dar lugar en muchas ocasiones a conductas extremas de violencia y agresividad hacia las personas que por el hecho de ser inmigrantes o gitanos son tomados como ciudadanos de “segunda categoría”.

La población juvenil asume, en muchas ocasiones, esos valores que ve en la sociedad que les rodea y se convierten en agresores de otros jóvenes con diferentes características a ellos.

Siguiendo los trabajos realizados por Díaz-Aguado, M.J.⁵, el adoptar una actitud racista puede venir dado por:

- ⇒ Necesidad de integración en el grupo de referencia: *se posee una mayor seguridad si se comparte con un grupo actitudes y conductas diferenciándose así de otros.*
- ⇒ Defensa de la propia identidad: *se intenta clasificar la sociedad mediante categorías simples diferenciando a unos grupos y otros de forma categórica.*
- ⇒ Búsqueda de experiencias de poder y protagonismo social siguiendo el modelo de las conductas violentas que otros jóvenes han realizado y han sido mostradas en los medios de comunicación.

▪ **Violencia de género**

Aunque no es un tipo de violencia muy común en los contextos educativos, si es necesario tomar conciencia de ello en los centros y actuar desde el currículo para erradicar este tipo de violencia.

La diferencia entre hombre y mujer es conceptual y no natural. No existen diferencias que exijan tratos diferentes ni derechos diversos, el establecer vehículos para entender la igualdad de géneros desde los primeros años es tarea inexcusable para la institución educativa.

⁵ Díaz-Aguado, M.J.. (1996). Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia entre los jóvenes.

1.5. CRITERIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR

El organizar la convivencia dentro de la institución educativa no conlleva sólo el diseñar unas normas de disciplina y aplicar unas actuaciones interesadas en poner en relevancia los errores cometidos, es poner en funcionamiento un proceso de reconducción de las acciones de indisciplina, tomando en consideración a la persona y las circunstancias que le rodean.

Partiendo de esta idea podemos mostrar los siguientes criterios que apoyarán las actuaciones de mejora de la convivencia y la disciplina:

Contextualizar las agresiones a la convivencia

Las conductas de indisciplina deben ser atendidas y reguladas dentro de la institución educativa donde se den las faltas, teniendo en cuenta la cultura del centro y el modo de gestión que lleva.

El cómo se gestione y organice el centro, las relaciones interpersonales que se producen, el modelo de comunicación que se establezca, etc. será diferente de un lugar a otro, por lo que las faltas tendrán un sentido y una importancia particular.

Al igual que la institución educativa está mediatizada por su propia cultura, el alumno también viene influenciado por el contexto educativo, familiar y social del que proviene. Esas particularidades que presenta la persona deben ser tenidas en cuenta a la hora de buscar las causas de los problemas de indisciplina.

La evaluación de las causas deberá ser el instrumento de guía a la hora de tomar decisiones en cuanto a la aplicación de las sanciones o correcciones.

Ser ecuánime en los juicios

Todas las personas estamos mediatizadas por el componente subjetivo a la hora de realizar valoraciones y juicios. Cuando se está intentando intervenir en una situación para resolver el conflicto y restablecer de nuevo la convivencia, hay que hacer un esfuerzo por no dejar que los sentimientos y las prevaloraciones interfieran en la decisión a tomar.

La condición de imparcialidad hará que se pueda estudiar con precaución la decisión a tomar y evitar así los errores de un juicio rápido y en muchos casos injusto.

Aceptar el derecho a réplica

Es importante, dentro de una situación de conflicto o indisciplina, que el o los protagonistas puedan mostrar su versión de los hechos y las motivaciones que les ha llevado a cometer tal falta o involucrarse en el problema.

También resulta interesante el dar la oportunidad de reparar el daño cometido y tomar debida cuenta de las consecuencias de su acción, sin que por ello deba librarse de la sanción.

Valorar el reconocimiento del error

El reconocimiento del error puede convertirse, dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, en un elemento muy importante a la hora de profundizar en su desarrollo educativo. Es decir, dar la posibilidad de que el alumno reconozca su error y ponga en funcionamiento estrategias de modificación de conducta es un recurso educativo que puede ayudar a ser más responsable y juicioso.

Todo ello podrá dar lugar a que el alumno pueda ser más participativo a la hora de restablecer la convivencia. Esto no será entendido como una forma de no ser planteada una sanción, sino es el dar un tiempo para despertar en el alumno el reconocimiento del error y el interés por solucionarlo.

Fomento del diálogo y la comunicación

En muchas ocasiones suele darse una solución rápida a los problemas, pues el funcionamiento del centro tiene que seguir. El dar este tipo de soluciones puede dar lugar a que el problema no se solucione en su totalidad y pueda quedar latente y manifestarse en otros momentos.

Como ya veremos más adelante, la resolución de conflictos necesita de un tiempo determinado para poder analizar los problemas y poner en marcha los mecanismos de restablecimiento de la situación. Para ello es necesario que las partes puedan comunicarse y mediante el diálogo establecer el camino más adecuado de salvaguardar las relaciones.

Sin pretensión de dar “recetas mágicas” sobre como mejorar la convivencia en los centros educativos, podemos señalar algunas propuestas⁶ que podrían influir positivamente en la mejora de la convivencia.

- **El centro escolar en su conjunto:**

- *Aunque es en el aula donde se dan la mayoría de las interacciones entre alumnos y docentes, el ampliar los tiempos y los espacios para que se den nuevas interacciones entre ellos es importante para fomentar la cohesión.*
- *En la medida de lo posible debe intentar resolverse los conflictos en el marco más próximo a donde se haya producido y con los recursos humanos y materiales más cercanos. En relación a esto, hay que decir que el contar con el valor educativo que posee el conflicto puede dar lugar a nuevas experiencias para el aprendizaje.*
- *La posibilidad de realizar estudios o análisis de la realidad de cada centro dará una fotografía de cuáles son los conflictos más relevantes que se están dando y por qué están motivados. El profundizar cómo se están dando y cuales son las personas involucradas permitirá actuar más consecuentemente en la resolución intentando atajar desde la raíz de los problemas.*
- *El centro debe reunir las condiciones físicas (infraestructura) más adecuadas para que no influyan en el clima del centro, tanto desde su punto de vista físico como emocional. Un lugar agradable podrá influir en relaciones más armoniosas.*
- *Abrir las puertas del centro a nuevas experiencias de aprendizaje. Mostrar programas que se están llevando desde otros lugares y entidades sociales y educativas, participar en charlas y seminarios, etc., ayudará a que el centro educativo y su entorno estén más cerca y a diseñar acciones de formación más vivas y reales.*

- **El Proyecto Educativo de Centro:**

- *En el Proyecto Educativo de Centro, el tema de la convivencia debe ser tomado como un objetivo formativo en sí mismo y no sólo como un medio para cumplir con los otros ámbitos de la instrucción. Debe dejar explícito todos aquellos aspectos necesarios que tengan influencia en las*

⁶ Conclusiones de las XII Jornadas de Consejos Escolares de las Comunidades Autónomas y del Estado. (2001).

relaciones que se den entre los participantes del centro (profesores, dirección, padres, alumnos, etc.).

- *Le corresponde poner en funcionamiento todas las estrategias necesarias para poder trabajar en los conflictos desde el mismo momento en el que se entrevea que comienza. Deberá disponer de los tiempos, espacios y recursos necesarios para su valoración y resolución.*
- *Debe quedar reflejadas las cuestiones referidas a la disciplina, orden, respeto a las normas, hábitos de limpieza, cuidado de mobiliario y materiales, así como al lenguaje que se utiliza y a las conductas respetuosas.*
- *Deben procurar el hacer del espacio escolar un espacio para el diálogo social, programando para ello temas transversales sobre temas de actualidad y de la realidad que rodea al alumnado.*
- *Prestar especial atención a la diversidad cultural del alumnado articulando programaciones específicas para tratar este tema.*

- **El Currículo:**

- *Priorizar en el currículo el papel que los valores, actitudes y normas poseen en la formación del alumnado como personas.*
- *Los contenidos han de ser significativos para el alumnado de modo que estén vinculados con sus intereses y necesidades.*
- *Se debe potenciar la “educación en valores” recogiendo para ello actuaciones concretas.*
- *Esa educación en valores debe poseer un carácter transversal en todas aquellas materias que se impartan.*
- *El currículo debe ser flexible para ajustarse a la diversidad que muestran los alumnos en lo referente a su actividad escolar, motivaciones, dificultades de aprendizaje, etc. La falta de flexibilidad puede dar lugar a problemas de disciplina al ser tratadas todas las situaciones con el mismo rasero.*

- **El Aula:**

- *El aula es el principal espacio del centro educativo donde se producen la mayoría de las interacciones de los profesores y los alumnos. De este*

modo, es donde más comúnmente se desarrolla el ambiente social que después repercutirá en otros espacios. El clima del aula condicionará el clima del centro según los referentes que se tenga en la clase:

- organización desde un punto de vista participativo o pasivo.
 - trabajo individual o grupal.
 - metodologías que fomenten la motivación o el desgan
 - relaciones de profesores y alumnos basadas en la comunicación o en el autoritarismo
 - ...
- *Ante la falta de motivación de una parte del alumnado sobre los objetivos formativos (debido a múltiples factores internos y externos al centro educativo), en el aula se puede trabajar desde implicaciones más personalizadas con los alumnos y una didáctica más diversificada y motivadora. El hecho de que en muchas ocasiones esto no pueda realizarse es debido a la ratio que conforma el aula.*
- *Debe darse la posibilidad de interacción entre los alumnos tomando en consideración la riqueza que posee la diversidad, elemento este que producirá grandes avances en el aprendizaje no sólo de contenidos instructivos sino de convivencia social.*

- **La Comisión de Convivencia:**

- *Es interesante crear Comisiones de Convivencia en cada centro educativo, en las que participarán todas las personas implicadas en el centro (profesores, alumnos, padres, etc.).*
- *Las personas que conformarán estas comisiones deberían poder optar a realizar cursos específicos que mejoraran sus competencias en el ámbito de la convivencia.*
- *Plantear programas integrales en el que participe toda la comunidad escolar y agentes externos que forman parte del lugar donde esté ubicado el centro.*

- **El Consejo Escolar:**

- *Es necesario dotar a los Equipos Directivos y los Consejos Escolares de la autonomía necesaria para trabajar la convivencia escolar y así evitar el realizar otros procedimientos que son administrativamente más complejos.*

- **El Claustro:**

- *A la hora de la realización de planes específicos de convivencia escolar, los miembros del claustro deben de participar activamente, debido a que son los agentes que mejor conocen los resortes de la institución escolar.*

- **La Comunidad Escolar:**

- *El emblema de calidad que deben de poseer todos los centros educativos es una tarea de toda la comunidad escolar, por lo cual deben de ponerse en marcha estrategias para la participación de todos los agentes involucrados.*

- **El Profesorado:**

- *Es necesario dotar a los docentes de formación inicial y permanente en el ámbito de la convivencia escolar y la resolución de conflictos.*
- *Apoyo al profesor novel para el conocimiento de las normas y la resolución de problemas de convivencia.*

- **La Acción Tutorial:**

- *La tarea de tutorización individual y grupal forma parte de las funciones del docente, por lo cual está obligado a atender a cada uno de los alumnos y, sobre todo, a los que requieran una dedicación especial.*
- *Potenciar el papel de las tutorías en tres aspectos:*
 - *mayor relieve a su papel mediador.*
 - *otorgando al tutor capacidad para ejecutar decisiones con respecto a situaciones que interfieren la convivencia.*
 - *proporcionar una mayor dedicación horaria a las tareas tutoriales.*
- *Mayor coordinación entre tutores y entre tutores y orientadores.*
- *En las tutorías deberían de tratarse temas vinculados con la convivencia y la resolución de conflictos.*
- *Establecer que las tutorías puedan enriquecerse con la atención a las familias de los alumnos. Para ello hay que destinar un tiempo y un espacio adecuado.*

- **Los Orientadores:**

- *Es interesante que los orientadores, junto con los docentes, pudieran realizar sesiones de trabajo con las familias para tratar temas de convivencia. Las sesiones podrían ser tanto individuales como grupales.*
- *Dotar a los equipos de orientación de recursos para atender a la diversidad de los alumnos, así como para trabajar la prevención y recuperación de conductas antisociales.*

- **El Educador Social:**

- *Incorporar nuevos profesionales dentro del centro o en conexión con este. La violencia no es un tema tan sólo escolar, sino que se encuentra en muchos ámbitos, por lo cual sería importante poner a disposición fórmulas de trabajo conjunto.*
- *Potenciar la figura del mediador escolar.*
- *En aquellos centros en los que haya población inmigrante, sería necesario introducir la figura del mediador intercultural que sirva de puente para las relaciones entre los distintos espacios donde el alumnado se mueva (familia, barrio, escuela, etc.).*

- **Las Familias:**

- *Potenciar la participación de los padres y madres en la elaboración de los reglamentos normativos y en la resolución de las situaciones de conflicto.*
- *Integrar a los padres y madres en la vida del centro mediante la búsqueda de distintas fórmulas para facilitar la participación de éstos.*

- **El Alumnado:**

- *Ser conscientes de que el alumno es el centro de toda la actuación que el centro educativo pone en marcha, entendiendo que cada uno de los alumnos es diferente y único.*
- *Organizar clases de lengua española y otras lenguas oficiales de España cuando haya alumnos que las desconozcan o presenten dificultades.*

- Favorecer que el centro se rija por una dinámica participativa más que impositiva.
- Proporcionar la posibilidad de adquisición de buenos hábitos mediante experiencias ricas que vayan conformando su personalidad.
- Potenciar el asociacionismo por parte de los alumnos.
- Impulsar la participación del alumnado en la vida del centro y en su propio proceso educativo.
- Ante la presencia de alumnos que provienen de grupos sociales, culturales o religiosos diferentes, el centro en muchas ocasiones no está preparado, por lo que empiezan a conformarse guetos y grupos cerrados. Para ello es necesario buscar fórmulas para evitar el aislamiento. Algunas de ellas pueden ser:
 - Agrupamiento heterogéneo apoyado por programas de diversificación curricular que se realicen de forma flexible mientras persistan las necesidades que los justifiquen.
 - Incrementar el número de materias optativas que respondan a los intereses de los alumnos.
- Controlar el número de alumnos en los centros que posean problemas de adaptación o con necesidades educativas especiales. La distribución deberá hacerse de forma equitativa entre todos los centros del barrio o localidad.
- Las medidas consistentes en segregar a los alumnos en aulas especiales debido a sus dificultades para la convivencia no debería realizarse pues va en perjuicio al alumno y a los fines de la educación.
- Disponer de un plan de acogida al alumno nuevo donde se le expliquen las normas de convivencia del centro y se le invite a participar.
- Poner en funcionamiento todos los resortes necesarios de los que disponga el centro en el mismo momento que se detecte un problema de maltrato entre iguales.

- **Las Administraciones Educativas:**

- Es necesario una mayor inversión en educación para poder optimizar tanto los recursos materiales como humanos de los que dispone el centro.

- *Tanto las administraciones educativas como de política local, deben poner su esfuerzo en optimizar las conexiones para una mayor y mejor atención al colectivo de alumnos.*
- *Establecer ayudas específicas a aquellos centros que se encuentren con mayores problemas de convivencia.*

1.6. EL PAPEL DE LAS NORMAS EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Es necesario tener conciencia de que **“a convivir se aprende conviviendo”**, por ello, el establecer un reglamento de convivencia es importante a la hora de tener claras las condiciones en las que se deben dar las relaciones en pro de que todos puedan disfrutar de sus derechos y atender a sus deberes.

La elaboración de normas por parte del centro educativo debe estar en continua actualización para poder adaptarse a las nuevas circunstancias que puedan darse y para que el alumno pueda participar en la articulación de las mismas.

El reglamento que se establezca para la convivencia debe reconocer el valor de la autoridad pero también el de la comprensión y el diálogo. De esta forma el alumnado podrá conocer los límites que afectan a su comportamiento y no se sientan continuamente temerosos por unas reglas autoritarias y fuera de su realidad.

Las normas y las actuaciones que se derivan de ellas deben estar en continua evaluación para conocer si se está llegando a los resultados que se esperaban cuando estas fueron elaboradas.

A continuación se exponen las **características que deben tener las normas educativas**:

- ➔ Ser coherentes con los principios y objetivos del proyecto educativo.
- ➔ Ser elaboradas según los criterios de:
 - *atender los aspectos genéricos y no a lo excepcional.*
 - *siguiendo principios educativos para evitar la arbitrariedad.*
 - *potenciando los aspectos positivos de los integrantes del centro.*
 - *que sean válidas para todos sectores de la comunidad educativa.*
- ➔ Que sean pocas, claras y sencillas para que sea más fácil su cumplimiento.
- ➔ Que estén redactadas en positivo.

Para que la convivencia positiva y real pueda llegar a conseguirse y que las normas formen parte del proceso conductual de las personas, es necesario que estas sean interiorizadas.

Como elementos que influyen en esa interiorización nos encontramos los siguientes⁷:

- *La toma de conciencia de la necesidad de las normas va ligada a la capacidad de percibir a los demás como seres diferentes a uno mismo, con sus derechos y deberes.*
- *Participar en el proceso de elaboración de normas para favorecer la implicación personal en su cumplimiento.*
- *Revisar las normas para la adaptación continua a las necesidades.*
- *Reflexionar en grupo cuando se da un incumplimiento de las normas de convivencia.*
- *El cumplimiento de todos los integrantes de la comunidad escolar de las normas establecidas.*

Una vez que la falta se ha producido, es necesario tener dispuestos los mecanismos correctores del daño que la acción haya derivado. Para poner en marcha la corrección se deben cumplir, según el caso, unos pasos concretos, en el que la sanción puede ser uno más pero no el único.

Esos pasos pueden concretarse en los siguientes:

1. Mantener un diálogo con los implicados para conocer las causas y motivaciones y que tomen conciencia del error.
2. Puede utilizarse el recurso de crear comisiones en el aula o centro para tratar el tema.
3. En algunos casos es necesario mantener contacto con la/s familia/s de los implicados.

Algunas faltas pueden resolverse a estos niveles sin tener que pasar por la Jefatura de Estudios o el Consejo Escolar.

⁷ Sánchez González, P. (2002). La participación en la convivencia escolar

1.7. INTERVENCIÓN PREVENTIVA PARA LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA

Hasta ahora, hemos estado viendo cuáles son las causas de los problemas de convivencia, los problemas que afectan al clima relacional del centro educativo, cómo se podría organizar la gestión de la convivencia, etc., pero no podemos obviar que la mejor “medicina” es la prevención.

Para ello, y siguiendo las líneas que plantea Ortega Ruiz⁸, podemos decir que la intervención preventiva posee unas ventajas que no la tiene la intervención terapéutica (intervención cuando ya se ha producido el problema). Estas son:

- **La prevención es más económica, en todos los aspectos:** Muchos de los programas de prevención contra la violencia poseen un alto coste económico (tiempo, formación del profesorado, recursos, evaluación, ...) pero es siempre mejor que restaurar el daño, ya que estamos hablando de personas y ese daño, en muchas ocasiones, es irreversible.
- **Proximidad de los recursos preventivos:** Tanto los instrumentos, como los recursos humanos preventivos son más cercanos a las actividades normales de la comunidad educativa. Los recursos terapéuticos suelen necesitar actuaciones externas al desarrollo normal de la vida en el centro.
- **La prevención es más eficaz y conveniente por la población a la que va dirigida:** Los beneficios que conlleva la prevención (atajar los problemas antes de que estos aparezcan), da lugar a que todos los agentes que convivan en el centro se encuentren más cómodos y satisfechos.
- **La prevención es más fácil:** Lo que se intenta mejorar no está todavía destruido, por lo que no habría que emplear estrategias para la reconstrucción de la convivencia. La tarea preventiva puede insertarse en las diversas tareas que conlleva gestionar el centro, por lo cual no se requiere de mayores esfuerzos por parte del mismo.
- **La institución educativa posee una carácter de atención social y no terapéutica:** Verdaderamente el centro educativo posee personal y recursos para la atención general y sería, para la intervención terapéutica, la búsqueda de servicios externos especializados.

⁸ Ortega R y colaboradores (1998). La Convivencia Escolar: Qué es y cómo abordarla

2. MEDIACIÓN ESCOLAR: CONCEPTOS CLAVES

1. Definición de Mediación Escolar. 2. Objetivos que se propone. 3. Principios que la sostienen. 4. Fases en las que se compone. 5. ¿Cuándo es adecuado realizar la mediación escolar?

La mediación, en su concepto amplio, es entendida como un método voluntario de gestión de conflictos que no pretende la confrontación sino el acuerdo. En ella interviene una tercera persona neutral, el mediador, que tiene el papel de ayudar a las personas o entes involucradas en un conflicto a negociar y a que de forma colaboradora se encuentre una solución satisfactoria para todos.

La mediación es un método, no una técnica, para solucionar problemas en contextos familiares, empresariales, escolares, institucionales y comunitarios, utilizando la comunicación como forma para evitar el litigio y satisfacer las necesidades de cada una de las partes involucradas, reforzando la cooperación y el consenso.

Para poder definir lo qué es mediación es necesario que lo diferenciamos de otros términos que en muchas ocasiones suelen utilizarse con el mismo significado pero que corresponde a otro estado de cosas.

Mediación y arbitraje

En la mediación, las partes conservan el control de la controversia sin delegar el poder de la toma de decisiones en el mediador. Por esa misma razón, cualquier resultado al que se llegue tendrá origen en la voluntad de los implicados.

En el arbitraje, el resultado del proceso deriva del árbitro, quien resuelve según las normas que resulten de aplicación al caso concreto. Existiendo un tercero que decide, el proceso se desarrolla en un marco de ganador-perdedor, característica que no presenta la mediación.

Mediación y conciliación

La conciliación es un método alternativo no adversarial para la resolución de conflictos, mediante el cual las partes buscan, por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial, la resolución de su discrepancia.

Se diferencia de la mediación en que, por medio de la conciliación, se puede llegar a un acuerdo mediante un arreglo, es decir, a través de una renuncia recíproca de derechos.

Mediación y experto neutral

El experto neutral es una persona especializada en determinada disciplina, cuya opinión se requiere en aquellos casos en los cuales las partes involucradas se encuentran impedidas para zanjar una cuestión técnica por sí mismas. La intervención de este profesional es resuelta por ambas partes de común acuerdo, de este modo, también resuelven de qué manera van a afrontar su retribución. El experto neutral puede participar en la mediación y en el arbitraje, aunque su actuación se encuentra reducida al esclarecimiento de puntos específicos cuya determinación depende de conocimientos científicos o técnicos de los cuales las partes, sus abogados o el mediador, carecen.

En resumen, la mediación consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos a través del cual las distintas partes se reúnen con un mediador que los asiste en la negociación del acuerdo que contemple los intereses de cada una de ellas.

2.1. DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación escolar es un sistema alternativo de resolución pacífica de conflictos. Es una intervención no forzada de una tercera persona imparcial. Que ayuda a las personas pertenecientes a la comunidad escolar en conflicto a resolver o transformar sus diferencias por ellas mismas. El proceso de mediación se compone de un antes, un durante y un después del diálogo establecido y debe tener en cuenta cada uno de estos momentos para que lo acordado tenga relevancia y durabilidad.

Como método de gestión educativa de conflictos es deseable su inclusión consensuada en el proyecto de convivencia del centro.



2.2. OBJETIVOS QUE SE PROPONE

Aquí podríamos distinguir los objetivos que se plantea con la mediación en la institución educativa y los que se plantea con las personas involucradas en el proceso.

Los fines que se pretende cubrir con el proceso de mediación en los contextos escolares son:

- ⇒ *Facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto.*
- ⇒ *Aumentar el respeto y confianza ente las personas o entes en conflicto.*
- ⇒ *Corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto o entre los implicados en este.*
- ⇒ *Crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto.*
- ⇒ *Buscar la cooperación y/o negociación de forma que exista una solución satisfactoria para las distintas partes involucradas.*
- ⇒ *Ayudar a definir un compromiso que sea viable y objetivo.*
- ⇒ *Apoyar en la comprensión compartida de la situación que separa a las partes, para construir una nueva vía de solución consensuada.*

En el ámbito de actuación con personas, la mediación pretende:

- ☞ *Desarrollar competencias de diálogo necesarias para la vida cotidiana.*
- ☞ *Fomentar el pensamiento crítico.*
- ☞ *Aumentar la autoestima.*
- ☞ *Promover la comprensión de si mismo y de los demás.*

- ✎ Elevar la aceptación de la diversidad.
- ✎ Impulsar las habilidades de identificación, comprensión y análisis de las situaciones de conflicto.
- ✎ Desarrollar la capacidad transformadora de la realidad.
- ✎ Desplegar el ejercicio de la ciudadanía y de los valores éticos.

2.3. PRINCIPIOS QUE LA SOSTIENEN

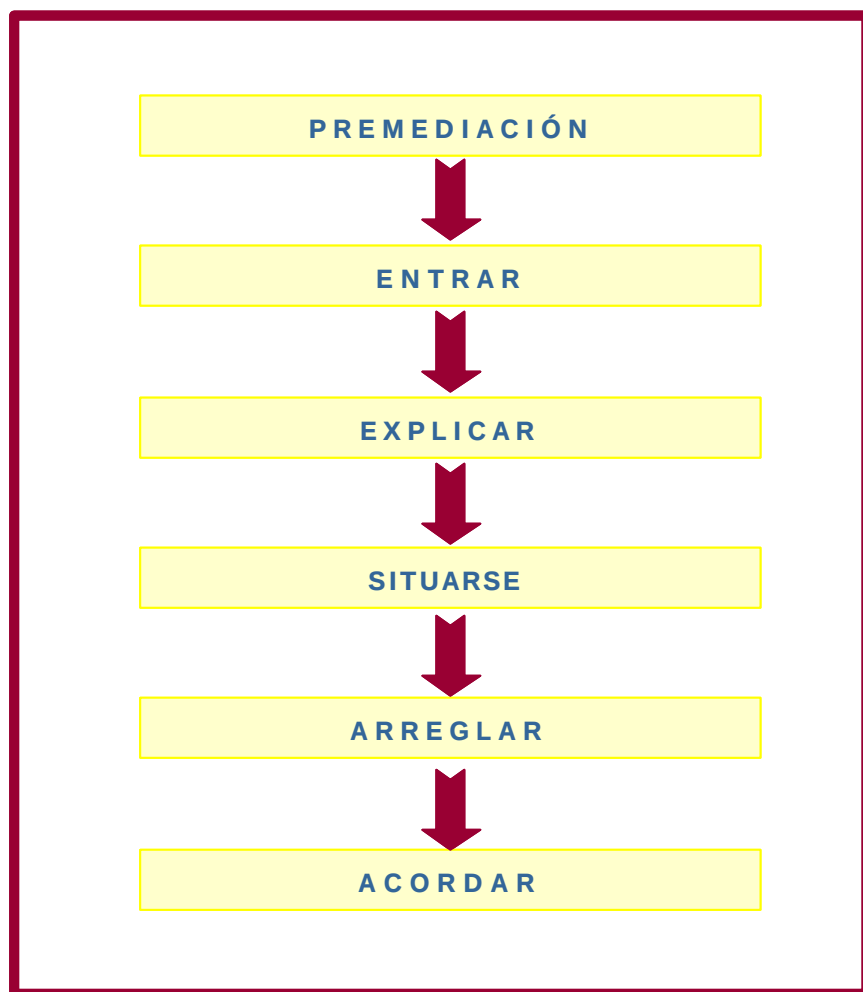
Para que un proceso de resolución de conflictos posea el carácter de mediación debe regirse por los siguientes principios:

- **El poder lo ejercen las propias partes**
Son los participantes en el proceso los que lo controlan y toman las decisiones.
- **El mediador es una persona neutral**
Antes de comenzar con el proceso, el mediador debe cuestionarse sobre la existencia de alguna circunstancia que le haga ser parcial en el desarrollo de la misma. Si es así, no podría ser tomado como el agente idóneo para ese caso en concreto.
- **Confidencialidad de las informaciones**
Se garantiza el máximo grado de privacidad a los participantes del proceso, manteniendo lo expuesto durante la sesión o sesiones de mediación fuera de cualquier otro procedimiento, judicial o no.
- **Voluntariedad en la participación**
Este proceso no puede imponerse, es un acuerdo libre y explícito que se toma entre las distintas partes involucradas de participar en él. No se podrá obligar a tomar acuerdos si alguna de las partes no está de acuerdo.

2. 4. FASES DE LAS QUE SE COMPONE

Existen tantas formas de organizar las fases de la mediación como mediadores existen. En este documento nos ceñiremos a la más comúnmente utilizada por la sencillez de su estructura:

El esquema completo se ve en el siguiente cuadro:



0. Premediación

Antes de empezar la mediación es necesario valorar y decidir:

- *La adecuación del método en el caso que se plantea.*
- *La persona adecuada para mediar.*
- *Si se reunirán las distintas partes o se trabajará por separado.*
- *Tiempo necesario.*
- *Personas presentes en el proceso.*
- *Lugar donde se va a desarrollar la mediación.*

1. Entrar

El mediador tiene la función de:

- *Proporcionar la estructura inicial.*
- *Obtener la confianza y cooperación de las partes.*
- *Fomentar su participación activa en el proceso.*
- *Demostrar su neutralidad.*

Esta etapa se utiliza para recabar información pertinente sobre las percepciones del conflicto que tienen los participantes, sus metas y sus expectativas, y la situación del conflicto.

2. Explicar

El objeto de esta etapa es ofrecer un espacio para que dejando a un lado las “defensas” se traigan a la luz los problemas ocultos. Este es el momento para definir todos los problemas.

Cada una de las partes:

- *Tiene la posibilidad de exponer su versión de los hechos.*
- *Es escuchada por la otra parte.*

El mediador:

- *No valora ni juzga.*
- *Escucha, parafrasea y anima a que los participantes sigan profundizando en sus intervenciones.*
- *Ayuda a que se planteen todos los demás temas posibles.*

3. Situarse

- *Tratar de centrar el problema y concretar los temas más importantes para las partes.*
- *Identificar el/los conflicto/s a partir de la información de la que se dispone.*
- *Elaborar una definición compartida del problema, es decir, una definición del conflicto aceptada por las dos partes.*

4. Arreglar

Aquí se decidirá dónde se quiere ir y cuál es la relación que se desea que se dé en un futuro.

En este momento la función del mediador será:

- *Mantener su neutralidad*
- *No ofrecer soluciones.*
- *Evitar limitar las posibilidades de las partes de encontrar una respuesta por sí mismas.*
- *Promover:*
 - Generación de ideas
 - Que las partes profundicen en sus informaciones si es necesario.
 - Propuestas integradoras, aceptables para todos.
 - Reformulación de las posiciones en intereses.

Después de revisar los problemas, el mediador hará una lista de las posibles opciones que se han declarado.

5. Acordar

En esta fase se debe plantear:

- *Cuál de las opciones puede ser aceptadas y su posibilidad de implementación.*
- *Evaluar las ventajas e inconvenientes de cada una de las opciones.*
- *Acuerdo sobre el quién, el cómo y el dónde llevar a cabo la decisión tomada.*

2.5. ¿CUÁNDO ES ADECUADO REALIZAR LA MEDIACIÓN ESCOLAR?

No todos los conflictos que se producen en el centro educativo son susceptibles de entrar en un proceso de mediación. Ya sea por su naturaleza, por sus repercusiones o por los intereses que tengan las distintas partes en confrontación sobre la resolución de la misma, algunos conflictos deben ser tratados por otras vías.

De este modo, pasamos a ejemplificar situaciones que pueden trabajarse desde la mediación escolar y situaciones que no pueden ser mediadas desde el modelo de mediación que en este documento se está expresando.

SÍ ES POSIBLE LA MEDIACIÓN CUANDO...

- ⇒ *hay relación que se perpetúa en el tiempo, se quiere terminar con el problema pero no con la relación.*
- ⇒ *las partes quieren conservar el control sobre el resultado.*
- ⇒ *las partes comparten algún grado de responsabilidad por el estado del conflicto.*
- ⇒ *existe variada gama de soluciones.*
- ⇒ *la disputa no conviene a nadie y ninguno desea entablar un juicio.*
- ⇒ *no existe gran desequilibrio de poder.*
- ⇒ *se quiere resolver el conflicto rápidamente.*

NO ES POSIBLE LA MEDIACIÓN CUANDO...

- ⇒ *el único interés de alguna de las partes quiere probar la verdad de los hechos.*
- ⇒ *se tienen principios innegociables.*
- ⇒ *se tiene interés punitivo.*
- ⇒ *no hay interés en llegar a un acuerdo por ninguna de las partes.*
- ⇒ *la lentitud del procedimiento formal favorecerá a alguna de las partes.*
- ⇒ *existe delito de acción pública o violencia o malos tratos.*
- ⇒ *está involucrado el orden público.*

Bajo ningún concepto se debe utilizar la mediación en los casos de: violencia grave, uso de armas o drogas, abuso sexual, violencia física reiterada, etc.

3. EL CONFLICTO EN EL MEDIO ESCOLAR

1. Definición de conflicto. 2. Naturaleza de los conflictos. 3. Elementos del conflicto.

3.1. DEFINICIÓN DE CONFLICTO

Una vez descritos los elementos claves que definen el concepto de Mediación Escolar, y antes de profundizar más en este tema, es necesario pararse a delimitar el objeto de la mediación, es decir conocer qué es el conflicto y sus características.

Existen muchas definiciones del término “conflicto”. Deutsch⁹ (1973) expresa que “el conflicto ocurre cuando ocurren *actividades incompatibles*”, los autores Hocker y Wilmon¹⁰ (1991) lo definen como una “*pugna expresada* al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos”.

Como se ha señalado en las definiciones anteriores, las palabras (en cursiva) *actividades* y *expresada* hacen referencia a la existencia de una acción. Es decir, el conflicto no toma cuerpo sólo en el ámbito de las creencias, ideas, opiniones y costumbres, el conflicto se produce cuando se manifiesta mediante la conducta, teniendo como contexto un lugar y un tiempo determinado.

En síntesis, podríamos definir el Conflicto como una situación dada en la que dos o más implicados entran en disputa debido a que sus posiciones, intereses o necesidades se perciben como discrepantes. No se podría afirmar que el Conflicto sea positivo o negativo, sino que el problema surge desde la respuesta que se le dé.

En las relaciones sociales, los momentos de encuentro son tan comunes como los momentos de desencuentro, es algo natural y cotidiano a la comunicación social. Los conflictos se manifiestan de forma diversa y por diferentes motivos y

⁹ En Girard K, Koch, S. (1996). Resolución de Conflictos en las Escuelas.

¹⁰ Ídem.

dependiendo de cuál es la postura ante la situación de desacuerdo, se darán lugar a procesos de entendimiento o de pugna.

En este apartado, planteamos acercarnos al significado del concepto de conflicto, analizando su naturaleza y elementos, así como plantear medidas preventivas y curativas para la resolución del mismo.

Para exponer los objetivos que nos planteamos a la hora de analizar los conflictos y dar una solución pacífica a los mismos, nos basaremos en los retos que se propone la disciplina de la **Educación para la Paz**:

1) Descubrir la perspectiva positiva del conflicto.

Verlo como una forma de transformar la sociedad y las relaciones humanas hacia mayores cotas de justicia. Descubrir que los conflictos son una oportunidad educativa, una oportunidad para aprender a construir otro tipo de relaciones, así como para prepararnos para la vida, aprendiendo a hacer valer y respetar nuestros derechos de una manera no-violenta.

2) Aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad.

Dar pautas tanto al profesorado como a padres/madres y alumnado para que tengan herramientas que les ayuden a enfrentarse y resolver los conflictos en los que nos vemos inmersos cotidianamente.

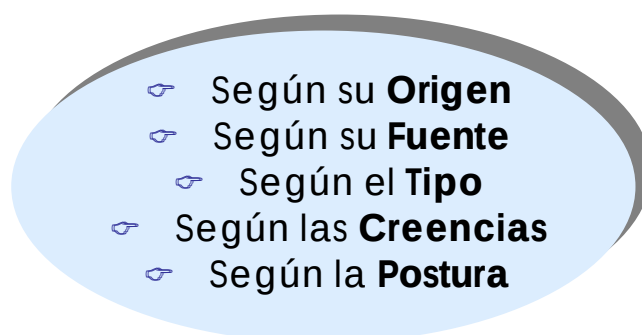
3) Encontrar soluciones

que nos permitan enfrentar los conflictos sin violencia, sin destruir a una de las partes y con la fuerza necesaria para llegar a soluciones en las que todos y todas ganemos, y podamos satisfacer nuestras necesidades. Desarrollar la agresividad no-violenta, la asertividad, así como descubrir las bases del poder tanto propio como ajeno serán algunas pistas.

3.2. NATURALEZA DE LOS CONFLICTOS

Para poder conocer con mayor profundidad cómo nacen y se desarrollan los conflictos, es necesario analizar cuál es su naturaleza. El reconocimiento que hagamos influirá de manera decisiva en el posicionamiento que tomemos para la resolución de las discrepancias que surjan en una relación.

Partiendo de esa premisa, podremos analizar la naturaleza de los conflictos utilizando diversos prismas:



☞ Según su Origen

Aquí se hace referencia a las partes en conflictos y a la raíz del nacimiento de los mismos. De este modo vemos que el conflicto puede darse en:

- *Un individuo (intrapersonal)*
- *Entre dos o más individuos (interpersonal)*
- *Dentro de un grupo (intragrupal)*
- *Entre diversos grupos (intergrupal)*
- *Entre un individuo y un grupo*

Estos orígenes pueden mezclarse además entre sí, por ejemplo en el caso de la existencia de un conflicto entre dos personas que pertenecen o representan a dos instituciones. De este modo hablaríamos de conflicto interpersonal e interinstitucional.

En el origen de los conflictos puede verse también la influencia de la cultura a la que pertenezcan cada una de las partes enfrentadas. De este modo, conociendo los códigos culturales de los diversos integrantes en el conflicto, se podrá visualizar mejor cómo ha

surgido el conflicto, de que forma se ha desarrollado y la estrategia a tomar para su resolución.

🔗 Según su Fuente

Se hace mención a los motivos que hicieron surgir el conflicto. En este punto no es necesario conocer todos los detalles del proceso del conflicto sino cuál ha sido su desencadenante visto de manera amplia.

Existen diversos modelos para explicar las fuentes y cada uno de ellos se caracteriza por la categorización de elementos que explican las relaciones humanas. Veamos algunos:

Christopher Moore¹¹ (1986)

Categorías: por marcos amplios

- por relaciones
- por valores
- por datos
- por intereses
- por estructura

Schrumpf, Crawford y Usadle(1991); Glasser (1984)¹²

Categorías: (por necesidades psicológicas)

- la necesidad de pertenecer
- la necesidad de tener poder
- la necesidad de libertad
- la necesidad de divertirse

¹¹ En Girard K, Koch, s. (1996). Resolución de Conflictos en las Escuelas.

¹² Ídem

Wall¹³ (1985)

Categorías: *basado en la teoría de la organización*

- conflictos que surgen de diferencias de la interdependencia
- conflictos que surgen de diferencias en cuanto a objetivos
- conflictos que surgen de diferentes percepciones

Tichy¹⁴ (1983)

Categorías: *basado en la teoría de la organización*

- técnico (conflicto por diseños)
- político (conflictos por premios y castigos)
- cultural (conflictos por normas y valores supuestos)

☞ Según el Tipo

Para determinar los tipos de conflictos, ciñéndonos a su naturaleza, expondremos a continuación las aportaciones que hacen algunos autores.

Moore¹⁵ (1986)

- **Innecesarios:** *tienen como raíz problemas de comunicación y de percepción.*
- **Genuinos:** *surgen de diferencias más concretas*

¹³ En Girard K, Koch, s. (1996). Resolución de Conflictos en las Escuelas.

¹⁴ Ídem

¹⁵ Ídem

Deutsch¹⁶ (1973)

Con cada una de estas categorías se muestran preguntas que ayudan a analizar un conflicto.

- **Verídico:** *¿El conflicto existe objetivamente? ¿Es improbable que se resuelva con facilidad?*
- **Contingente:** *¿El conflicto depende de circunstancias que se pueden cambiar fácilmente?*
- **Desplazado:** *¿El conflicto expresado es distinto al conflicto central?*
- **Mal atribuido:** *¿El conflicto se expresa entre partes que no corresponden?*
- **Latente:** *¿El conflicto está sumergido, aún no ocurre?*
- **Falso:** *¿El conflicto se basa en una mala interpretación o una mala percepción?*

☞ Según las Creencias

Está vinculado este punto a cómo las distintas partes implicadas piensan que se puede afrontar el conflicto. Estas distintas creencias pueden influir de forma determinante en la comprensión de cómo se expresa y desarrolla un conflicto.

Como ya veremos también más adelante, existen diversas formas de plantear la resolución de un conflicto. Van desde la creencia de que será un proceso competitivo de ganar o perder hasta la posibilidad de hacer un proceso cooperativo en el que las dos partes llegan a un acuerdo beneficioso para ambas.

Según las creencias de cada uno de los integrantes en el conflicto, sobre cuál serán los resultados de la resolución, guiarán todo el proceso dando lugar a soluciones de ganar-perder o ganar-ganar.

¹⁶ En Girard K, Koch, s. (1996). Resolución de Conflictos en las Escuelas.

☞ Según la Postura

Nos referimos a la perspectiva que tengamos ante el conflicto, al qué dará satisfacción a cada una de las demandas de las diversas partes.

Existen tres factores que contribuyen a definir la postura que toman las partes dependiendo si se está defendiendo posiciones, intereses o necesidades. Dependiendo de si es uno u otro, las estrategias para afrontar el conflicto serán diferentes.

Las **posiciones** muestran la postura inicial que más comúnmente adoptan las partes en conflicto y simplemente definen lo que las partes creen que quieren. Éstas tienden a centrarse en resultados específicos y concretos y así ponen límite a la consecución de vías de solución.

Los **intereses** expresan el contexto en el que puede existir una posición, están menos sujetos a debate y pueden ser comunes a las distintas partes. Si superamos el límite que nos impone las posiciones y profundizamos en los intereses es mucho más fácil que ambos puedan ser satisfechos plenamente.

Las **necesidades** representan el contexto aún más amplio donde se mueven los intereses. Las necesidades físicas y psicológicas subyacen en muchos de los conflictos, aún cuando estas no se expresen claramente. La satisfacción de estas necesidades puede ser esencial para una óptima resolución de los conflictos. Existen muchos modelos que intentan esclarecer cuáles son las necesidades humanas que rigen la vida de los individuos. El situarse sobre unas u otras ayudará a determinar cuáles son y la forma de darle satisfacción.

Teniendo en cuenta los tres elementos que definen la postura ante el conflicto, podemos decir que la resolución del mismo puede ser más satisfactoria si:

- ☞ *los involucrados comprenden las necesidades subyacentes a las que hay que dar respuesta,*
- ☞ *se ponen el énfasis en explotar los intereses de todos,*
- ☞ *se distinguen las posiciones de los intereses,*
- ☞ *los intereses, más que suponerse, se definen,*
- ☞ *los intereses, y no las posiciones, son el centro de discusión y de respuesta,*

- ⇒ *se considera a los intereses en conflicto como un problema compartido a ser resuelto en común,*
- ⇒ *se reconocen y entienden las diferencias culturales.*

Todos estos prismas (origen, fuente, tipo, creencias y postura) que nos ayudan a analizar la naturaleza de los conflictos, están muy mediatizados por las características de la cultura en la que se muevan cada uno de los integrantes en la situación de desencuentro. El conocer estos caracteres y las normas culturales ayudará a comprender e interpretar cómo nacen y se desarrollan los conflictos.

Es importante que se vea que el conflicto no es algo negativo por naturaleza, sino que es la forma de abordarlos lo que puede dar lugar a problemas. En este sentido, los conflictos pueden entenderse como situaciones para el aprendizaje y la convivencia, aceptando lo diferente como algo común al desarrollo de la sociedad.

3.3. ELEMENTOS DEL CONFLICTO

Siguiendo el modelo de Lederach¹⁷, vamos a ver los distintos elementos que entran en juego en las situaciones de conflicto utilizando el esquema: personas / proceso / problema.

• Relativos a la persona:

- **Protagonistas:** *Determinación de los protagonistas principales y secundarios, así como las partes en conflicto (individuos, grupos, etc.).*
- **El poder:** *Es la capacidad de influencia de cada uno de los protagonistas en el conflicto.*
- **Las percepciones:** *Es la manera que tiene el individuo de recibir e interpretar el conflicto, los caracteres que lo definen y sus causas.*
- **Las emociones sentidas:** *Son los sentimientos que surgen por la situación en conflicto: odio, rabia, alegría, angustia, etc.*
- **Los valores y principios:** *Son los elementos culturales e ideologías que ayudan a comprender los comportamientos de las personas.*
- **La imagen:** *Es la imagen pública o prestigio que puede salir ensalzada o desacreditada en el conflicto.*
- **Las posiciones, intereses y necesidades:** *Son los elementos que ya se analizaron en el apartado anterior y definen las posturas que adoptan cada una de las partes.*

• Relativos al proceso:

- **Dinámica del conflicto:** *Es la historia que ha llevado al conflicto. Los pasos que se han ido dando para que surja la situación en conflicto.*
- **La relación y comunicación:** *Es la conexión personal que existe entre las partes y el modo de comunicarse. Los pares dicotómicos que pueden existir son:*
 - mucha relación / poca relación,
 - confianza / desconfianza,
 - huida /enfrentamiento,
 - calma / agitación,
 - conocimiento /desconocimiento,...
- **Estilos de enfrentamiento:** *Existen diversos tipos¹⁸: competitivo, de cooperación, de evasión, de sumisión, etc. Pueden darse diferentes*

¹⁷ John Paul Lederach 1986. Educar para la Paz.

¹⁸ Ver Unidad 4. Prevención y Resolución de Conflictos, de este mismo documento.

formas de enfrentarse al conflicto ya que las nombradas anteriormente no siempre se dan de forma “pura” y difieren según la situación.

- **Relativos al problema:**

- **El objeto del conflicto:** *Son los datos y los hechos que definen la situación de conflicto. Según sea el objeto del conflicto, nos podemos encontrar diversos tipos:*
 - De relación / comunicación: Producido por el deterioro de una relación, a veces no hay un móvil concreto.
 - De percepción: Por distintas visiones que se tiene de una misma realidad.
 - De intereses y necesidades: Cuando existe un problema de contenido en el que se quiere hacer prevalecer una determinada postura.
 - De preferencias, valores y creencias.

4. PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Medidas preventivas para evitar conflictos. 2. Aprendizajes básicos para la convivencia en los centros escolares. 3. Estrategias de resolución de conflictos en los contextos educativos.

4.1. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR LOS CONFLICTOS

Como ya hemos visto anteriormente, los conflictos no son unívocos ni unidireccionales, sino que normalmente involucran a varios agentes y se dirigen a diferentes ámbitos y espacios dentro del entramado escolar.

De este modo, si se desea prevenir la aparición de conflictos, las medidas articuladas para ello deben fundamentarse en la intervención hacia todos los agentes que participan, de una forma u otra, en el centro educativo y hacia los distintos escenarios desde donde puede nacer una situación conflictiva.

Así, en este apartado se desea mostrar algunas de las medidas que se pueden utilizar para prevenir situaciones que distorsionen el desarrollo óptimo, en términos de convivencia, del centro educativo.

Las medidas preventivas van dirigidas a:

- ➔ *el alumnado*
- ➔ *la familia*
- ➔ *el equipo docente*
- ➔ *la comunidad educativa*
- ➔ *contexto social*
- ➔ *los instrumentos y estrategias*

Alumnado

En la agrupación de alumnos dentro de un espacio escolar, se dan procesos de aprendizaje y socialización muy poderosos. La persona

debe desarrollar su ser individual a la vez que su ser social por lo que a menudo suceden conflictos y distorsiones a la hora de encontrar el espacio en el que cada uno pueda desarrollarse individual y colectivamente.

Para que un grupo funcione, respetando las necesidades individuales y sociales de cada uno de sus miembros, es necesario definir unas normas, las cuales hay que respetar para el desarrollo óptimo de la convivencia. La elaboración de normas de funcionamiento intragrupal es una de las mejores estrategias para la prevención de conflictos y se conforma como elemento de medida para controlar en qué sentido no se están respetando las mismas.

Para que las normas den lugar a una mejora de la convivencia, estas deben ser pactadas dentro del grupo de forma democrática para que todos se sientan involucrados a la hora de aceptarlas y respetarlas, de lo contrario podría darse el efecto contrario que es el rechazo y el conflicto.

Familia

La familia es uno de los espacios educativos más importantes con los que se encuentra el ser humano a lo largo de su vida. En el ambiente familiar es donde una persona conforma y desarrolla su personalidad y los estilos para la resolución de disputas y conflictos.

En muchas ocasiones, cuando un alumno llega al contexto escolar viene con un bagaje ya aprendido desde su hogar de cómo convivir y solucionar los problemas que le acaecen en su vida. Esa forma de abordar conflictos la expresará ineludiblemente en todos los demás contextos donde se mueva, por lo que si la forma de acercarse a las situaciones conflictivas es violenta o conciliadora, lo mostrará también en el aula y el centro escolar.

Si se es consciente de que hay elementos dentro de la familia que pueden condicionar la capacidad de respuesta del individuo, es necesario plantear medidas para la mejora de las habilidades educativas básicas de las madres y padres.

De este modo se pondrán a funcionar estrategias para conseguir que verdaderamente la educación sea una función compartida entre familias y equipo docente. La formación a este punto, es el mejor recurso que se posee para mejorar o habilitar estrategias de mejora de la convivencia y minimización de conflictos.

El trabajar con las familias sobre las expectativas de comportamiento y rendimiento académico que tienen sobre sus hijos e hijas y las actitudes y estilos de abordaje de conflictos que poseen, sería un buen método para involucrar a las mismas en el progreso educativo de los escolares.

Equipo docente

Al igual que la familia se conforma como uno de las grandes agentes educacionales y modelos a imitar, los docentes que están en contacto diario con el alumnado se muestran también como sujetos con un alto grado de poder de influencia en su desarrollo educativo.

Dentro del ámbito que aquí nos ocupa, la convivencia y el conflicto dentro del contexto escolar, los docentes deben poseer un papel activo a la hora de evitar o tratar las desavenencias que se produzcan en su aula o centro. De este modo, deben trabajar sus habilidades y estrategias para prevenir los conflictos, estimulando así una mejor convivencia entre sus alumnos y alumnas.

Entre otros, los elementos a revisar dentro de su quehacer como docentes son:

- *Como distribuir el espacio y el tiempo dentro del aula teniendo en cuenta las particularidades del alumnado.*
- *El modelo de comunicación y la interacción docente.*
- *El estilo motivacional.*
- *La gestión didáctica que realiza sobre el aprendizaje en el aula.*
- *La utilización del poder y la autoridad en el tratamiento de las interacciones del grupo-clase.*
- *etc.*

Comunidad educativa

A este punto, se requiere poner de manifiesto la necesidad de actuar en pro de desarrollar en el ámbito educativo un compromiso de resolución de conflictos guiado por unos principios y valores de justicia, tolerancia y respeto.

Es necesario poner en marcha programas de formación especializados para el desarrollo de habilidades de comunicación y resolución democrática de conflictos, dirigido a todos los miembros de la comunidad educativa.

Debe existir un compromiso expreso de que es una tarea de todos la creación de estrategias de resolución de las distorsiones de la convivencia y la articulación de procesos de mediación.

Contexto social

Al igual que se planteaba anteriormente en el caso del papel educador que poseía la familia y el centro educativo, no se puede menospreciar el influjo que el entorno social que rodea a la persona tiene sobre la misma.

Desde el contexto en el que aquí nos situamos, el centro educativo, éste se debe abrir al ambiente social donde el alumno se mueve y que de forma irremediable influye en su desarrollo educativo. El conocer ese entorno, sus características, posibilidades y necesidades, ayudarán en gran manera a conocer mejor a su alumnado y a orientarlo sobre como actuar o moverse en ese contexto concreto que le rodea.

Como decíamos anteriormente, los conflictos y las estrategias para resolverlos vienen aprendidas de muchos contextos en los que la persona se desarrolla (familia, grupo de amigos, barrio, ciudad, ...). El conocer la naturaleza de las distorsiones de la convivencia en esos contextos apoya la labor de diagnóstico de los conflictos y el mejor método para atajarlos.

En cada pueblo o ciudad, en cada barrio o distrito, existen recursos que apoyan la labor educadora de la persona y vienen organizados por diversas entidades y organismos que desarrollan su labor en el contexto más próximo al alumnado. Por ello, el coordinar, apoyar o fortalecer esos recursos por parte del centro educativo es una tarea de sumo interés para la no-desvinculación de la tarea educadora que posee la sociedad en su conjunto.

En el entorno social existen ofertas educativas, actuaciones de educación no formal o informal, movimientos asociativos de barrios, etc., que deben potenciarse para fortalecer la convivencia en el mismo.

La coordinación entre las ofertas del municipio o barrio y el centro educativo podría concretarse aquí en la planificación de actuaciones tales como acciones de apoyo y refuerzo educativo a la tarea de los centros, iniciativas dirigidas al ocio, la cultura y el deporte, el voluntariado hacia temas de preocupación social, programas de formación de madres y padres, acciones de sensibilización hacia temas de interés social de los alumnos, etc.

Instrumentos y estrategias

En este apartado se atenderán las medidas orientadas a prevenir los conflictos en los centros educativos mediante el desarrollo de instrumentos y estrategias para la gestión de los distintos escenarios de relación que se encuentran en la escuela.

Las estrategias que apoyen una convivencia más adecuada en los centros pueden ir desde una articulación más óptima de la logística (horarios, materiales, actividades,...) hasta la creación de nuevas figuras organizativas que trabajen por una mejor convivencia entre los distintos miembros de la comunidad escolar (comisiones mixtas de padres alumnos y profesorado, asociaciones de alumnos, equipos de mediación, etc.).

Por otro lado, la instrumentalización de las normas de convivencia en los centros es de gran importancia a la hora de prevenir los conflictos escolares. El diseñar y poner en marcha un reglamento de convivencia (normas) es una tarea que requiere un cuidado especial para que produzcan el efecto deseado.

Al igual que la concreción de normas de convivencia de las que se hablaba en el apartado que hacía referencia al alumnado, el reglamento del centro debería realizarse de forma democrática, contando con los distintos miembros de la comunidad educativa. Para que todo el mundo se sienta partícipe y conozca cuáles son las reglas para la convivencia y las repercusiones que tendría el no-cumplimiento de las mismas, el reglamento del centro debería contemplar la definición de los siguientes elementos:

- *las normas*
- *los valores que la justifican*
- *los procedimientos que se van a seguir para asegurar el cumplimiento de las normas*
- *la respuesta que se dará ante su incumplimiento*

4.2. APRENDIZAJES BÁSICOS PARA LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS ESCOLARES

El establecer una comunicación entre varias personas no es un simple intercambio de mensajes entre emisor/es y receptor/es. Es algo más que informar o enunciar mensajes. Es escuchar, entender, empatizar y ponerse en el lugar de otro sin dañar la figura de la persona que se tiene enfrente.

En el proceso de comunicación hay dos figuras principales, el emisor y el receptor, que deben saber “comprender” y “expresar” para que ese proceso se dé en las mejores condiciones posibles.

Siguiendo los trabajos de S. Funes y D. Saint-Mezard¹⁹, dentro de la prevención e intervención sobre los conflictos en los centros, se pueden determinar dos parejas de aprendizajes básicos:

- I. Aprender a expresar / comprender**
- II. Aprender a disentir / consensuar**

I. Aprender a expresar / comprender

Las estrategias que pueden utilizarse en este apartado y que pueden dar lugar a una comunicación mucho más óptima son:

a) La empatía

La empatía entendida como la capacidad que tiene la persona de ponerse en la situación del otro, entendiendo su punto de vista y sentimientos, se convierte en una de las herramientas más eficaces para entablar una comunicación basada en el respeto mutuo.

Utilizar el sentimiento empático dentro de las relaciones del centro significa crear un sentimiento de pertenencia y cohesión entre las personas y los grupos para conseguir el compromiso y la responsabilidad de todos hacia la convivencia.

¹⁹ Conflicto y resolución de conflictos escolares: La experiencia de mediación escolar en España. XXIII Escuela de verano del Concejo Educativo de Castilla y León. 2001.

b) Escucha activa

En muchas ocasiones se confunde el escuchar con escuchar activamente. No estamos escuchando de forma activa si mientras nuestro interlocutor está hablando nosotros estamos elaborando un nuevo discurso hasta que llegue nuestro turno. La escucha que desde aquí se está tratando significa sintonizar con lo que está expresando la otra persona.

La escucha activa posee gran importancia a la hora de obtener más información y corroborar datos. Algunas formas de utilizarlas pueden ser mediante la técnica del eco (repetición de lo que ha dicho el otro), la reformulación (expresar con palabras propias lo que ha dicho la otra persona), aclarando puntos no precisados, resumiendo y ordenando la información expresada por la otra persona.

Las pautas a seguir por una escucha activa son:

- ⇒ No hablar de uno mismo
- ⇒ No cambiar de tema
- ⇒ No aconsejar, diagnosticar, tranquilizar, animar, amenazar, sermonear, criticar u hostigar
- ⇒ No dar lecciones, mandar, consolar, aprobar o desaprobar, interpretar o ironizar
- ⇒ No ser sarcástico, no ridiculizar, descalificar o subestimar al otro o a sus sentimientos
- ⇒ No pensar por adelantado lo que va decir el otro
- ⇒ No ignorar, negar los sentimientos de la otra persona
- ⇒ No fingir que se ha comprendido si no es así
- ⇒ Preguntar cuáles son sus necesidades, preocupaciones, ansiedades y dificultades
- ⇒ Demostrar que se le está comprendiendo

En todo ello posee gran importancia la comunicación verbal y no verbal, lo que se dice y como se expresa. Estos dos tipos de comunicación son importantes tanto para el emisor como para el receptor de los mensajes.

c) Asertividad

Cuando hablamos de asertividad se desea definir un modo de actuar en el que el poner uno su propio punto de vista no dañe o provoque situaciones de conflicto a la otra persona. Es al fin y al cabo decir lo que se quiere decir pero sin ánimo de dañar, sino de expresar los propios sentimientos y que la otra persona logre entenderlos sin sentir que está siendo atacado.

Ser asertivo en una comunicación es mostrar los sentimientos que se tienen hacia su interlocutor con respecto a una situación determinada (la cual será enunciada de la forma más objetiva posible y sin irritaciones) para evitar sentirse lastimado y procurando no perjudicar al otro.

Por ello, expresar los mensajes en primera persona (“yo pienso que...” o “siento que...” y mostrar lo que se desea obtener (“yo quisiera...” o “necesitaría que...”)), es de suma importancia para que la otra persona no se ponga a la defensiva, ya que se están mostrando los sentimientos o necesidades propias.

d) Retroalimentación

La retroalimentación como su nombre indica alimenta la comunicación entre diversos interlocutores de forma recíproca. Es poner en marcha los elementos antes expresados (empatía, escucha activa y asertividad) con una disposición de enriquecimiento mutuo.

Para llevarlo a cabo, cada una de las personas deben ser sensibles a profundizar en los sentimientos del otro y devolver sus impresiones y mostrar su punto de vista. Para que la retroalimentación sea productiva debe existir un enriquecimiento mutuo.

II. Aprender a discernir / consensuar

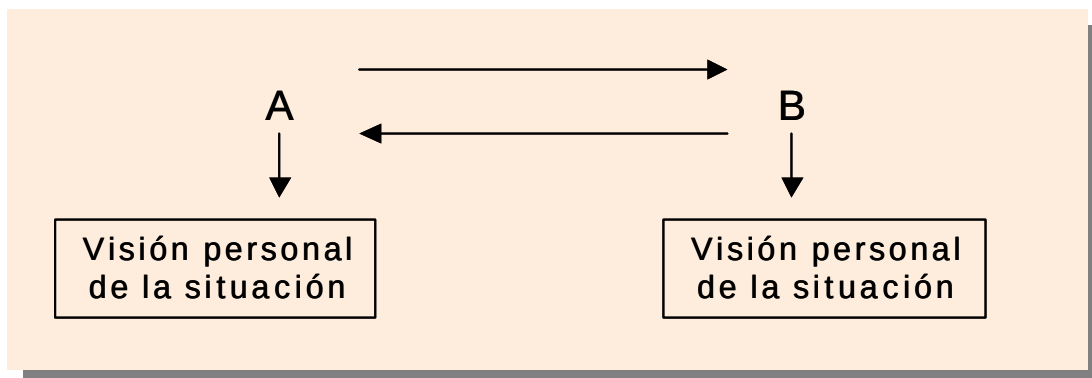
En el apartado anterior hablábamos de cómo entablar una comunicación entre personas que pueden poseer puntos divergentes con relación a una situación dada intentando respetar en todo momento la libertad y la integridad individual de cada una. A continuación se expresará como dar salida a los conflictos que se pueden producir en una situación de convivencia.

Siguiendo con el esquema que plantean S. Funes y D. Saint-Mezard, es necesario tomar conciencia que cómo se han producido los conflictos, para poder intervenir sobre la resolución de los mismos, utilizando las técnicas más adecuadas para ello.

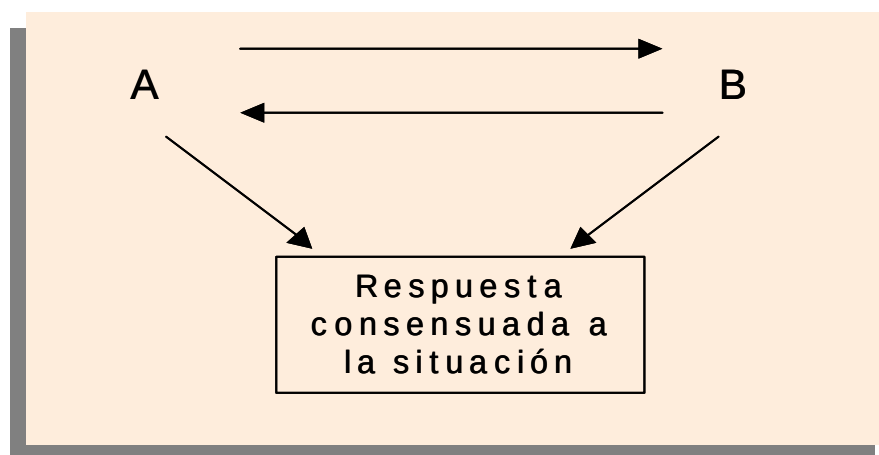
Se plantea que los integrantes de la situación de conflicto sean los propios agentes de reparación de la situación que se ha ocasionado. Para ello debe existir un cambio de actitud en la que se debe dejar a un lado las emociones que nos dificultan todo tipo de negociación, para abordar la situación con nuevos ojos para conseguir una respuesta de consenso aceptable para todos.

En todas las relaciones humanas, el rechazo hacia las opiniones o actuaciones diferentes está casi generalizado. Todo lo que contradiga nuestra forma de pensar produce que sea apartado o criticado, creando así situaciones de intolerancia. Para enfocar actuaciones que promuevan la convivencia y el respeto a lo diferente, debe existir un cambio de actitud de las personas involucradas en las situaciones de conflicto para que este pueda ser solucionado.

Ante una situación de disenso:

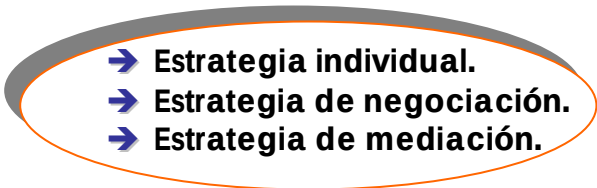


Se deben poner en marcha estrategias para consensuar la respuesta más idónea para las distintas partes en conflicto, respetando el carácter diverso de cada una de las personas:



4.3. ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS CONTEXTOS EDUCATIVOS

A continuación hablaremos de las distintas estrategias que se pueden utilizar para afrontar los conflictos y asegurar una mejor convivencia en los centros. Podríamos hablar de tres tipos diferentes:

- 
- Estrategia individual.
 - Estrategia de negociación.
 - Estrategia de mediación.

→ Estrategia individual:

Es una forma de actuación muy idónea que prepara a la persona para reflexionar sobre el problema que se ha producido y para buscar soluciones de rectificación. En este sentido, Elizabeth Crary²⁰ plantea un método muy sencillo al que denominó PIGEP y que se define en el siguiente cuadro:

Parar: No dejarse llevar por el primer impulso, sino pararse a pensar en lo que se va a decir o hacer.

Identificar: Reconocer cuál es el problema y sus repercusiones y determinar con la/s otra/s persona/s las distintas versiones sobre lo acontecido.

Generar: Buscar posibles soluciones a un mismo problema, dejando que las propuestas vayan fluyendo de forma natural.

Evaluar: Valorar cuál/es de las soluciones enunciadas anteriormente son más viables.

Planificar: Elaborar un plan de actuación conforme a las soluciones seleccionadas, previendo las posibles dificultades que puede tener cada una de las decisiones tomadas.

²⁰ Crecer sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional.

Según esta autora, esta forma de actuar da lugar a un desarrollo de habilidades de resolución de conflictos que aumenta la sensación de control de la persona sobre sus propias decisiones y fortaleciendo la autoestima.

Esta estrategia se aconseja a utilizarla en situaciones sencillas donde sea fácil el determinar el "porqué" de las actuaciones y las formas de reconducirlas.

➔ Estrategia de negociación:

Existen diversos estilos de negociación que se distinguen entre sí por el grado de interés que se tenga por la situación del otro y por la tendencia colaboradora que se tenga por ambas partes. Los distintos estilos a los que nos referimos son los siguientes:

🔗 **Competitivo:** Existe una intención grande de imponerse a la otra parte, dando lugar a que uno pierda y otro gane dentro de la disputa.

Normalmente este estilo de negociación se caracteriza por:

- *La negociación es entendida como un juego de suma cero (lo que gana uno pierde el otro).*
- *Se intenta conseguir objetivos a expensas de la otra parte.*
- *Posiciones iniciales extremas: se inician las negociaciones con pedidos irracionales e intransigentes, se realizan ofertas toscas con lo que se afecta el nivel de expectativa del otro.*
- *Autoridad limitada: los negociadores carecen de autoridad -o esta es muy limitada- para hacer concesiones.*
- *Tácticas emocionales: Ejemplos de ellas son las actitudes exasperadas, gritos, golpes en la mesa, actuación como "víctima" del poder o de la mala intención no real de la contraparte.*
- *Consideración de las concesiones de la otra parte como debilidades: ante una concesión no se actúa en forma recíproca.*
- *Se demoran las concesiones y son mínimas.*

🔗 **Cooperativo:** También denominado "ganar-ganar" o "para la satisfacción mutua". Consisten básicamente en que los negociadores alcancen un acuerdo ventajoso para ambos. Se intenta llegar a un acuerdo en el que se respeten los intereses de las distintas partes en conflicto. Esta línea de negociación está desarrollada en la obra de

Fisher y Ury²¹, en la que abogan por diferenciar los intereses de las posiciones, ir más allá de lo que se expresa para dar lugar a alternativas que lleven a acuerdos más satisfactorios para cada una de las partes.

Sus características son:

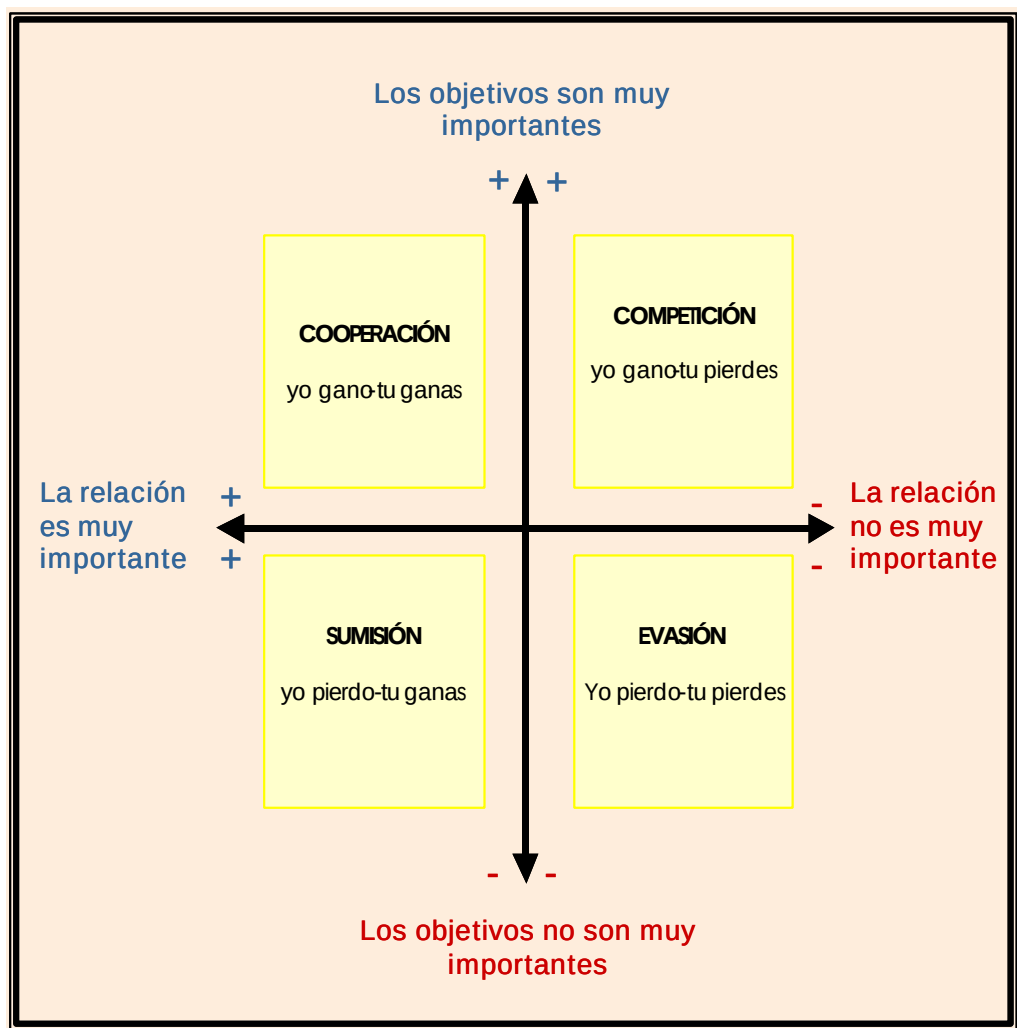
- *Lograr confianza mutua.*
- *Lograr el compromiso de la otra parte, hacerla sentir que están en el mismo barco y que es responsabilidad mutua llegar a buen puerto.*

☞ **De evasión:** Puede denominarse como “perder-perder”, ya que no son enfrentados los conflictos sino evitados. De este modo no se soluciona la situación en conflicto.

☞ **De sumisión:** Este modo de actuar se conoce como “pierdo-ganas”. Se evita tener una confrontación con la otra parte haciendo que los propios intereses estén por debajo de los ajenos. Así nuestros derechos se ven mermados en pro de no provocar malestar a la otra parte.

²¹ Fisher, Roger. (1994) Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder.

El siguiente esquema expresa los cuatro modelos:



Para la resolución pacífica de los conflictos en los centros escolares se recomienda el modelo cooperativo por ser el que conduce a acuerdos más equilibrados y a un mayor respeto por las personas inmersas en el conflicto.

➔ **Estrategia de mediación:**

Como se ha venido diciendo a lo largo de este documento, la mediación escolar se fundamenta en los principios de la negociación cooperativa, en la que interviene una tercera persona para ayudar a las partes en conflicto para buscar una solución satisfactoria para todas.

5. HABILIDADES Y TÉCNICAS PARA LA MEDIACIÓN

El éxito de la resolución pacífica de los conflictos en los contextos escolares dependerá en gran manera de las destrezas y recursos que se pongan en juego durante el proceso de mediación.

La persona o equipo de mediación que se determine para llevar a cabo el proceso debe reunir una serie de habilidades que garanticen el respeto a los objetivos y principios de la mediación, así como estar familiarizados con las técnicas más adecuadas para la intervención.

Siguiendo las fases que se enunciaron la Unidad 2 de este módulo, vamos a mostrar cuáles son las habilidades y técnicas más adecuadas en cada momento en el que nos encontremos dentro del proceso de mediación.

0. PREMEDIACIÓN	
Habilidades	Técnicas
• Sintetizar el problema y los hechos que han llevado a la situación en conflicto. • Conseguir la asistencia de las partes en el momento y lugar conveniente para ambas. • Información sobre el proceso de mediación que se va a iniciar.	• Contactar con las distintas partes sin crear desequilibrios. • Tratar la información confidencial de cada parte. • Evitar el uso inadecuado de la mediación.

1. ENTRAR	
Habilidades	Técnicas
• Construir credibilidad. • Conferir a las partes confianza y autoestima.	• Confirmación de datos. • Cesión de la palabra. • Intervención para aliviar la tensión. • Generar credibilidad. • Normalizar.

2. EXPLICAR	
Habilidades	Técnicas
• <i>Identificar y analizar los conflictos.</i> • <i>Afrontar si se produce irritación en alguna de las partes.</i> • <i>Equilibrar la participación de cada una de las partes.</i> • <i>Facilitar e intercambiar información.</i> • <i>Neutralizar los comportamientos no adecuados para llevar a cabo el proceso de mediación.</i>	• <i>Escucha activa.</i> • <i>Preguntar.</i> • <i>Reconocer el lenguaje no verbal de las comunicaciones.</i> • <i>Parafrasear.</i> • <i>Hablar en primera persona.</i>

3. SITUARSE	
Habilidades	Técnicas
• <i>Identificar y ordenar los temas en conflicto.</i> • <i>Distinguir y clarificar los temas no sujetos a mediación.</i> • <i>Crear consenso y planificar los temas a debate.</i>	• <i>Crear definición común del conflicto.</i> • <i>Separar el problema de las partes.</i> • <i>Orientación futura positiva.</i> • <i>Reuniones individuales (en caso necesario)</i>

4. ARREGLAR	
Habilidades	Técnicas
• <i>Elaborar las opciones de solución.</i> • <i>Encuadrar los temas tratados.</i> • <i>Superar puntos muertos.</i> • <i>Prospección de futuro.</i> • <i>Analizar los puntos fuertes y débiles de las opciones de solución.</i> • <i>Determinar las consecuencias de cada una de ellas.</i>	• <i>Torbellino de ideas.</i> • <i>Fragmentar los elementos del problema.</i> • <i>Probar la posibilidad de llevar a cabo alguna de las opciones.</i>

5. ACORDAR	
Habilidades	Técnicas
• <i>Mostrar a las partes lo acordado.</i> • <i>Escribir los acuerdos utilizando el lenguaje más neutral y menos ambiguo posible.</i> • <i>Planificar cómo se va a llevar a la práctica el acuerdo de solución del conflicto.</i>	• <i>Sintetizar.</i> • <i>Comprometer.</i>

6. EL MEDIADOR

1. Rol y perfil del mediador. 2. Quién toma el papel de mediador.

6.1. ROL Y PERFIL DEL MEDIADOR

El mediador es un tercero neutral entrenado para brindar asistencia a las partes en el proceso de búsqueda de soluciones aceptables y satisfactorias para ambas.

Su desempeño se basa primordialmente en escuchar atentamente a los disputantes e incentivarlos hacia un diálogo franco, de exploración honesta de posibilidades para un acuerdo mutuo. Como condición previa, debe informar a las partes en la reunión inicial cuáles son las características del proceso de mediación y las reglas de juego a que deberán atenerse en caso de optar por esta técnica alternativa de resolución de conflictos. Lograr un acuerdo consensuado dentro del clima creado y mantenido es el otro objetivo, cuyo límite en acercar a las partes llega hasta donde la voluntad negociadora de ellas lo permita. O sea, que de producirse un estancamiento o una ruptura definitiva de las relaciones, el mediador debe sugerirles que den por terminado el procedimiento a fin de evitar la prolongación de discusiones que desgastan y no conducen a ningún acuerdo.

La forma en que el mediador desempeñe sus deberes profesionales revelará sus condiciones en lo que hace a su carácter, intelecto, creatividad, habilidades técnicas, valores morales y desarrollo social y comunitario. Su desenvolvimiento tendrá como puntos de apoyo las aptitudes manifestadas a las partes que consistirán en su flexibilidad, imparcialidad, integridad y objetividad.

El éxito de la mediación depende en gran parte de la certeza que tengan las partes sobre la privacidad con que ha de conducirse el proceso. El mediador está obligado a guardar secreto acerca de las manifestaciones, documentos e informes obtenidos durante el desempeño de su función. Este deber de confidencialidad, les es debido a las partes entre sí y también respecto de terceros. Sólo en el supuesto de que aquéllas lo autorizasen, podrá revelar las situaciones que haya conocido en la mediación.

El encargado de la mediación puede ser una persona o un equipo de personas. Suelen estar formados en la utilización de técnicas de trabajo con grupos y dinámicas de negociación, capaces de orientar y estimular a las partes en conflicto para llegar a acuerdos manifiestos para la resolución de los mismos.

Para el desarrollo de una mediación entre partes encontradas, el mediador debe tener las habilidades necesarias de escucha, atención y neutralidad para no implicarse en el tema tratado y poder orientar hacia vías de solución de conflictos. Debe recoger la información derivada de las informaciones tanto verbales como no verbales que se originan durante el diálogo de las partes y devolver esa información a los implicados sin incluir su propia subjetividad.

El mediador no es la persona que toma decisiones o resuelve problemas, es el orientador de aquellas otras que son las implicadas en el tema a tratar, intentando ayudarlas a definir el compromiso de mejora en las mejores condiciones posibles. Esto es, conociendo los pro y los contra de las opciones tomadas libre y consensuadamente.

De este modo, **la definición de las funciones de un mediador puede enunciarse teniendo en cuenta aquello que no hace:**

- ⇒ No juzga
- ⇒ No impone resultados
- ⇒ No se inclina por ninguna de las partes en conflicto
- ⇒ No interpreta, no revela confidencias
- ⇒ No representa intereses

Las **características** primordiales de un buen mediador pueden concretarse en las siguientes:

- ☞ Capacidad de análisis para concretar situaciones de conflicto que pueden ser ambivalentes y/o complejas.
- ☞ Confianza en que las partes implicadas puedan llegar a soluciones sobre sus propios conflictos.
- ☞ Habilidad para determinar las debilidades y fortalezas de las partes en conflicto.
 - ☞ Capacidad de escucha, observación y transmisión de informaciones.
- ☞ Habilidad para ser un elemento neutral con respecto a los involucrados en el conflicto.
- ☞ Actitud cooperativa y creativa para apoyar en la búsqueda de acuerdo entre las partes.

6.2. QUIÉN TOMA EL PAPEL DE MEDIADOR

Siguiendo los trabajos realizados por Cascón Soriano, diversas personas o grupos dentro del centro educativo pueden convertirse en mediadores. Podemos distinguirlos en:

A. Mediación "espontánea" o informal.

Se pide la ayuda de un tercero, en la medida que las partes en conflicto, y de común acuerdo, sientan que no son capaces de resolverlo por sí mismas. Esta opción suele utilizarse en conflictos más cotidianos o de pequeña escala.

B. Mediación formal, "institucionalizada" o equipos de mediación.

Es la formación de equipos de mediación dentro del centro escolar. Estos equipos deben tener representación de todos los grupos que están integrados en el centro: profesorado, alumnado, personal no docente y padres-madres. Es importante que pueda haber una rotación de personas dentro del equipo, ya que de este modo se evitaría la creación de nuevas estructuras de poder y se aprovecharía aún más el valor pedagógico de la experiencia. Se utilizará en situaciones más complejas, bien por lo que está en juego o por quienes están en juego.

C. Centros de mediación.

Entidades, organismos e instituciones del más variado tipo en las cuales se prestan servicios de información y difusión, formación y realización de actividades vinculadas con la mediación y, en general, con todos los métodos alternativos de resolución de disputas.

D. Mediación entre iguales.

Se encarga de mediar una persona que pertenece al mismo grupo de las partes en conflicto. Es decir, un alumno mediará en conflictos entre alumnos, un docente en conflictos entre profesores, etc.

E. Mediación de adultos.

Son miembros del equipo docente los encargados de la mediación. Es más interesante que todo el profesorado se implique en esta responsabilidad en vez de optar por adjudicar la tarea a los tutores.

La formación del alumnado se puede hacer en diversos espacios. Una opción serían los cursos específicos y voluntarios, en los que en el caso de Bachillerato pueden ser de profesorado y alumnado. Otra opción es la formación en el espacio de las tutorías.

Siguiendo las anotaciones realizadas en el documento²² realizado por Díaz-Aguado y publicado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, los programas de mediación en contextos escolares que se han ejecutado en España se inician con la selección y formación de las personas (alumnos/as y profesores/as) que van a actuar como mediadores. Normalmente el mediador que actúa en estos programas se presenta como voluntario. Un experto en mediación suele iniciar el proceso, entrenando en procedimientos de mediación, a algunos profesores y alumnos, que a su vez, pasarán a ser formadores de otros profesores y alumnos. Esta forma de actuar puede denominarse “en cadena”.

Lo más frecuente en los programas escolares de mediación es contar para ellos con alumnos voluntarios que pueden actuar de diversas formas:

- A. *Apoyando a niños, generalmente de menor edad, que se encuentran en situación de vulnerabilidad.*
- B. *Como voluntarios disponibles y reconocidos para mediar en conflictos en determinadas situaciones.*
- C. *Como miembros de un equipo de mediación, situado en un espacio específico, al que los otros alumnos pueden acudir cuando sea necesario.*

²² Convivencia Escolar y Prevención de la Violencia. Consultado en: www.cnice.mecd.es/recursos2/convivenciaescolar

El decidir qué persona o personas tomarán el papel de mediador, dependerá de quienes están inmersos en la situación de conflicto. De ello se desprende que:

- ⇒ En los conflictos que se producen entre alumnos, el mediador suele ser otro alumno, generalmente de mayor edad. Excepto cuando se trata de problemas muy graves, en los que el mediador suele ser un profesor.
- ⇒ En los conflictos entre profesores, el mediador suele ser un profesor o un experto en mediación que no pertenece al grupo en el que se produce dicho conflicto.
- ⇒ En los conflictos entre profesores y alumnos, suelen participar otros profesores y otros alumnos no implicados en el problema.

7. BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Ante otros métodos de resolución de conflictos que puedan organizarse en el seno de los centros educativos, la mediación escolar que desde aquí se ha ido mostrando da lugar a las siguientes posibilidades:

I.	Celeridad en la resolución del conflicto, pues la mediación sólo toma el tiempo necesario para alcanzar un acuerdo satisfactorio, sin etapas rígidas
II.	Completa garantía de confidencialidad
III.	Permite a las partes proteger sus relaciones personales y/o de pertenencia a una misma comunidad escolar
IV.	Participación activa y directa de las partes en la búsqueda de soluciones a sus diferencias
V.	Flexibilidad en los procedimientos
VI.	Ninguna de las partes pierden, ambas ganan.
VII.	Las personas quedan satisfechas con un acuerdo favorable para las dos.
VIII.	Un mediador imparcial ayuda a los participantes a comunicar sus preocupaciones mutuamente.
IX.	Todas las partes participan en la toma de decisiones. Todos tienen la oportunidad de expresar sus preocupaciones y ofrecer soluciones.
X.	La mediación es voluntaria. Todas las partes deben de estar de acuerdo en participar.
XI.	Los procedimientos son confidenciales. Las discusiones no pueden ser utilizadas fuera del espacio de la mediación.