



# La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar

**Jorge de Prada de Prado**

*jorgedeprada@yahoo.es*

*(Profesor y Coordinador de Convivencia y del Equipo de Mediación del IES «Ramiro II»; Formador de mediadores escolares; autor del Proyecto Armonía)*

**José Aurelio López Gil**

*jaleliolg@ole.com*

*(Psicopedagogo y Orientador del IES «Ramiro II»; Formador de mediadores escolares; autor del Proyecto Armonía)*

## Sumario

1. Modelos de mediación.
2. La mediación escolar.
3. Características de la mediación escolar.
4. Tipos de mediación escolar.
5. Fases de la mediación escolar.
6. Funcionamiento de la mediación escolar en un centro educativo.
7. La formación de mediadores-as escolares.
8. Bibliografía.

## RESUMEN

*En este artículo intentaremos aproximarnos a algunos elementos relacionados con la mediación en el ámbito de los centros escolares, los modelos en los que se pueden fundamentar, las características de esta técnica en este espacio de actuación, así como las diferentes formas de llevarla adelante. También haremos una descripción más detallada de las fases del proceso y del modelo utilizado en un centro de Educación Secundaria, el IES «Ramiro II» de La Robla, en la provincia de León, donde esta estrategia lleva utilizándose desde el 2003.*

## Palabras clave:

*Mediación, centros educativos, espacio escolar, convivencia, equipos de mediación escolar.*

## ABSTRACT

*In this paper, we aim to look at some themes related with school mediation, the models which may be created, the characteristics of this technique in this particular sphere of action, and the*



*various ways of implementing it. We will also offer a more detailed description of the various phases of the process and of the model used in a secondary school (the «Ramiro II» secondary school in La Robla, León province), where this strategy has been in place since 2003.*

**Key words:**

*Mediation, educational centres, schools, living together, school mediation teams.*



La mediación en conflictos no es un invento actual; en todas las culturas ha habido hombres y mujeres que utilizaban la mediación para solucionar los problemas que existían entre las personas. Esta estrategia no violenta se está imponiendo como un buen instrumento para solucionar algunos conflictos en campos relacionados con el derecho, el consumo, la educación, las separaciones matrimoniales, las disputas vecinales, los conflictos internacionales, etc.

En este artículo intentaremos aproximarnos a algunos elementos relacionados con la mediación en el ámbito de los centros escolares, los modelos en los que se pueden fundamentar, las características de esta técnica en este espacio de actuación, así como las diferentes formas de llevarla adelante. También haremos una descripción más detallada de las fases del proceso y del modelo utilizado en nuestro centro de Educación Secundaria, el IES «Ramiro II» de La Robla, en la provincia de León, donde esta estrategia lleva utilizándose desde el 2003.

La mediación en el ámbito educativo se inicia en Estados Unidos en los años sesenta a partir de la actuación de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz, que se plantearon la necesidad de enseñar a los estudiantes una serie de habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta. Hoy en día, en este país, existen más de 5000 programas de mediación y resolución pacífica de conflictos en el espacio escolar. En España fue el Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratuz el que inició la incorporación de esta estrategia a los centros escolares, partiendo de su experiencia en otros campos de actuación. Posteriormente autores como Xesus Jares, Ramón Alzate o Juan Carlos Torrego han realizado experiencias en este campo en diferentes Comunidades Autónomas de España.

La mediación en conflictos se constituye como un proceso ordenado que se inicia por la pérdida de la capacidad negociadora de las personas en conflicto. Las partes están «encerradas» en sus posiciones y gracias a la ayuda un tercero, que no se implica en la solución, se genera un nuevo espacio de comunicación, y a la vez de aprendizaje, para ambas. Esta característica de aprendizaje, y por lo tanto de transformación de la persona, es una de las claves para incorporar esta estrategia al espacio educativo.

Los procesos de mediación como sistemas de resolución de conflictos pueden verse como la consecuencia lógica de una realidad compleja en la que las



relaciones de convivencia a nivel social, familiar, laboral, escolar, etc, han sufrido variaciones muy profundas y rápidas en las últimas décadas. Las formas clásicas de regulación de la convivencia no parecen ser suficientes ante la diversidad de visiones en una situación de conflicto. Parece lógico por lo tanto, que, desde el ámbito educativo, los profesionales de la educación intentemos dotar a nuestros alumnos y alumnas, de formas de gestión de conflictos del siglo XXI. Adaptadas a las nuevas dinámicas de convivencia actuales que exigen, no sólo obtener los objetivos deseados, sino también mantener las relaciones interpersonales como base de una convivencia pacífica, no violenta y respetuosa con los demás.

## 1 MODELOS DE MEDIACIÓN

Podríamos afirmar que existen tantos modelos de mediación como mediadores, ya que los procesos de mediación tienen unas reglas de funcionamiento, unas técnicas de trabajo, pero a la vez son flexibles para permitir a cada mediador, y en cada mediación, la búsqueda de la mejor solución posible. No obstante, es posible definir tres grandes escuelas o modelos de mediación:

- *La escuela tradicional-lineal de Harvard:* sus bases son el derecho y la economía, teniendo como gran objetivo conseguir acuerdos donde ambas partes ganen. Se trata de un proceso muy sistematizado y cercano al mundo empresarial.

### El acuerdo

- *La escuela circular-narrativa:* este método proviene de la psicología y trata de mejorar la información y comunicación entre las partes para producir procesos de reflexión que modifiquen la percepción de la realidad y del propio conflicto, reparando las relaciones.

### La información - La comunicación

- *La escuela transformativa:* proviene de la sociología y tiene por objetivo transformar el conflicto, las relaciones y a las personas, en base a la cooperación y la reconciliación. Busca el cambio social.

### Las relaciones - Las personas

En el Cuadro 1 podemos observar las principales características de los tres métodos de mediación.



	Lineal (Harvard)	Circular-Narrativa (Sara Cobb)	Transformativa (Léderach, Folger, Busch)
Fundamentos y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspirada en la negociación bilateral.</li> <li>- La causa del conflicto es lineal, es el desacuerdo. Disminuir las diferencias.</li> <li>- Llegar a un <b>acuerdo</b>: ganar-ganar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basada en la <b>comunicación</b>.</li> <li>- Trabajar la comunicación y la información para cambiar los puntos de vista. Modificar las narraciones para modificar la percepción de la realidad.</li> <li>- Promover la reflexión de las partes con la finalidad de modificar un proceso negativo en positivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El centro de interés son los aspectos relacionales del conflicto.</li> <li>- Transformar el conflicto y las relaciones.</li> <li>- Trabajar las diferencias.</li> <li>- Cambiar las situaciones y a las personas.</li> <li>- Se trata de que las partes encuentren formas de cooperación, de reconciliación, al margen de pretender solucionar el conflicto.</li> </ul>
Método	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenamiento del proceso del conflicto.</li> <li>- Proceder a esclarecer las causas a partir de 7 fases sistematizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasar de la comunicación controversial a la comunicación cooperativa.</li> <li>- Deconstruir los procesos mentales que llevan al conflicto para volver a construir otros que cambien la visión del conflicto y aporten soluciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procurar que las partes adquieran conciencia de sus propias capacidades de cambio y de transformación de sus conflictos.</li> <li>- Protagonismo de las partes y reconocimiento de la cuota de responsabilidad en el conflicto.</li> </ul>
Características	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>El conflicto</i> negativa. Es algo a evitar y debe desaparecer.</li> <li>- El acuerdo es esencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>El conflicto</i> sirve para cambiar procesos mentales.</li> <li>- Los acuerdos son tácticos.</li> <li>- Lo importante es la mejora de las relaciones, los acuerdos son únicamente circunstanciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>El conflicto</i> es una oportunidad de crecimiento. Inherente a la sociedad, no desaparece, se transforma.</li> <li>- Los acuerdos carecen de importancia; la adquisición de capacidades de gestión y la transformación de los conflictos es lo que importa desarrollar.</li> </ul>
Ámbitos de actuación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresarial.</li> <li>- Internacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familiar.</li> <li>- Escolar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escolar.</li> <li>- Comunitaria.</li> <li>- Internacional.</li> </ul>



## 2 LA MEDIACIÓN ESCOLAR

La convivencia en la escuela puede considerarse como un reflejo de la convivencia en nuestra sociedad. La complejidad de las relaciones interpersonales actuales genera conflictos de cuya gestión y resolución, dependerá la existencia de adecuados climas de convivencia en los centros educativos. La utilización de la Mediación Escolar como sistema de resolución de conflictos es la consecuencia lógica ante la nueva realidad, cambiante y plural, de las escuelas.

El enorme potencial que presenta esta estrategia de resolución pacífica de conflictos a nivel escolar queda perfectamente expresado en la siguiente frase:

*«La mediación abre los ojos a una realidad compleja; a entender que las cosas no son nítidas ni iguales para todos; a pensar que se pueden cambiar las percepciones sin dejar de ser uno mismo y rehacer las expectativas iniciales e individuales por expectativas conjuntas; a ver que para la comprensión ajena se necesita la autocomprensión y el autoco-nocimiento; a saber que el conflicto es propio de todos y, por tanto, tiene aspectos positivos y negativos; a creer que las cosas pueden mejorar con la colaboración y a confiar en que ésta tenga un potencial de cambio social.»* (Munné, M., Mac-Cragh, P., 2006.)

Existen bastantes definiciones de Mediación Escolar, nosotros hemos elegido una basada en la experimentación de esta estrategia y que ha sido elaborada por el Equipo de Convivencia del IES «Ramiro II» de La Robla (León), que incluyó en los documentos institucionales del centro, en el año 2003 el siguiente texto:

**«La Mediación Escolar es una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse juntas, voluntariamente, con una tercera parte neutral (algún miembro del Equipo Mediador), hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa.»**

Siguiendo a Mireia Uranga (1998), una de las pioneras en este campo en nuestro país desde el centro de Gernika Gogoratuz, la introducción de un programa de Mediación Escolar en un centro educativo de cara a la mejora de la convivencia, se manifiesta en una serie de consecuencias y hechos de carácter objetivo:

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



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

#### **Ámbitos de Acción de la Mediación Escolar**

- Formación para la Convivencia
- Prevención de la Violencia
- Intervención frente al Conflicto
- Reparación y Reconciliación

(BOQUÉ, C. 2005)

La Mediación Escolar no sólo es una estrategia de resolución de conflictos, sino que conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz y consolida formas de actuación y gestión de los conflictos profundamente participativas y democráticas.

Estos elementos de carácter actitudinal le confieren unas peculiaridades muy interesantes para ser una excelente «locomotora» que haga moverse todo un tren de iniciativas para la mejora de la convivencia en un centro educativo, es decir, puede dar la fuerza y el poder de consolidación necesarios a todo un proyecto de convivencia escolar en un centro educativo.

Este tipo de proyecto o plan de convivencia, se compondrá de muchos procesos y actuaciones en diferentes aspectos de la vida del centro, pero deberá poseer algún elemento identificador que haga que todo el plan camine hacia adelante. La creación de Equipos de Mediación Escolar, formados por miembros de todos los sectores de la comunidad educativa, puede ser el elemento dinamizador de la convivencia escolar.

### **3 CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

«El proceso de la Mediación Escolar se caracteriza por ser un proceso educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes» (Munné, M., 2006).



### Características de la Mediación Escolar

- Es una estrategia pacífica.
- Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.
- Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.
- En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas.
- A través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro.
- Es un proceso educativo y transformador de las personas.
- Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres y madres y personal no docente).
- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos.
- La confidencialidad del proceso.

## 4 TIPOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR

La incorporación de un sistema de Mediación en un centro educativo deberá adaptarse a las posibilidades contextuales de cada realidad escolar. El sistema descrito en este artículo no es el único, ni el mejor, es una de las formas de incorporación de esta estrategia de resolución pacífica. Veamos en el siguiente gráfico otras posibles formas de mediación en los centros educativos.



Desde la perspectiva de trabajo de la convivencia, son mucho más efectivas aquellas formas que puedan involucrar a la mayor parte, o a todos los miembros de la comunidad escolar, como ya hemos comentado. Si bien podría ser necesario iniciar la incorporación de la mediación a partir de alguna de las formas que implican a un menor número de personas, pero siempre con la idea de llegar a todos y a todas, ya que en caso contrario los beneficios que puede llegar a reportar esta estrategia se verían reducidos, así como su papel de «locomotora» de la Convivencia Escolar.

Para incorporar en un centro cualquiera de estas formas de mediación, existe un factor fundamental para el éxito del proceso: la formación específica. Puede parecer innecesario en el caso de mediación por adultos o en mediaciones espontáneas, que los profesores-as y los padres y madres hacen todos los días, pero la experiencia nos dice que incluso para la espontaneidad mediadora, es necesaria la formación en habilidades propias de los procesos de mediación en conflictos. La formación también es necesaria y fundamental, para que esta estrategia aporte los elementos educativos y de transformación de las personas, de las relaciones y del propio centro, que lleva asociados.

En este sentido, si además esta formación la realizamos conjuntamente con todos los sectores de la comunidad educativa habremos dado un paso de «gigante» en la mejora de la Convivencia Escolar, ya que desde un primer momento hacemos partícipes a todos y a todas en la gestión esa convivencia, y en la apuesta por un sistema de resolución no violenta de los conflictos, en base al diálogo y la colaboración. Estos dos elementos deberán constituirse como parte de los principios del Proyecto Educativo del centro.

## 5 FASES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Uno de los modelos de mediación que más se adapta al ámbito escolar, desde la perspectiva del trabajo de la Convivencia, es el transformativo. Siguiendo a Léderach, las fases de este proceso de mediación serían las siguientes:

### **Premediación**

**Entrada**  
**Cuéntame**  
**Situar el conflicto**  
**Vías de solución**  
**Acuerdo**

JOHN PAUL LEDERACH



El modelo original de Léderach, fue adaptado en España por Torrego, (2002) para su proyecto de Mediación Escolar en la Comunidad de Madrid. Se incluía en esta adaptación, una fase previa a la mediación conjunta entre las partes y los mediadores que se denominó PREMEDIACIÓN. Veamos brevemente en que consiste cada uno de estos momentos:

- *Premediación:* En esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores-as y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.
- *Entrada:* Se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.
- *Cuéntame:* Cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
- *Situar el Conflicto:* Se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.
- *Buscar Soluciones:* Se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores-as, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.
- *El Acuerdo:* Se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.

En el siguiente cuadro podemos ver, de manera más concreta, algunas de las habilidades y estrategias comunicativas que son necesarias para la mediación, tanto por parte de las personas que tienen el conflicto, como por parte de los mediadores-as:



FASE	Personas en Conflicto	Mediadores-as
PREMEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatar el conflicto individualmente. Posiciones y percepción de la situación.</li> <li>- Realizar una descarga emocional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situar el conflicto: ¿dónde, cómo, cuándo?</li> <li>- Buscar relaciones, sentimientos, intención de resolver.</li> <li>- Averiguar las demandas para la reparación y las posibles soluciones.</li> </ul>
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentarse y aceptar las normas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar el proceso y las normas.</li> <li>- Crear clima de diálogo y de confianza.</li> <li>- Dar expectativas.</li> </ul>
CUÉNTAME	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro.</li> <li>- Mantener turnos de palabra.</li> <li>- Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones personales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar escucha activa.</li> <li>- Mantener las normas de forma asertiva.</li> <li>- Empatizar sin tomar partido.</li> <li>- Controlar el lenguaje corporal.</li> </ul>
SITUAR EL CONFLICTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto.</li> <li>- Utilizar mensajes Yo.</li> <li>- Empatizar.</li> <li>- Ponerse al nivel del otro: horizontalidad comunicativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarificar: preguntas abiertas y cerradas.</li> <li>- Parafrasear.</li> <li>- Reflejar sentimientos.</li> <li>- Resumir: Estructurar el conflicto y definirlo. Historia.</li> <li>- Pasar del yo/tú al «nosotros».</li> </ul>
BUSCAR SOLUCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación.</li> <li>- Generar opciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resaltar intereses comunes.</li> <li>- Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses.</li> <li>- Realizar una lluvia de ideas; Técnica «seis sombreros» (De Bono).</li> </ul>
EL ACUERDO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso.</li> <li>- Firmar el acuerdo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la probabilidad de realización.</li> <li>- Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible y estructurado.</li> <li>- Mantener la imparcialidad en el acuerdo.</li> <li>- Realizar un seguimiento del acuerdo.</li> </ul>



Es evidente que si las personas en conflicto no están formadas en determinadas habilidades comunicativas (escucha activa, mensajes Yo, asertividad, etc.), será labor de los mediadores conseguir que durante el proceso vayan utilizándolas, en la medida de lo posible. En este sentido, adquiere una enorme importancia la fase previa de PREMEDIACIÓN, donde las personas en conflicto tienen un primer acercamiento a estas actitudes de comunicación y de relación, que constituyen la base del proceso mediador y de la mediación como estrategia formativa, y de transformación de las personas.

## 6 FUNCIONAMIENTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN UN CENTRO EDUCATIVO

La experiencia personal, la recopilación de buenas prácticas en centros escolares y la consulta de múltiples publicaciones en este campo, nos lleva a pensar que aún existiendo modelos claros de mediación y tipologías concretas a nivel escolar, cada centro educativo deberá elegir aquella forma que mejor pueda adaptarse a sus peculiaridades y a su situación contextual. Incluso en los propios procesos de mediación, la flexibilidad y la complementariedad de metodología, como ya hemos apuntado, pueden ser necesarias, así lo afirma Eduard Vinyamata cuando dice que:

*«Los diversos métodos no pueden considerarse incompatibles, sino que más bien acaban resultando complementarios. El interés del mediador por prestar una ayuda eficaz, le conducirá a conciliar métodos, flexibilizando el proceso mediador y alejándolo de posturas que intenten demostrar la superioridad de una metodología u otra. Cada caso, cada situación, nos llevará a la utilización de un método u otro, con el fin último de ayudar a quien lo ha solicitado» (2003).*

No obstante creemos que a nivel escolar las metodologías basadas en el modelo transformativo son mucho más eficaces en el desarrollo de proyectos de centro enmarcados en el ámbito de la mejora de la Convivencia Escolar y la resolución de conflictos; pudiendo ayudar de manera importante a generar una cultura de la paz y desarrollar unas competencias sociales, en todos los sectores de la comunidad educativa, que nos permitan relacionarnos mejor.

El compromiso personal y del grupo con el propio centro, aumentará desde la participación activa en la realización de actuaciones encaminadas a traducir, en acciones prácticas los valores y las actitudes, contribuyendo, tanto al crecimiento personal, como al compromiso de los diferentes actores en la cohesión de la comunidad educativa.

En el siguiente esquema podemos ver el funcionamiento real de un sistema de Mediación Escolar en un centro de Educación Secundaria. En este caso se trata del IES «Ramiro II» de La Robla, en la provincia de León; en él se imparten enseñanzas de Secundaria Obligatoria, Bachillerato Y F.P. de la familia de Administración. En la actualidad tiene 350 alumnos y 48 profesores (la mayoría con destino definitivo en el centro).

Este Instituto cuenta, desde el año 2003, con un Equipo de Mediación formado por personas de todos los sectores de la comunidad educativa, mayoritariamente alumnos-as, que han sido formados específicamente en el propio centro, para realizar actuaciones de mediación en conflictos. Este sistema no es cerrado y va incorporando o suprimiendo nuevos elementos para adaptarlo a la dinámica del centro, de manera que tanto su aceptación como su eficacia mejoren con el tiempo.





## El conflicto

Cuando en el centro se produce un conflicto entre personas que formen parte de la comunidad educativa del centro, cualquiera puede solicitar el servicio de mediación. Para ello tendrá que rellenar una solicitud escrita en la que se realizará una primera explicación del caso. Normalmente este primer paso es dado por una de las personas que han tenido el conflicto, aconsejadas por la Jefatura de Estudios, la Dirección, los tutores, los delegados de curso, etc.

Este primer informe llega al coordinador del Equipo de Mediación (un profesor), que envía a dos mediadores, o va él mismo, para hablar con la otra parte y ver si acepta la mediación. Esta primera toma de contacto se hace lo más rápidamente posible con el fin de parar la escalada del conflicto y ofrecer a las partes unas expectativas de solución. Cada persona en conflicto selecciona a dos mediadores de los que forman el Equipo de Mediación (existe un cartel en cada clase y en los pasillos donde se ve a estas personas).

Al igual que la persona que lo solicita, la otra parte también rellena el informe del conflicto contando su versión y eligiendo dos mediadores.

## Premediación

El coordinador del Equipo de Mediación adjudica el caso a dos de los mediadores elegidos, de los cuatro posible (cada persona había selecciona dos), teniendo en cuenta factores de experiencia, nivel educativo, edad de las personas en conflicto, posibles incompatibilidades con el caso o con las personas, horarios de clase, exámenes, etc. Por estos motivos o posibles factores a tener en cuenta es importante que cada persona seleccione a dos mediadores-as.

Desde este momento, los mediadores se hacen responsables del caso, estudiando las primeras versiones escritas del conflicto y poniéndose de acuerdo con las personas implicadas sobre el día en que realizarán la primera reunión por separado con cada parte (premediación), que será durante el tiempo de un recreo (30 minutos).

Esta fase deberá constituir una descarga de emociones, sentimientos y posiciones de la persona que acude a los mediadores, que intentarán en todo momento realizar una escucha activa y que además sea evidente; de manera que la persona con el conflicto se sienta escuchada en todas sus demandas. No existen reglas ni normas que limiten las expresiones en este momento, pero también se irá explicando que en la sesión conjunta deberemos seguir unas normas para poder llegar a una solución dialogada.



Aprovecharemos esta primera sesión con cada persona para indagar más en el conflicto (buscar su estructura), en los sentimientos de las personas y en las demandas y necesidades para la satisfacción y la posible solución. Sin emitir juicios, sin hacer valoraciones, sin tomar partido, sin prejuzgar, pero reconfortando, ayudando a la clarificación y dando confianza a las personas.

## La mediación

Una vez que se han realizado las premediaciones con ambas partes, los mediadores y el coordinador buscan las posibles fechas y horas lectivas en las que poder realizar la mediación conjunta.

Es importante causar el menor trastorno posible en la dinámica del centro y en la marcha de las clases. Cuando en el conflicto esté implicado un profesor, un padre o alguien del personal no docente, siempre podremos buscar más fácilmente un hueco en el horario lectivo, donde hacer la mediación. Pero en el caso del alumnado, será imprescindible sacar a los alumnos-as del aula en una hora lectiva y esto deberemos tenerlo en cuenta para coordinar bien el proceso. No siempre utilizar las horas del mismo profesor o materia, no siempre las tutorías, etc. Es en este nivel donde la labor del coordinador-a es de una importancia vital para el buen funcionamiento y aceptación del sistema.

Cuando ya tenemos definido el momento, tendremos que definir el espacio. Lo ideal sería contar con uno específicamente dedicado al Equipo de Mediación o «Aula de Mediación» como existe en el IES «Ramiro II» de La Robla. No obstante, al principio esto puede ser complicado en un centro donde comienza a funcionar un sistema como éste, pero deberemos intentar que desde el inicio el proyecto tenga su espacio, con el que todos y todas lo identifiquen.

Definidos el espacio y el momento, las partes en conflicto se reúnen con los dos mediadores y comienzan el proceso de la mediación, siguiendo las fases que hemos visto anteriormente: entrada, cuéntame, situar el conflicto, buscar soluciones y el acuerdo.

Puede suceder que sean necesarias más de una sesión, o que esta primera sesión tenga que ser interrumpida porque una de las partes no quiere realmente estar allí, no cumple las normas etc. Recordemos que **sin voluntariedad no existe proceso de mediación escolar**.

Por último es de suma importancia dotar al proceso de una total confidencialidad y que además sea evidente y notoria para toda la comunidad escolar. En este sentido, cualquier informe que se realice por escrito deberá tener la po-



sibilidad de eliminar los nombres una vez concluido el curso escolar; o bien podremos diseñarlos sin necesidad de poner apellidos o sin necesidad de poner ningún nombre. Utilizando únicamente el colectivo al que pertenece cada persona y los datos, hechos e informaciones que se derivan del caso y que constituyen un importante bagaje de experiencia e información, para la formación de nuevos mediadores-as desde el estudio de casos reales y sus procesos de mediación y resolución.

## 7 LA FORMACIÓN DE MEDIADORES-AS ESCOLARES

Existen planteamientos de Mediación Escolar que promueven la selección de alumnos concretos, que por sus cualidades, expedientes, etc., pueden ser buenos mediadores. Creemos que este tipo de planteamientos son erróneos a nivel escolar, ya que con ellos estaríamos fomentando la creación de un cierto grupo «élite» dentro del propio centro, que al ser percibido por el resto de la comunidad escolar como elegido, seleccionado, sólo conseguiríamos generar rechazo y desconfianza hacia este grupo de mediadores y, el sistema de mediación no funcionaría y menos sería una parte esencial de la mejora de la convivencia en el centro.

Nuestro planteamiento es, por el contrario, abierto a todos y a todas, desde el fomento de la participación y la corresponsabilidad en la gestión de la convivencia y la resolución de los conflictos en el centro. La selección final de las personas que, una vez formadas, integren el Equipo de Mediación se realizará de forma natural, ya que la labor mediadora exige tal compromiso personal, que no todas las personas que se han formado quieren realizar mediaciones.

El proceso formativo de los mediadores escolares, se basa primordialmente en el aprendizaje de una serie de habilidades y técnicas que podrían resumirse en el siguiente cuadro:

### **FORMACIÓN DE NUEVOS MEDIADORES-AS**

**SESIÓN 1:** Formación de Grupo (*dinámicas de grupo*).

**SESIÓN 2:** La Educación para la Paz, Los Derechos Humanos, El Conflicto y la Convivencia.

**SESIÓN 3:** Habilidades Sociales en Mediación Escolar.

**SESIONES 4 y 5:** Habilidades de Comunicación para la Mediación.

**SESIÓN 6:** La Mediación Escolar.



Cada una de las seis primeras sesiones planteadas tendría una duración de 3 horas y se realizaría en horario extraescolar. El grupo de personas que se formará cada nuevo curso no deberá ser demasiado grande (25-30). Las dos últimas sesiones deberán realizarse en un lugar diferente al centro escolar y con un planteamiento de «crear equipo» entre todas las personas que se están formando (alumnos-as, padres-madres, profesores-as, personal no docente).

La incorporación de la Mediación Escolar en un centro educativo, necesitará y exigirá de un compromiso y un nivel de implicación importantes a todos los miembros de la comunidad educativa; comenzando por el Equipo Directivo del centro, el claustro de profesores, el alumnado, los padres y el personal no docente. Así mismo el sentar bien las bases antes de crear un grupo de mediadores-as, será un elemento clave en el éxito de programa de mediación. Se trata en todo momento de un proyecto a largo plazo, que no sólo debe quedarse en la creación del sistema, sino que deberá buscar extender en el centro la cultura de la mediación y de la resolución pacífica y dialogada de los conflictos.

### Para más información:

[www.iesramiro2.es](http://www.iesramiro2.es)

[www.proyectoarmonia.es](http://www.proyectoarmonia.es)

## 8 BIBLIOGRAFÍA

- PRADA, de PRADO, J., y LÓPEZ GIL, J. A. *Proyecto Armonía: Mejorar la Convivencia Escolar*. Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León, 2007.
- BOQUÉ TORREMORELL, C. *Cultura de Mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa, 2003.
- *Guía de mediación escolar*. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años. Octaedro, 2002.
- JARES, X. *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Editorial Popular, 2001.
- LEDERACH, J. P. *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*. Madrid: Los Libros de la Catarata, 2000.
- TORREGO, J. C. (Coord.). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea, 2000.



URANGA, M. *Al andar se hace el camino*. Madrid: Revista Organización y Gestión Educativa núm. 4, 2000.

VINYAMATA CAMP, E. *Aprender del conflicto: Conflictología y educación*. Barcelona: Graó, 2003.

— *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel, 1999.