

## **La mediación escolar: alternativa para la resolución de conflictos**

AUTORA: María Teresa Merino Trigueros<sup>1</sup>

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: [teremerinoto@gmail.com](mailto:teremerinoto@gmail.com)

Fecha de recepción: 22 - 09 - 2020

Fecha de aceptación: 17 - 05 - 2021

### **RESUMEN**

La mediación escolar se postula desde hace no muchos años como una metodología alternativa de cara a la resolución de conflictos principalmente dentro del ámbito educativo. Este artículo profundiza en el concepto de mediación, mediación escolar, sus diferencias con la orientación y el asesoramiento, así como ofrece una serie de pautas a la hora de poner en práctica la mediación dentro de cualquier institución educativa. Asimismo, finalmente se ofrece un ejemplo práctico de distintos colegios e institutos pertenecientes a la Región de Murcia (España) donde se han empezado a impartir proyectos relacionados con la mediación escolar.

**PALABRAS CLAVE:** mediación; mediación escolar; conflictos; resolución alternativa.

## **School mediation: alternative for conflict resolution**

### **ABSTRACT**

School mediation has been postulated for not many years as an alternative methodology for the resolution of conflicts mainly within the educational field. This article delves into the concept of mediation, school mediation, its differences with guidance and counselling, as well as offers a series of guidelines when putting mediation into practice within any educational institution. Likewise, finally a practical example is offered of different schools and institutes belonging to the Murcia Region (Spain) where projects related to school mediation have begun to be taught.

**KEYWORDS:** mediation; school mediation; conflicts; alternate resolution.

### **INTRODUCCIÓN**

El conflicto es algo inherente al ser humano y en los centros existen y se manifiestan con regularidad situaciones conflictivas. La importancia de los conflictos en la vida de las personas y en la sociedad es innegable y, educar

---

<sup>1</sup> Graduada en Educación Infantil. Máster Universitario en Orientación, Asesoramiento y Mediación Familiar. Universidad de Murcia. España. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-2134-2777>

para el conflicto es partir del contexto donde el individuo se desarrolla y trabajar por solventarlo punto para ello se hace necesario conocer el origen y la causa del conflicto. (Aguirre, Ignasi, Alzate, Bosqué, Cárdenas, Carpena, Castellano, Checha, Cuellar y Cuellar, 2005). Por ello se hace necesario saber cómo abordarlo para que se transforme en crecimiento personal y grupal. Es importante intervenir desde la infancia para inculcar buenas prácticas y la mediación es una herramienta muy potente en la resolución de conflictos que conlleva valores y procedimientos que educan a la paz y consolidan una actuación democrática.

Dentro de la institución escolar la implicación del alumnado es indispensable, la existencia de normas que regulan la convivencia, así como la implicación del equipo docente. Concretamente, en el contexto del aula es imprescindible que exista un clima de aula acogedor pues constituye un contexto preferente a la hora de gestionar positivamente el conflicto (Aguirre, et al., 2005). Se debe tener en cuenta que en los centros educativos existe una inmensa diversidad en el alumnado ya sea por la personalidad, nacionalidad, gustos, comportamientos, costumbres, raza, etc. Esto en ocasiones puede llevar a choques y diferencias de opiniones, pensamientos e ideas dando lugar a enfrentamientos o conflictos de los cuales hay que resolver de forma pacífica. Tradicionalmente la forma habitual de gestionar los conflictos en los centros educativos consistía en la aplicación de castigos, amonestaciones o expedientes sancionarios, estrategias que no siempre han resultado efectivas, ni son las convenientes para arreglar una situación de violencia en el centro ya que el resultado es simplemente una sanción, pero no la resolución del conflicto.

Sin embargo, hoy en día, son muchas las escuelas que han optado por trabajar en base a la Mediación Escolar una metodología que nos ofrece una diversidad de estrategias para llevar a cabo la resolución de los conflictos, a través de las cuales los alumnos adquieren habilidades sociales tales como el respeto, la escucha, la comunicación y la tolerancia, además de mejorar las relaciones interpersonales y pasar de ver el conflicto como algo negativo a verlo como una fuente de aprendizaje que tras ser resuelto de forma pacífica y positiva nos ayuda a crecer como personas. La Mediación Escolar ha demostrado ser en los últimos años, dentro de las diversas estrategias existentes en el ámbito educativo, la de mayor poder transformador tanto de las personas como de las propias instituciones escolares. Se trata de un sistema que ayuda a conseguir un clima escolar más pacífico y productivo, donde se reduce el número de sanciones, se previenen conflictos de bullying y la gestión de la convivencia se vuelve participativa y cooperativa.

## DESARROLLO

### *¿Qué es la mediación?*

La mediación es un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador como para llegar a un acuerdo satisfactorio. Se trata de un método alternativo, ya que es extrajudicial o diferente a los canales legales o

convencionales de resolución de disputas, y es creativo porque promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes. (Torrego, 2008).

La mediación es un método para resolver conflictos y disputas, basado en la confidencialidad, en la que las partes están asistidas por una tercera persona neutral, que facilita la comunicación y el diálogo. Es una estrategia exógena, en la que las partes enfrentadas acuden de modo voluntario a una tercera persona para llegar a un acuerdo. El mediador será neutral y tratará de orientar y coordinar a las partes, a la vez que fomentará la comunicación para hacer emerger la solución más adecuada y satisfactoria para todos los implicados. (Pérez y Pérez, 2011, p. 32)

#### *Diferencias entre mediación, orientación y asesoramiento*

En mediación las partes acuden a este servicio de forma voluntaria. Sin embargo, tanto en asesoramiento como en orientación, se acuden o bien de forma voluntaria o bien derivados de otros servicios (más común incluso que sean derivados a que lo hagan de forma voluntaria). Autores como Herraz y Lozano (2005) distinguen además una diferencia entre mediación y arbitraje. En el arbitraje las personas que se encuentran en conflicto asumen la decisión del juez bien sea de forma voluntaria o impuesta de manera legal.

En orientación y en asesoramiento, el profesional puede aconsejar al paciente aquello que considera más adecuado, a modo de sugerencia o como guía. Sin embargo, en la mediación, el mediador debe mantenerse neutral y al margen, debiendo esperar que la decisión o el acuerdo se genere entre ellos mismos. Por tanto, el mediador no juzga o emite juicios sobre las decisiones que se toman en las sesiones, sino que facilita o ayuda a que ambas partes lleguen al acuerdo una vez analizadas todas las alternativas.

Respecto al ámbito de actuación de cada uno de los métodos, podríamos decir que la orientación puede actuar a lo largo de todos los ciclos evolutivos de la familia (pero especialmente lo hace cuando se genera un cambio en el seno de la familia, es decir cuando se pasa de un ciclo a otro, por ejemplo, la llegada de los hijos a la adolescencia o la etapa del nido vacío). El asesoramiento suele ser enfocado más al ámbito de la pareja, es decir buscando resolver problemas que, aunque puedan afectar a toda la familia, son más propios de la pareja. En el caso de la mediación, podemos ver que existen distintas alternativas: mediación familiar (principalmente asociado a parejas en trámites de separación que buscan llegar a un acuerdo consensuado), mediación escolar, mediación laboral...

Cuando una pareja ya ha decidido poner fin a su relación y por tanto separarse, en este caso se debe acudir a mediación familiar. Por el contrario, cuando la pareja pretende darse una nueva oportunidad y solventar los conflictos, lo adecuado sería acudir a un servicio de orientación o de

asesoramiento familiar. Como resultado de esto, existe un objetivo claramente diferenciado para los tres casos. Mientras que la orientación y el asesoramiento familiar busca mejorar la relación entre la pareja o los miembros de la familia, la mediación busca mejorar la comunicación entre las partes que acuden a terapia, pues en ese caso la relación ya está rota y no se busca arreglarla.

Por último, como es lógico, la orientación y el asesoramiento en la medida en la que pretenden mejorar las relaciones podrían verse en la necesidad de trabajar problemas ocultos, problemas del pasado, alianzas familiares...Es decir, en orientación y asesoramiento se pueden profundizar en el pasado, hasta donde sea necesario para recabar información clave. Sin embargo, en mediación simple y únicamente se aborda el problema presente dirigiendo la atención incluso al futuro para encontrar soluciones prácticas.

### *El conflicto en el ámbito escolar*

El conflicto siempre ha sido “un problema” a la hora de llevar a término el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Cuando solo percibimos los conflictos escolares como una anomalía destructiva y difícil de gestionar, estamos perdiendo una buena oportunidad de educar. Lo peor de los conflictos es ignorarlos. Por el contrario, si vencemos el horror que suelen provocarnos y superamos la tendencia a esconderlos, se habrán creado las condiciones mínimas para sacar provecho educativo de los mismos conflictos. Dicho de otro modo, enfrentarse a los conflictos es uno de los recursos pedagógicos más rentables que tenemos en nuestras manos (Puig y Martín, 2020)

Los profesores deberíamos prestar más atención a esos conflictos que están ahí y no tratar de ocultarlos, sino todo lo contrario, hacerlos explícitos, convertirlos en objeto de reflexión dentro de la propia clase, y preguntarnos: ¿Por qué se ha producido esto? ¿Por qué un alumno se comporta de una determinada manera? ¿Por qué realiza actividades que podemos considerar antisociales, que dañan el funcionamiento del grupo y que dificultan el trabajo de los compañeros? (Delval, 2005)

A pesar de todo en el sistema educativo siempre han existido:

(...) una serie de prejuicios asociados al conflicto; no se percibe el aprendizaje que puede proporcionar el cometer un error, un fracaso. Rotula y condena al acusado. En consecuencia, el sistema educativo no es una institución que facilite y motive el aprendizaje y el crecimiento a partir de los errores, sino la vergüenza y el temor a cometerlos. El conflicto debe ocultarse, negarse o disimularse. (Funes, 2000, p. 93)

En ocasiones, los docentes anhelamos la idea de una clase ordenada donde nunca ocurra nada, ni conflictos ni revueltas...Sin embargo, muchas veces la ausencia de conflicto a menudo indica estancamiento y, con el tiempo, regresión. En consecuencia, es necesario que aparezcan desacuerdos y

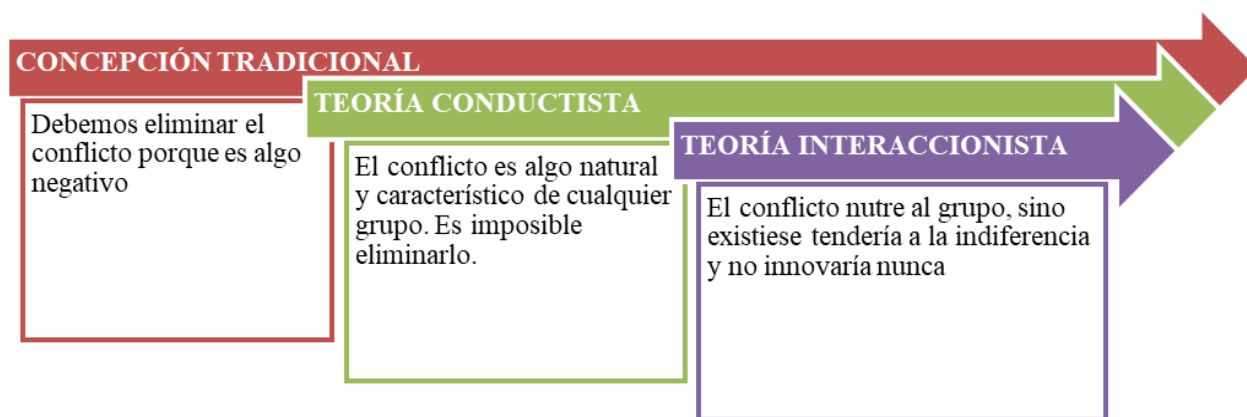
diversidad de opiniones para que el diálogo pueda orientarse de verdad en una dirección constructiva.

Los conflictos a su vez constituyen una oportunidad de desarrollo personal, de mejora de la convivencia y de optimización institucional. De hecho, pueden y deben ayudar a identificar los aprendizajes que los alumnos deben hacer no solo de manera general sino también desde cada ámbito concreto. Es por esa razón que otros autores como Sánchez (2016) reivindican que:

El conflicto en la comunidad educativa presenta características propias, en la que representa un choque de intereses, ideas y valores, que pueden derivar en la lesión de los intereses o derechos de los alumnos, los profesores, y de todos los miembros de la comunidad educativa, dependiendo del modo de resolución. De esta manera, se convierte en la forma de transgresión de normas, que posibilitan la convivencia y la consecución del bien, tanto particular como colectivo.

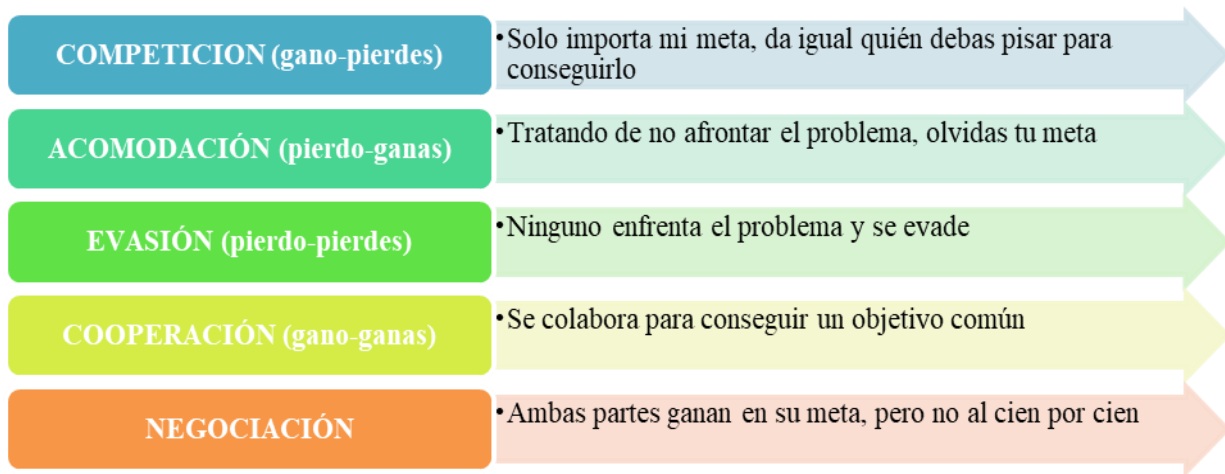
(...) los conflictos se distinguen de la violencia en que son inevitables, forman parte de la vida, su ausencia supone a menudo un signo de disfunción de las relaciones, por lo que la comunidad educativa debe: plantearse la dimensión pedagógica del conflicto para un desarrollo social y personal, optando por una resolución pacífica, gestionando, desde vías de diálogo, entendimiento, negociación y resolución constructiva. (p. 3-4)

El conflicto puede verse conceptualizado desde tres perspectivas atendiendo a Herraz y Malik (2005):



Por otro lado, Cascón (2000) habla de una serie de actitudes que las personas adoptan para enfrentarse al conflicto como:





### *¿Qué es la mediación escolar?*

Sabiendo que la escuela es un reflejo de la sociedad, actualmente se han incrementado los comportamientos agresivos y violentos entre los niños y adolescentes de nuestras escuelas. Para dar respuesta a esta situación, las escuelas se han visto en la emergente necesidad de buscar soluciones alternativas para la resolución de conflictos.

En este contexto, aparece la «mediación escolar», entendiendo ésta como: “La mediación escolar es un proceso de resolución de conflictos comunicativo basado en habilidades como el diálogo, la escucha activa, el compromiso, la aceptación etc. Y además un proceso pedagógico en el que deben participar todos los miembros del sistema educativo (docentes, padres, alumnado, estructuras educativas y por consiguiente, todos serán responsables de detectar e intervenir en los conflictos que se puedan originar. La mediación escolar está centrada en la convivencia escolar formando parte de los programas de convivencia” (Sierra).

La mediación escolar es una herramienta que lleva a la práctica elementos que aportan tanto las teorías de la escuela nueva, la educación para la paz, la educación en valores, entre otras propuestas de educación que en su momento revolucionaron al sistema educativo pero que posteriormente se han ido convirtiendo en el alimento educativo que cada día exige más la sociedad moderna (Vázquez, 2010, p.206)

Mediación Escolar, es el proceso de diálogo para la resolución pacífica de conflictos por el cual, las partes enfrentadas encuentran soluciones consensuadas con la intervención de una tercera persona neutral el mediador, que ayuda, facilitando el entendimiento entre las partes, a que estas soluciones sean satisfactorias y restablezcan la convivencia en las aulas (García y Ortuño, 2010, p. 237)

En palabras de Ortuño e Iglesias (2015, p.48), la mediación escolar tiene por objetivos:

Proporcionar a todos el alumnado del centro, conocimientos esenciales del proceso de mediación formal. Ofrecer la posibilidad de convertirse en mediador a alumnos que lo deseen. Enseñar las estrategias y habilidades necesarias para el desempeño de la función de mediador. Fomentar un clima afectivo y de colaboración entre las personas que participan en los cursos de capacitación de mediadores. Poner en funcionamiento, o garantizar cada año, el Servicio de Mediación del centro.

En definitiva, la mediación escolar pretende la formación para la convivencia, la prevención de la violencia, como interacción frente al conflicto y la reparación y reconciliación del conflicto (Aguirre et al., 2005). La mediación escolar por tanto corresponde a uno de los Métodos Alternativas de Resolución de conflictos (MARC), entendiendo estos como: “conjunto de intervenciones que generan soluciones contrarias al empleo de la fuerza utilizando diversos procedimientos y distintas técnicas de comunicación y pensamiento creativo” (Ortuño e Iglesias, 2015, p.29).

Debemos entender pues, que la mediación se aconseja cuando las partes deben seguir relacionándose entre ellas, aunque pretendan distanciarse, cuando la presencia del otro genera incomodidad, cuando el conflicto afecta no solo a los implicados y cuando se tiene la voluntad de resolver el conflicto por ambas partes (Acacias, 2020).

#### *Orígenes de la mediación escolar en España*

Las primeras experiencias de mediación escolar surgen en los años 90, fueron extendidas por profesionales pioneros en mediación que trabajaron en centros específicos, aunque no escolares (como el Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratuz) o por docentes que habían estado trabajando previamente en otros países con sistemas educativos diferentes. Respecto a las diferentes Comunidades Autónomas, en 1994 se registraron las primeras experiencias en el País Vasco, concretamente en un centro de Formación Profesional. La siguiente experiencia se registró en un instituto de Educación Secundaria en Cataluña en el año 1996. Seguidamente, comenzó a desarrollarse en el año 1997 en Madrid, a través de la realización del primer curso de formación del profesorado en materia de mediación escolar. A partir de estas experiencias se produjo una extensión rápida y desigual de la mediación escolar por numerosos centros educativos de todo el territorio nacional.

A partir de este momento, algunas Administraciones Públicas decidieron responder a las demandas de multitud de centros educativos de todos los niveles, y comenzaron a otorgar un apoyo normativo a esta mediación escolar que ya había empezado a ser desarrollada de forma práctica y muy diversa en los diferentes centros educativos españoles.

En julio de 2003 fue Cataluña la primera comunidad autónoma en establecer una ley dedicada a la mediación escolar, así se fueron incorporando progresivamente todas las comunidades autónomas siendo Murcia la última en elaborar su decreto en el año 2006. Actualmente, todas las CCAA apoyan

expresamente la mediación escolar en sus normas de convivencia salvo dos, Madrid y País Vasco que, curiosamente, fueron pioneras en su aplicación práctica. No obstante, el País Vasco en Octubre del 2013, estableció un Acuerdo de Colaboración entre Departamentos administrativos ante situaciones que puedan afectar a la convivencia en el ámbito escolar; y por otro lado, Madrid en noviembre del 2016 aprobó las Instrucciones de las Viceconsejerías de Educación no universitaria, Juventud y Deporte y Organización Educativa sobre la actuación contra el acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid.

Sería un dato destacable mencionar que debido a la problemática surgida a partir de los años 90 con la mediación escolar y las diversas formas de aplicarla según el centro educativo y la CCAA, el defensor del pueblo en 2007 encargó un estudio a un equipo de investigadores para recoger información de todos los centros educativos del país para conocer los conflictos con mayor precisión, el estudio recibe el nombre de «*Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la ESO 1999- 2006*». De acuerdo con las conclusiones del estudio, todos los testigos coinciden en la idea de que la exclusión social y la agresión verbal son las formas más frecuentes de maltrato.

#### *La mediación escolar en la región de Murcia*

Continuando con lo dicho en el apartado anterior, podemos apreciar que en España se empezaron a implementar programas de mediación escolar en la década de los noventa. Las comunidades pioneras en su implementación fueron País Vasco (1993), Cataluña (1996) y Madrid (1997). A partir de este momento, la mediación escolar se extiende por numerosos centros educativos de toda España. (Viana, 2013). Seguidamente, merece la pena recalcar que, durante la primera década de 2000 en España, aparecen distintas iniciativas relacionadas principalmente con la convivencia escolar y/o mediación escolar, promovidas por el Ministerio de Educación (que se aplicarían en todo España dependiendo de las competencias educativas propias). Concretamente, se puede apreciar que en Murcia:

El “*Pacto Social por la Educación en la Región de Murcia, 2009-2012*”, es el tercero adoptado por la sociedad murciana desde que se realizaron los traspasos competenciales en materia educativa a esta comunidad. Los dos anteriores tuvieron lugar en 1998 y en 2005. El objetivo de este Pacto es el establecimiento de planes de mejora de la educación en su camino hacia el éxito y la excelencia educativa. Entre las líneas de calidad contempladas en el mismo, se hace referencia a la mediación escolar en dos ocasiones: Se formula como objetivo potenciar las funciones del Observatorio de la Convivencia, facilitando la recogida de los datos para su posterior análisis y estudio de los mismos en relación con la mejora de la convivencia y la mediación en la Región de Murcia. Se deben desarrollar actuaciones de formación del profesorado que le capacite para, entre otras, ejecutar planes de mejora de la convivencia y mediación y de reducción del absentismo escolar. Pero ni el “Plan Regional sobre Convivencia Escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”,



aprobado por el pleno del Observatorio en julio de 2009, ni en el “Programa Educando para la justicia”, desarrollado conjuntamente por el Consejo General de Poder Judicial, el Tribunal Superior de Justicia y la Consejería de Educación, encontramos referencia alguna a la mediación escolar. (Viana, 2013, p.279)

Es decir que dentro de los planes y programas institucionales de carácter educativos a los que podía acogerse la Región de Murcia respecto a la mediación escolar, solo aparecen contenidos de esta en el Pacto Social por la Educación en la Región de Murcia 2009-2012 y en el Programa “Educando en la justicia”

Dada la relevancia que la mediación escolar tiene en los centros educativos, la Conserjería de Educación de la Región de Murcia publicó un libro en 2015 en su portal de “educarm” denominado *La mediación escolar. Formación para profesores* (cuyas autoras son: Emilia de los Ángeles Ortuño Muñoz y Emilia Iglesias Ortuño) destinado a aquellos profesores que dentro de sus aulas pretendan desarrollar este tipo de mediación. Para ello, el libro aborda contenidos tan relevantes como los siguientes: qué es el conflicto y formas de abordarlo, cuáles son los elementos implicados en el conflicto y qué emociones suscitan dichos conflictos, qué es la mediación y su dimensión pedagógica, cómo abordar los conflictos desde cada una de las competencias clave, qué etapas se han de seguir a la hora de comenzar con el proceso de mediación, algunas estrategias relevantes a usar en el contexto de aula así como un ejemplo práctico de la implantación real de un proyecto de mediación en un centro murciano).

Dicho libro tiene por autoras a Emilia de los Ángeles Ortuño Muñoz y Emilia Iglesias Ortuño. Dicho esto, merece la pena destacar a Emilia de los Ángeles Ortuño Muñoz, dado que ella es Maestra y realizó tanto el Máster en Mediación Social y Familiar como el Máster Oficial en Intervención y Mediación (ambos por la Universidad de Murcia). Tras sus estudios, inició su primera investigación sobre Mediación en el curso escolar 2003-2004 (una vez obtenida una licencia por estudios). Así pues, desarrolló en el CEIP María Maroto el primer proyecto de Mediación Escolar en la Región de Murcia. Esta experiencia se realizó desde Preescolar hasta Segundo de ESO.

Por otro lado, García y Vázquez (2013) realizaron un estudio en la Región de Murcia denominado «La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de la ESO. Un estudio en institutos de la Región de Murcia», con el objetivo de identificar las habilidades sociales que desarrollan los alumnos mediadores en comparación con aquellos estudiantes que no tuvieron contacto alguno con programas de mediación escolar. Para la realización de este estudio se contó con la participación de tres centros educativos que actualmente aplican el programa de Mediación Escolar dentro de su funcionamiento diario de programas de convivencia; IES Aljada, IES Licenciado Francisco Cascales e IES Villa de Alguazas. La selección de estos centros se basó en la finalidad de abarcar poblaciones educativas murcianas de diversas características tanto

sociales como económicas y culturales. Para la aplicación del estudio se realizó la muestra a través del modelo de Muestreo por Racimos, por el cual se obtuvo que las formas más frecuentes que los alumnos utilizan para afrontar sus conflictos con otros compañeros son las siguientes:

Reaccionar ante un conflicto gritando o alzando la voz.

Pedir ayuda a otra persona cuando se encuentran en algún conflicto.

Ignorar por completo al compañero con el que tienen el conflicto.

Intentar entender el punto de vista del compañero.

Lograr entender la perspectiva del otro respecto al problema que se desarrolla.

Los resultados de este estudio permitieron destacar que los alumnos que ya estaban implicados con el programa como mediadores escolares manifestaron sus respuestas ante el conflicto desde la empatía, es decir, intentaron entender y comprender a sus compañeros cuando están ante un conflicto. Sin embargo, en el caso de los alumnos que no eran mediadores y ni se habían relacionado con el programa en su centro, manifestaron la tendencia a ignorar el conflicto, es decir, es más frecuente que los alumnos intenten evitar el conflicto (con lo cual no estarían desarrollando habilidades sociales útiles para una futura inclusión social, familiar y laboral). Concretamente, el 75% de alumnos que no habían tenido contacto con mediación escolar, ignoraron los conflictos o alzaron la voz. Por otra parte, el 64% de los alumnos que sí tuvieron contacto con mediación escolar trataron de comprender y empatizar con el punto de vista del compañero cuando aparecía un conflicto.

#### *Legislación vigente sobre mediación escolar*

De acuerdo con la legislación vigente, la mediación escolar debe quedar recogida en el Plan de Convivencia de los centros educativos. Este plan establece de forma ordenada las actuaciones de prevención, actuación y evaluación que se deben de implantar obligatoriamente para toda la comunidad escolar. El Plan de Convivencia tiene como objetivo primordial conseguir un clima cómodo, de confianza y de seguridad basado en la adquisición de valores morales que contribuyan a formar eficientemente personas y ciudadanos empáticos y democráticos, comprometidos con el mundo y con los demás. Cabe destacar que cada Plan de Convivencia será elaborado partiendo de las características y necesidades individuales de cada centro educativo, es decir, el mismo plan de convivencia no es válido para todos los colegios, ya que cada centro demanda trabajar factores específicos en función del alumnado, las familias, el profesorado... que compone la comunidad escolar. Además, Este plan se incluye cada año de forma obligatoria en el Proyecto Educativo, así como en la Programación General Anual del centro educativo. En la Región de

Murcia es elaborado según lo establecido en el Decreto n.º 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es el encargado de regular la convivencia en los centros escolares de la Región (en adelante Decreto n.º 16/2016, de 9 de marzo). Asimismo, dicho Decreto se encuentra actualizado a través de la Resolución de 13 de noviembre de 2017 de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa, por la que se dictan Instrucciones para la mejora de la Convivencia escolar en los centros educativos no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Del Decreto 16/2016 de 9 de marzo, merece la pena destacar los siguientes artículos: *Artículo 2. Principios generales* (donde se establece el objeto de este decreto); *Artículo 3. El Plan de convivencia* (documento que recoge las medidas necesarias que articula el propio centro para el fortalecimiento de la convivencia en el mismo); *Artículo 25. Acuerdos y contratos de convivencia*; *Artículo 26. Aulas de convivencia* (este artículo supone una novedad respecto a anteriores leyes pues propone las aulas de convivencia con el objetivo de “atender, transitoria e individualmente, a aquellos alumnos que, con arreglo al mismo, sean destinatarios de esta medida educativa, bien por haberle sido impuesta una medida correctora por la comisión de faltas contra las normas de convivencia, o como medida para prevenir o evitar comportamientos disruptivos durante el desarrollo de la actividad docente”) y el más específico: el *Artículo 27. La Mediación escolar* (este artículo explica que el director debe ser el encargado último de decidir si resulta conveniente o no el uso de procesos de mediación, entiende que la mediación escolar se usará como “estrategia educativa para solucionar los conflictos entre las personas que integran la comunidad escolar, ya sea de forma exclusiva o complementaria con otras medidas que puedan adoptarse en cumplimiento de la legislación vigente” y propone la constitución de equipos de mediación escolar formados por “por cualquier miembro de la comunidad educativa debidamente designado y autorizado por el director del centro”; asimismo también establece las normas y pasos básicos que debe tener un proceso de mediación escolar).

### *Cómo trabajar la mediación escolar*

En primer lugar, merece la pena destacar que a nivel curricular la mediación escolar constituye un elemento clave dentro de la educación en valores, entendiendo dicha educación en valores como los ideales de comportamiento y de existencia que los seres humanos apreciamos, deseamos y buscamos. La educación en valores y por ende la mediación escolar es un contenido que se aborda transversalmente dentro de la jornada escolar y específicamente en el horario de tutoría y/o atención educativa o alternativa a la religión. Dicha mediación escolar podemos ubicarla dentro del bloque de educación moral y cívica en tanto que se dirige a fortalecer las relaciones y la convivencia sociales entre las personas, por ello también muchas veces recibe el nombre de

formación ciudadana. Además, pretende el desarrollo moral de la persona, educar para la convivencia en el pluralismo mediante un esfuerzo formativo.

Por lo general cuando son pequeños los niños buscan resolver los conflictos recurriendo a estrategias que dominan: agresión verbal o física, inhibición o retirada. Por ello se dice que el conflicto les ayuda a crecer y a madurar, en tanto que poco a poco van introduciendo nuevas estrategias que le facilitan la gestión de sus emociones y sentimientos. Una técnica o actividad recurrente es la del semáforo entendiendo las siguientes fases: “Stop: me calmo”, “Pienso: busco soluciones y escojo la mejor”, y “Adelante: efectuó mi plan”.

Para garantizar que la resolución de conflictos (especialmente en contextos con diversidad cultural) sea efectiva merece la pena tener en cuenta unos principios (Aguirre et al., 2005) como:

La clase funciona como un grupo que se autogobiernan bajo sus propias reglas

El diálogo como estrategia para la comunicación efectiva

Cooperar ayuda a mejorar como grupo

Enfrentarse al conflicto promueve crecimiento personal

Una metodología muy efectiva cuando son pequeños es el trabajo por proyectos y por rincones

#### **Primera Fase. ENTRADA:** *presentación y reglas de juego o Fase de acogida.*

- En ella los mediadores dan la bienvenida a las personas en conflicto y se presentan personalmente. Después, el mediador pasará a explicar en qué consiste la mediación y cuáles son las normas básicas que se deben cumplir.

#### **Segunda Fase. CUÉNTAME:** *relato de las partes.*

- En esta fase los mediadores animan a cada una de las partes a relatar su versión del conflicto en sí. Para hacerlo, se les invita a empezar de forma voluntaria y se les hace saber que dispondrán del tiempo que precisen. Para ello, los mediadores practicarán la Escucha Activa, que constituye una herramienta esencial de la mediación

#### **Tercera Fase. SITUARNOS:** *pasar de las posiciones a los intereses y al reconocimiento de emociones.*

- Esta fase es primordial en tanto que supone rascar en el conflicto hasta llegar al interior del mismo. Para ello, el mediador tratará de que las partes reflexionen sobre lo que necesitan verdaderamente pasando de responder *¿qué quieres?* a *¿para qué lo quieres?*

#### **Cuarta Fase. BUSCAR SOLUCIONES:** *Lluvia de ideas.*

- El fin de esta fase es el de garantizar múltiples soluciones al conflicto. Para ello, se recurre a la lluvia de ideas, que deberá tener la siguiente secuencia: 1. Verbalizar cualquier idea que se ocurra 2. No juzgar ni discutir las ideas. 3. Decir como mínimo tres ideas cada parte 4. Tratar de pensar de forma original

#### **Quinta Fase. ACORDAR:** *Redactar el Acuerdo*

- Esta es la última fase del proceso. En ella, tras todas las propuestas de solución, el mediador deberá hacer que las partes opten por una solución y verbalicen de qué forma cada uno la adoptará. Para ello, se podrá redactar por escrito el acuerdo o simplemente recurrir a un apretón de manos.

Por otro lado, en el libro *La mediación escolar. Formación para el profesorado (2015)* se proponen una serie de fases para implementar el proceso de mediación escolar. Esas fases son las que aparecen recogidas anteriormente.

No olvidemos tampoco, que dentro del campo de la mediación escolar las relaciones familia y escuela son fundamentales debido a la responsabilidad que ambos comparten en la educación de los niños. El proceso educativo es una tarea que se debe abordar entre las familias y los centros y profesores y que debe contribuir de manera sustancial al desarrollo integral de las capacidades de cada niño. Para poder dar respuesta a esa formación integral del alumno se hacen necesarios canales o vía de comunicación entre la familia y la escuela, pero sobre todo se hace necesario que ambos comparten responsabilidades en el proceso educativo. Debemos pues tener en cuenta la función socializadora de la familia y los valores en materia de mediación escolar que los alumnos traen de casa, pues esto facilitará la adaptación del niño a la escuela y permitirá establecer el vínculo que contribuye a lograr el desarrollo armónico e integral del niño.

#### *Ejemplos de centros educativos con mediación escolar en la Región de Murcia*

##### CEIP FONTES (TORREPACHECO)

- Este centro se ha sumado a la propuesta de mediación escolar y puso en marcha el proyecto "*Convivencia entre iguales, prevención del acoso y otras manifestaciones de violencia*". Dicho proyecto se realizó durante dos días de noviembre a través de charlas sobre habilidades sociales y personales y gestión de emociones (a la que acudieron alumnos de primero, segundo y tercero); dinámicas de grupo para mejorar la resolución pacífica de conflictos y mediación escolar (a la que acudieron alumnos de cuarto y quinto).
- Asimismo, como iniciativa promovida por el centro educativo y el AMPA, con la colaboración de Cruz Roja, propusieron dentro de ese Proyecto la creación del "Banco de la Amistad" (Imagen 1) para que los niños que se sientan solos, tristes, o tengan algún problema, se sienten y los compañeros, vayan a verlos y les hagan compañía. Esta iniciativa a su vez pretende combatir la soledad de muchos niños en el recreo, y luchar contra el acoso escolar.



Imagen 1. Bancos de la amistad CEIP Fontes Torrepacheco



### CEIP NUESTRA SEÑORA DE LA FUENSANTA (BENIAJÁN)

- Este centro educativo ha optado por realizar la mediación escolar con el objetivo de mejorar el clima de convivencia del centro no evitando los conflictos, pero sí resolviéndolos de manera aceptable proporcionando a los alumnos ocasiones para la reflexión sobre el propio comportamiento, la empatía ...
- La intervención está formada por dos mediadores y el adulto coordinador del proyecto (éste no interviene directamente, son los alumnos los que ejercen de mediadores). El proceso de la intervención se inicia con una presentación formal de los mediadores e incluyendo un apretón de manos. A continuación, una vez sentados, uno de los mediadores actúa de secretario y el otro, procede a leer las normas básicas que deben cumplir; guardar el secreto, ser lo más sincero posible, respetar el turno de palabra y no gritar ni insultar.
- Una vez que las normas hayan sido comprendidas y aceptadas, el mediador comienza a realizar preguntas a ambos miembros con el fin de identificar el problema: *“¿Nos puedes contar qué ha pasado?, ¿Pasó algo antes entre vosotros? ¿Érais amigos antes?, ¿Cómo te sientes? ¿Por qué?, ¿Cómo crees que se siente...? ¿Por qué?”*
- Cabe destacar que en varias ocasiones muchos alumnos no sabrán relatar el acontecimiento ya sea por la inmadurez o por la tensión emocional del momento, en este caso, el CEIP previamente ha formado a los mediadores a saber utilizar sus habilidades empáticas y lingüísticas para reconstruir el relato de manera racional utilizando tácticas como; *“tú creías que” ... “Te habría gustado que...” “Quieres decir que...”*. Una vez ya definido el problema, el mediador hace una búsqueda de soluciones y se cita a las partes en un plazo de una semana.

### CEIP FEDERICO DE ARCE (MURCIA)

- Objetivos: La principal finalidad del Proyecto es lograr que el alumnado resuelva de manera voluntaria y pacífica los problemas surgidos entre ellos, tratando de crear un ambiente de confianza, con la ayuda de otros compañeros del Centro, que asuman el papel de mediadores y se logre un resultado final de restauración y paz. Intentando que los alumnos se comuniquen y escuchen las partes para llegar a una solución.
- Objetivos Específicos: Además de los objetivos, el centro se planteó unos objetivos específicos tales como aprender las fases principales de un proceso de mediación formal, su función y la manera de desarrollar cada una de ellas, fomentar el uso de las asambleas de clase como lugar donde dialogar sobre todos los aspectos relacionados con la convivencia en el centro y enseñar estrategias y habilidades necesarias para desempeñar la función de mediación en conflictos.

- Resultados: gran aumento de competencias sociales y emocionales, mejora del comportamiento de los alumnos ante los conflictos, disminución de la violencia y los comportamientos disruptivos, aumento de la capacidad dialógica, aumento de la capacidad de descubrir posibles opciones ante el conflicto, incremento de la confianza en sí mismos, fomento de la libre expresión, así como la escucha activa.

#### CEIP MAESTRO JESÚS GARCÍA GARCÍA (LORQUÍ)

- Este centro se plantea unos objetivos muy claros a partir del Proyecto de Juez de Paz Educativo: resolver conflictos a través de técnicas de mediación y conciliación; promover el conocimiento del valor justicia y democracia para la mejora de la convivencia y el establecimiento de un mejor clima de convivencia social; potenciar el diálogo, consenso y las experiencias que fomenten la justicia; potenciar la figura juez de paz en el centro educativo.
- Para la elección de mediadores/ Jueces de Paz se tienen en cuenta los siguientes factores: Los jueces de paz deben ser alumnos elegidos por otros alumnos (hay seis mediadores en el centro); Serán alumnos de 5º y 6º de primaria, pero el alumnado de 4º comenzará a formarse en esta práctica mediadora de forma progresiva, observando a sus compañeros; El mediador debe cumplir unos rasgos personales básicos, debe ser comunicador, líder, asertivo, empático, democrático, tener habilidades sociales...; El mediador debe ser capaz de fomentar la empatía y la escucha activa mediante la elaboración de preguntas abiertas y cerradas, y el establecimiento de lugares y horarios que favorezcan esta práctica.; Se debe elegir un profesor/coordinador, ya que, todos los conflictos serán valorados por el profesor coordinador para iniciar la mediación o por el contrario pasar a ser tratados por el Equipo Directivo.
- El procedimiento por seguir en el proyecto de Juez de Paz Educativo consta de las siguientes partes:

*Entrada* (Consta de la presentación de los jueces de paz, presentación de cómo se hará el proceso de mediación, agradecimiento y comienzo);

*Cuéntame* (Cada parte cuenta su versión guardando el turno de palabra);

*Ubicación* (Identificar comportamientos, sentimientos y necesidades, realizar las preguntas claves sobre qué quieres, por qué y para qué, y desarrollar empatía y sentimiento hacia las dos partes siendo totalmente neutral);

*Pensar Soluciones* (Proponer soluciones por ambas partes en el conflicto, evaluar las opciones y seleccionar las soluciones más interesantes para ambos);

*Concluir* (Resumen de cada parte, plan de acción, acta de acuerdo claro y conciso firmado, fijar un día para la revisión y comprobar que se ha respetado el proceso de conciliación. Se recordará que en el caso de incumplirla se acudirá a dirección/jefatura de inmediato)

- Por último, los resultados están basados en conseguir un clima de confianza en el centro escolar, en el que participan alumnos responsables, democráticos y con buenas habilidades sociales.

Dentro de la mediación escolar podemos encontrar la figura del «juez de paz», entendido como un mediador encargado de colaborar en la mejora de relaciones sociales entre los niños y niñas como miembros de la Comunidad Escolar buscando el bien común y favoreciendo un ambiente propicio para la práctica educativa. En la Región de Murcia algunos de los institutos que trabajan Mediación Escolar a través de la figura del «juez de paz» son los que se exponen en la siguiente tabla:



## CONCLUSIONES

Nadie podría negar que la mediación escolar constituye un concepto relativamente nuevo en tanto que podemos apreciar sus primeras apariciones tan solo hace tres décadas en EE. UU. y hace una década en España. Por tanto, parece aceptable que todavía algunas Comunidades Autónomas se resistan a incluir la mediación escolar como contenido en sus planes docentes. Sin embargo, en el caso de Murcia podemos apreciar cómo la mediación escolar ha sido desde un principio un aspecto al que se le ha otorgado especial relevancia. Para ello, muchísimos centros de la Región de Murcia se han visto en la necesidad de modificar y adaptar sus documentos de centro de forma que se incluyen proyectos de mediación escolar en los mismos.

En un contexto donde la violencia, el bullying, la discriminación social y racial se encuentran a la orden del día desgraciadamente, parece más que evidente que la mediación escolar se ha convertido en una herramienta esencial que busca el respeto hacia los demás y la solución de conflictos desde la no violencia. La mediación escolar como herramienta de educación para la paz nos permite hacer a los alumnos protagonistas activos en el proceso mediador potenciando en ellos la capacidad de reflexión y escucha activa. De hecho, la participación en el ámbito de la mediación escolar se realiza ayudando a los demás compañeros de su edad, permitiendo la interiorización de los valores sociales cada día más demandados en la sociedad actual.

La finalidad del centro educativo es formar ciudadanos activos de una sociedad democrática por eso se pretende hacer de la escuela un espacio educativo basado en la participación, el respeto la convivencia y la ayuda mutua. En la escuela, como en otros contextos, se producen conflictos de convivencia que debemos aprender a resolver positivamente para conseguir una comunidad educativa que crezca y evolucione. La mediación evidentemente no es la mejor solución sino un instrumento más que tiene como objetivo crear un clima de centro, resolviendo positivamente los conflictos. Es una alternativa más a la hora de resolver los conflictos que podemos tener a nuestro alcance. En este contexto, la figura de mediador familiar es donde mayor espacio tiene para la actuación, tratándose éste de la persona de referencia durante el proceso. El mediador constituirá la persona neutral que: ayudará a ambas partes a verbalizar y hacer en la medida de lo posible que existan objetivos explícitos; buscará espacios adecuados de diálogo entre ambas partes; propiciará la toma de decisiones y por consiguiente los acuerdos entre ambas partes y buscará el bienestar en todo momento de las partes tratando de resolver los conflictos mediante negociaciones fructíferas y adecuadas.

Como conclusión parece evidente que hoy en día la escuela sea un lugar privilegiado donde abordar los conflictos en tanto que los niños pasan una gran cantidad de tiempo en ella. En ese sentido, dentro de la actividad docente cobra especial relevancia el ámbito de la mediación escolar como estrategia y como método alternativo de resolución de conflictos. A mi parecer, hoy en día cualquier docente debería tener unas nociones básicas de qué significa la mediación escolar y cuáles son los pasos que seguir en un proceso de mediación escolar.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, A., Ignasi, J., Alzate, R., Bosqué, C., Cárdenas, J.J., Carpena, A., Castellano, E., Checha, P., Cuellar, C. y Cuellar, R. J. (2005). *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*. Editorial Graó: Barcelona.

Binaburo, J. y Muñoz, B. *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*.

Cascón, P. (2000). *Educación en y para el conflicto*. Universidad autónoma de Barcelona

Delval (2005). Más allá de las reformas. Cuadernos de Pedagogía, (342), 76-79. Recuperado de: <http://www.cuadernosdepedagogia.com/content/Inicio.aspx>

Funes, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: Una herramienta para la cultura de paz y convivencia. *Revista Contextos educativos*, 3, 91-106. Recuperado de: <https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos>

García, M. y Ortuño, E. (2010). *Aplicación del recurso de la mediación como estrategia de mejora de la convivencia en un centro educativo*. En García, J. y Pérez, M. La convivencia escolar: aspectos psicológicos y educativos. Granada: GEU

Herraz, M. y Malik, B. (2005). *Mediación intercultural en contextos socio-educativos*. Málaga: Aljibe

Otuño, E. y Iglesias, E. (2015). *La mediación escolar. Formación para profesores*. Consejería de Educación y Universidades. Secretaria General. Servicio de Publicaciones y Estadística: Región de Murcia. Recuperado de: [www.educarm.es/publicaciones](http://www.educarm.es/publicaciones)

Pérez, M. y Pérez, G. (2011). *Aprender a convivir*. Madrid: Narcea

Puig, J.M. y Martín, M.J. (2020). *Aprender a convivir y habitar el mundo*. Barcelona: Graó

Sánchez, I. C. (2016). El conflicto y la mediación en la comunidad educativa en: Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N. y Gimerno, C. (2016). *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño; Universidad de La Rioja.

Viana, M.I. La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista Complutense de Educación*, 25(2), 271-291. DOI: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2014.v25.n2.41458](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2014.v25.n2.41458)

Viana, M.I. (2019). 25 años de mediación escolar en España 1994-2019. Una cronología de su llegada. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, pp. 11-22. DOI: <http://dx.doi.org/10.12795/CP.2018.i27.01>

William J. Kreidler. (1984). *LA RESOLUCIÓN CREATIVA DE CONFLICTOS (MANUAL DE ACTIVIDADES)*. EEUU: Ed. Scott, Foresman and Company

## PROYECTOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Arocas, P. y Giménez, P. Resolución de conflictos a través de la mediación. CEIP Federico de Arce Martínez (Murcia)

PROYECTO JUEZ DE PAZ EDUCATIVO. CEIP. "MAESTRO JESÚS GARCÍA GARCÍA. (Lorquí). CURSO 2016/17

Proyecto de Aula de Mediación Escolar. CEIP NUESTRA SEÑORA DE LA FUENSANTA. CURSO 2016-2017

## LEGISLACIÓN



Decreto n. ° 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Resolución de 13 de noviembre de 2017 de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa, por la que se dictan Instrucciones para la mejora de la Convivencia escolar en los centros educativos no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

