

MEDIACIÓN ESCOLAR Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

M.ª Isabel Viana Orta
Universitat de València

Fechas de recepción y aceptación: 11 de julio de 2012, 2 de agosto de 2012

Resumen: La mediación escolar es una forma de tratamiento de los conflictos coherente con los principios de igualdad y de atención a la diversidad. Sin duda, la mediación nace en el momento en que, mundialmente, se tiene una concepción más igualitaria y en el que se presta una mayor atención a la diversidad humana, a pesar de todo el camino que todavía queda por recorrer. Además, la formación en mediación realiza una función social con efectos a corto, a medio y a largo plazo. Su función a corto plazo es contribuir a la resolución de un determinado conflicto, la función a medio plazo es contribuir a la adquisición y desarrollo de las competencias básicas por parte del alumnado y, a largo plazo, la mediación puede ser motor de cambio social. Todo ello, encaminado a celebrar la diversidad humana y a caminar hacia una sociedad más igualitaria y solidaria en la búsqueda de la paz.

Palabras clave: mediación escolar, igualdad, diversidad, competencias básicas.

Abstract: School mediation is a conflict resolution process consistent with the principles of equality and human variety. Without a doubt, mediation has arrived at a moment in which a more equal conception of human being exists, in spite of the long road ahead. Also, the mediation training to perform a social function. It's short term function is to resolve a specific conflict, in the medium term, is to contribute to the acquisition of basic skills and its long term function it's to be the driving force behind social change. All of them, designed to celebrate human variety and to head for an equal and solidarity society.

Keywords: school mediation, equality, human variety, basic skills.



1. MEDIACIÓN ESCOLAR Y DIVERSIDAD

Tradicionalmente, la diversidad ha sido asociada a conflicto y este, a su vez, ha ido cargado de connotaciones negativas. Nuestra cultura ha tenido y tiene una inequívoca relación negativa con el conflicto. En las culturas occidentales predomina esta concepción negativa del conflicto en diversas acepciones –como sinónimo de desgracia, de mala suerte; como algo patológico o aberrante; como disfunción; como violencia en general y guerra en particular; etc.–, que llevan a considerar el conflicto en la cultura popular casi únicamente en términos negativos. De la misma forma, los términos *conflicto* y *conflictivo* aparecen asociados a determinados grupos sociales y a determinadas situaciones sociales desfavorables: hambre, inmigración, desempleo, racismo, marginación, minorías, etc.

Esta visión negativa queda también corroborada cuando se asocia un componente peyorativo a las partes en litigio. Así, a menudo, se presenta a ciertas personas, colectivos o entidades como *conflictivas* en sentido negativo cuando presentan conductas diferentes y/o críticas hacia determinados valores o comportamientos establecidos. Calificar a una persona o grupo como *conflictivo* es etiquetarlo de negativo, “sin cuestionarse si los conflictos o desobediencias que se hayan podido expresar o plantear son realmente necesarios desde criterios de justicia” (Jares, 2001: 18).

Tanto en la sociedad en general como en el sistema educativo en particular, predomina la concepción tradicional del conflicto derivada de la ideología tecnocrática-conservadora, que lo presenta como algo negativo, no deseable, sinónimo de violencia, de disfunción o de patología, y en consecuencia como algo que es necesario corregir y, sobre todo, evitar. Desde este paradigma, una sociedad modélica sería una sociedad en la que no existiesen conflictos. Modificar estas percepciones, que tanto profesorado como estudiantes tienen sobre el conflicto, es un reto prioritario para asumir el conflicto como lo que es, un proceso natural, necesario y potencialmente positivo para las personas y para los grupos sociales. El conflicto forma parte de la vida y afecta a todos los ámbitos de nuestra existencia y a todos nuestros ámbitos de interrelación. Por ello, no podemos pretender que la educación transcurra sin conflictos, ni tampoco pensar que estos van a ser, necesariamente, negativos. Se trata, en definitiva, de descubrir la perspectiva positiva del conflicto (Viana, 2005: 21-31).

Pero el conflicto no solo es natural, consustancial al ser humano e inherente a todo tipo de organizaciones –incluidos, por supuesto, los centros educativos–, sino que, además, es deseable y necesario para el avance y el desarrollo tanto personal como social. Así pues, desde las perspectivas críticas y, en contraposición a la visión tecnocrática-positivista del conflicto, este se considera, además de natural, un elemento necesario y



esencial para la transformación de las propias estructuras educativas y, por ende, para la transformación social¹.

Los retos que plantea la convivencia en sociedades cada vez más plurales son numerosos y no tienen una única respuesta. Pero, sin duda, el uso de la mediación en el tratamiento de conflictos es una aportación más en el camino hacia la cohesión social y, por tanto, en el camino hacia la erradicación de la exclusión como forma de relación social. Y lo es porque “al incluir a los distintos participantes en un conflicto, promueve la comprensividad; al aceptar diferentes versiones de la realidad, defiende la pluralidad; y al fomentar la libre toma de decisiones y compromisos, contribuye a la participación democrática” (Boqué, 2003: 10).

Resulta necesario, pues, darle un nuevo sentido a la diversidad –y al conflicto– que permita superar todas las connotaciones negativas con las que, tradicionalmente, se la ha asociado. Siguiendo a Boqué², para darle ese nuevo sentido a la diversidad, resulta necesario pasar de una postura reactiva, centrada en el pasado y en el problema y que no produce soluciones, a una postura proactiva centrada en el futuro y que trabaje en la búsqueda de soluciones. Para conseguir este paso de una postura reactiva a otra proactiva, quizá sea necesario una deconstrucción del término *diversidad* que permita después volver a construirlo con un nuevo sentido tal y como defiende esta autora de forma sintética en el siguiente cuadro (tabla 1).

TABLA 1
Deconstrucción del término *diversidad*, según Boqué

Deconstruir para volver a construir DIVERSIDAD	
Visión reactiva	Visión proactiva
conflicto = negativo	conflicto = oportunidad
trato diferente	trato deferente
diferencia = deficiencia	diferencia = riqueza
cultura del “no”	cultura del “sí”
elección de los elegidos	unidad de la humanidad
EXCLUSIÓN	INCLUSIÓN

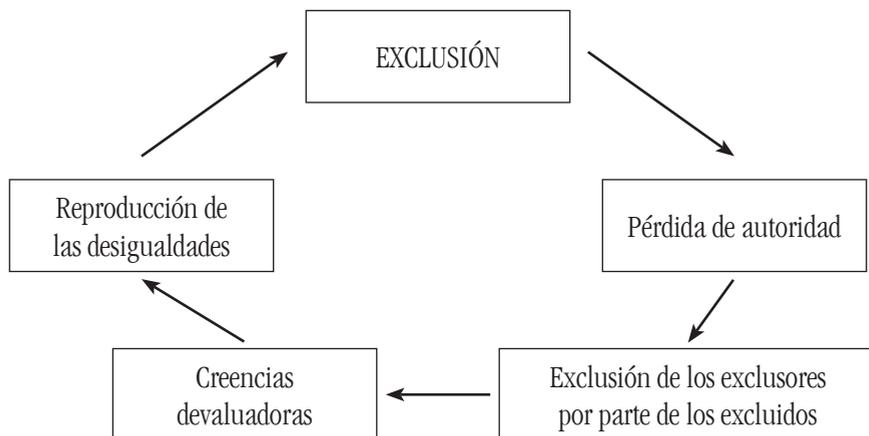
¹ Para conocer más acerca de la relación entre conflicto y educación y de la racionalidad educativa frente al conflicto (visiones tecnocrática-positivista, hermenéutica-interpretativa y crítica) recomiendo la lectura de los dos primeros capítulos de X. R. Jares (2001: 17-92).

² Ponencia de M.^a Carme Boqué Torremorell presentada en la II Jornada de Convivencia y Mediación Escolar, celebrada en la Universitat de València el 30 de marzo del 2010, con el título “Imagine la escuela. De la exclusión a la inclusión”.



Pero además de darle un nuevo sentido a la diversidad, es necesario también erradicar la exclusión como forma de relación social para romper el círculo vicioso que esta provoca (figura 1).

FIGURA 1
Círculo vicioso de la exclusión. Elaboración propia sobre las ideas de M. C. Boqué



2. MEDIACIÓN ESCOLAR E IGUALDAD

El uso de la mediación, como acabamos de apuntar, contribuye a la erradicación de la exclusión social y, por ende, contribuye también de forma significativa a la educación en y para la igualdad. Es necesario destacar, en primer lugar, que la mediación nace, o *renace*³, en el momento histórico en que, mundialmente, se tiene una concepción más igualitaria del ser humano, a pesar del enorme camino que todavía queda por recorrer. Muchos ámbitos de interrelación social –político, comunitario, empresarial, familiar, escolar, etc.– han sido y están siendo democratizados, convirtiéndose en núcleos plurales donde las relaciones interpersonales están pasando, en gran medida, de un plano vertical y jerárquico a un plano horizontal y de igualdad, a menudo en paralelo al reconocimien-

³ He trabajado anteriormente el tema del origen de la mediación, incluido en una investigación mucho más amplia presentada como tesis doctoral con el título *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre comunidades autónomas*, dirigida por el profesor Dr. D. Joan María Senent Sánchez, defendida en julio del 2011 en la Universitat de València y pendiente de publicación.

to de derechos individuales y grupales. Sin olvidar que este reconocimiento de derechos debe ir ligado a la exigencia de responsabilidades. En este sentido, la forma de resolver los conflictos también ha ido cambiando porque debe ser coherente con este plano horizontal de interrelación, con este reconocimiento de derechos y con esta exigencia de responsabilidades.

La igualdad implica un equilibrio de poder y la mediación trabaja por este equilibrio. Como apunta Lederach “el poder es un fenómeno complejo pero central en el estudio de los conflictos” (Lederach, 2000: 75). La mayoría de los teóricos de la *conflictología* señalan que hay dos elementos centrales en cualquier conflicto: el respeto a sí mismo –aumentarlo o protegerlo– y el poder. Cuando queremos conseguir algo, en última instancia, solo tenemos dos instrumentos básicos: el poder y la palabra (Redorta, 2006: 29). Por lo tanto, podemos imaginar un continuo que podría ir desde las formas más suaves de convencer a alguien a través de la persuasión hasta las más duras, consistentes en el uso más brutal de la fuerza física. Entre ambos extremos, las relaciones sociales están conformadas, a cierto nivel, de relaciones de dominio-sumisión. Nuestra vida diaria está impregnada de infinitud de relaciones de poder e influencia que entretejemos continuamente, por lo que si queremos comprender la dinámica y la regulación de los conflictos, debemos profundizar en nuestra propia comprensión del poder. Si bien no es este el lugar de abordar con profundidad este tema, quiero dejar apuntado que para el manejo de conflictos resulta imprescindible conocer el funcionamiento de las relaciones de poder, comprender mejor los conflictos que el ejercicio del poder conlleva y mejorar nuestra capacidad de influencia social.

El tema del poder en relación con la igualdad de las partes en conflicto es, además, esencial en la mediación en un doble aspecto: me refiero al *empowerment* o legitimación y al equilibrio de poder entre las partes. La palabra *empowerment* ha sido traducida al castellano de diversas formas: ‘aumento de poder’, ‘apoderamiento’, ‘autoafirmación’, etc. Se trata, en cualquier caso, de legitimar u otorgar más poder a las partes involucradas en el conflicto en detrimento del poder del mediador, que se diferencia así de otras figuras de resolución de conflictos con intervención de tercero, como por ejemplo el juicio y el arbitraje. Se devuelve el poder de decisión a las partes, lo que contribuye a aumentar la competencia y la responsabilidad social en los participantes, aspecto que redundará también en un mayor grado de cumplimiento de los acuerdos adoptados. En palabras de Acland⁴, “lo primero que debe tener claro un mediador es que él es un *invitado* de la mediación”. Pero, además, es una tarea esencial del mediador trabajar por el equilibrio de poder entre las partes, puesto que en el contexto de conflictividad el desequilibrio de poder impide, casi siempre, una regulación productiva. Por ello, la tarea más importante

⁴ Citado por Boqué (2003: 88).



del mediador consiste en buscar el mayor equilibrio posible entre las partes, que “podrán regular más productiva y creativamente sus conflictos, a largo plazo, si existe un equilibrio y una reciprocidad entre ellos” (Lederach, 2000: 80). Como afirma Lederach, la mediación es uno de los medios que más trabaja por la paz, al procurar el equilibrio de poder entre las partes y, en nuestra opinión, por eso mismo no es bien recibida en depende qué sociedades, organizaciones o comunidades. Esta idea se relaciona con el concepto de violencia estructural y con la cuestión de cómo cambiar una situación injusta o cómo nos podemos enfrentar a una relación de poder asimétrico o cómo podemos trabajar por la igualdad. Además, debemos recordar que esta función del mediador de buscar el equilibrio de poder entre las partes es uno de los aspectos que impide hablar de la “neutralidad” del mediador y, también, de que es el modelo transformativo el que más se inclina por trabajar el *empowerment*. Por tanto, como afirma Boqué,

depositar efectivamente la confianza en los protagonistas del conflicto remueve las estructuras de poder que en otras instancias están en manos de alguien externo y no implicado, o simplemente de aquellas que lo retienen y consideran que no tienen por qué cederlo. En los procesos de mediación, el poder, como fuerza de presión, está de más. El mediador no obliga a los protagonistas, ni uno de ellos domina a los otros (Boqué, 2003: 119).

Por último, la mediación trabaja también por la igualdad porque se incluye dentro de los procesos de resolución de conflictos del modelo *gano-ganas*. Entre los procesos de resolución de conflictos, distinguimos entre procesos de resolución por consenso –negociación y mediación–, que se incluyen dentro del modelo *gano-ganas*, y procesos de resolución por adjudicación –juicio y arbitraje– inmersos en el modelo *gano-pierdes*. El primero de los modelos mencionados, *gano-ganas*, implica colaboración y compromiso en la búsqueda de un objetivo común que “supone explorar el desacuerdo, generando alternativas comunes que satisfagan a ambas partes” (Torrego, 2003: 44). Todo ello frente a las formas adversariales de resolución de conflictos –juicio y arbitraje–, incluidas en el segundo modelo *gano-pierdes* o modelo competitivo, en el que es necesario que el otro pierda para poder ganar y que rompe relaciones o ahonda la brecha existente entre las partes.

En definitiva, los modelos adversariales o competitivos fomentan la desigualdad y la exclusión mediante la supremacía de unos –los ganadores– frente a otros –los perdedores–, mientras que los modelos cooperativos permiten a las partes ser protagonistas de su propia vida, haciéndose de esta manera responsables de sus acciones y de los acuerdos adoptados. Además, como acabamos de ver, los modelos cooperativos permiten el reconocimiento del otro también como protagonista y de su corresponsabilidad en los acuerdos adoptados –*empowerment*–. Los procesos competitivos son excluyentes y los cooperativos apuestan por la inclusión.



3. LA MEDIACIÓN ESCOLAR A CORTO, A MEDIO Y A LARGO PLAZO

En nuestra opinión, la mediación realiza una función social con efectos a corto, medio y largo plazo. Su función con efectos a corto plazo es contribuir a la resolución de un determinado conflicto, la función a medio plazo está relacionada con su contribución a la adquisición y al desarrollo de las competencias básicas por parte del alumnado, y a largo plazo creemos que la mediación puede ser motor de cambio social.

3.1. *La mediación escolar a corto plazo: tratamiento de los conflictos escolares*

Cuando los protagonistas de un conflicto acuden voluntariamente a la mediación no cabe duda de que lo hacen buscando ayuda para solucionar su situación, es decir, están buscando los efectos inmediatos de la mediación. Esta es, sin duda, la primera función que cumple: servir como proceso de resolución de conflictos. Pero debemos ser conscientes de que, desde el mismo momento en que un centro decide incluir la mediación ya se están produciendo algunos cambios en este: cierta transformación en las ideas sobre convivencia y disciplina, formación de una parte de su comunidad en temas relacionados con la gestión positiva de los conflictos, sensibilización de la comunidad en torno al fenómeno del conflicto, voluntad de cooperar para la gestión pacífica de este, etc. Es decir, que en el momento en que se ofrece la mediación en su función primera, esto es, ayudar en la solución de los conflictos, es porque ya se han empezado también a *sembrar* las condiciones que permitirán su extensión. Parece, en este sentido, que las condiciones previas necesarias para promover la mediación y los efectos que produce su introducción se retroalimentan positivamente⁵.

3.2. *La mediación escolar a medio plazo: aportación de la mediación a la adquisición de las competencias básicas por parte del alumnado*

A medio plazo, creo que la inclusión de la formación en mediación en el currículo obligatorio de las etapas de infantil, primaria y secundaria contribuiría a la adquisición y desarrollo de las competencias básicas por parte del alumnado.

⁵ Esta interdependencia positiva entre ambos se constata en el Libro Blanco de la Mediación en Cataluña (503). (Última consulta: 10 de marzo del 2011; disponible en línea: <<http://www.llibreblancmediacio.com/>>).



La LOE⁶ recoge expresamente el nuevo modelo educativo basado en competencias, al establecer que “se entiende por currículo el conjunto de objetivos, competencias básicas, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación de cada una de las enseñanzas reguladas en la presente ley” (art. 6.1). Con el fin de garantizar una formación común, el Gobierno ha fijado en sus Reales Decretos de Enseñanzas Mínimas⁷ cuáles son las competencias básicas (CC. BB.) que un joven o una joven debe haber desarrollado al finalizar la enseñanza obligatoria para poder lograr una realización personal, ejercer una ciudadanía activa, incorporarse a la vida adulta de manera satisfactoria y ser capaz de desarrollar un aprendizaje permanente a lo largo de la vida. Estas CC. BB. se han concretado en las ocho siguientes: competencia en comunicación lingüística, competencia matemática, competencia en el conocimiento y la interacción con el mundo físico, tratamiento de la información y comunicación digital, competencia social y ciudadana, competencia cultural y artística, competencia para aprender a aprender y autonomía e iniciativa personal.

Pese a que ya sabemos que no existe una relación unívoca entre competencia y área, porque cada área contribuye a desarrollar diversas CC. BB. y cada competencia básica se alcanza como resultado de trabajar varias áreas, no es menos cierto que hay determinadas CC. BB. que están más directamente implicadas con las diferentes áreas, como son las competencias lingüística, matemática, conocimiento e interacción con el mundo físico y la cultural y artística, y que hay otras cuatro que tienen un carácter transversal más marcado, como son la relativa al tratamiento de la información y a las nuevas tecnologías, la social y ciudadana, la de aprender a aprender y la de autonomía e iniciativa personal.

Creemos que la formación en mediación, a la vez que trabaja por la convivencia del centro, contribuye a la adquisición y desarrollo de dichas CC. BB., fundamentalmente de la competencia lingüística, de la social y ciudadana, de la competencia de aprender a aprender y de la autonomía e iniciativa personal. Para ver claramente la aportación de la mediación al desarrollo de estas competencias vamos a exponer, en primer lugar y de forma sucinta, qué implica la formación en mediación en cuanto a objetivos que persigue, contenidos que aborda y metodología recomendada para dicha formación y, después, presentaremos algunos aspectos que componen dichas competencias de acuerdo con los reales decretos que las regulan. Creemos que la aportación se apreciará evidente.

⁶ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE n.º 106, jueves 4 de mayo del 2006).

⁷ RD 1513/2006, de 7 de diciembre, por el que se establecen las Enseñanzas Mínimas de la Educación Primaria, y RD 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las Enseñanzas Mínimas para la Educación Secundaria Obligatoria.



3.2.1. La formación en mediación: objetivos, contenidos y metodología

Objetivos generales: Siguiendo a Boqué, algunos de los objetivos generales de un programa de mediación escolar son (Boqué, 2002: 64):

- Reconocer los conflictos como parte natural de la vida y fuente de aprendizaje.
- Adquirir capacidad de diálogo para comunicarse abierta y efectivamente.
- Saber reconocer y expresar las propias emociones y sentimientos, fomentando la revalorización de uno mismo y de los otros.
- Desarrollar habilidades de pensamiento reflexivo, creativo y crítico en tanto herramientas de anticipación, solución y opción personal frente al conflicto.
- Participar activa y responsablemente en la construcción de la cultura del diálogo, de la no violencia activa y de la paz, transformando el propio contexto.
- Contribuir al desarrollo de un entorno social equitativo, pacífico y cohesionado.
- Incorporar la mediación en tanto proceso de encuentro interpersonal para elaborar los propios conflictos y buscar vías constructivas de consenso.

Bloques de contenidos: La agrupación de los contenidos que hay que desarrollar varía de unos programas a otros y de unos autores a otros. Para un taller de formación de entre veinte y treinta horas de duración, nosotros hemos elaborado nuestra propia estructuración de contenidos entorno a los siguientes bloques:

1. Creación de grupo: Es necesario trabajar la cohesión de los miembros del grupo y para ello hay que programar actividades, que empiezan siendo de presentación y de conocimiento mutuo, para acabar trabajando la confianza entre los miembros del grupo. Con este bloque se inicia el taller, pero luego se convierte en un bloque transversal y todas las sesiones se inician con dinámicas de creación de grupo. A medida que avanza la formación, la propia metodología activa y participativa utilizada contribuye también al fortalecimiento del grupo. Es necesario conocer y “redescubrir” a los otros para empezar a respetarlos.

2. Análisis, comprensión y manejo del conflicto: Este bloque de contenidos comprende, fundamentalmente, los siguientes apartados:

- Descubrir la perspectiva positiva del conflicto.
- Aprender a analizar conflictos: tipos de conflictos, causas, protagonistas, procesos, contextos, escalada y desescalada, etc.
- Posiciones, intereses y necesidades: aprender a distinguirlos y a pasar de unos a otros.



- Estilos de afrontamiento de conflictos: competición “gano-pierdes”, evitación “pierdo-pierdes”, acomodación “pierdo-ganas” y colaboración y compromiso “gano-ganas”.
- Procesos de resolución de conflictos: negociación y resolución de conflictos con intervención de tercera parte –juicio, arbitraje y mediación–.

3. Comunicación eficaz. Algunos de los elementos esenciales de este bloque son:

- La importancia de la comunicación no verbal.
- Técnicas de escucha activa: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir.
- Mensajes en primera persona o “Mensajes-Yo”.
- Valores y consenso.
- Obstáculos a la comunicación.
- Comunicación intercultural.
- El *feed-back* o la retroalimentación en la comunicación.

4. Aprendizaje emocional:

- Autoconocimiento: conocer las propias emociones.
- Autocontrol: manejar las emociones.
- Automotivación: motivarse a uno mismo.
- Empatía: reconocer las emociones en los demás.
- Habilidades sociales: establecer buenas relaciones con los demás.

5. Participación activa:

- Trabajar el sentido de pertenencia y de arraigo con el entorno.
- Crecimiento moral.
- Elaboración y juicios propios.
- Ejercer derechos y asumir responsabilidades.
- Adquisición y construcción de valores.
- Canales de participación.

6. Otros aprendizajes imprescindibles: En este bloque incluimos otros aspectos que consideramos imprescindibles pero sobre los que, en un formato de formación limitado a un máximo de treinta horas, no es posible abundar. Es decir, se trata de aprendizajes



necesarios para los que hay que intentar sacar el máximo de tiempo de formación posible. Aquí incluimos apartados como:

- Cooperación frente a competición: dinámicas cooperativas de resolución de conflictos y de trabajo en grupo.
- Percepciones: “el mapa no es el territorio”.
- Amplitud de miras, creatividad y pensamiento divergente.

7. El proceso de mediación: En este bloque se trabaja las normas de procedimiento, así como las diferentes fases por las que atraviesa el proceso de mediación, haciendo hincapié en los objetivos que se pretende conseguir en cada una de las fases y en las herramientas más útiles en manos de la persona mediadora para cada una de ellas.

Metodología: La metodología que se debe utilizar en la formación en mediación debe ser activa y participativa, en la que la acción preceda a la reflexión para ofrecer un aprendizaje vivencial y significativo. El papel del docente resulta decisivo a la hora de programar las actividades que considere más necesarias para cada uno de los grupos con los que trabaje, para crear un ambiente distendido y motivador y para aprovechar al máximo las diferentes situaciones de aprendizaje que él mismo provoque, así como la reflexión posterior sobre cada una de las actividades. Resulta necesario, pues, que su conducta y sus maneras de conducirse sean coherentes con los principios de la mediación –potenciación de la diversidad, búsqueda de calidad en los procesos comunicativos, igualdad y legitimación de los protagonistas, creatividad, respeto, etc.–, así como en el manejo de los silencios y no adelantando conclusiones sino dejando el tiempo necesario para que se interioricen los aprendizajes y se extraigan conclusiones propias.

Una buena selección y programación de diferentes dinámicas de grupos relacionadas con cada uno de los bloques temáticos resulta, por lo tanto, esencial. Existen numerosas guías, manuales, programas y compendios de actividades, juegos y dinámicas de convivencia, resolución de conflictos y mediación que pueden ayudarnos en esta tarea, pero antes queremos añadir algunos apuntes metodológicos más que pueden resultar de utilidad para la formación en mediación y que la conectan con el desarrollo de las competencias básicas por parte del alumnado:

- Textos literarios: Los textos literarios son un recurso excelente para trabajar el tema de la convivencia en general y del conflicto en particular. Tienen además, la ventaja de unir dos objetivos genuinamente escolares como son el desarrollo de la lectura y el aprendizaje de valores básicos de convivencia como la igualdad



y el respeto a la diversidad. En este sentido, hay que aprovechar la biblioteca de centro y de aula.

- Estudio de casos: Como señala Jares, el estudio de casos es una metodología que por su sencillez y por tratar temas reales y próximos a la vida del alumnado suele dar muy buenos resultados tanto en primaria como en secundaria. Consiste en describir una situación problemática de forma sencilla, de suerte que posibilite un amplio análisis e intercambio de ideas inducidas por el abanico de preguntas y actividades en torno al caso. Con ello se pretende suscitar una toma de conciencia ante determinados valores en conflicto (Jares, 2001: 199-212).
- Juegos de rol o *rol-playing*: Se trata de una técnica que facilita el desarrollo de la perspectiva social y de la empatía. Como señala Muñoz, el alumnado tiene la posibilidad de ponerse en el lugar de otras personas, intentando comprender sus posiciones, argumentos y sentimientos, y adoptar perspectivas sociales a partir de la representación de los distintos papeles en juego (Muñoz, 2003: 95-110). El juego de rol resulta también muy útil para practicar el papel del mediador en las diferentes fases del proceso de mediación.
- Trabajar la resolución de conflictos –RC– y la mediación por proyectos: Tanto la RC y la mediación como el método de proyectos se basan en el diálogo como modo de intercambio de experiencias, tratando de llegar a un consenso mediante negociaciones que permitan avanzar, ya sea en la resolución de conflictos ya en la planificación, el desarrollo y la evaluación de los aprendizajes. Ambas requieren reflexión, acuerdo y compromiso con los fundamentos de base de estas herramientas que implican un modo particular de concebir la enseñanza y el aprendizaje, así como los vínculos interpersonales (Borenstein, 1999: 209-223)⁸.

3.2.2. Competencia lingüística

Esta competencia se refiere a la utilización del lenguaje como instrumento de comunicación oral y escrita, de representación, interpretación y comprensión de la realidad, de construcción y comunicación del conocimiento y de organización y autorregulación del pensamiento, las emociones y la conducta.

Los conocimientos, destrezas y actitudes propios de esta competencia permiten expresar pensamientos, emociones, vivencias y opiniones, así como dialogar, formarse un

⁸ En esta obra, las autoras defienden que la naturaleza y las características de la convivencia en el ámbito escolar admiten un tratamiento didáctico adecuado a través de la metodología de proyectos e intentan despertar el interés de los docentes en profundizar en el conocimiento de esta estrategia didáctica.



juicio crítico y ético, generar ideas, estructurar el conocimiento, dar coherencia y cohesión al discurso y a las propias acciones y tareas, adoptar decisiones y disfrutar escuchando, leyendo o expresándose de forma oral y escrita, todo lo cual contribuye además al desarrollo de la autoestima y de la confianza en uno mismo.

Comunicarse y conversar son acciones que suponen habilidades para establecer vínculos y relaciones constructivas con los demás y con el entorno, y acercarse a nuevas culturas, que adquieren consideración y respeto en la medida en que se conocen. Por ello, la competencia de comunicación lingüística está presente en la capacidad efectiva de convivir y de resolver conflictos.

El lenguaje, como herramienta de comprensión y representación de la realidad, debe ser instrumento para la igualdad, la construcción de relaciones iguales entre hombres y mujeres, la eliminación de estereotipos y expresiones sexistas. La comunicación lingüística debe ser motor de la resolución pacífica de conflictos en la comunidad escolar.

Disponer de esta competencia conlleva tener conciencia de las convenciones sociales, de los valores y aspectos culturales y de la versatilidad del lenguaje en función del contexto y la intención comunicativa. Implica la capacidad empática de ponerse en el lugar de otras personas; de leer, escuchar, analizar y tener en cuenta opiniones distintas a la propia con sensibilidad y espíritu crítico; de expresar adecuadamente –en fondo y forma– las propias ideas y emociones, y de aceptar y realizar críticas con espíritu constructivo.

3.2.3. Competencia social y ciudadana

Esta competencia hace posible comprender la realidad social en que se vive, cooperar, convivir y ejercer la ciudadanía democrática en una sociedad plural, así como comprometerse a contribuir a su mejora. En ella están integrados conocimientos diversos y habilidades complejas que permiten participar, tomar decisiones, elegir cómo comportarse en determinadas situaciones y responsabilizarse de las elecciones y decisiones adoptadas.

En general supone utilizar, para desenvolverse socialmente, el conocimiento sobre la evolución y organización de las sociedades y sobre los rasgos y valores del sistema democrático, así como utilizar el juicio moral para elegir y tomar decisiones, y ejercer activa y responsablemente los derechos y deberes de la ciudadanía.

Conlleva recurrir al análisis multicausal y sistémico para enjuiciar los hechos y problemas sociales e históricos y para reflexionar sobre ellos de forma global y crítica, así como realizar razonamientos críticos y lógicamente válidos sobre situaciones reales, y dialogar para mejorar colectivamente la comprensión de la realidad.



Asimismo, forman parte fundamental de esta competencia aquellas habilidades sociales que permiten saber que los conflictos de valores e intereses forman parte de la convivencia, resolverlos con actitud constructiva y tomar decisiones con autonomía, empleando tanto los conocimientos sobre la sociedad como una escala de valores construida mediante la reflexión crítica y el diálogo en el marco de los patrones culturales básicos de cada región, país o comunidad.

La dimensión ética de la competencia social y ciudadana entraña ser consciente de los valores del entorno, evaluarlos y reconstruirlos afectiva y racionalmente para crear de manera progresiva un sistema de valores propio y comportarse con coherencia con ellos al afrontar una decisión o un conflicto. Ello supone entender que no toda posición personal es ética si no está basada en el respeto a principios o valores universales como los que encierra la Declaración de los Derechos Humanos.

En consecuencia, entre las habilidades de esta competencia destacan conocerse y valorarse, saber comunicarse en distintos contextos, expresar las propias ideas y escuchar las ajenas, ser capaz de ponerse en el lugar del otro y comprender su punto de vista aunque sea diferente del propio, así como tomar decisiones en los distintos niveles de la vida comunitaria, valorando conjuntamente los intereses individuales y los del grupo. Además, implica la valoración de las diferencias a la vez que el reconocimiento de la igualdad de derechos entre los diferentes colectivos, en particular entre hombres y mujeres. Asimismo, la práctica del diálogo y de la negociación para llegar a acuerdos como forma de resolver los conflictos, tanto en el ámbito personal como en el social.

Esta competencia permite reflexionar críticamente sobre los conceptos de democracia, libertad, igualdad, solidaridad, corresponsabilidad, participación y ciudadanía, con particular atención a los derechos y deberes de todas las personas y mostrar un comportamiento coherente con los valores democráticos, que a su vez conlleva disponer de habilidades como la toma de conciencia de los propios pensamientos, valores, sentimientos y acciones, y el control y autorregulación de estos.

En definitiva, el ejercicio de la ciudadanía implica disponer de habilidades para participar activa y plenamente en la vida cívica. Significa construir, aceptar y practicar normas de convivencia acordes con los valores democráticos, ejercitar los derechos, libertades, responsabilidades y deberes cívicos, y defender los derechos de los demás.

En síntesis, esta competencia supone comprender la realidad social en que se vive, afrontar la convivencia y los conflictos empleando el juicio ético basado en los valores y prácticas democráticas, y ejercer la ciudadanía, actuando con criterio propio, contribuyendo a la construcción de la paz y la democracia, y manteniendo una actitud constructiva, solidaria y responsable ante el cumplimiento de los derechos y obligaciones cívicas.



3.2.4. Competencia para aprender a aprender

Aprender a aprender supone disponer de habilidades para iniciarse en el aprendizaje y ser capaz de continuar aprendiendo de manera cada vez más eficaz y autónoma, de acuerdo con los propios objetivos y necesidades.

Esta competencia tiene dos dimensiones fundamentales. Por un lado, la adquisición de la conciencia de las propias capacidades –intelectuales, emocionales y físicas–, del proceso y las estrategias necesarias para desarrollarlas, así como de lo que se puede hacer por uno mismo y de lo que se puede hacer con ayuda de otras personas o recursos. Por otro lado, disponer de un sentimiento de competencia personal, que redundará en la motivación, la confianza en uno mismo y el gusto por aprender.

Implica la curiosidad de plantearse preguntas y de identificar y manejar la diversidad de respuestas posibles ante una misma situación o problema utilizando diversas estrategias.

Requiere plantearse metas alcanzables a corto, medio y largo plazo y cumplirlas, elevando los objetivos de forma progresiva y realista.

Conlleva ser capaz de autoevaluarse y autorregularse, responsabilidad y compromiso personal, saber administrar el esfuerzo, aceptar los errores y aprender de y con los demás.

En síntesis, aprender a aprender implica la conciencia, gestión y control de las propias capacidades y conocimientos desde un sentimiento de competencia o eficacia personal, e incluye tanto el pensamiento estratégico, como la capacidad de cooperar, de autoevaluarse y el manejo eficiente de un conjunto de recursos y técnicas de trabajo intelectual, todo lo cual se desarrolla a través de experiencias de aprendizaje conscientes y gratificantes, tanto individuales como colectivas.

3.2.5. Autonomía e iniciativa personal

Esta competencia se refiere, por una parte, a la adquisición de la conciencia y aplicación de un conjunto de valores y actitudes personales interrelacionadas, como la responsabilidad, la perseverancia, el conocimiento de sí mismo y la autoestima, la creatividad, la autocrítica, el control emocional, la capacidad de elegir, de calcular riesgos y de afrontar los problemas, así como la capacidad de demorar la necesidad de satisfacción inmediata, de aprender de los errores y de asumir riesgos.

Por otra parte, remite a la capacidad de elegir con criterio propio, de imaginar proyectos y de llevar adelante las acciones necesarias para desarrollar las opciones y planes personales –en el marco de proyectos individuales o colectivos–, responsabilizándose de ellos en los ámbitos personal, social y laboral.



Supone poder transformar las ideas en acciones, es decir, proponerse objetivos y planificar y llevar a cabo proyectos. Requiere, por tanto, poder reelaborar los planteamientos previos o elaborar nuevas ideas, buscar soluciones y llevarlas a la práctica. Además de analizar posibilidades y limitaciones, conocer las fases de desarrollo de un proyecto, planificar, tomar decisiones, actuar, evaluar lo hecho y autoevaluarse, extraer conclusiones y valorar las posibilidades de mejora.

Exige, por todo ello, tener una visión estratégica de los retos y las oportunidades que ayude a identificar y cumplir objetivos y a mantener la motivación para lograr el éxito en las tareas emprendidas.

Además, comporta una actitud positiva hacia el cambio y la innovación que presupone flexibilidad de planteamientos, pudiendo comprender dichos cambios como oportunidades, adaptarse crítica y constructivamente a ellos, afrontar los problemas y encontrar soluciones en cada uno de los proyectos vitales que se emprenden.

En la medida en que la autonomía e iniciativa personal involucran a menudo a otras personas, esta competencia obliga a disponer de habilidades sociales para relacionarse, cooperar y trabajar en equipo: ponerse en el lugar del otro, valorar las ideas de los demás, dialogar y negociar, la asertividad para hacer saber adecuadamente a los demás las propias decisiones, y trabajar de forma cooperativa y flexible.

Otra dimensión importante de esta competencia, muy relacionada con esta vertiente más social, está constituida por aquellas habilidades y actitudes relacionadas con el liderazgo de proyectos, que incluyen la confianza en uno mismo, la empatía, el espíritu de superación, las habilidades para el diálogo y la cooperación, la organización de tiempos y tareas, la capacidad de afirmar y defender derechos o la asunción de riesgos.

En síntesis, la autonomía y la iniciativa personal suponen ser capaz de imaginar, emprender, desarrollar y evaluar acciones o proyectos individuales o colectivos con creatividad, confianza, responsabilidad y sentido crítico.

Una vez analizadas con más detalle estas competencias básicas y habiendo presentado todo lo que debería aportar la formación en mediación –objetivos, contenidos y metodología–, creo que se hace patente que la mediación puede convertirse en una vía privilegiada para el desarrollo de dichas competencias básicas. Incorporar la formación en mediación al currículo de todas las etapas educativas e incorporar un servicio o equipo de mediación en todos los centros docentes contribuirían, por tanto, a la educación para la paz y al fomento de la convivencia pacífica, por un lado, y, aunque inseparablemente unido al anterior, a la adquisición de las competencias básicas y, en especial, a la lingüística, a la social y ciudadana, a la de aprender a aprender y a la de autonomía e iniciativa personal, por otro lado.



3.3. La mediación escolar a largo plazo: la mediación como motor de cambio social

Creemos en el potencial de la mediación a largo plazo, como un motor de cambio social que ayude a construir un mundo más justo y más igualitario, más pacífico y más humano, pues participar en procesos de mediación genera aprendizaje. Pero, como señala Boqué, ahora “tendremos que mostrar en qué fundamentamos nuestra confianza en el potencial educativo de la mediación” (2003: 103). Siguiendo a esta autora, vamos a poner en relación la mediación con las cinco dimensiones relacionales de la persona: consigo misma –intrapersonal–, con la alteridad –interpersonal–, en el seno de un grupo –intragrupal–, en conexión con otros grupos –intergrupal– y como miembro de la humanidad –social–. Por lo tanto, los cinco niveles que vamos a analizar son:

1. La mediación como formación integral (intrapersonal)

Los auténticos procesos de mediación generan y deben generar aprendizaje. El proceso de mediación se dirige, en primera instancia, hacia uno mismo. Este proceso supone un continuo de aprendizajes que, curiosamente, suelen fundamentarse en un desaprender los hábitos de confrontación y litigio que emergen constantemente a la superficie de nuestras culturas. Se trata, además, de una formación integral, ya que los conocimientos que se adquieren a través de la mediación son experienciales, que es el modo en que se incorporan al bagaje vital de las personas que pueden, evidentemente, hacer uso de ellos en otros lugares y momentos de su existencia.

2. La mediación como proceso vehicular de convivencia (interpersonal)

Habitualmente, cada una de las partes en conflicto intenta vencer a la otra partiendo siempre del modelo competitivo “gano-pierdes”. Este modelo es el que impera en los procesos adversariales de resolución de conflictos, en los que las relaciones personales salen siempre perjudicadas porque se deterioran o se rompen definitivamente. En mediación, la lógica ternaria –en un plano de horizontalidad– de la comunicación ayuda a superar los enfrentamientos, y la voluntariedad del proceso pone de manifiesto la voluntad de los participantes en cooperar, es decir, en utilizar un modelo “gano-ganas”. Así pues, a diferencia de los procesos adversariales, la mediación crea puentes entre las personas y se convierte en un proceso de convivencia.

3. La mediación como coeficiente de cohesión (intragrupal)

En cualquier tipo de grupo encontramos siempre dos dimensiones: la productiva y la relacional⁹. Todo grupo debe trabajar ambas dimensiones, si bien el tipo de grupo y la

⁹ J. M.^a Senent (2009) *Intervención socioeducativa en grupos*. Universitat de València, Valencia, pp. 12-13.



fase de su vida por la que atraviesa marcarán el mayor peso de una de las dos dimensiones. Potenciar el conocimiento interpersonal entre los miembros del grupo, así como aprender a gestionar los propios conflictos, redundarán también en la eficacia grupal. La mediación actúa en el seno de los grupos como generadora de cohesión y, a la vez, potencia la diversidad, la responsabilidad y la reflexión. Los grupos deben ser capaces de manejar sus propios conflictos y de aprender de sí mismos para seguir “vivos”.

4. La mediación como nodo de intercomunicación (intergrupal)

La realidad social está constituida por numerosos grupos que entran en contacto unos con otros –por profesiones, por edades, por lugares, por aficiones, por ideologías, etc.–. Las buenas relaciones entre los diferentes grupos resultan esenciales para conseguir los objetivos comunes. Los procesos mediadores actúan como nodos de intercomunicación que facilitan el funcionamiento conjunto estimulando el intercambio, democratizando la toma de decisiones y promoviendo la participación. Un tejido intergrupal bien urdido actúa de red protectora que camina hacia el consenso alejándose de la imposición.

5. La mediación como cultura social

La mediación promueve actitudes más abiertas y dialogantes hacia formas diferentes de entender la existencia, así como la capacidad de empatizar con posturas socioculturales diversas, por lo tanto, los procesos mediadores potencian la capacidad de influir positivamente en el entorno. Así pues, como afirma Boqué, “Sustituir la cultura de la confrontación y el litigio por la de la mediación y el consenso entronca con los ideales de paz” (2003: 112).

4. A MODO DE CONCLUSIÓN

La mediación es una forma de afrontar los conflictos coherentemente con los principios de igualdad y respeto a la diversidad. Nace –o renace– en el momento en que se tiene una concepción más igualitaria del ser humano y en el que se buscan otras formas de tratamiento de conflictos diferentes a las tradicionales, incluidas estas en modelos adversariales gana-pierdes como el juicio o el arbitraje. La mediación, sin embargo, es un modelo gana-ganas en el que se trabaja por legitimar la posición que ambas partes ocupan en su conflicto, porque serán ellas las que deberán encontrar una solución a este. Creemos que el uso de procesos de mediación para el afrontamiento de conflictos, así como la formación en mediación de niños, niñas y jóvenes, cumple una función social a corto, medio y largo plazo. A corto plazo porque contribuye a afrontar un determinado



conflicto, a medio plazo porque permite desarrollar competencias básicas y a largo plazo porque puede ser un motor de cambio social.

La mediación en el ámbito intrapersonal promueve el aprendizaje y la formación integral de las personas, contribuyendo a la adquisición de las competencias de autonomía e iniciativa personal, así como de aprendizaje permanente. En el ámbito de interrelación personal o grupal, contribuye al fomento de la convivencia pacífica al utilizar el diálogo como única herramienta de resolución de conflictos y de adopción de acuerdos en los que las partes son protagonistas y en los que no existe un ganador y un perdedor, sino que ambas partes o grupos ganan y se responsabilizan de sus acuerdos. De esta forma se facilita la adquisición de competencias sociales y ciudadanas y el desarrollo de competencias de comunicación. El principal objetivo es caminar hacia una sociedad más igualitaria y más solidaria en la búsqueda de la paz.

5. BIBLIOGRAFÍA

- BOQUÉ, M. C. (2003) *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona, Gedisa.
- JARES, X. R. (2001) *Educación y conflicto*. Madrid, Popular.
- LEDERACH, J. P. (2000) *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*. Madrid, Los Libros de la Catarata.
- MUÑOZ, A. (2003) “El juego de rol: recurso metodológico para la resolución de conflictos escolares” en E. Vinyamata (coord.) *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Barcelona, Graó.
- REDORTA, J. (2006) *El poder y sus conflictos o ¿Quién puede más?* Barcelona, Paidós Ibérica.



