

UNA MIRADA DIFERENTE A LA EDUCACIÓN. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UNA ESCUELA*

Laura García Raga, Universitat de València
Alberto Crespo Ginés, Colegio Escuelas Pías de València

Fechas de recepción y aceptación: 5 de junio de 2012, 28 de junio de 2012

Resumen: La pedagogía lleva años demostrando los beneficios de la mediación como herramienta educativa eficaz para gestionar los conflictos y mejorar la convivencia. Estos beneficios justifican que el desarrollo de la mediación en general y, especialmente, en el ámbito escolar, haya sido espectacular durante la última década. En las siguientes páginas tratamos de exponer el proceso concreto seguido en una escuela de Valencia para implantar un proyecto de mediación escolar, así como los obstáculos encontrados y los beneficios obtenidos. Nuestro objetivo final es alentar a aquellos centros que experimentan dificultades en la convivencia a abrir caminos de trabajo alternativos, para no tener el modelo sancionador como única referencia.

Palabras clave: mediación, convivencia, participación, conflictos.

Abstract: For years pedagogy has demonstrated the benefits of mediation as an educational tool that is effective in managing conflicts and improving social relations. These benefits justify that the development of mediation in general and in particular in the scholastic field has recently been considered to be spectacular. In the following pages, we expound the specific process followed by a Valencian school to introduce a project of scholastic mediation together with the obstacles encountered and the benefits obtained. Our end goal is to encourage centres which have difficulties in social relations

* Este artículo forma parte de un proyecto precompetitivo que se desarrolla con el apoyo de la Universitat de València (convocatoria 14-02-2011, referencia del proyecto: UV-INV-PRECOMP12-79655).



to look for alternative methods, so as not to have the disciplinary model as their only reference.

Keywords: mediation, social relations, participation, conflicts.

1. INTRODUCCIÓN

La complejidad de las sociedades actuales, en constante proceso de renovación y en un entramado de relaciones cada vez más interdependientes y de escala planetaria (Morin, 1995), exige recursos socioeducativos novedosos que posibiliten la formación de individuos capaces de comunicarse, participar, gestionar los conflictos democráticamente y trabajar –en definitiva– por la cohesión de los grupos en los que se integran. Por otra parte, la escuela, como escenario en el que se producen continuas interacciones y en el que el alumnado emplea gran parte de su tiempo, es considerada como un lugar privilegiado para *aprender a vivir juntos*. De esta manera, la comunidad educativa deberá disponer de recursos que fomenten sus competencias cívico-sociales y mejoren sus relaciones.

Entre otras herramientas idóneas para mejorar la convivencia, la mediación se nos presenta como una estrategia con múltiples posibilidades pedagógicas. Respetando la diversidad de matices que puedan englobarse en un concepto amplio de mediación, la podemos entender como “un proceso estructurado de transformación positiva de conflictos que, mediante el diálogo, colaboración y respeto entre las personas implicadas y con la ayuda de una tercera persona o varias (mediador o mediadora), permite explorar el conflicto producido, buscar soluciones al mismo, y restablecer relaciones deterioradas por el enfrentamiento” (García Raga - Heras, 2008: 17).

Ahora bien, entendemos que en el terreno escolar la finalidad de la mediación no es tanto llegar a un acuerdo, como restablecer la relación, favorecer la comunicación interpersonal y grupal, construir espacios comunes, propiciar propuestas y soluciones de futuro en el marco de procesos de tolerancia y respeto. Como se ha puesto de relieve por autores ya clásicos en estos temas (Smith *et al.*, 2002: 567-586), la mediación aporta al ámbito escolar objetivos ciertamente importantes: “Contribuye a crear un mejor clima que facilita la actividad educativa, fomenta actitudes de respeto y valoración del diferente, favorece el conocimiento de los intereses individuales de los demás y los del grupo, aumenta la actitud cooperativa, ayuda a entender las normativas de régimen interno y favorece la comunicación y relaciones interpersonales”.

Esta visión de la mediación como instrumento de más amplia base, denominado por algunos especialistas como *cultura de mediación* (Boqué, 2003: 12), supone ir más



allá de la simple intervención que facilita la superación de los conflictos en los centros educativos; significa “un pequeño empujón hacia la anhelada cohesión social, puesto que, al incluir a los distintos participantes en un conflicto, promueve la comprensión; al aceptar diferentes visiones de la realidad, defiende la pluralidad; y al fomentar la libre toma de decisiones y compromisos, contribuye a la participación democrática”. Bonafé-Schmitt (2000: 24-26) entiende, en un sentido similar, que la mediación, más que una técnica eficaz de resolución de conflictos, es sobre todo un proceso realmente educativo para todos sus participantes que permite la creación de nuevas solidaridades entre los miembros de la comunidad educativa.

En definitiva, parece evidente que la mediación es, junto con otras estrategias educativas, un instrumento que contribuye al desafío de la convivencia y prepara a la ciudadanía para el desempeño de competencias cívico-sociales necesarias; sin duda, significa una respuesta idónea a algunas de las problemáticas con las que nos tenemos que enfrentar no solo en los centros docentes, sino también en la sociedad en la que vivimos. La mediación posibilita caminar hacia la convivencia cívica, por un lado, al crear un contexto más pacífico en el que el alumnado puede volcarse más fácilmente en sus responsabilidades y participar activamente en las decisiones; por otro, al permitir la adquisición, por medio de prácticas vivenciales, de ciertas habilidades de relación interpersonal que se extenderán más allá de los límites escolares (García - López, 2010: 160).

La utilización de la mediación en el escenario educativo de nuestro país es relativamente reciente, si lo comparamos con el desarrollo alcanzado en otras esferas como la familiar, laboral o internacional. Su incorporación al ámbito escolar se está produciendo de forma lenta, aunque sólida, y no sin dificultades (Schvarstein, 1999; Jares, 2001, entre otros), toda vez que debe competir en inferioridad de condiciones con los requerimientos instructivos de los planes formales –al fin y a la postre prioritariamente demandados por la sociedad en general– y la necesidad de establecer tiempos y espacios específicos en una realidad escolar excesivamente dominada por los aspectos burocráticos.

Ahora bien, cada vez más centros educativos apuestan por el uso de la mediación como estrategia que permite a los alumnos percibirse como miembros activos de la comunidad educativa, capaces de gestionar constructivamente sus propios conflictos y asumir responsabilidades en la toma de decisiones. Este es el punto de partida del proyecto llevado a cabo en el colegio Escuelas Pías de Valencia desde hace tres años, y cuyos resultados nos animan a seguir trabajando en el centro y a compartir la experiencia con otros profesionales educativos preocupados por la convivencia de sus aulas.



2. DE UN MODELO TRADICIONAL A UN MODELO INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA

La realidad nos indica que en la actualidad los centros escolares tienen la necesidad de revisar sus formas de gestionar la convivencia y afrontar los conflictos acontecidos en ellos para responder a los nuevos retos que nos plantea la sociedad cambiante. Y esto es lo que precisamente se está llevando a cabo en el colegio Escuelas Pías de la ciudad de Valencia, caracterizado por su constante búsqueda de estrategias para hacer frente a la convivencia.

Para contextualizar la experiencia que aportamos, quizá sea relevante comentar –entre otros aspectos– que el colegio Escuelas Pías de la ciudad de Valencia cuenta aproximadamente con 1.100 estudiantes en tres líneas educativas, de infantil a bachiller. Por otra parte, se trata de un centro situado en el barrio de Velluters, donde una parte del alumnado proviene de un entorno social complejo y con dificultades sociales, si bien también acuden al centro estudiantes procedentes de otros barrios céntricos con una situación socioeconómica acomodada. Toda esta realidad heterogénea confiere al colegio una estratificación social muy variada que no supone una amenaza para la convivencia, sino una gran oportunidad para aprender a convivir en la diversidad.

Hace tres años y medio la dirección del centro decidió apostar por un modelo de convivencia centrado en la mediación como herramienta educativa prioritaria, conscientes de sus enormes ventajas para la mejora de la convivencia. Se consideró que el modelo de convivencia tradicional no servía para dar respuesta al objetivo de *aprender a vivir juntos*, dado que no siempre resolvía los conflictos ni generaba un buen clima en el centro.

De esta manera, se inició el proceso de sustitución de un modelo apoyado en una tipificación formal de sanciones a faltas cometidas en el comportamiento de la convivencia, por uno más participativo y propiamente educativo. Se buscaba una intervención caracterizada por la utilización de estrategias más pedagógicas que la aplicación estricta del régimen disciplinario, aun cuando este fuera necesario en algunos casos. Era prioritario gestionar la convivencia a partir de un nuevo modelo de resolución de conflictos cargado de un contenido formativo y basado en una *disciplina proactiva* (caracterizada por resolver los conflictos futuros aprovechando los actuales) frente a una *disciplina reactiva* (centrada en resolver los problemas pasados y saldar cuentas), en la línea de lo que nos comenta Vaello (2003: 13).

En definitiva, se decidió impulsar un proyecto de convivencia y mediación escolar con el objetivo de caminar hacia un modelo de disciplina más integral que atendiera a la persona en todas sus dimensiones y permitiera adquirir habilidades para afrontar constructivamente los conflictos surgidos.



3. PROYECTO DE CONVIVENCIA Y MEDIACIÓN ESCOLAR

El primer paso para implantar el proyecto fue la contratación de un trabajador social durante quince horas semanales con las funciones prioritarias de ser mediador, dinamizar las actividades a favor de una mejor convivencia y dar impulso a un proyecto de mediación y convivencia en la escuela.

Si revisamos la literatura referente a la temática, detectamos que recientemente se ha contemplado la posibilidad de contratar a profesionales en algunos centros escolares como agentes mediadores y responsables de las cuestiones sociales de los procesos educativos (Pérez de Guzmán, 2008: 84-86); se trata de incluir a un profesional de la educación, eso sí, sin un perfil estrictamente docente, capaz de encargarse de funciones como la gestión de conflictos, la mejora de la convivencia, la cooperación con las familias, la gestión de la multiculturalidad, las relaciones con el entorno cercano, entre otras.

De manera paralela a la contratación de un mediador, se configuró en el centro un Departamento en Mediación y Convivencia, con la pretensión de que la mediación estuviera reconocida institucionalmente y tuviera su propio lugar dentro de su estructura organizativa. Asimismo, se estructuró su trabajo en el organigrama para que en cualquier problema de convivencia pudiera dar su visión de formas diferentes de resolverlo. Para ello se incluyó su presencia en la COCOPE (Comisión de Coordinación Pedagógica), en la que se tomaban las decisiones de cómo proceder en situaciones de conflicto entre el alumnado, o entre alumnado y docentes. Por otra parte, se habilitó un espacio para desarrollar las entrevistas y los encuentros con el alumnado y se difundió la iniciativa a todo el claustro docente.

En cuanto a las actividades específicas del mediador, su primera tarea se dirigió a realizar un diagnóstico del estado de la convivencia para aplicar las acciones más adecuadas. Sin duda, de manera previa a toda intervención socioeducativa debe haber un acercamiento a la realidad en la que se va a actuar y una detección de los problemas o las necesidades mediante diferentes técnicas de investigación. En concreto, se procedió al pase de una encuesta a todo el alumnado de secundaria del centro, así como a los profesores, siempre con la intención de que el proyecto fuera construido a partir de las necesidades de los diferentes miembros de la comunidad educativa.

Una vez realizado el diagnóstico y según las necesidades, se impulsó el proyecto focalizado en cuatro áreas prioritarias:

a) Servicio de mediación y resolución de conflictos

Un centro educativo que opta por un modelo integral de gestión de convivencia debe dotarse de estructuras que permitan afrontar los conflictos de manera democrática y pacífica. De este modo, se configuró un servicio de mediación para atender los conflic-



tos surgidos entre el alumnado, entre alumnado y profesorado, entre profesorado, entre las familias o entre familia y profesorado. Por tanto, puede ser solicitada por cualquier miembro de la comunidad educativa, para lo que se ha facilitado una sección de la página web del colegio (<<http://www.colegioescuelaspiasvalencia.org/>>).

En la actualidad, únicamente el trabajador social actúa como mediador de conflictos en el centro educativo, si bien el objetivo es formar a alumnos como mediadores, ya que las prácticas que parecen estar consiguiendo resultados más exitosos son aquellas en las que los estudiantes ayudan a gestionar los conflictos de sus propios compañeros (Fernández, 2008: 142). De esta manera, se genera una mayor proximidad que si en la mediación se implicara una figura de *autoridad* y, al mismo tiempo, se permite a los estudiantes un mayor control de sus capacidades y de su vida.

b) Sensibilización y formación en mediación

Una condición que se consideró imprescindible para desarrollar el proyecto fue sensibilizar al claustro sobre la necesidad de mejorar la convivencia a través de la mediación, para lo que se invitó a una ponente que impartió una conferencia sobre los principios, los fundamentos y las potencialidades educativas de la mediación. Cabe decir que, aunque se comenzó con los docentes, esta sensibilización se pretende ofrecer igualmente a las familias y al alumnado, dado que todos los sectores conformadores del ámbito escolar deben ser conocedores de la importancia del proyecto con la finalidad de apoyar la iniciativa. Junto a ello, se formará de manera más específica a los diferentes agentes de la comunidad educativa que decidan participar en el equipo de mediación del centro, cuya función irá dirigida no solo a actuar en los procesos de mediación, sino también a reunirse periódicamente para valorar los conflictos de convivencia y el funcionamiento del proyecto.

c) Acompañamiento

Una estrategia que se ha considerado complementaria a la mediación es la denominada *acompañamiento*, concebida como la intervención continuada consistente en *caminar al lado de alguien*. En concreto, en el centro educativo se pone a disposición de todo el alumnado y profesorado con dificultades de relación y convivencia en algún momento determinado, y suele comenzarse cuando el tutor solicita al mediador que realice un seguimiento más cercano a algún alumno de su clase que ha manifestado algún tipo de problema de convivencia. Ese seguimiento, que se suele concretar en entrevistas de una sesión por semana, sirve para realizar una evaluación de la situación e informar al tutor, y a partir de ahí se comienza a realizar un trabajo específico que busca fomentar aquellas competencias que posibiliten mejoras en las relaciones interpersonales. El objetivo futuro es formar a los tutores para que puedan realizar los acompañamientos con



las herramientas que proporciona la mediación, para adquirir las habilidades sociales y emocionales necesarias para vivir en colectivo.

d) Junta de Delegados

Por otra parte, conscientes de la necesaria participación del alumnado para el desarrollo de un buen clima de convivencia, se impulsó el funcionamiento de las Juntas de Delegados. Como nos dicen Bartolomé y Cabrera (2007: 41), el alumnado “tiene que ser parte, sentirse parte y tomar parte tanto de su propio proceso de aprendizaje como del contexto escolar concreto (su escuela, su barrio); que pueda sentir la capacidad transformadora del grupo al que pertenece, que conozca sus derechos, pero que ejercite sus responsabilidades”. Sin duda, educar en los valores de participación, además de ser un derecho amparado por Naciones Unidas en el que se dice de forma clara y contundente que todo niño tiene derecho a participar y tomar decisiones en todas las áreas que le afecten, es un aporte necesario que cualquier escuela debe trabajar para que la democracia que tenemos en la actualidad se convierta en real mediante una sociedad civil que sea consciente de la importancia de su movilización y trabajo a favor de una sociedad más justa.

La Junta de Delegados se reúne una vez al mes aproximadamente y en ella se tratan temas formativos, institucionales y de libre exposición de los representantes de cada aula. El objetivo es claro: dentro del reparto de poder de una escuela, que los alumnos tengan poder para proponer y criticar dentro del centro escolar, en el que desde la primera hasta la última de las actividades realizadas están pensadas para ellos.

4. RESULTADOS, DIFICULTADES Y PERSPECTIVAS DE FUTURO

La evaluación que hacemos del trabajo realizado hasta el momento es muy positiva. Al respecto, cabe señalar que los dos directores que han participado en el proyecto de mediación lo consideran muy efectivo para la gestión de la convivencia en la escuela, resaltando como innumerables sus beneficios (convivencia entre profesores, mejores orientaciones a las familias, solución dialogada a problemas graves de convivencia, entre otros), todo lo cual ha producido, según afirman, “mucho menos desgaste en la dirección”. No obstante, en este camino también han surgido algunas dificultades en la implantación del proyecto que quisiéramos señalar brevemente con el objetivo de poder guiar a aquellos equipos directivos que decidan impulsar un proyecto de mediación escolar. Los tres escollos fundamentales han sido los siguientes:

a) La sanción desconfía de la mediación. Existen docentes convencidos de la necesidad de apostar por un modelo sancionador e interpretan la mediación como alternativa



de la sanción, cuando lo único que se pretende es caminar hacia la convivencia utilizando herramientas con un componente más pedagógico. Sin duda, vemos necesario un cambio de mentalidad de todos los sectores de la comunidad educativa en relación con el sistema disciplinario, y de ahí la necesidad de la sensibilización como una medida para afrontar esta dificultad. En la medida en que la comunidad educativa se forme y reflexione acerca de la importancia de los valores educativos que estamos transmitiendo con la mediación, el proyecto irá calando en el centro. Nuestra intención es llegar a cambiar la cultura del centro, y para eso se debe generalizar la formación en mediación y la implicación en el proyecto del claustro y de las familias.

b) Figuras *de autoridad*. Relacionada con la anterior dificultad, cabe señalar la existencia de personal específico de la comunidad educativa, normalmente desempeñando algún cargo o con bastante experiencia docente, que entienden la gestión de la convivencia como la aplicación de sanciones a conductas inadecuadas. De esta manera, tanto la mediación como la figura de un mediador *compite* con estas *autoridades*, puesto que si bien también busca afrontar los conflictos de convivencia, prioriza la resolución pacífica del conflicto y la mejora de las relaciones interpersonales. El mediador no *castiga*, sino que facilita la búsqueda de soluciones constructivas que contemplen el beneficio mutuo.

c) Dificultades para la participación. Entendemos que la participación es una respuesta pedagógica imprescindible para construir una convivencia. Ahora bien, el déficit participativo del alumnado ha sido una realidad evidente en el centro. Para que exista una participación efectiva del alumnado, no basta con decir “¡participa!”, sino que la escuela debe conceder poder de decisión y participación al alumnado. Esto implica que los docentes y el equipo directivo cedan parcelas de control a los alumnos para que podamos hablar de una participación real. No debemos olvidar que *con-vivir* es *vivir con el otro*, lo que significa respeto, colaboración, complicidad; en definitiva, participación en proyectos comunes y trabajo cooperativo en busca de unos mismos objetivos. La incorporación de la mediación, junto con otras iniciativas del centro como el impulso de la Junta de Delegados, pretende, sin duda, ampliar este poder de decisión del alumnado.

5. A MODO DE REFLEXIÓN FINAL

A pesar de estas dificultades, cabe decir que la mediación en el ámbito del colegio Escuelas Pías va cobrando cada vez más importancia y el proyecto ha ido ganando respeto dentro de la comunidad educativa. La implicación y los objetivos conseguidos hasta el momento nos conducen a pensar que el proyecto seguirá consolidándose y cumpliendo sus finalidades educativas en el centro.



Nuestro planteamiento a partir de ahora es ir ampliando este sencillo proyecto con la implicación y el trabajo de cada vez más profesores del centro. Somos conscientes de que desarrollar nuevos modelos de intervención no es tarea fácil y hemos detectado que existen resistencias, pero con esfuerzo e ilusión estamos seguros de que podremos contribuir a una nueva manera de gestionar la convivencia que ya empieza a ser realidad. Sin duda, hemos conseguido en poco tiempo grandes avances y el proyecto ha supuesto nuevas vías para afrontar los conflictos desde el diálogo y la participación y, por tanto, mejoras en la convivencia del centro. No obstante, queda mucho por hacer, sobre todo para que la mediación sea una herramienta más utilizada por toda la comunidad educativa (familia, claustro de profesorado y alumnado).

Finalmente, queremos dejar constancia de que esperamos que esta propuesta pueda arrojar luz sobre qué camino se puede seguir para iniciar un proyecto de mediación escolar y revertir climas escolares deteriorados, o qué ingredientes necesita una buena convivencia escolar; no obstante, cada centro es un *universo* y deberán adaptar sus estrategias a sus realidades y necesidades concretas.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARTOLOMÉ, M. - CABRERA, F. (2007) *Construcción de una ciudadanía intercultural y responsable*. Madrid, Narcea-MEC.
- BONAFÉ-SMITH, J. P. (2000) *La médiation scolaire par les élèves*. Paris, ESF.
- BOQUÉ, M. C. (2003) *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona, Gedisa.
- GARCÍA RAGA, L. - HERAS, C. (2008) *¿Cómo pueden ayudar las familias a resolver los conflictos en los centros educativos? Aportaciones desde las técnicas de negociación y la mediación a la mejora de la convivencia*. Madrid, CEAPA-MEC.
- GARCÍA RAGA, L.- LÓPEZ MARTÍN, R. (2010) *La convivencia escolar. Una mirada pedagógica, política y prospectiva*. Valencia, Universitat de València.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, I. (2008) "Los programas de ayuda para la mejora de la convivencia en instituciones educativas" en *Bordón*, 60 (4): 137-150.
- JARES, X. R. (2001) *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid, Editorial Popular.
- MORÍN, E. (1995) *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona, Editorial Gedisa.
- PÉREZ DE GUZMÁN, M. V. (2008) "La mediación en centros educativos. El educador social como mediador" en *Bordón* 60 (4): 79- 87.
- SCHVARSTEIN, L. (1999) "La mediación escolar en contexto" en BRANDONI, F. (comp.) *Mediación escolar. Experiencias, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires, Paidós: 177-207.



SMITH, S. (coord.) (2002) "Conflict resolution and peer mediation in middle schools: Extending the process and outcome knowledge base" en *Journal of Social Psychology*, 142 (5): 567-586.

VAELLO, J. (2003) *Resolución de conflictos en el aula*. Madrid, Santillana.

