

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

[DOI 10.35381/cm.v9i1.1086](https://doi.org/10.35381/cm.v9i1.1086)

**Mediación escolar y práctica restaurativa para la conciliación y prevención de los conflictos de aula**

**School mediation and restorative practice for the conciliation and prevention of classroom conflicts**

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta  
[geoconda.rocha@educacion.gob.ec](mailto:geoconda.rocha@educacion.gob.ec)  
Ministerio de Educación de Ecuador, Guayaquil, Guayas  
Ecuador  
<https://orcid.org/0009-0004-9024-8591>

Valeria Paulina Quito-Esteves.  
[paulinaquitoes@hotmail.com](mailto:paulinaquitoes@hotmail.com)  
Red de Investigación Koinonía, Guayaquil, Guayas  
Ecuador  
<https://orcid.org/0009-0004-1505-4148>

Recibido: 15 de diciembre 2022

Revisado: 10 de febrero 2023

Aprobado: 01 de abril 2023

Publicado: 15 de abril 2023

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

## RESUMEN

El manejo de conflictos que se viven en la cotidianidad del aula demanda estrategias idóneas para su resolución exitosa, pues las comunidades escolares tienen el derecho a convivir en un buen clima escolar. A partir de este planteamiento se desarrolló el presente artículo cuyo objetivo fue describir la mediación escolar y las prácticas restaurativas como estrategias para la conciliación y prevención de conflictos en el aula. Metodológicamente, el estudio refiere a una investigación de tipo documental descriptiva, la cual se desarrolló mediante un diseño bibliográfico. A manera de conclusión se puede enunciar que la mediación escolar implicada con las prácticas restaurativas, se constituyen en una real posibilidad para generar espacios de gestión positiva y pacífica de los conflictos en ámbitos educativos.

**Descriptores:** Mediación escolar; prácticas restaurativas en aula; resolución de conflictos en aula. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

Conflict management in the daily life of the classroom demands suitable strategies for its successful resolution, since school communities have the right to coexist in a good school climate. Based on this approach, this article was developed with the objective of describing school mediation and restorative practices as strategies for the conciliation and prevention of conflicts in the classroom. Methodologically, the study refers to a descriptive documentary research, which was developed through a bibliographic design. By way of conclusion, it can be stated that school mediation implied with restorative practices constitute a real possibility to generate spaces for positive and peaceful management of conflicts in educational environments.

**Descriptors:** School mediation; restorative practices in the classroom; conflict resolution in the classroom. (UNESCO Thesaurus).

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

## INTRODUCCIÓN

Los conflictos forman parte de la vida humana por cuanto continuamente nos vemos arrojados por la dinámica social, el bombardeo constante de los medios de comunicación, así como de la tecnología que ralentiza la comunicación efectiva hasta pretender deshumanizarnos. Es por ello que el ser humano, ante situaciones que generen desacuerdos y no responda a sus necesidades particulares, tendera muchas veces a evitarlos y/o desconocerlos, en este sentido surge la necesidad de establecer formas para solucionar los conflictos a través de técnicas efectivas de mediación y negociación para llegar y alcanzar acuerdos.

En este sentido, según Albertí y Pedrol (2017), todos los miembros de la comunidad escolar tienen el derecho a convivir en un buen clima escolar y el deber de facilitarlo con su actitud y conducta (p.50). La pregunta aquí es ¿Cómo coadyuvar a un buen clima escolar entendiendo que el conflicto pareciera ser parte de la cotidianidad? Ante esta interrogante, dichos autores también señalan que las prácticas restaurativas dan herramientas y desarrollan competencias relacionales en todos los integrantes de la comunidad educativa, lo que tiene un impacto en la cohesión social y la gestión positiva y pacífica de las relaciones y los conflictos (Albertí y Pedrol, 2017; p.53).

Según Albertí (2016), se pueden agrupar las prácticas restaurativas en tres niveles: prácticas para la gestión cotidiana de las relaciones, prácticas para la gestión del conflicto y prácticas para la gestión del aula (p.58), por consiguiente, el modelo restaurativo representa una posibilidad para la resolución de problemas de manera colaborativa, responsabilizadora y reparadora.

Atendiendo a lo planteado y considerando que el manejo de conflictos que se viven en la cotidianidad del aula requiere de estrategias idóneas para su resolución exitosa, surgen las siguientes interrogantes ¿Qué son las prácticas restaurativas? ¿Qué es la mediación escolar? Para ello, se desarrolla el presente artículo cuyo objetivo involucra describir la

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

mediación escolar y las prácticas restaurativas como estrategias para la conciliación y prevención de conflictos en el ámbito educativo.

## **MÉTODO**

En este apartado se precisan las nociones sobre la metodología asumida para la consolidación del estudio que sustenta el presente artículo. En tal sentido, el mismo se define como una investigación de tipo documental pues, se desplegaron sistemáticamente procedimientos implicados en; indagar, recolectar, organizar, analizar e interpretar datos en torno a la mediación escolar como práctica restaurativa para la conciliación y prevención de conflictos en el ámbito educativo, y de esa manera llegar a un nuevo conocimiento (Morales, 2003).

De igual manera, la investigación se desarrolló a un nivel descriptivo, que desde lo puntualizado por Sabino (1992), se centró en detallar algunas características básicas de la mediación escolar como práctica restaurativa para la conciliación y prevención de conflictos en el ámbito educativo, buscando mostrar su estructura y/o comportamiento como fenómeno de estudio.

Cabe agregar que toda investigación documental asume para su desarrollo un diseño bibliográfico. Es por ello que, esta investigación fue de corte bibliográfico; siendo, además, el documento escrito en sus diferentes formas; es decir, tanto impreso como electrónico, la fuente primaria de datos que se consideró (Morales, 2003). Acotando que la selección de los documentos afines con el tema de investigación se procuró atendiendo a los criterios de que fueran producciones académicas e investigativas, mostradas en formatos de tipo libros, artículos de revistas, informes corporativos y/o gubernamentales, conferencias, publicaciones académicas, páginas web, diarios, boletines, devenidos de fuentes electrónicas, en idioma español y/o traducciones.

Atendiendo lo expuesto por Sabino (1992), la investigación se desarrolló según el siguiente protocolo de procedimientos:

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

1. *Exploración de fuentes de información sobre el tema*
2. *Recolección preliminar de información*
3. *Elaboración de esquema de contenidos a desarrollar*
4. *Cotejo de la información*
5. *Análisis e interpretación de la información*
6. *Establecimiento de conclusiones*
7. *Elaboración del informa definitivo*

## RESULTADOS

### La Mediación Educativa

La educación en este siglo XXI sugiere que sea asumida desde una perspectiva tanto humanista, como transformadora y al mismo tiempo garante de la paz, que potencie la dimensión ética del aprendizaje y la necesidad de establecer relaciones significativas y eso forma parte de lo planteado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2015), al hablarnos de la necesidad de repensarla desde diversos puntos de vista.

Esquivel (2016), señala que la mediación es una práctica milenaria presente en la vida diaria del individuo, y la que conocemos hoy, es una especie de adaptación actualizada de lo que ya existía en otros tiempos y culturas, tal como lo expresan Folberg y Taylor (1996), al enunciar que:

Confucio consideraba que la resolución óptima de una desavenencia se lograba a través de la persuasión moral y el acuerdo, y no bajo coacción por lo que hablaba de la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas, que no debía interrumpirse (Esquivel, 2016; p.15).

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

Parafraseando a Albertí y Pedrol (2017), la mediación se caracteriza por la participación voluntaria de dos o más partes (personas, grupos, países, entre otros), que poseen un conflicto determinado y se someten mediante un proceso estructurado conducido por un mediador o dos (co-mediación), para que las personas o grupos involucrados en un conflicto puedan construir a través de una nueva narrativa y, por ende, una nueva percepción de la relación y el daño nuevas formas de solución a la situación planteada. Al respecto Esquivel (2016), sostiene que existen métodos alternos de solución de controversias (MASC) y constituyen un elemento práctico e innovador al momento de dirimir diferencias o proceso judiciales como litigios que se presentan entre los miembros de un grupo social por lo que su implementación ha demostrado su efectividad en la solución oportuna de los conflictos que se presentan.

Para la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía (2007), la mediación es una actuación rutinaria que se desarrolla de forma habitual en diferentes ámbitos o escenarios de la vida diaria como la familia, amigos, trabajo, escuela o comunidad, y continúa señalando:

[...] la mediación, más que una técnica de resolución de conflictos, es un auténtico proceso educativo para los que intervienen en ella. La mediación constituye una oportunidad de desarrollo personal para quienes la protagonizan y una posibilidad de mejorar la convivencia en todo el centro escolar (p.8).

Al respecto vale la pena señalar que la mediación en el ámbito educativo se inicia en Estados Unidos en los años sesenta a partir de la actuación de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz. Estos, se plantearon la necesidad de enseñar a los estudiantes una serie de habilidades para resolver conflictos de manera no violenta. Hoy en día, en muchas partes del mundo, existen programas de mediación y resolución pacífica de conflictos en el espacio escolar.

En este sentido constituye una oportunidad de crecimiento personal para quienes la protagonizan, además de convertirse en una posibilidad de mejora o desarrollo integral

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

tanto del individuo como del entorno. Pues, como señala la Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa del Gobierno de España (s/f), el proceso de mediación escolar refiere a un método de resolución pacífica de conflictos generados en los espacios escolares, la cual ocurre cuando las partes del conflicto no son capaces de resolver la situación por ellos mismos y necesitan la intervención de un tercero para que de manera neutral los conduzca hacia determinados acuerdos (s/p).

Comúnmente los centros educativos conforman un equipo multidisciplinario para emprender acciones que coadyuven en la solución efectiva y pacífica de los conflictos, haciendo uso de espacios adecuados y promoviendo la comunicación efectiva para garantizar procesos de aprendizaje significativo enmarcado dentro de la cultura de la paz. En este sentido, según la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía (2007) la mediación escolar posee las siguientes características:

- a. **Es un proceso formal**, en tanto no tiene procedimientos rigurosamente establecidos.
- b. **Es un proceso estructurado**, pues tiene una secuencia o fases flexibles, unos recursos y unas técnicas específicas.
- c. **Es un proceso voluntario**, tanto para las partes como para el mediador o mediadora.
- d. **Es confidencial**, los asuntos tratados no pueden ser divulgados por las partes ni por el mediador o mediadora.
- e. **Es un proceso cooperativo**, como negociación asistida que es, las partes deben cooperar en la resolución de su conflicto.
- f. **Es un proceso que le da protagonismo a las partes**, el acuerdo, a través del cual se resuelva el conflicto, depende exclusivamente de la voluntad de las partes. El mediador o mediadora no está autorizado para imponerlo.

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

En definitiva, la Mediación Escolar constituye una de las herramientas que permite abordar la resolución de conflictos como estrategia preventiva, ya que las diferentes acciones que pone en marcha pueden favorecer el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia, asimismo provee mecanismos para abordar los conflictos de un modo cooperativo, previniendo las manifestaciones de violencia.

### **La Práctica Restaurativa en la Mediación Escolar**

Según la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC, 2006), los programas de justicia restaurativa se fundamentan en la idea de que “las partes de un conflicto deben estar activamente involucradas para resolver y mitigar sus consecuencias negativas. También se basan en la intención de regresar a la toma de decisiones en el ámbito local y a la construcción de la comunidad” (p.5). Por consiguiente, motivan a al desarrollo de prácticas comunitarias signadas por la expresión pacífica de los conflictos, movidos por la tolerancia, la inclusión, y aceptación y respeto por la diversidad.

Desde esta perspectiva jurídica, la propia UNODC (2006), señala que un proceso restaurativo es:

[...] cualquier proceso en el que la víctima y el ofensor y, cuando sea adecuado, cualquier otro individuo o miembro de la comunidad afectado por un delito participan en conjunto de manera activa para la resolución de los asuntos derivados del delito, generalmente con la ayuda de un facilitador (p.6).

En este mismo tenor, Schmitz (2020), presenta dos conceptos importantes que reflejan la complejidad de este tema. Al respecto expresa, en primer lugar, que las prácticas restaurativas “son una ciencia social que integra una variedad de disciplinas y campos (...) con el fin de construir comunidades sanas, aumentar capital social, disminuir la criminalidad y comportamiento antisocial, reparar el daño y restaurar las relaciones” (p.28).



Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

En segundo lugar, el mismo autor citando a Vander Vennen (2016), sostiene que estas se enfocada en “crear espacios seguros para verdaderas conversaciones que profundicen la relación y creen comunidades conectadas y más fuertes” (p.28). Por consiguiente, este concepto se utiliza para solucionar conflictos en una gran variedad de contextos y ambientes, incluyendo las escuelas y sitios de trabajo, por lo que esta perspectiva se le puede denominar justicia participativa (UNODC, 2006, p.6).

Estas técnicas tienen características diferentes según Canto (2019), por lo que debemos señalar que existen distintos tipos y se clasifican entre formales y no formales. La propia Canto las describe de la siguiente manera:

**1. En cuanto a las prácticas restaurativas formales:** son prácticas donde están implicadas más de dos personas y requieren organización y coordinación. Este tipo de prácticas se despliega mediante tres herramientas fundamentales, que son: los círculos restaurativos y las reuniones restaurativas y de grupo familiar.

- *Círculos Restaurativos:* Se realizan para crear espacios de expresión y generar sentido de comunidad entre los participantes y a fin de producir acciones para la atención de problemas y conflictos de los grupos comunitarios. Se soporta en el principio de igualdad, para producir confianza y seguridad en los miembros
- *Reuniones Restaurativas:* Interrelacionadas con la Justicia Restaurativa. Se sustenta en la toma de conciencia de lo ocurrido, reconocimiento del daño causado y propuestas de solución. Aquí, tiene participación activa el facilitador que ha de propiciar el diálogo restaurativo.
- *Reuniones de Grupo Familiar:* Se centran en los problemas familiares. Depende de la voluntad, experiencia y recursos de la propia familia para su implementación en pro de solucionar los conflictos familiares. El facilitador tiene un rol fundamental en las distintas fases del proceso que implica desde

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

la creación de planes de intervención, el acompañamiento para la toma de decisiones y el establecimiento de acuerdos, hasta el acompañamiento para llevarlos a cabo.

**2. En torno a las prácticas restaurativas no formales,** se tiene que estas se realizan de manera espontáneas, y no demandan preparación profunda de manera previa. Entre las herramientas para desplegar practicas restaurativas no formales, se tiene:

- *La escucha activa o empática:* técnica de diálogo centrado en lo que cuenta el otro como interlocutor.
- *La declaración afectiva:* implica crear estados realmente empáticos para el cambio de conducta en los causantes del daño, hablando de forma asertiva para explicar nuestros sentimientos en relación a una situación concreta.
- *Las Preguntas restaurativas o afectivas:* Es herramienta fundamental, pues tiene el propósito de dar voz a los implicados para su escucha, y para lo que es menester saber realizar el tipo de pregunta pertinente y en el momento adecuado. En estados de conflicto se manejan tres tipos de preguntas: las dirigidas al victimario, las dirigidas a la víctima, y las dirigidas al resto de los involucrados

## CONCLUSIONES

Aquí resulta importante destacar el aporte significativo de la perspectiva jurídica ya que ha inspirado la implementación de prácticas restaurativas dentro de la mediación escolar para la solución de conflictos. Pues, se trata de métodos que tiene como fin lograr la resolución pacífica de conflictos basándose en el diálogo, el fortalecimiento de vínculos

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

afectivos, reflexividad de los individuos, conciencia social que coadyuven a la sana convivencia, tanto ciudadana como escolar, mediante la escucha activa, la comunicación efectiva o dialogo restaurativo y la participación para la solución de conflictos.

No obstante, se requiere la implementación de planes de convivencia para prevenir, mediar y resolver los problemas escolares. En tal sentido, la mediación escolar implicada con las practicas restaurativas, se constituyen en una real posibilidad para generar espacios de gestión positiva y pacífica de los conflictos en ámbitos educativos.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los agentes sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

## **REFERENCIAS CONSULTADAS**

Alberti, M. (2016) La implementación de la justicia restaurativa en ámbito escolar. Tesis Albertí, M. (2016). Hacia una Escuela Justa: la incorporación de la justicia reparadora en el entorno escolar. [Towards a Just School: incorporating restorative justice in the school environment]. [Tesis doctoral]. Universidad Ramón Llul: Barcelona, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10803/362361>

Albertí, M. y Pedrol, M. (2017). El enfoque restaurativo en el ámbito educativo. Cuando innovar la escuela es humanizarla. [The restorative approach in education. When to innovate the school is to humanize it]. *Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*, (67), 47-72. Recuperado de <https://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/328397>

Canto, P. (2019). Tipos de prácticas restaurativas formales y no formales. [Types of formal and non-formal restorative practices]. [Mensaje en Blog]. Recuperado de <https://acortar.link/1vp9Ty>

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

Consejería de Educación. Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación. Junta de Andalucía. (2007). Mediación en la Resolución de Conflictos y Programa de Alumnado Ayudante. [Mediation in Conflict Resolution and Student Assistant Program]. Recuperado de <https://acortar.link/wuTAMU>

Esquivel, C. (2016). Prácticas Restaurativas y Mediación Escolar: Medidas Alternativas para la Prevención y Solución de Conflictos Escolares (Bullying y Cyberbullying). [Restorative Practices and School Mediation: Alternative Measures for the Prevention and Resolution of School Conflicts (Bullying and Cyberbullying)]. [Tesis doctoral]. Universidad Autónoma de Nuevo León: San Nicolás de los Garza, México. Recuperado de <https://acortar.link/I9Llxz>

Morales, J. (2003). Fundamentos de la Investigación Documental y la Monografía. [Fundamentals of Documentary Research and Monographs]. Recuperado de <https://acortar.link/FihnKf>

Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. (2006). Manual sobre programas de justicia restaurativa. [Handbook on restorative justice programs]. Recuperado de <https://acortar.link/8TtMy3>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. 2015. Repensar la educación. ¿Hacia un bien común mundial? [Rethinking education: ¿Towards a global common good?] Recuperado de <https://acortar.link/PW9YF>

Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. [The research process]. Recuperado de <https://acortar.link/dev>

Schmitz, J. (2020) Manual de Prácticas Restaurativas en el ámbito educativo. [Handbook of Restorative Practices in the Educational Setting]. Recuperado de <https://acortar.link/yPcqfs>

Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa. Ministerio de Educación y Formación Profesional. (s/f). Mediación Escolar. [School Mediation]. Recuperado de <https://acortar.link/W5tQkz>

**CIENCIAMATRIA**

**Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología**

Año IX. Vol. IX. N°1. Edición Especial. 2023

Hecho el depósito de ley: pp201602FA4721

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Santa Ana de Coro. Venezuela

Geoconda Elizabeth Rocha-Tayupanta; Valeria Paulina Quito-Esteves

©2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)