



DESAFÍO Y PERSPECTIVAS ACTUALES EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN

### PROCESO PARA INSTAURAR UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN EFECTIVO EN UN CENTRO EDUCATIVO

**Eloy R. Pérez**, es maestro de Educación Física y estudiante de Psicopedagogía en la Universidad de Almería.  
**José M. Aguilar**, es Profesor Investigador a tiempo completo en el Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de Almería.

**Pablo Rodríguez-Larrubia**, es maestro de Educación Física y Psicopedagogo.

*Fecha de recepción: 3 de enero de 2011*  
*Fecha de admisión: 10 de marzo de 2011*

#### RESUMEN

Cada vez más en esta sociedad se están produciendo más casos de violencia. Este estudio se centra en los conflictos que se dan en los centros educativos, tanto de alumnos a alumnos, como de alumnos a profesores. Es necesario utilizar una serie de medidas o instrumentos para que la conflictividad se reduzca. En esta revisión teórica se aborda la mediación escolar en la resolución de conflictos, estudiando las diferentes perspectivas que los autores determinan a la hora de usar la mediación escolar como un instrumento para reducir los problemas que se dan en los centros educativos. Con esta revisión se quiere aclarar el proceso a seguir en el proceso de instauración de mediación en los centros, es decir, quiénes forman el equipo de mediación escolar y cómo se forma éste en el centro educativo, las funciones que tienen y cuáles son las fases del proceso que los implicados tienen que llevar a cabo cuando surge un conflicto en el centro educativo. Todo ello analizando las investigaciones realizadas hasta el momento sobre este tema.

**Palabras clave:** mediación, resolución de conflictos, mediación escolar, mediación entre iguales, conflictos en centros educativos

#### ABSTRACT

Increasingly in this society are producing more violence. This study focuses on the conflicts that arise in schools, both students at students, teachers and students alike. You must use a series of measures or instruments to which the conflict is reduced. In this theoretical review addresses the school mediation in resolving conflict, studying the different perspectives that the authors determine when to use mediation in schools as a tool to reduce the problems that occur in schools. With this revision is to clarify the process to follow in the process of setting up mediation centers, ie, who form the school mediation team and how it is formed in the school, the roles they have and what are the stages involved process that must take when a conflict arises at school. This analysis of research conducted so far on this topic.



## NIVELES DE ANSIEDAD ANTE LOS EXÁMENES EN UNA MUESTRA DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

**Key words:** mediation, conflict resolution, conflict mediation, peer mediation, conflict in schools

### INTRODUCCIÓN

Desde los principios de la humanidad, ha habido una serie de conflictos entre los seres humanos. Este hecho se debe a la diversidad de población que ha habido y sigue habiendo en la actualidad, por las múltiples diferencias existentes entre cada una de las personas que conviven en esta sociedad.

Nos encontramos en una sociedad en la que cada uno tiene sus propios objetivos, intereses, deseos o metas y los conflictos se suelen dar cuando dos o más personas tienen discrepancias en dichos objetivos, intereses, deseos y/o metas o persiguen el mismo y hay una disputa entre ellos.

A continuación definiremos el concepto conflicto. Según Fischer y Uri (1984),

“Existe un conflicto cuando hay al menos dos partes implicadas que son interdependientes, que experimentan fuertes emociones, que aparentemente sus objetivos son incompatibles y que al menos una de las partes reconoce la incompatibilidad y la percibe como problemática.

Posición e intereses delimitan las dos aproximaciones básicas al conflicto. La posición se refiere a la mejor alternativa percibida por cada parte para satisfacer sus necesidades. Debajo de esta posición subyacen los intereses, razones, necesidades, deseos, compromisos y miedos por los que un sistema quiere conseguir de forma prioritaria un resultado, una posición”.

Siguiendo a Torrego (2000), los conflictos no siempre tiene que ser situaciones violentas, destructivas o el empeoramiento de la situación, sino que se puede convertir en un elemento positivo que permita la evolución y transformación entre las partes, proporcionando un mayor acercamiento, comprensión, respeto y colaboración. Esto se debe a la forma que se aborden los conflictos, pudiendo ser negativos y destructivos, o bien convertirse en un aspecto positivo para aprender más acerca de uno mismo y los demás.

Para abordar estos conflictos de forma positiva y enriquecedor para ambas partes, se requieren saber utilizar correctamente ciertas habilidades, instrumentos y procedimientos. Uno de estos procedimientos o instrumentos que podemos utilizar para que los conflictos se aborden positivamente es la mediación.

Según Rozenblum (1998), la mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.

Una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversarial, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación (Holaday, 2002).

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que se hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto índice de cumplimiento, porque son los que los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir, pues la reflexión sobre la mediación ayuda a todos a entender el conflicto y su dimensión ideológica (Likert y Likert, 1976; Shapiro, 2002).



## DESAFÍO Y PERSPECTIVAS ACTUALES EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN

En la mediación, entre los factores positivos podemos señalar los siguientes (Uranga M., 1998):

Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo.

Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.

Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.

Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos, de forma no violenta.

Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa, y a mejorar las relaciones interpersonales.

Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.

Disminuye el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos, pues además, las disputas se resuelven de forma más rápida y menos costosa.

Se reduce el número de sanciones y expulsiones.

Este proceso de mediación se tiene en cuenta en contextos educativos, y se utiliza este instrumento para mejorar el clima y la convivencia entre el alumnado, profesorado y demás agentes educativos. A continuación desarrollaré la teoría encontrada en el proceso a seguir de instauración de mediación en los centros, es decir, quiénes forman el equipo de mediación escolar y cómo se forma éste en el centro educativo, las funciones que tienen y cuáles son las fases del proceso que los implicados tienen que llevar a cabo cuando surge un conflicto en el centro educativo.

### DESARROLLO DE LA CUESTIÓN PLANTEADA

Primeramente, exponer la teoría encontrada sobre como se llega a instaurar el plan de mediación escolar en un centro para la resolución de conflictos. A continuación se expondrán las experiencias de dos centros educativos, de cómo cada uno de ellos instaura el proceso de mediación escolar y los pasos que siguieron.

La primera experiencia la desarrolla Aparicio (2002), en relación a cómo se instauró la mediación escolar en el I.E.S. Biurdana de la Comunidad Foral de Navarra. El punto de partida de este proyecto fue en el seminario "Mediación en la resolución de conflictos" del curso académico 2000/01 diseñado por el Departamento de Educación y Cultura del Gobierno de Navarra. La formación de 60 horas de duración corría a cargo de D. Juan Carlos Torrego, profesor de la Universidad de Alcalá y director del Programa de Orientación Psicopedagógica de la Comunidad de Madrid, e iba destinado preferentemente a equipos de profesores de Secundaria.

Del I.E.S Biurdana acudieron tres personas a esta formación sobre mediación, de las cuales dos eran profesores del centro y el orientador de dicho centro. El profesorado y el orientador del centro que asistieron a esta formación, valoraron positivamente la mediación escolar para la resolución de conflictos, y consideraron que la herramienta de mediación podría ser útil, educativa y merecedora de un espacio en el centro. Por este motivo, decidieron iniciar este proyecto de Mediación escolar en el centro, donde en el curso académico 2001/02, se crea la idea de crear un grupo de mediación y es explicitada al resto de profesores/as del centro.

Para ello, el orientador del centro convoca una reunión para los profesores/as explicando en que va a consistir el proyecto que se llevará a cabo, cuales son los objetivos de crear un equipo de mediación el que participasen tanto el profesorado como el alumnado del centro, establecer la forma de invitar al alumnado y las alternativas organizativas del proceso formativo de manera conjunta para todos/as. Se acordó que fueran los profesores de Educación Física los que dieran a conocer el proyecto e invitaran a participar al alumnado.

Después de dar a conocer al alumnado este proyecto, la respuesta por su parte fue negativa, ya que ningún alumno/a se presentó voluntariamente para el ingreso en el equipo de mediación esco-



## PROCESO PARA INSTAURAR UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN EFECTIVO EN UN CENTRO EDUCATIVO

lar del centro. Ante esta negativa, se realizó otra segunda reunión entre el profesorado y se barajó la posibilidad de hacer un llamamiento más individual a posibles mediadores. Para ello se confeccionó una lista de alumnos/as de 2º de E.S.O. a 1º de Bachillerato, que el equipo de profesores consideró estarían dispuestos a participar. Se repartió la lista de modo que fuera el profesor con más relación en cada caso la que se dirigiría a cada uno de ellos.

La respuesta del alumnado en este segundo llamamiento fue positiva y motivadora para el equipo inicial, ya que fueron veintitrés alumnos/as los que estaban dispuestos a formarse como mediadores e intervenir en posibles conflictos.

Ya que está compuesto el equipo de mediación del centro, se inicia el proceso de formación de los mediadores por parte de los profesores y el orientador que acudieron al seminario impartido por D. Juan Carlos Torrego apoyándose y adaptando el material básico de Torrego (2000).

Se decide realizar esta formación durante un fin de semana, dividido en dos sesiones. El centro contactó con el jefe de la sección de juventud del Instituto Navarro de Deporte y Juventud haciéndole saber el proyecto del centro y solicitando la posibilidad de utilizar alguno de los albergues del Gobierno de Navarra. La contestación fue afirmativa y ofertó un albergue situado a unos 40 km de Pamplona. Esta formación inicial tiene lugar en este albergue ofertado por el gobierno de Navarra durante un fin de semana en que participaron todos los participantes del equipo de mediación escolar del centro.

A continuación, se expondrá la experiencia que se desarrolla en el IES Alto Almanzora, de la localidad almeriense de Tijola del proceso que se llevó a cabo para la instauración del Plan de Mediación.

En este IES no se respira un clima de conflictividad, ahora bien, el Departamento de Orientación si venía comprobando que existían problemas serios, como actitudes de prepotencia, malos tratos, acoso escolar y fenómenos de victimización. Durante el curso 2003/04, el Departamento de Orientación, en las sesiones de asesoría a tutores/as, y en las reuniones de Equipos Educativos y de la Comisión de Convivencia comprobó que existían conflictos que no se estaban resolviendo de forma dialogada y democrática. En la memoria final del curso 2003/04, son los Equipos Educativos y la Comisión de Convivencia quienes demandan un tratamiento más integral y corresponsable en la resolución de conflictos, conforme establece el ROF del centro.

Por este motivo, El Departamento de Orientación en coordinación con el Jefe de Estudios confeccionan un proyecto o plan para la puesta en marcha de algún mecanismo de resolución de conflictos, para ello buscan asesoramiento externo y contacta con Pere Eled de la Direcció General d'Ordenació i Innovació Educativa, Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. Está trabajando el tema de la convivencia en los centros educativos y recomienda una serie de materiales para la mejora en la convivencia en este centro educativo.

Después de supervisar el material recomendado por Pere Eled, el jefe de estudios y el Departamento de Orientación del centro deciden realizar un proyecto de Mediación Escolar para la resolución de conflictos que más tarde será aprobado; en el Consejo Escolar del 24 de noviembre de 2004, se aprueba el Plan de Intervención Global sobre el Acoso Escolar, y el 27 de enero de 2005, en sesión ordinaria, se aprueba el plan concreto para la creación y puesta en funcionamiento de la Comisión de Mediación.

Dentro del Departamento de Orientación, la Orientadora asume el papel de coordinadora de la Comisión de Mediación. Su misión será crear el contexto de colaboración entre alumnos, profesores, tutores, familia e incluso entorno social para promover cambios en las situaciones-problema que se nos plantearán. Por ello, la primera necesidad detectada fue la de formación de los mediadores del centro. Se organiza un taller de formación voluntario, que ella prepara y dirige conjuntamente con el Jefe de Estudios.



## DESAFÍO Y PERSPECTIVAS ACTUALES EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN

Antes del taller de formación voluntario, se necesita decidir quiénes serán los integrantes del equipo de mediación del centro. Para ello el jefe de estudios y la orientadora del centro se reúnen con el claustro de profesores para informar del proyecto que se va a llevar a cabo, que proceso van a seguir los profesores-tutores para informar al alumnado que quiera ser mediador, etc. Después de esta reunión todo el claustro de profesores y el equipo directivo se implicó en el proyecto.

Por un lado, los profesores-tutores de cada curso, en la hora de tutoría que tienen los alumno/as de su grupo/clase, informaron del proyecto de mediación, cuál sería su estructura, cuáles eran sus objetivos y sus finalidades, como se podría acceder a ellos, la voluntariedad del proyecto, provocando entusiasmo en el alumnado para participar en el proyecto e incluyéndose dos profesores y dos profesoras en la comisión de mediación.

Después de que cada tutor le presentase toda la información al alumnado sobre el proyecto de evaluación, se presentan voluntariamente los candidatos de cada grupo/clase que desean participar en esta comisión de mediación. Para que exista equidad entre el género del alumnado y las edades de estos, se decide realizar una votación en cada grupo clase, eligiendo a una alumna y a un alumno de cada grupo/clase. Por otro lado, el claustro de profesores, eligen a dos profesores y a dos profesoras de los presentados voluntariamente. Al final la comisión de mediación queda compuesta por 32 personas, de las cuales son: 4 profesores/as (2 profesores, 2 profesoras), 28 alumnos/as que comprenden desde 1º ESO hasta 2º Bachillerato y un ciclo formativo de grado superior de administración finanzas (14 alumnos y 14 alumnas), junto con el jefe de estudios y la orientadora del centro, siendo ésta la coordinadora de la comisión. Para que el resto de alumnado del centro conozca quienes son los componentes del equipo de mediación, se crean unos paneles con las fotos de cada uno de los mediadores, su nombre y en el curso en el que se encuentra y se colocan por todo el instituto. Así cuando un alumno/a tenga un conflicto y necesita la ayuda de alguno de los mediadores, viendo el panel, elige al mediador que prefiere que le ayude a solucionar el conflicto con la otra parte para ponerse en contacto con él/ella.

Según Torrego (2000; 2006), las funciones del equipo de mediación y de tratamiento de conflictos son las siguientes:

Mediar en conflictos.

Ayudar a los compañeros cuando alguien se mete con ellos o necesitan que les escuchen.

Organizar el funcionamiento del equipo (informar, formar miembros, realizar informes, etc.).

Escuchar a los compañeros en sus versiones de los conflictos y en sus inquietudes.

Estar a disposición de todo aquel que pueda requerir su ayuda.

Informar a los alumnos/as sobre los recursos que pueden utilizar para resolver sus dificultades.

Contribuir a que se genere confianza entre las partes y el proceso.

Proponer procedimientos para la búsqueda conjunta de soluciones.

No juzgar a las partes.

Ayudar a las partes a identificar y satisfacer sus intereses.

Ayudar a las partes a comprenderse y a sopesar sus planteamientos.

Para que el proceso de mediación funcione correctamente, y los afectados confíen en el equipo de mediación y puedan recurrir a ellos para la resolución de los conflictos, los integrantes del equipo de mediación tienen que adquirir los siguientes valores:

Confidencialidad: mantener en silencio las intimidades o dificultades de las personas a las que brindan ayuda.

Compromiso: tanto con el equipo como a través de su actitud de ayuda. Puede ser que tenga que obrar bien hacia compañeros con los que mantienen una relación difícil.

Respeto: respetar siempre a los compañeros que quieren su acompañamiento. Actuar de acuerdo con lo que promulga.



## PROCESO PARA INSTAURAR UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN EFECTIVO EN UN CENTRO EDUCATIVO

**Solidaridad:** ser solidario hacia el dolor, dificultad, debilidad, diferencia del otro. Respetar las dificultades y buscar el encuentro en vez de la lucha.

**Disponibilidad:** permitir su presencia cuando se le requiera. Hacer que los demás de verdad crean que se está dispuesto a escucharles y ayudarles.

**Justicia:** respeto y protección a las necesidades y derechos fundamentales de toda persona (Declaración Universal de los Derechos Humanos).

Las cualidades que tiene que tener un mediador según Torrego (2000), son las siguientes:

Es neutral. No trata de favorecer a ninguna de las partes.

No enjuicia. No permite que sus opiniones afecten su trato con los participantes.

Es buen oyente. Empatiza con las partes y usa técnicas de escucha activa.

Cree y mantiene la confianza. Está interesado en que las partes se sientan a gusto y comprendidas.

Es paciente. Está dispuesto a ayudar a las partes.

Una vez compuesta la comisión de mediación, comienza el proceso de formación inicial de las personas que componen dicha comisión. Para ello, se realizan 10 sesiones durante los meses de Abril y Mayo de 2005. Cada sesión será de 1 hora, y se realizará una sesión por semana, no siendo todas las semanas la sesión el mismo día y la misma hora, para que el alumnado no pierda demasiadas horas de la misma materia, ya que las sesiones se desarrollan durante la jornada lectiva. En esta formación inicial, la coordinadora de la comisión, se apoyará en el material de Boqué (2002) "guía de mediación escolar. Programa comprensivo actividades de 6 a 16 años" y Torrego (2000) "mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores".

Todos los años se produce una formación inicial al principio de curso, ya que hay alumnos de nuevo ingreso que pasan de primaria a secundaria, y otros alumnos que dejan el instituto por diversos motivos, como cursar estudios universitarios, trasladarse a otro centro diferente para realizar estudios de formación profesional media o superior, cursar PCPI que no se encuentra en este centro, o porque deciden retirarse del centro para iniciarse en el mundo laboral.

Una vez realizada esta formación inicial, los mediadores ya están preparados para comenzar con su función de mediar entre las personas que le piden ayuda cuando surgen los conflictos entre ambas partes. Una vez terminada esta formación inicial, los componentes de la comisión de mediación siguen realizando una formación continua durante todo el curso académico y durante todos los cursos académicos que estén estudiando en dicho centro educativo. Ésta se realiza en una sesión al mes de una hora de duración. Como en la formación inicial, esta hora mensual se realiza en horario lectivo y no se celebra los mismos días a la misma hora, para que los componentes de la comisión pierdan las menos horas posibles de una misma materia. En esta formación continua se perfecciona la técnica de mediación, y se resuelven las dudas que haya presentado el alumnado en algunos de los casos de mediación que haya realizado, o las dudas e incertidumbres que se le hayan presentado sobre cómo actuar en una situación determinada. Estas sesiones son participativas, y aparte de la coordinadora del proyecto, son los propios alumnos/as los que se ayudan mutuamente resolviendo las dudas de los compañeros con los conocimientos que han adquirido en sus propias experiencias, pero siempre respetando el contrato de confidencialidad que firman en todos los casos en los que participa y guardando el anonimato de las personas a las que han ayudado y cuáles han sido su conflicto.

Teniendo en cuenta a Torrego (2006), expone las siguientes fases:

**Premediación:** una de las partes implicadas en el problema, normalmente suele ser el que más afectado está, se pone en contacto con uno de los mediadores, que como hemos citado anteriormente existen paneles por todo el centro con las fotos de cada uno de los mediadores, su curso y su nombre. Después de hablar con el mediador y pedirle su ayuda, éste se pone en contacto con la



## DESAFÍO Y PERSPECTIVAS ACTUALES EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN

otra parte implicada en el conflicto, y se le expone que el proceso es voluntario y confidencial. Si ésta quiere acudir a mediación, se le explica que se tiene que buscar a otro de los mediadores que se encuentran en los paneles de mediación y concretar una fecha y hora determinada.

**Encuadre: presentación y reglas:** a ambas partes se les explica en qué consiste la mediación, se les explica que los mediadores no son jueces, ni abogados así que no están a favor de uno ni de otro, sino que son neutrales, y su intención es comprender la situación y como se sienten ambas partes y contribuir a mejorar la situación entre ambos, se exponen las reglas que tienen que aceptar en este proceso, tanto los mediadores como ambas partes tienen que firmar el contrato de confidencialidad, que hay voluntad por ambas partes de querer arreglar las cosas, escucharse, ser honestos, dejar de lado los insultos o descalificaciones y cooperar con el otro en la transformación del conflicto. Los mediadores recuerdan su compromiso de escucha, imparcialidad y confidencialidad.

**Cuéntame:** en esta fase se interesa comprender lo que ha pasado. Para ello, cada una de las partes cuenta su versión de lo que ha pasado para que exista el conflicto individualmente. Empezará a contar su versión el primero que haya acudido al mediador. En esta fase la escucha es fundamental. Los mediadores han de estar atentos a lo que se expresa con el lenguaje verbal, y lenguaje no verbal. Tienen en cuenta las técnicas de mediación adquiridas anteriormente como la de escucha activa: resumen, parafrasean, reflejan las emociones que salen, preguntan... según lo consideran oportuno. Los mediadores anima al afectado a que siga expresándose, realizan preguntas abiertas: qué ha pasado, cómo se sienten, y todas las preguntas necesarias para entender perfectamente la versión de cada uno para luego reconstruir la historia. En esta fase, se le da a cada parte el tiempo que cada uno necesita, no meter presión, asegurarse de que ha salido todo lo que quieren decir y de que ambas partes han sido escuchadas, atendidas y entendidas.

**Reconstrucción de los hechos:** Después de que cada parte haya expuesto el problema contando su versión por separado, los mediadores se juntan en solitario para reconstruir el problema y comprobar si hay algunos hechos que no coinciden en ambas versiones.

**Aclarar el problema:** hay que hacerse una idea más objetiva, más amplia y más compartida del conflicto. Hay que dejar considerar hasta los detalles más insignificantes porque quizás éstos pueden ser la clave del problema. Tampoco se puede olvidar la relación entre los protagonistas, tan importante o más que algunos asuntos, ya que frecuentemente tras éstos suele haber una relación insatisfactoria. Asumir que se comparte un problema entre ambas partes y disponerse a abordarlo conjuntamente. En esta fase, ambas partes hablarán correctamente entre ellas, dejando fluir el diálogo. El mediador entonces permanece en un segundo plano, observando cómo transcurre el diálogo y dirigiendo el proceso. En esta fase ambas partes con un diálogo adecuado tienen que intentar aclarar los diferentes puntos que no han coincidido en la fase de cuéntame.

**Proponer soluciones:** es el momento de imaginar y proponer salidas para arreglar las cosas. Se trata de buscar muchas y diferentes alternativas para satisfacer los intereses y las necesidades de ambas partes. Es el tiempo de la creatividad para proponer diversos arreglos para solucionar el conflicto y que salgan ganando los dos. Cada una de las partes suele dar soluciones para beneficiarse él, aunque la otra parte se perjudique, pero los mediadores le ayudarán a entrar en razón en que para el conflicto se solucione, cada uno tiene que poner de su parte, y cada uno tiene que ceder en algunos aspectos para que ambos sean los beneficiarios. Los mediadores también propondrán una lluvia de ideas y las dos partes en consenso elegirán las más adecuadas para ambas partes. Esta fase ofrece una nueva oportunidad de diálogo ya que las dos partes pueden ir comentando lo que cada protagonista necesita o está dispuesto a hacer, a dar y a ceder.

**Llegar a un acuerdo:** es la hora de valorar las propuestas y de analizar su viabilidad para llegar a un acuerdo justo, equilibrado, concreto, realista y posible. Se debe de contemplar no sólo lo que no se volverá a repetir sino también que se va a hacer, dejar muy claro quién va a hacer qué, cuán-



## PROCESO PARA INSTAURAR UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN EFECTIVO EN UN CENTRO EDUCATIVO

do y cómo, y establecer una fecha para el seguimiento. El acuerdo suele firmarse e incluir una cláusula sobre las consecuencias de un posible incumplimiento.

Seguimiento: después de un determinado tiempo que será concretado por el equipo de mediación, se hará una reunión con ambas partes y los mediadores participantes. Se leerá el acuerdo que se ha firmado en el acuerdo para comprobar si ambas partes están cumpliendo o incumpliendo el contrato firmado por ambas partes y por los mediadores.

## DISCUSIÓN / CONCLUSIONES

En los centros escolares como en la vida cotidiana, existen multitud de conflictos entre los escolares, debido a las diferencias que existen entre ellos. Para ello en esta revisión se ha expuesto la mediación como un instrumento para la reducción de conflictividad en los centros escolares. Para ello se ha extraído la información que han presentado los diversos autores sobre la mediación como instrumento para reducir la conflictividad en los centros educativos.

En esta revisión teórica, se han expuesto el proceso que debe de seguir un centro escolar para instaurar la mediación escolar en dicho centro, empezando por querer reducir la conflictividad entre el alumnado. Para ello buscarán información en otros centros, revistas educativas, autores que hayan estudiado sobre el tema, etc. para informarse de cómo se forma la comisión de mediación, quienes componen dicha comisión, cómo y quién forma a los mediadores y el proceso a seguir para dicha formación.

Tras esta formación, los participantes en el proyecto aprenden nuevas técnicas que le servirá en su vida adulta, como la escucha activa, la comprensión hacia el prójimo, la empatía con la otra persona, etc.

Después de seguir este proceso de mediación se ha comprobado que el número de conflictos en el centro que ha instaurado este proyecto disminuye considerablemente, ya que en muchos de los conflictos que se dan es por falta de comunicación entre ambas partes y mal entendidos entre ellas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aparicio, M.L. (2002). La mediación como herramienta potenciadora de la convivencia juvenil y resolución de conflictos. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*. Vol. 5, nº 1.
- Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años. Barcelona: Octaedro.
- Cascón, P. (2000). ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto?. *Cuadernos de Pedagogía*, 287, 57-60.
- Fischer, R.: Y Uri, W. *Obtenga el Sí*. México: CECSA. 1984.
- Holaday, L. (2002). «Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation process». *Negotiation Journal*, 18 (3), 191-210.
- Kim, Y., Sherraden, M. (2011). Do parental assets matter for children's educational attainment?: Evidence from mediation tests. *Children and Youth Services Review*. Artículo en prensa.
- Koning, I.M.; Verdumen, J.E.E. et al. (2011). Why target early adolescents and parents in alcohol prevention? The mediating effects of self-control, rules and attitudes about alcohol use. *Addiction* 106 (3), 538-546.
- McWilliam, N. (2010) A school peer mediation program as a context for exploring therapeutic jurisprudence (TJ): Can a peer mediation program inform the law?. *International Journal of Law and Psychiatry*, 33 (5-6), 293-305.
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela*. Buenos Aires: Aique.





DESAFÍO Y PERSPECTIVAS ACTUALES EN EL CAMPO DE LA EDUCACIÓN

- Sellman, E. (2011). Peer mediation services for conflict resolution in schools: What transformations in activity characterise successful implementation?. *British Educational Research Journal*, 37 (1), 45-60.
- Shapiro, D. (2002). Negotiating emotions. *Conflict Resolution Quarterly*, 20 (1), 67-82.
- Stevahn, L. (2004). Integrating Conflict Resolution Training Into the Curriculum. *Theory into Practice*, 43 (1), 50-58.
- Torrego, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J.C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Editorial GRAÓ.
- Uranga, M. (1998). *Violencia en la escuela. Tratamiento de conflictos y mediación en la escuela*. *Organización y Gestión Educativa*. Nº 4, 44-46.



International Journal of Developmental and Educational Psychology  
*Desafíos y perspectivas actuales de la psicología en el campo de la educación*

INFAD, año XXIII  
Número 1 (2011 Volumen 3)

© INFAD y sus autores  
ISSN 0214-9877