

La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar

María Jesús Cava Caballero

Facultad de Psicología. Universidad de Valencia

Correo electrónico: Maria.J.Cava@uv.es

<http://www.uv.es/lisis>

resumen/abstract:

En el ámbito escolar los conflictos interpersonales son inevitables. No obstante, sus consecuencias son muy diferentes dependiendo del modo en que éstos se afronten. En este sentido, la mediación escolar constituye una estrategia útil para enseñar a los alumnos a resolver adecuadamente sus conflictos y también para mejorar las relaciones en el ámbito escolar. En este artículo se describen las principales características de la mediación, sus limitaciones, y también algunos interrogantes en relación con quién, cuándo y cómo se realiza. Se detallan las principales fases del proceso de implementación de un programa de mediación en un centro escolar y se resaltan sus potencialidades.

Interpersonal conflicts are inevitable in a school context. Nevertheless, their consequences are very different depending on how they are handled. In this line, a school mediation is an useful strategy for teaching students how to properly solve their conflicts and improve the relationships in this context. In this article the main characteristics of mediation, its limitations, and also some questions about who, when, and how to do it are described. The main phases in the implementation process of the mediation program at school are detailed and their potentialities are highlighted.

palabras clave/keywords:

Conflictos interpersonales, Ámbito escolar, Programas de mediación.

Interpersonal conflicts, School context, Mediation programs.

Introducción

En el ámbito escolar es habitual que surjan conflictos entre alumnos, y entre alumnos y profesores. Sin embargo, estos conflictos pueden variar ampliamente en cuanto a su intensidad y sus consecuencias dependiendo del modo en que se afronten. Así, en algunos casos estos conflictos son el punto de partida para situaciones graves de vio-

lencia escolar, mientras que en otros casos pueden ser una oportunidad para mejorar la relación entre dos alumnos. El desarrollo en los centros escolares de programas de mediación escolar constituye un medio útil para enseñar a los alumnos competencias y habilidades que les permitan resolver adecuadamente sus conflictos, y disminuir las situaciones de violencia escolar (Cava,

Musitu y Murgui, 2007; Díaz-Aguado, 2006; Johnson y Johnson, 1999).

Por otra parte, el desarrollo de programas de mediación en los centros escolares no sólo facilita la resolución de ciertos conflictos sino que también incide positivamente en el clima y la convivencia del centro (Boqué, 2002; Malik y Herraz, 2005). Las competencias y destrezas que tanto los mediadores como las partes implicadas en el conflicto aprenden durante el proceso de mediación son, posteriormente, utilizadas en otras situaciones conflictivas, además de favorecerse en el centro una actitud más proclive a la resolución positiva de los conflictos. Cohen (2005) ha resaltado los efectos positivos que el desarrollo de programas de mediación tiene en el clima escolar de todo el centro, incidiendo en una mejora de la comunicación entre los alumnos, una mayor facilidad para crear vínculos entre ellos, mayores sentimientos de pertenencia y una mayor sensación de control sobre su propia vida escolar. Esta función de la mediación, más allá de la resolución puntual de posibles conflictos, se ha denominado función preventiva o función transformadora (Alzate, 1999; Cohen-Emerique, 1997; Malik y Herraz, 2005).

Debido a esta función transformadora y de mejora de las relaciones entre personas y entre grupos que incluye la mediación escolar, su utilidad en relación con la creciente multiculturalidad de nuestras aulas es también cada vez más resaltada. Así, desde un enfoque más amplio y global de la mediación, en la que se incluye el acercamiento y conocimiento de las necesidades, características, opiniones y sentimientos de otras personas y de otros grupos sociales, la mediación escolar puede comenzar a acercarse y a tender puentes de comunicación con los

programas de mediación social intercultural. Ambos tipos de programas de mediación se han mantenido bastante alejados hasta el momento, aunque comparten unos principios básicos similares (Ortiz, 2006). Este enfoque más amplio e integrador de la mediación, vinculado a la multiculturalidad y a la mejora de la integración y la convivencia entre familias, profesorado y alumnado de diferentes procedencias culturales ha sido, no obstante, menos desarrollado en nuestro país.

La mediación escolar constituye, por tanto, un recurso que conviene tener presente en los centros escolares, puesto que aunque no está exenta de dificultades y limitaciones, el esfuerzo que supone poner en marcha un programa de mediación suele verse compensado, cuando la formación y planificación son las adecuadas y las expectativas son realistas, con los resultados positivos que este programa tiene para toda la comunidad educativa.

En este artículo se describen brevemente algunos de los principios básicos de la mediación, sus potencialidades, sus limitaciones, y también algunos interrogantes en relación con quién, cuándo y cómo se realiza. El objetivo que se plantea es el de clarificar algunos de estos interrogantes para facilitar su implementación en los centros escolares, analizando también las fases fundamentales que es necesario llevar a cabo para poner en marcha un programa de este tipo en un centro escolar.

Relaciones interpersonales, conflicto y mediación en el ámbito escolar

Previamente al análisis de cómo llevar a cabo la implementación de un programa de mediación escolar, es necesario recor-

dar algunos principios básicos en relación con el conflicto y la mediación. Estos principios deben, además, ser situados dentro del contexto más amplio de las relaciones interpersonales en el ámbito escolar, puesto que la educación es, en esencia, un fenómeno interpersonal en el que la calidad de la relación entre educador y educando, y entre el propio alumnado, resulta clave para el propio proceso de aprendizaje (Fernández, 2004). De hecho, diversos programas centrados en el desarrollo de competencias sociales en alumnos y profesores han demostrado ser un medio eficaz para mejorar no sólo la convivencia sino también el rendimiento académico y la propia autoestima de los alumnos (Cava y Musitu, 2003). En esta misma línea, cabe incluir los diversos programas de intervención desarrollados en el ámbito escolar con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales y prevenir la violencia escolar, a través del desarrollo en los alumnos de recursos personales y sociales, como son, la inteligencia emocional, la autoestima, el apoyo social, las estrategias de resolución de problemas, la responsabilidad personal o social o las habilidades de comunicación (por ejemplo, Cava y Musitu, 2000, 2002; Díaz-Aguado, 1994; Escartí, Pascual y Gutiérrez, 2005; Fernández, 2004; Machargo, 1997; Suckling y Temple, 2006).

Mediante el desarrollo de estas competencias y recursos en alumnos y profesores se disminuye considerablemente el número de conflictos que surgen en el ámbito escolar (Alzate, 1999). Sin embargo, en este ámbito, como en otros también caracterizados por la continua interacción entre quienes en ellos se desarrollan, éstos no pueden ser totalmente eliminados, ni probablemente sea conveniente que lo fueran. En este sen-

tido, conviene recordar que los conflictos, cuando se afrontan adecuadamente, son un elemento importante de evolución y de cambio para las personas y los grupos. Delimitando con algo más de precisión el término conflicto, cabe señalar que éste surge cuando dos actividades resultan incompatibles a una o varias personas, es decir, cuando la realización de una actividad, interés, necesidad o motivación interfiere con otra actividad, interés, necesidad o motivación de la misma persona, o de otra u otras personas. Los conflictos pueden ser de tipo intrapersonal (cuando una misma persona percibe deseos o necesidades incompatibles), interpersonal (dos personas con intereses, deseos o necesidades contrapuestos e incompatibles), intragrupal (la incompatibilidad percibida surge dentro de un grupo, organización, institución o nación) o intergrupalo (cuando se produce entre dos o más grupos, organizaciones, instituciones o naciones). No obstante, dentro del ámbito escolar es el conflicto de tipo interpersonal el que ha sido objeto de mayor análisis e investigación debido a su mayor relación con los problemas de disciplina y de violencia escolar (Cava y Musitu, 2002; Cohen, 2005).

Una de las definiciones de conflicto interpersonal más conocida es la de Torrego (2000, p.37), quien lo define como *“aquella situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede fortalecerse o deteriorarse en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto”*. En esta defini-

ción se aprecian, claramente, dos aspectos esenciales del conflicto: en primer lugar, el hecho de que muchos conflictos pueden originarse por una percepción de incompatibilidad, más que por una imposibilidad real de que ambas partes consigan su objetivo; y, en segundo lugar, el potencial de cambio y transformación positiva de las relaciones que puede conllevar la resolución adecuada de los conflictos. Ciertamente, los conflictos constituyen un elemento esencial e inevitable de las relaciones interpersonales que incluyen aspectos negativos (un posible desgaste, el deterioro de la relación, escaladas en el conflicto o la imposibilidad de llegar a una solución), pero también aspectos positivos (posibilitan el cambio, el crecimiento y la madurez).

El hecho de que las diferentes formas de afrontar un conflicto interpersonal tengan consecuencias tan diferentes, unido a que éstos son inevitables, justifica plenamente que se preste una mayor atención desde los centros escolares tanto a las estrategias de manejo adecuado del conflicto como a la posible creación de equipos de mediación. Las diversas experiencias realizadas en este sentido cuentan ya con una cierta

trayectoria en el tiempo y han demostrado un elevado nivel de eficacia (Alzate, 1999; Johnson y Johnson, 2004; Smith, Daunic, Miller y Robinson, 2002). Así, los primeros programas de mediación en el ámbito escolar tienen su origen en la década de los años 70 del siglo pasado en EEUU, y surgen de la idea de trasladar al contexto escolar la experiencia previa existente en el desarrollo de programas de mediación en el ámbito comunitario. En nuestro contexto, las primeras experiencias de mediación escolar se produjeron en torno a 1993 en el País Vasco y en 1996 en Cataluña. En la Comunidad Valenciana se han formado, desde 2001, algunos equipos de docentes en mediación escolar y existen algunas experiencias de equipos de mediación en centros escolares. En algunos de estos centros las labores de mediación las realizan únicamente los alumnos, mientras que en otros centros participan también profesores, personal de administración y servicios, y los propios padres. Es fundamental que tanto los mediadores como toda la comunidad educativa conozcan los principios fundamentales de la mediación para que la puesta en marcha de un programa de este tipo resulte adecuada (ver cuadro 1).

Cuadro 1. Principales características de la mediación

| | |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. <i>Voluntariedad</i> | Las partes deciden iniciar el procedimiento, y en cualquier momento pueden decidir no continuar. |
| 2. <i>Participación activa de las partes</i> | Son las partes las que buscan gestionar el conflicto desde el diálogo y no la confrontación. El mediador se limita a favorecer el clima de comunicación que permita crear nuevas relaciones entre las partes en conflicto. |
| 3. <i>Flexibilidad</i> | El procedimiento se adapta a las necesidades de las partes, aunque hay unos requisitos mínimos que deben clarificarse en una primera reunión con el mediador. Este procedimiento está basado en la confidencialidad. |

La voluntariedad de la asistencia, así como la confidencialidad y la búsqueda de una solución por las partes implicadas en el conflicto, son rasgos esenciales (Boqué, 2002). La mediación es, de hecho, una técnica mediante la cual se pretende crear un clima de diálogo entre las partes en conflicto con el fin de que puedan encontrar, de común acuerdo, las fórmulas necesarias para gestionar dicho conflicto de la forma que resulte más satisfactoria posible para todos. El papel del mediador consiste en facilitar estas vías de diálogo, pero en ningún caso puede imponer sus soluciones ya que son las partes las que tienen que encontrar, sin imposiciones de nadie, las fórmulas para gestionar la crisis creando nuevos lazos que permitan regular sus relaciones futuras. De esta forma, cuando existe un conflicto entre dos partes y éstas, por sí mismas, parecen tener dificultades para negociar y llegar a un acuerdo, puede recurrirse a la mediación de terceras personas. La mediación implica la intervención de una persona neutral que ayuda a las partes en conflicto a transformar la situación. En la mediación, a diferencia del arbitraje, no se impone una solución a las partes en conflicto, sino que se facilita que ellas mismas lleguen a un acuerdo consensuado.

En cuanto al procedimiento concreto que los mediadores siguen para ayudar a las partes en conflicto, éste incluye varias fases (Torrego, 2000):

1. Premediación: en esta fase el mediador o mediadores se reúnen por separado con las dos partes en conflicto. Les explican en qué consiste el proceso de la mediación, les piden que expliquen su percepción de la situación y analizan si la situación es susceptible de una mediación (si ambas partes la aceptan como forma de resolver su conflic-

to, comprometiéndose a acatar las reglas de la mediación).

2. Presentación y reglas del juego: en esta fase los mediadores se presentan y explican cómo será el proceso a seguir. Se recuerda a las dos partes la importancia de la confidencialidad y la necesidad de su colaboración. Se acuerda con ambas partes algunas normas básicas (no interrumpirse, no utilizar lenguaje ofensivo, no insultarse,...).

3. Cuéntame: en esta fase las dos partes exponen su versión del conflicto y expresan sus sentimientos. El mediador o mediadores deben escuchar de forma activa y atenta (parafraseando el mensaje y prestando atención a los sentimientos). Las dos partes deben poder desahogarse y sentirse escuchadas. Los mediadores no deben valorar, aconsejar, definir qué es verdad o mentira, o lo que es justo o injusto.

4. Aclarar el problema: en esta fase se deben consensuar los temas más importantes, buscando los puntos de unión (los aspectos en que coinciden) y explorando los intereses y necesidades de cada uno. El diálogo es conveniente que se mantenga ahora más en términos de intereses que de posiciones.

5. Proponer soluciones: los mediadores deben ahora facilitar la espontaneidad y creatividad de las partes en la búsqueda de ideas o soluciones, resaltar los comentarios positivos de una parte hacia la otra, pidiéndoles que valoren cada una de las posibles soluciones y solicitando su conformidad o no con las distintas propuestas.

6. Llegar a un acuerdo: los mediadores ayudan a las partes a definir claramente el acuerdo, teniendo en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos (claros, realistas, específicos, concretos, evaluables, aceptados por ambas partes,

con expectativas de mejora en la relación y redactados por escrito). Normalmente, las dos partes se quedan una copia del acuerdo escrito al que han llegado y con el que se han comprometido. El mediador y las partes en conflicto suelen firmar este acuerdo.

Estas son las principales fases o etapas que los mediadores llevan a cabo en un proceso de mediación, y que en sus líneas generales apenas varían de un programa concreto a otro (Cohen, 2005). No obstante, sí hay algunos interrogantes que surgen habitualmente antes de la puesta en marcha de un programa de mediación en un centro escolar, como por ejemplo, ¿quién va a mediar?, ¿qué tipo de conflictos serán susceptibles de mediación?, ¿qué tipo de formación se va a realizar?, ¿cómo seleccionar a los alumnos, padres o profesores mediadores?, ¿quién será el coordinador del equipo?, ¿en qué horario se va a realizar la formación de los mediadores y el proceso mismo de mediación?. Estos interrogantes, así como algunos temores y ciertas reservas son barreras que a veces dificultan la puesta en marcha de estos programas, y es conveniente que sean adecuadamente analizados por toda la comunidad educativa.

Interrogantes, temores y limitaciones

Normalmente, el primer paso para la puesta en marcha de un programa de mediación escolar es la información a la comunidad educativa (Claustro de profesores, AMPA, alumnado, especialistas, personal de administración) sobre este tipo de programas y el desarrollo de cierta sensibilización hacia el tema. La comunidad educativa debe entonces valorar la posibilidad de iniciar en su centro escolar un proyecto de este tipo. En estos primeros momentos, es habitual que surjan ciertos temores, al tiempo que

deben también tomarse algunas decisiones relacionadas con el tipo de programa de mediación escolar que se va a desarrollar en el centro. Antes de iniciar el proceso de implementación del programa, deben plantearse algunos interrogantes que no en todos los casos tienen una única respuesta y que suponen, con frecuencia, asumir una mayor o menor profundización en el ámbito de actuación del equipo de mediadores, en su composición y, en definitiva, en el grado de amplitud que este proyecto va a tener dentro del centro escolar. Entre estas primeras cuestiones, cabe señalar las siguientes:

1) *¿Quiénes serán mediadores, sólo alumnos, sólo profesores, padres y profesores, alumnos y profesores? y ¿qué tipo de conflictos se mediarán?.* Esta decisión es conveniente que sea tomada por toda la comunidad educativa, la cual en todo caso debe estar informada de la puesta en marcha y del funcionamiento de este programa de mediación. En algunos centros sólo se utilizan alumnos como mediadores y sólo se median conflictos entre alumnos, mientras que en otros centros pueden ser mediadores los profesores y los padres, y se median también conflictos entre profesores, y entre padres y profesores. Cuando se trata de una mediación entre familias y profesorado, suelen intervenir como mediadores un padre/madre y un profesor/a. En conflictos entre profesores, los mediadores suelen ser dos profesores; y entre alumnos suelen ser dos alumnos/as. Todos los mediadores, sean éstos alumnos, padres o profesores, deben estar previamente formados en las habilidades necesarias para la mediación (ver cuadro 2) y formar parte del equipo de mediación del centro.

Cuadro 2. Necesidades formativas del equipo de mediación

La formación del equipo de mediadores debe incluir el conocimiento teórico y el desarrollo de competencias específicas en relación con los siguientes aspectos:

- El conflicto interpersonal: concepto y diferentes formas de afrontarlo.
- La mediación: concepto, principios básicos, fases y modelos de mediación.
- Técnicas de comunicación: escucha activa, mensajes en primera persona y asertividad.
- Habilidades relacionadas con el desarrollo de la empatía
- Técnicas de negociación y de mediación

2) *¿Quién se va a encargar de la formación inicial y de coordinar al grupo de mediadores?* La formación inicial, con frecuencia, suele realizarla un profesor/a, o especialista del centro, o varios, que realiza/n un curso de formación y después se encargan de la formación de los mediadores, aunque a veces también se cuenta con la ayuda de algún profesional externo para esta labor. Este profesor o especialista suele asumir también la tarea de coordinar al grupo y de realizar el seguimiento del programa. Aunque inicialmente pueda ser una la persona encargada de la coordinación, es fundamental para la eficacia del programa que este coordinador/a cuente con el apoyo del equipo directivo y del resto del profesorado.

3) *¿Cómo se seleccionarán los mediadores?* En el caso de los alumnos mediadores, aunque a veces existe cierta preocupación respecto a las cualidades que un buen mediador debe tener, Cohen (2005) aconseja que en el equipo de mediación se refleje toda la diversidad cultural, de género, de rendimiento académico, de personalidad,... existente en el centro escolar, y que se ofrezca como una posibilidad a todo el alumnado, aunque también debería explicárseles que en función

del grado de compromiso que muestren hacia el programa en las primeras semanas de formación se seleccionarán a los mediadores que definitivamente integrarán el equipo. En el caso de que se integre también a padres y a otros profesores en el equipo de mediación del centro, sería igualmente aconsejable favorecer la diversidad del mismo en cuanto a características tales como el origen cultural, la edad o el nivel sociocultural de sus integrantes.

4) *¿Cuándo y dónde se formarán los mediadores? y ¿cuándo y dónde se realizará la mediación?* Es conveniente establecer un horario tanto para la formación como para la mediación, y reservar para esta tarea algún espacio o aula en el centro. El horario a reservar para la formación puede ser una o dos horas a la semana y es importante que no suponga una pérdida de clases para los alumnos participantes, por lo que puede ser interesante plantearlo fuera del horario escolar. Es importante que se perciba por toda la comunidad educativa como un proceso de formación y de desarrollo especialmente positivo para los mediadores, y tan interesante como cualquier otra actividad extraescolar. En el momento de la formación de los

mediadores, la comunidad educativa debe necesariamente conocer ya el proyecto que se está poniendo en marcha y es importante contar con el mayor apoyo posible.

En los primeros momentos del desarrollo de un proyecto de este tipo, y también antes de decidir definitivamente su puesta en marcha, es frecuente que existan ciertos temores en los centros escolares. Muchos de estos temores están relacionados con su efectividad, el coste en tiempo y esfuerzo que su puesta en marcha implica, las dificultades que pueden surgir y, en general, el cambio que puede suponer en el funcionamiento del centro. Algunos de estos temores pueden vencerse teniendo un mayor conocimiento de las posibilidades que la mediación ofrece. Así, por ejemplo, y respecto del tiempo necesario para iniciar y mantener el proyecto y cómo éste puede afectar al desarrollo del programa docente, tal y como señala Boqué (2002), la mediación, a diferencia de lo que a veces se plantea, no “roba tiempo” para la docencia, sino que “lo da”, puesto que se reducen en gran medida muchos problemas de disciplina en el aula y el profesorado puede aprovechar mejor el tiempo de clase.

Por otra parte, también es necesario reconocer las limitaciones de esta técnica, puesto que tan negativa puede ser la incredulidad sobre su eficacia, como el exceso de confianza en relación con sus posibilidades (Boqué, 2002). No se trata de una panacea, o un remedio infalible que solucione todo tipo de problemas, y es necesario que esto se clarifique previamente, puesto que unas expectativas demasiado altas y poco realistas pueden desencadenar rápidamente la frustración y el abandono. La mediación parece ser especialmente efectiva en el caso de conflictos entre alumnos relacionados con la difusión de rumores, y pequeñas peleas y disputas; y no es aconsejada cuan-

do se trata de peleas graves, casos de acoso sexual, o situaciones especialmente graves o ilegales. Además, cabe recordar la necesidad de que ambas partes acepten acudir al equipo de mediación de forma voluntaria.

En definitiva, no todos los conflictos son susceptibles de mediación, ni todos los alumnos que tienen un conflicto con un compañero o profesor recurrirán a la mediación. Sin embargo, y aún no siendo una solución eficaz en todos los casos, sí puede ayudar a un gran número de estudiantes a solucionar sus conflictos y a mejorar sus competencias sobre formas adecuadas de resolverlos. En la medida en que este recurso esté presente en el centro, y sea utilizado por los estudiantes, el beneficio se incrementará tanto para quienes utilizan este recurso como para el centro en su conjunto, puesto que los alumnos que participan, tanto los mediadores como las partes en conflicto, se vuelven cada vez más competentes en la resolución adecuada de los conflictos, lo que repercute a su vez en su relación con el resto de miembros del centro escolar.

La puesta en marcha del programa y sus potencialidades

Después de resolver los interrogantes y temores previos, y de tomar ciertas decisiones sobre el grado de amplitud que el programa va a tener, el proceso de implementación pasa a la fase de coordinación, formación del equipo de mediadores y planificación del proceso (ver cuadro 3). En esta fase se elige un coordinador del equipo de mediación, se seleccionan sus integrantes, se realiza la formación inicial del equipo, se planifica el posterior seguimiento y evaluación del programa y se elaboran materiales tanto para el uso de los miembros del equipo de mediación como para la difusión de este servicio a toda la comunidad educativa.

Cuadro 3. Fases en la implementación de un programa de mediación escolar (ME)

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Información y sensibilización de la comunidad educativa</p> <p>La puesta en marcha de un programa de ME suele iniciarse con una fase de información general a toda la comunidad educativa (Claustro, AMPA, alumnado) sobre este tipo de programas. Normalmente, en estos centros se está trabajando ya con anterioridad la convivencia escolar y los conflictos en el ámbito escolar, y es probable que se haya realizado alguna experiencia previa sobre prevención de la violencia escolar. Con frecuencia, es un profesor/es previamente implicado en esta temática el que inicia este proceso.</p> |
| <p>2. Análisis y valoración de la posibilidad de iniciar en el centro un programa de ME</p> <p>Antes de iniciar el proceso de implementación del programa es importante valorar y analizar los cambios, posibles dificultades y beneficios que el programa de ME puede tener para el centro escolar. Es aconsejable valorar también en este punto el grado de motivación existente hacia este proyecto en el alumnado, profesorado y familias, así como clarificar posibles temores.</p> |
| <p>3. Resolución de algunos interrogantes y toma de decisiones</p> <p>Antes de continuar es necesario dar respuesta a algunos interrogantes sobre el tipo de programa de ME que se va a desarrollar (¿sólo para conflictos entre alumnos?, ¿se mediarán también conflictos entre familias y profesorado?, ¿se modificará el RRI?, ¿se formará también como mediadores a algunos padres y madres?, ...). Aunque estas decisiones podrían ser tomadas únicamente por el Consejo Escolar, es aconsejable que todo el alumnado, profesorado y familias participen en el mayor grado posible en estas decisiones.</p> |
| <p>4. Coordinación del equipo, formación de los mediadores y planificación del proceso</p> <p><i>4.1. Elección de un coordinador del equipo de mediación.</i> Generalmente, es un profesor miembro del equipo directivo del centro, con cierta experiencia previa en programas de convivencia y prevención de la violencia escolar (aunque no es imprescindible). Con frecuencia, es el profesor/es que han iniciado la fase de información y sensibilización. Es conveniente, junto con su elección, clarificar sus funciones concretas y planificar una temporalización del proceso de implementación.</p> <p><i>4.2. Selección de los alumnos, profesores y/o padres que integrarán el equipo de mediación.</i> Los criterios de selección de los miembros del equipo de mediadores deben haber sido debatidos y decididos previamente por la comunidad educativa (fase 3).</p> <p><i>4.3. Formación de los mediadores</i> en los principios de la mediación, sus fases, técnicas de escucha activa, empatía, técnicas de negociación.</p> <p><i>4.4. Planificación del seguimiento y evaluación</i> que se va a realizar sobre el programa de ME.</p> <p><i>4.5. Elaboración de materiales</i> para uso del equipo de formadores y para difusión del servicio de mediación a la comunidad educativa (trípticos, pósters, pegatinas...)</p> |
| <p>5. La puesta en marcha del equipo de mediación</p> <p>En esta fase, el equipo de mediación comienza a estar disponible como recurso para favorecer la adecuada resolución de algunos conflictos escolares valorados previamente por el centro como susceptibles de mediación (fase 3).</p> |
| <p>6. Seguimiento y evaluación del programa de ME</p> <p>Es conveniente su realización a dos niveles: internamente (seguimiento y evaluación continua del propio equipo de mediadores, valorando nivel de motivación, dificultades y necesidades de formación) y externamente (comunicando a la comunidad educativa cómo está funcionando el equipo de mediación).</p> |

Una vez que los mediadores han sido formados y se ha realizado la planificación de la puesta en marcha del programa, el equipo de mediación está disponible para ciertos conflictos entre alumnos así como también para conflictos entre profesores o entre familias y profesores si así se ha decidido en el centro. Los mediadores y mediadoras son conocidos por toda la comunidad educativa, así como también es conocido por todo el alumnado el tipo de conflictos que son susceptibles de mediación. La difusión previa de información sobre este servicio y sus características resulta fundamental para que éste comience a ser utilizado por los distintos miembros de la comunidad educativa. En cuanto a la fase de puesta en marcha del programa, es conveniente que los mediadores (profesores o alumnos) medien en los conflictos, una vez aceptada su participación, en un plazo lo más breve posible. Asimismo, resulta fundamental realizar un seguimiento de los conflictos que han sido mediados y analizar si se han producido también cambios en el clima de convivencia del centro.

El seguimiento y evaluación del programa de mediación es conveniente que se realice a dos niveles. Por una parte, un seguimiento y evaluación internos del propio equipo de mediadores sobre su grado de motivación, su percepción de eficacia, los resultados del seguimiento de los casos, las dificultades que hayan podido surgir y las posibles necesidades de ampliar su formación, teórica o práctica, en algunas cuestiones. Este proceso de reflexión es importante también para mantener una cierta cohesión en el grupo y para la formación inicial de nuevos miembros del equipo de mediación. Por otra parte, es interesante realizar también un seguimiento y evaluación del programa

de carácter más externo y planteado con la finalidad de mantener informada a la comunidad educativa sobre el funcionamiento del programa, el número de casos que han sido mediados, los resultados de la mediación y, en general, toda aquella información relativa al equipo de mediadores que se desee transmitir a la comunidad educativa. Esta información es conveniente que se transmita con una cierta periodicidad, y puede aprovecharse como una oportunidad para recordar el tipo de casos que pueden ser mediados y para hacer sentir a todos los miembros del centro que se trata de un proyecto del que todos son partícipes.

Además de una evaluación centrada en la posible disminución en el número de conflictos existentes en el centro, la posible disminución de los problemas de disciplina o un menor número de situaciones de violencia escolar física y/o verbal, pueden también analizarse y valorarse otras posibles consecuencias del programa relacionadas con el clima de convivencia y con el desarrollo de mayores competencias personales y sociales en los alumnos. En relación con los efectos positivos del desarrollo de este tipo de programas, Heydenberk y Heydenberk (2005) han resaltado el incremento en las habilidades metacognitivas de los alumnos participantes. Para Cohen (2005), estos programas resultan además preventivos no sólo de los problemas de violencia escolar sino también de otros problemas como el consumo de sustancias, puesto que determinados factores que los favorecen, como la baja autoestima, la falta de habilidades para la toma de decisiones o la presión negativa de los iguales, son disminuidos, al tiempo que se potencian las habilidades de comunicación y el pensamiento creativo.

La existencia en el centro de un servicio de mediación escolar contribuye también a que todos los miembros de la comunidad educativa (familias, docentes, alumnos y personal de servicios y administración) se sientan partícipes y responsables de la convivencia en el centro (Boqué, 2002). En estos centros, si surge una situación conflictiva que, por algún motivo, no puede ser conducida constructivamente por las personas implicadas en el mismo, éstas pueden acceder al servicio de mediación (siempre y cuando la normativa del centro no lo desestime). Por otra parte, y aunque es un aspecto menos desarrollado, las estrategias de mediación pueden utilizarse también en la mediación de conflictos interculturales (Leiva, 2007; Llevot, 2003). La figura del mediador intercultural es de reciente aparición en el contexto escolar y sus funciones no han sido todavía claramente definidas (Ortiz, 2006). Sin embargo, sería interesante que los programas de mediación escolar realizados por profesores, alumnos y/o padres comenzaran a establecer puentes de comunicación y de relación con los mediadores interculturales, colaborando con ellos tanto en la resolución de posibles conflictos de origen cultural como en la mejora de la convivencia escolar.

Los programas de mediación escolar suponen, en definitiva, un recurso de especial interés en el contexto educativo. Su utilidad incluye tanto su contribución a la adecuada resolución de algunos conflictos puntuales como la creación de una actitud y clima más positivos en el centro escolar. Estos programas mejoran el clima de convivencia de los centros escolares y resultan positivos no sólo para los alumnos que actúan como mediadores y para los que utilizan este servicio de mediación, sino también

para todo el profesorado, alumnado y familias del centro. Ahora bien, para que estos efectos positivos se produzcan y para que todas las potencialidades de la mediación puedan desarrollarse, estos programas deben iniciarse con una adecuada formación previa de los mediadores, deben funcionar durante un cierto periodo de tiempo con una buena coordinación y seguimiento, y es fundamental que cuenten con el apoyo de toda la comunidad educativa.

Bibliografía

- Alzate, R. (1999) Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. En F. Brandoni (Ed.), *Mediación escolar: Propuestas, reflexiones y experiencias* (pp. 31-50). Buenos Aires: Paidós.
- Boqué, M. C. (2002) *Guía de mediación escolar*. Barcelona: Octaedro.
- Cava, M. J. y Musitu, G. (2000) *La potenciación de la autoestima en la escuela*. Barcelona: Paidós.
- Cava, M. J. y Musitu, G. (2002) *La convivencia en la escuela*. Barcelona: Paidós.
- Cava, M. J. y Musitu, G. (2003) Dificultades de integración social en el aula: relación con la autoestima y propuestas de intervención. *Informació Psicològica*, 83, 60-68.
- Cava, M. J., Musitu, G. y Murgui, S. (2007) Individual and social risk factors related to overt victimization in a sample of Spanish adolescents. *Psychological Reports*, 101, 275-290.
- Cohen, R. (2005) *Students resolving conflict: Peer mediation in schools*. Tucson, AZ: Good Year Books.
- Cohen-Emerique, M. (1997) La négociation interculturelle, phase essentielle de l'intégration des migrants. *Hommes & Migrations*, nº 1208, 9-23.
- Díaz-Aguado, M. J. (1994). *Educación y desarrollo de la tolerancia. Programas para favorecer la interacción educativa en*

contextos étnicamente heterogéneos. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.

Díaz-Aguado, M. J. (2006) *Del acoso escolar a la cooperación en las aulas*. Madrid: Prentice Hall.

Escartí, A., Pascual, M. C. y Gutiérrez, M. (2005) *Responsabilidad personal y social a través de la educación física y el deporte*. Barcelona: Grao.

Fernández, I. (2004) *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea.

Heydenberk, R. A. y Heydenberk, W. R. (2005) Increasing meta-cognitive competence through conflict resolution. *Education and Urban Society*, 37(4), 431-452.

Johnson, D. W. y Johnson, R. T. (1999) *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Paidós.

Johnson, D. W. y Johnson, R. T. (2004) Implementing the "Teaching students to be peacemakers program". *Theory into practice*, 43(1), 68-79.

Leiva, J.J. (2007) Estrategias de gestión y regulación de conflictos en los contextos educativos de educación intercultural. *Revista Iberoamericana de Educación*, 43(3), 1-8.

Llevot, N. (2003) Mediación intercultural e instituciones escolares: el ejemplo de Quebec. *Papeer. Revista de Sociología*, 70, 135-147.

Machargo, J. (1997). *Programa de actividades para el desarrollo de la autoestima -PADA2-*. Madrid: Escuela Española.

Malik, B. y Herraz, M. (2005) Mediación intercultural: bases conceptuales e introducción. En B. Malik y M. Herraz (coords.), *Mediación intercultural en contextos socio-educativos*. Málaga: Aljibe.

Olweus, D. (1998) *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata.

Smith, S.W., Daunic, A.P., Miller, M.D. y Robinson, T.R. (2002). Conflict resolution an peer mediation in middle schools: Extending the conflict resolution process and outcome knowledge base. *Journal of Social Psychology*, 142(5), 567-586.

Suckling, A. y Temple, C. (2006) *Herramientas contra el acoso escolar. Un enfoque integral*. Madrid: Morata.

Torrego, J.C. (2000) *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de formadores*. Madrid: Narcea.

Fecha de recepción: 12/06/2008
Fecha de aceptación: 22/01/2009