

# Consolidación de los proyectos de Mediación Escolar

**Autora:** Sáez Riquelme, Julia Elena (Licenciada en Pedagogía, Profesora Técnica de Servicios a la Comunidad).

**Público:** Profesores técnicos de servicios a la comunidad, orientadores, equipos directivos. Docentes interesados en la mediación escolar y mediadores. **Materia:** Orientación educativa, convivencia y mediación escolar. **Idioma:** Español.

**Título:** Consolidación de los proyectos de Mediación Escolar.

## Resumen

La mediación escolar, afortunadamente, cada vez está más presente en nuestros centros escolares. Hay distintas formas de ejecutar un proyecto de mediación escolar: que sea el profesorado quien realice la mediación, formar al alumnado en mediación entre iguales, tener un servicio externo de mediación al que pueda acceder toda la comunidad educativa, profesorado, alumnado, familias, personal no docente, etc. Encontramos más complejo que el inicio de un proyecto, lograr su arraigo. El presente artículo quiere poner el énfasis en las condiciones que han de darse para que los proyectos de Mediación escolar perduren en el tiempo y se consoliden.

**Palabras clave:** Conflicto, Mediación, Cultura de la Mediación.

**Title:** Consolidation of School Mediation projects.

## Abstract

Mediation in schools is fortunately gaining more presence in our academic centers. There are different ways to implement school mediation projects: The teachers could act as mediators, or the students could be educated in peer mediation. Another option could be an external mediation service available to the whole school community, teachers, students, families, non-teaching staff, etc. More than setting a project in motion, the challenging part is for it to take hold in the school culture. This article focuses on the conditions that are necessary in order for the mediation projects in schools to last in time and consolidate themselves.

**Keywords:** Conflict, Mediation, Culture of Mediation.

Recibido 2018-01-20; Aceptado 2018-01-24; Publicado 2018-02-25; Código PD: 092062

## 1. INTRODUCCIÓN

Hace unos días tocó un alumno a la puerta del Departamento de Orientación del Instituto público de Educación Secundaria donde trabajo:

- ¿Se puede?
- Claro, adelante, ¿qué necesitas?
- Quiero participar en una mediación. He insultado a un amigo y antes de que llegemos a las manos, quiero solucionarlo. ¿Se puede hacer una mediación?

Este ejemplo real vislumbra un avance en el camino hacia la consolidación del proyecto de mediación del centro escolar. No sólo los profesores derivamos a mediación, los alumnos conocen el servicio y lo solicitan. Por supuesto, se habló con la otra parte, se le propuso participar voluntariamente en un proceso de mediación, se buscaron alumnos mediadores, se fijó hora y lugar, se hizo una mediación y las partes llegaron a un acuerdo satisfactorio para ambos. "Se hace camino al andar" (Machado, 1969: 138)



Título: ¿Mediamos? Fuente: Propia

## 2. JUSTIFICACIÓN EN LA REGIÓN DE MURCIA

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE del 4, en adelante LOE), modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (BOE del 10, en adelante LOMCE) establece en su artículo 132.f) que es competencia del director favorecer la convivencia en el centro y garantizar la mediación en la resolución de los conflictos.

El Decreto 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia dedica el segundo título a los Procedimientos para la prevención y resolución de conflictos y su artículo 27 completo a la Mediación Escolar como procedimiento pacífico de resolución de conflictos.

El artículo 27, del citado decreto, establece que “la mediación escolar se utilizará como estrategia educativa para solucionar los conflictos entre las personas que integren la comunidad escolar, ya sea de forma exclusiva o complementaria con otras medidas que puedan adoptarse en cumplimiento de la legislación vigente”.

El Plan Regional para la mejora de la convivencia escolar 2017-2020 establece como lema que **“La convivencia es cosa de toda la sociedad. Entre todos debemos mejorarla”**. Como docentes, somos parte activa de la sociedad y debemos formarnos de forma prioritaria en aspectos que contribuyan a la mejora de la convivencia en nuestros centros educativos y en nuestras vidas, promoviendo iniciativas encaminadas a una mejora de la convivencia.

En la reciente Resolución de 13 de noviembre de 2017, de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa, por la que se dictan instrucciones para la mejora de la convivencia escolar en la Región de Murcia, en su artículo primero dedicado a las actuaciones y medidas que los centros deberán incluir en sus planes de convivencia, entre otras medidas, se puede contemplar “poner en marcha estrategias de transformación y resolución de conflictos mediante el diálogo: proyectos de mediación entre iguales”.

La Región de Murcia ha realizado una fuerte apuesta por la mediación escolar este curso, la Resolución de 28 de abril de 2017, de la Dirección General de Innovación Educativa y Atención a la Diversidad, convocaba a los centros educativos públicos que imparten Educación Secundaria Obligatoria a participar en el programa de Mediación escolar 2017, cada uno de los 35 centros seleccionados ha recibido una dotación de 1000 €, para destinar al desarrollo de las actuaciones incluidas en su Programa de Mediación Escolar. Igualmente estableció una convocatoria similar para un máximo de 15 centros privados con enseñanzas concertadas de educación secundaria de la Región de Murcia. Estas iniciativas cobran su mayor sentido cuando no resultan proyectos aislados que se desarrollan durante el primer curso para poder justificar la dotación económica recibida, sino que perduran en el tiempo y el servicio de mediación se constituye como algo inherente

al centro, una propuesta necesaria y solicitada, estructurada y con un porcentaje de miembros de la comunidad educativa implicado que garantice la continuidad. “La consolidación del servicio de mediación supone un reto para el centro educativo que va adquiriendo experiencia en esta modalidad de la resolución pacífica de conflictos. Así pues, aseguramos que la complicación radica más en el mantenimiento y dinamización que en la propia implantación”. (García Barreiro y otros, 2012: 56).

### 3. PUNTO DE PARTIDA: EL CONFLICTO

Podría parecer un mal comienzo, empezar por el conflicto. Uno de los objetivos de todo centro educativo podría ser prevenir los conflictos y, obviamente, tenemos que seguir trabajando en este sentido, pero el conflicto a pesar de todos nuestros esfuerzos, emerge. ¿Y si cambiamos la percepción del conflicto? A priori, la palabra conflicto nos trae a la mente connotaciones, la mayoría de ellas negativas. Pero cada vez es más habitual encontrar personas que ya no lo perciben así, que están dentro de una “Cultura de la Mediación”. Siguiendo a Ortuño e Iglesias (2015:8) “**La teoría actual del conflicto** lo considera como consustancial a la vida y carente de connotación positiva o negativa e incluso se ve como motor de transformación y oportunidad de aprendizaje”. Tomemos esta definición de conflicto como partida: “**carente de connotación..., motor de transformación y oportunidad de aprendizaje**”. O en palabras de García Barreiro y otros (2012:13): “El conflicto es una **oportunidad de mejora y escuela de democracia**, puesto que la contraposición de ideas y el afrontamiento de los problemas por la vía del diálogo, constituyen herramientas de **construcción del aprendizaje** que fomentan el **espíritu crítico**”.

### 4. LA MEDIACIÓN

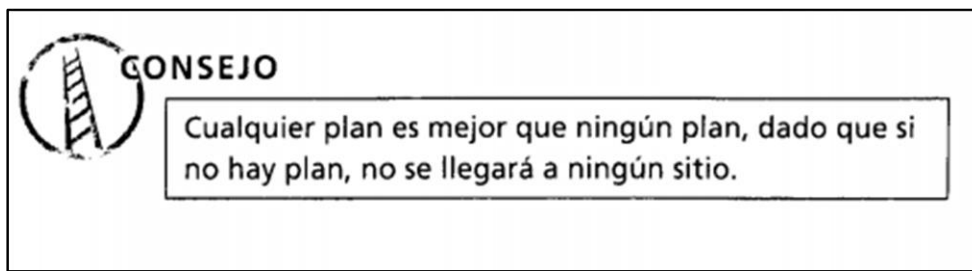
La resolución de un conflicto se puede afrontar de muchas maneras, algunas formas aparentes de resolución pueden incluso incurrir en agudizar más el conflicto. Se puede imponer la decisión de una tercera persona que asesora, de buena voluntad y aporta su solución, se pueden aplicar medidas punitivas que obliguen a “solucionar” el conflicto, puede quedarse sin resolver y cada una de las partes tomar caminos diferentes, pero ninguna de las soluciones aportadas compromete a las partes en su resolución. La mediación pone el énfasis en que sean las partes implicadas quienes resuelvan de forma significativa para ellas mismas el conflicto, pero no lo deja sólo en sus manos, ya que, aunque exista una voluntad de partida cuando aparecen las causas que han originado el conflicto, las partes implicadas podrían verse absorbidas en una espiral peligrosa en la que, cada cual, defendiendo su punto de vista, alcancen ambas cotas máximas de tensión sin lograr alcanzar la solución del conflicto. Por ello, en la mediación se incluye una tercera persona, el mediador o mediadora que ejerce de facilitador y formado en las técnicas de la mediación, establece las pautas para poder llegar a un acuerdo satisfactorio entre las partes. En el caso de la mediación entre iguales en centros educativos, normalmente son dos los mediadores o mediadoras para cada proceso de mediación. En palabras de Torrego (2000:11) “La Mediación es un método 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”.

### 5. FASES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROYECTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

#### Diseño del Proyecto

Es necesario que las personas que quieren impulsar el proyecto realicen un diseño del mismo. El hecho de elaborar un documento facilita la reflexión sobre lo que queremos emprender, a la vez que nos hace valorar los recursos con los que contamos: materiales, humanos, organizativos, económicos y cuántos sean necesarios.

El diseño del proyecto abordará, al menos, los objetivos, contenidos, destinatarios del proyecto, la metodología a utilizar, los recursos con los que se cuenta y los que son necesario conseguir y los procedimientos para el seguimiento y la evaluación. E incluirá, si así se precisa, un presupuesto de los gastos previstos: nómina de los ponentes, formadores, gastos en material, etc.



Fuente: Davidson (2001:9)

## Sensibilización

En materia de mediación escolar y con el objetivo de alcanzar la consolidación del servicio de mediación, necesitamos sensibilizar a toda la comunidad educativa. Cualquiera en un centro educativo puede presenciar un conflicto, sólo si es conocedor de que existe el servicio de mediación, podrá ofrecerlo a las partes implicadas como herramienta pacífica para resolver el conflicto.

Los cauces principales de sensibilización con los que se cuenta en un centro educativo son:

- Sesiones de claustro del profesorado.
- Consejo escolar.
- Charlas a alumnado. Pueden organizarse sesiones de sensibilización juntando varios grupos, por ejemplo, en el salón de actos del centro e invitando a un mediador o mediadora acreditados para realizar la sensibilización; también se pueden organizar charlas informativas en horario de tutoría, impartidas por un especialista en la materia, el Departamento de Orientación del centro o equipo directivo, el tutor o tutora del grupo.
- Asociación de padres y madres. Su implicación siempre es muy conveniente, a la vez que favorable.
- Charlas a familias, escuelas de padres y madres. Un recurso muy beneficioso es contar con un servicio de mediación intergeneracional al que poder derivar a las familias en caso de detectar la necesidad o de que ellas mismas lo demanden. En el caso de existir el recurso en el municipio o provincia, sus profesionales podrían ser los formadores en la escuela de padres y madres o charlas a familias.
- Formación del profesorado. En la Región de Murcia el Centro de Profesores y Recursos Región de Murcia ofrece un abanico amplio de formación en materia de mediación, además, existe la posibilidad a inicio de curso de solicitar un proyecto de formación autónoma, ajustando de esta manera, la formación de cada centro a sus necesidades concretas.

## Formación del alumnado

La sensibilización del alumnado se aprovechará para ofrecer la posibilidad a todo el que esté interesado en formarse como mediador. En algunos centros se accede a esta figura tras haber desarrollado anteriormente otras actividades relacionadas con la mejora de la convivencia escolar: observadores de patio, compañeros tutores, etc. Sin embargo, desde mi punto de vista, considero más adecuado ofertar la oportunidad a todo el alumnado.

La formación se puede planificar en diferentes horarios, durante los recreos, juntando al alumnado interesado en horario escolar con perjuicio de que pierdan el desarrollo de la materia de esa franja horaria, o en horario extraescolar. Esta última opción, requiere de un compromiso por parte de los interesados, lo que favorecerá el valor de la responsabilidad, necesaria para ser un buen mediador o mediadora.

La formación del alumnado será eminentemente práctica, a través de *role-playing* de situaciones de mediación. Se les darán nociones elementales sobre mediación escolar y un Manual básico que podrán utilizar en las simulaciones, y posteriormente, como apoyo en su intervención en los casos reales. El alumnado carece de muchos de los prejuicios con los que los adultos en tantas ocasiones contamos, es por ello, que teniendo un guion claro de lo que tienen que hacer, suelen ajustarse al mismo con bastante rigor. Explicadas "las doce típicas" de Juan Carlos Torrego (2003:136): mandar, dirigir, amenazar, sermonear, dar lecciones, aconsejar, consolar, animar, aprobar, desaprobar, insultar, interpretar,

interrogar e ironizar, que debemos evitar en un proceso de mediación, es sorprendente la facilidad con la que son excluidas de su discurso.

### **Comienzo de las mediaciones por parte del alumnado**

La inmediatez con la que comiencen a participar los alumnos como mediadores, una vez realizada la formación, es decisiva para que ellos valoren positivamente el proyecto. Tienen que comprobar que la formación que han realizado tiene utilidad, que el centro apuesta por ellos como mediadores, que son capaces de hacerlo más allá de las simulaciones realizadas en la formación y que, tanto sus compañeros como sus profesores, valoran su aportación en la resolución de conflictos y la mejora de la convivencia en el centro. Además, la participación del alumnado en procesos de mediación, colabora en la divulgación entre toda la comunidad educativa de la "Cultura de la Mediación Escolar". "En la mediación entre iguales, sin quererlo o preverlo hemos crecido como un aprendizaje invertido, pues han sido los alumnos mediadores quienes han mostrado al resto del alumnado, de padres y del profesorado que son capaces de intervenir y mejorar las situaciones conflictivas que suelen atender como mediadores" (Uruñuela, 2008:187).

Con el fin de poder involucrar al mayor número posible de alumnos, en cada mediación se puede proponer la participación a cuatro alumnos, dos de ellos desarrollarán el rol de mediadores y otros dos de observadores. En ocasiones, para el alumnado de menor edad del centro puede ser requisito para participar como mediador o mediadora haber sido antes observador u observadora en un proceso de mediación.

### **Divulgación del Proyecto**

Además, de la sensibilización inicial, la divulgación del proyecto es crucial para que alcance al mayor número de personas. Más allá de la comunidad educativa, el proyecto puede trascender a otros centros, al municipio, a otros profesionales, ... Para ello, se pueden utilizar los siguientes cauces:

- Cartelería.
- Tutorías.
- Comisiones municipales de Absentismo, contra la Violencia de Género, etc.
- Escuelas de familias.
- Página WEB.
- Redes sociales: Facebook, Whatsapp, Youtube, Instagram, etc.
- Cursos, Jornadas, Seminarios.
- Publicaciones didácticas.
- Revistas o periódicos municipales.

### **Seguimiento y Evaluación**

Para perdurar en el tiempo, es necesario realizar un seguimiento del proceso, hay que guardar un breve registro de las demandas de mediación realizadas, las atendidas, contabilizar los casos en los que se ha llegado a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, los casos en que se ha requerido de una segunda mediación, etc. El seguimiento del proyecto facilitará su evaluación, ésta además de analizar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, ofrecerá propuestas de mejora y tendrá en consideración la valoración de todos los implicados en el proyecto: profesorado, alumnado, familias, ... Una evaluación positiva habrá tenido que repercutir en la mejora de la convivencia del centro, para ello, siguiendo a Tébar (2014:18) "hay que valorar los datos cuantitativos y cualitativos, con especial atención a aquellos datos que revelen los cambios de actitudes o la concienciación de la comunidad educativa, así como el beneficio que haya causado la mediación en el centro educativo y su convivencia".

### **Alcanzar la Cultura de la Mediación**

Como Ortuño e Iglesias (2015:41), entendemos que la Mediación Educativa (para dichas autoras, denominación más adecuada que Mediación Escolar) "no es una simple técnica de resolución de conflictos sino un cambio de paradigma cultural que posibilita instaurar la "Cultura de la Mediación", conjunto de valores implícitos en esta nueva metodología de resolución pacífica de conflictos y que se establecen en el contexto social de la escuela."

Para alcanzar la “Cultura de la Mediación” es premisa indispensable conseguir un servicio de mediación consolidado, por lo que, a continuación, se abordan las condiciones necesarias para favorecer dicho logro:

- Implicación del equipo directivo. Ellos tienen la llave de la organización del centro y la capacidad para organizar espacios y tiempos. Además, una parte importante de los problemas de convivencia que se dan en el centro pasan por jefatura de estudios, lo que les sitúa en un lugar privilegiado para poder proponer participaciones en mediaciones escolares.
- Implicación del Departamento de Orientación. Tanto el orientador u orientadora como en el caso de la Región de Murcia, el/la Profesor/a Técnico de Servicios a la Comunidad colaboran activamente en la mejora de la Convivencia del centro, la participación en el proyecto de mediación es casi inherente a sus funciones.
- Implicación del mayor número de profesores y profesoras del centro. Esto significará que existe (o se está en el camino adecuado de alcanzar) la “Cultura de la Mediación”. La mediación no debe ser una herramienta más que se utiliza desde el Despacho de jefatura o de orientación, tiene que llegar a todos y partir del compromiso, al menos de ofrecimiento de todos, es decir, un profesor en su aula, que contempla una pelea entre dos compañeros, puede directamente ofrecerles participar en un proceso de mediación.
- Un grupo del profesorado especialmente comprometido con el proyecto de mediación, en el que exista un coordinador o coordinadora.
- Implicación del alumnado. Se necesita tener alumnos y alumnas formados en mediación. Además, se debe valorar la participación de este alumnado en el proyecto y hay que procurarles ocupación. Por suerte, no todos los días se producen conflictos que requieran de una mediación escolar, es por ello, que hay que cuidar la alternancia entre el alumnado mediador, de forma que a lo largo del curso, puedan mediar los máximos posibles, utilizar la figura del observador, para aumentar el número de alumnos y alumnas que participan durante el año en procesos de mediación entre iguales y encomendarles otras tareas relacionadas con la mejora de la convivencia (compañero tutor, embajador ante un compañero de nueva incorporación, observador de convivencia, etc.) o con la divulgación del propio proyecto de mediación: publicidad, diseño de carteles, pegada de carteles, artículos en la revista del centro (si existe) o en otros medios, etc. Cuando los alumnos y alumnas mediadores participan en foros en los que cuentan su experiencia a otros compañeros, a familiares, a docentes... resulta muy enriquecedor para ellos y muy entrañable para quien los escucha, resultando una manera de transmisión de la “Cultura de la Mediación” muy reveladora.
- Participación de las familias y del AMPA. “Las familias constituyen un pilar fundamental en los centros educativos, por lo que deben ser informadas de todas aquellas actividades en las que sus hijos e hijas participan o de aquellos servicios que el centro les ofrece para favorecer su desarrollo personal.” (García Barreiro y otros, 2012:25)
- Actividades atractivas de sensibilización, divulgación y formación.
- Procedimientos contemplados para el seguimiento y la evaluación.
- Implicación de la Administración Educativa competente, que impulse y apoye los proyectos y favorezca la formación del profesorado.

## 6. CONCLUSIÓN

Emprender un proyecto de mediación escolar es apasionante, y poder observar los avances que se van produciendo en materia de Convivencia Escolar, un privilegio. El camino requiere de una preparación, como cualquier proyecto que se inicia, necesita de un diseño, de una formación y de la implicación de personas entusiasmadas en su desarrollo. Por otro lado, conseguir consolidar, en los centros que así se lo propongan, un servicio de mediación es, por tanto, un sueño alcanzable. “Lo que no es posible siquiera es pensar en transformar el mundo sin un sueño, sin utopía o sin proyecto”. (Freire, 2006:64).

## Bibliografía

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE del 4, en adelante LOE), modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (BOE del 10, en adelante LOMCE).
- Decreto 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Resolución de 28 de abril de 2017, de la Dirección General de Innovación Educativa y Atención a la Diversidad, por la que se convoca a los centros educativos públicos que imparten Educación Secundaria Obligatoria a participar en el programa de Mediación escolar 2017.
- Resolución de 13 de noviembre de 2017, de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa, por la que se dictan instrucciones para la mejora de la convivencia escolar en los centros educativos no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Davidson, J. (2001): *La gestión de Proyectos*. Madrid: Prentice Hall.
- Freire, P. (2006): *Pedagogía de la indignación*. Segunda Edición. Madrid: Ediciones Morata, S.L.
- García Barreiro, J. y otros. (2012): *Mediación en la práctica. Manual de implantación de un servicio de mediación escolar*. Málaga: Copicentro.
- Machado, A. (1969): *Antología poética*. Madrid: Salvat Editores, S.A. Biblioteca Básica Salvat.
- Ortuño Muñoz, E. e Iglesias Ortuño, E. (2015): *La Mediación escolar. Formación para profesores*. Serie Apuntes para mejorar las relaciones en los centros, nº 6. Región de Murcia: Consejería de Educación y Universidades. Secretaría General. Servicio de Publicaciones y Estadísticas. [www.educarm.es/publicaciones](http://www.educarm.es/publicaciones)
- Tébar Martínez, M. (2014): *La Mediación en los centros educativos*. Marpadal Interactive Media, S.L.
- Torrego Seijo, J.C. (Coord.) (2003): *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Tercera Edición. Madrid: Narcea, S.A. Ediciones.
- Uruñuela Nájera, P.M. (Coord.) (2008): *Convivencia. Premios 2007*. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte: Secretaría General Técnica. Subdirección General de Información y Publicaciones.
- <https://www.murciaeduca.es/cprregiondemurcia/sitio/> Centro de profesores y Recursos Región de Murcia. (Consultado el 16/01/2018).
- <http://transparencia.carm.es/documents/184026/2874971/Plan+Regional+para+la+Mejora+de+la+Convivencia+Escolar-2017-2020/8bde7dfb-67c2-4ecc-8bbb-e6ec0ef2b500> Plan Regional para la mejora de la Convivencia Escolar. 2017-2020. (Consultado el 16/01/2018).

## Fotografía:

- Sáez Riquelme, J.E. (2018): *¿Mediamos?*