II. Revisión de la literatura – Marco teórico.

1. Educación y convivencia en la sociedad actual.

1.1. Evolución del papel de la institución escolar.

"La escuela tiene claro que debe enseñar en la convivencia, desde unos ejes prioritarios: la consideración de la persona como lo más importante de la vida, el fomento de actitudes que eliminen el dominio de uno frente a otros, y la enseñanza para resolver los diferentes conflictos de una manera no violenta" (Villanueva, citado en Ander-Egg, 2005, p.117)

Con base en esta frase, se puede comentar que el papel de la escuela en cuanto al aprendizaje de la convivencia y por lo tanto de la vida en sociedad es fundamental. Es importante considerar que este papel de la institución escolar se tiene que desarrollar buscando el apoyo y la cooperación de unos actores esenciales en el proceso de educación de cualquier niño o joven: los padres de familia. "Sin embargo, son numerosos los estudios que perciben, desde las diversas ciencias que analizan el hecho educativo, en el momento actual, un proceso de desinstitucionalización de la escuela que está modificando, de manera sustancial, sus funciones tradicionales" (Usategui, 2009, p.171). Por otra parte, cabe mencionar que se ha detectado también "el deterioro de los pilares que tradicionalmente han sustentado y legitimado el quehacer de la escuela" (*Ibíd.*).

Por lo que se acaba de mencionar, nos interesaremos en esta primera parte en algunos aspectos de la relación entre familia y escuela en el contexto actual, con la intención de ilustrar algunas dificultades, que pueden representar frenos en la misión común de educación de los niños y jóvenes de hoy.

1.1.1. La educación ¿una tarea basada en un consenso entre familia y escuela?

Al investigar acerca de la relación entre familia y escuela, se puede observar que existe de manera creciente una falta de consenso entre familia y escuela en cuanto a la tarea de educar a los niños y jóvenes de hoy. En algunos casos, "el profesorado siente

que la sociedad hace caer sobre los hombros de la escuela la responsabilidad de dar una respuesta adecuada a todas las tensiones y conflictos que están generando las rápidas transformaciones económicas, sociales, culturales. Se espera de la escuela que resuelva prácticamente todos los problemas que preocupan a nivel social" (Usategui, 2009, p.173-174). Lo anterior introduce una fuerte presión a las capacidades y responsabilidades de la institución escolar. Se pone a prueba duramente su capacidad de respuesta. Se puede entonces considerar que existe un "distanciamiento en la labor que la escuela lleva a cabo en el ámbito de la formación y el resto de la sociedad en general, y con el entorno más cercano de las familias en particular. Se ven transmitiendo un código ético y una formación que contradice abierta o indirectamente los valores que los estudiantes perciben que operan de manera eficaz fuera del recinto escolar" (*Ibíd.*, p.176).

La institución escolar tiene entonces que adaptarse a múltiples cambios y evoluciones de la sociedad, pero además tiene que enfrentar cambios importantes en cuanto a la participación y la implicación de los padres de familia. En efecto, varios autores mencionan que existe una "división" o "separación" entre escuela y familia. Como lo comenta Usategui, "el desencuentro entre la escuela y la familia viene marcado igualmente por una ruptura del consenso en la tarea educativa" (*Ibíd.*, p.187). Así, se puede percibir que frente a la dificultad de la educación en la sociedad actual, los padres de familia pueden a veces encontrarse ""desorientados" y "perdidos" ante la labor educativa" (*Ibíd.*, p.185) y buscando por consecuencia que la escuela tenga respuestas y soluciones a las dificultades que se puedan presentar. "El tipo de demandas y el grado de interés en la eficacia de la escuela para "poner a los hijos en el camino del éxito" varía conforme a las características sociales, económicas y culturales de las familias. Sin embargo, el tono de exigencia y de reproche hacia el centro educativo parece ser una pauta bastante extendida en la enseñanza, sea publica o privada" (*Ibíd.*, p.186).

1.1.2. La relación entre el contexto de la sociedad y el contexto escolar.

Fernández Enguita comenta que “el mundo se está transformando a su alrededor [del sistema educativo] a una velocidad nunca vista, mientras que la escuela aparece anquilosada en prácticas y rutinas arcaicas. En esta situación, los profesores se sienten inermes y desbordados ante las enormes dificultades con las que se enfrentan” (2001, en Usategui, 2009, p.175).

Tomando en cuenta esta realidad, podemos mencionar que el contexto de una institución escolar tiene que ser considerado como parte de un contexto más amplio, el de la sociedad en la que se encuentra, ya que ésta tiene sin duda repercusiones sobre la manera en la que se desarrolla y sobre algunas dificultades que se pueden presentar. Se tiene entonces que considerar el contexto escolar como parte de un sistema. Watzlawick et al. (1997) comentan que un sistema es un conjunto de elementos en interacción, en el que el estado de cada uno de los elementos está determinado por el estado de cada uno de los otros. Por otra parte, al mencionar el concepto de sistema, podemos plantear la siguiente definición: “Se trata de una totalidad organizada, constituida por elementos que se han de definir a través de su relación con los otros y por el lugar que ocupan, pero que nunca pueden definirse separadamente” (Pérez Calvo, 2001, p.33). Basándonos en esta definición, aparece claramente que el contexto de una institución escolar no puede aislarse del contexto global, del sistema al que pertenece ya que existe una interacción entre los dos y que de manera recíproca uno determina el estado del otro.

Tales ideas se pueden relacionar con la Teoría General de Sistemas concebida por Ludwig von Bertalanffy como “alternativa al antiguo modelo lineal explicativo de causa-efecto”, considerando que “todo organismo vivo es un sistema abierto que se caracteriza por intercambiar materia con el medio circundante, importando y exportando materiales, energía o información con el entorno” (Pérez Calvo, 2001, p.32). De esta teoría se derivaron tres ideas fundamentales, de las cuales dos se pueden relacionar con el tema que nos interesa:

- “Los fenómenos deben estudiarse como sistemas totales y no como unidades independientes”,
- “La realidad debe entenderse a partir de las interrelaciones entre los diferentes elementos del sistema y de estos con los otros sistemas” (Musitu, Buelga y Lila, 1994, en Pérez Calvo, 2001, p.32-33).

Con base en esta teoría, podemos comentar que la sociedad y su evolución tienen efectos sobre lo que se vive en el contexto escolar. Acercándonos al tema de la violencia y de los conflictos, realidades muy presentes en la sociedad actual, y de manera particular en México desde hace algunos años, parece bastante claro que tales fenómenos surgen de igual manera en el contexto escolar. Acerca de esta situación, Ander-Egg explica que “ si bien la violencia en la escuela es un problema específico de las instituciones educativas, esta situación expresa también la violencia que se genera fuera de la escuela, es decir, la violencia que existe en la sociedad” (2005, p.119). Agrega que “no se puede comprender de manera clara lo que acontece en la escuela sin tener en cuenta lo que acontece en la sociedad” (Ibíd.). Esta dificultad real y omnipresente tiene entonces que considerarse desde un punto de vista sistémico, complejo, tratando de buscar y desarrollar acciones conjuntas entre la institución escolar de un lado y los demás actores del otro (familia, comunidad, Estado…), para tratar de enfrentar de la mejor manera las problemáticas que se presentan. Así lo explica Zurita Rivera: “Desde una perspectiva macro, la prevención, el tratamiento y la erradicación de la violencia que afecta a las escuelas y a su entorno requieren la participación de múltiples actores, situados en diversos ámbitos. En este contexto, se sabe que las acciones más exitosas se distinguen porque están fundamentadas en la colaboración de numerosos actores; lo cual les otorga cierta permanencia y consolidación, genera la apertura de los centros escolares a la sociedad, así como promueve el aprendizaje, la cooperación y la confianza social” (2011, p.147).

1.2. Relaciones entre escuela y familia en el mundo actual: ¿la educación como un producto?

La generalización de un modelo de globalización neoliberal ha llegado a alcanzar el ámbito educativo y puede presentarse como una dificultad en cuanto al trabajo en conjunto que se necesita para enfrentar algunas dificultades como la de la violencia y de los conflictos en el contexto escolar, a la cual nos hemos interesado en el párrafo anterior. En consecuencia, este concepto neoliberal hace que en algunos casos, “la educación aparece como un bien de consumo que se vende y se compra en el mercado” (Ander-Egg, 2005, p.151). Esta lógica puede llegar a crear una distancia familia-escuela y a hacer que algunos padres no busquen formar equipo con los docentes de sus hijos, sino que se instala una “lucha de poder” para saber “quién controla a quién” (Fernández Enguita, 2006, p.62).

De esta manera se está instalando y normalizando una dinámica de clientelismo por algunos padres de familia, que ya no se posicionan como actores y participantes en el proceso de educación de sus hijos sino como clientes que pueden exigir todo (o casi) de la institución educativa sin involucrarse ellos mismos, más que a nivel económico. Usategui explica acerca de esta realidad que se puede percibir una “tendencia generalizada a adoptar una actitud que podría clasificarse de “clientelar”, y que sitúa la relación con la escuela más en términos de exigencia que de confianza y colaboración. Esa exigencia conlleva la idea más o menos explícita de la escuela como proveedora de servicios y responsable ultima de ellos. Como resultado, las familias tienden a pensar en la educación como producto, especialmente en el caso de la enseñanza privada” (2009, p.186).

Esta situación representa un punto importante en cuanto al problema que nos interesa en la presente investigación y tendrá que ser tomado en cuenta en el momento oportuno para tratar de unir a los padres de familia y a la institución escolar en una misma dinámica que permita enfrentar la situación de los conflictos y la violencia escolar trabajando juntos. Una herramienta necesaria para favorecer este trabajo en conjunto es la de la comunicación, a la cual nos interesaremos en la siguiente parte.

1.3. La comunicación en el corazón de la relación educativa.

1.3.1. Comunicación: definiciones.

"La comunicación es una condición sine qua non en la vida humana y en el orden social y es la primera experiencia de todo ser humano." (Cantón y García, 2012, p.109).

"Los Humanos viven a través de la comunicación, y muchas de las prácticas que pensamos que nos definen como Humanos son consecuencias directas de los modos con los cuales comunicamos: nuestro lenguaje, nuestro razonamiento, nuestra moralidad y nuestra organización social" (Burbules, 1993).

Basándonos en estas citas podemos plantear la idea que la comunicación es un concepto omnipresente en todo tipo de relación, tanto a un nivel personal como en un entorno profesional. En el área de la educación, se puede decir que esta realidad está aún más presente dado que el trabajo educativo se desarrolla en base a diferentes ejes de relación y de comunicación: entre educando (alumno) y educador (docente), entre los diferentes miembros de un equipo educativo y entre los miembros del personal de la institución educativa y los padres de familia. Tomando en cuenta esta realidad, podemos entonces comentar que desde esta perspectiva "la comunicación está indisolublemente ligada a la vida organizacional en todos sus aspectos" (Cantón y García, 2012, p.112).

Como primer acercamiento al término de comunicación, parece importante mencionar que en cuanto a su sentido etimológico, se puede observar que las nociones de participación y de comunicación siempre han sido muy relacionadas. En efecto, los términos "comunicar" y "comunicación" aparecieron en la lengua francesa en la segunda mitad del siglo XIV, con el sentido básico de "participar en", muy próximo al latín "comunicare" (participar en común, poner en relación). Como lo mencionan Blanchet y Trognon (2005), se puede plantear la idea del "doble aspecto de la comunicación: toda comunicación es una relación a través de la cual pensamientos, actitudes, normas y acciones se comparten" (p. 60). Basándonos en este sentido y esta idea de participación, podemos comentar que en la realidad de la acción educativa que desarrollan juntos una institución educativa (profesores, psicólogos, directivos…) y los

padres de familia, resulta esencial que exista una participación de los diferentes actores. Al mencionar esta idea de participación entendemos cierto acercamiento de parte de los diferentes actores para buscar una manera de “trabajar en común”, de “formar equipo”, de “compartir” ideas, normas y / o acciones, como se mencionó en la definición, acerca de la acción educativa que se desempeña.

Interesándonos por otra parte en los aportes de la psicología social acerca de las relaciones interpersonales, podemos plantear la importancia de la comunicación en cualquier organización social, que se trate de un entorno personal (familia, grupo de amigos…) o profesional (equipo de trabajo, relación entre trabajadores y clientes…), lo que plantea Vander Zanden (1986): “La comunicación es fundamental para el comportamiento social. Cuando ella falla y no se alcanza un entendimiento mutuo, queda bloqueada toda acción conjunta” (p.89). “La comunicación es el medio primordial por el cual los individuos se ligan entre sí dentro de la gran empresa humana” (*Ibíd.*, p.123). Es a través de este medio que se realiza la transmisión de un mensaje de una persona (emisor) a otra (receptor), como lo explican varios autores. “El emisor y el receptor se “sintonizan” para un mensaje determinado. Esto requiere que uno de ellos “codifique” un mensaje tomando una idea y dándole forma de una señal que pueda ser transmitida al otro. Una vez codificado y enviado en forma de señales, el mensaje se vuelve independiente del emisor. El acto de la comunicación se completa cuando el otro individuo (el destinatario) recibe la señal y la “decodifica” adecuadamente” (*Ibíd.*). Esta “descodificación” puede ser precisamente una dificultad en un proceso de comunicación. Acerca de este punto, Blanchet y Trognon comentan que “es necesario que dos individuos compartan más o menos un sistema de comunicación para que puedan establecer una comunicación” (2005, p.62). Sin embargo, existen muchas situaciones, tanto en un ámbito personal como a nivel profesional, en las cuales, “emisor y receptor no disponen exactamente de los mismos sistemas de comunicación, lo que puede ser fuente de incomprensión y de malentendido” (*Ibíd.*). En el caso de la presente investigación, una clave importante podría precisamente relacionarse con esas diferencias entre emisores y receptores en cuanto a situaciones de conflicto que se generan dentro de la institución educativa y a la manera en la que éstas se pueden

abordar para buscar una resolución que sea entendida y aceptada por las diferentes partes involucradas.

1.3.2. Diferentes tipos de comunicación.

W.K. & Miskel (1996) comentan que existen diferentes posibilidades de comunicación, presentando la comunicación como un "proceso a través del cual diferentes personas pueden dar sentido y desarrollar expectativas acerca de lo que está pasando en su entorno" (p.344). Una primera forma de comunicación posible es una comunicación "en un sentido" o unilateral, que permite que una persona pueda transmitir un mensaje, una información, a otra. Otra forma es una comunicación "de doble sentido" o bilateral. Esta comunicación bilateral representa una forma más adecuada para fomentar una participación colectiva, por ser "un proceso recíproco, interactivo, en el que todos los participantes mandan y reciben mensajes", lo que facilita el aprendizaje y el cambio de esos participantes (*Ibíd.*, p.345).

Además de esta característica unilateral o bilateral de la comunicación, podemos comentar, en relación a la teoría desarrollada acerca de la comunicación organizacional, que ésta representa un proceso integral que "abarca una gran variedad de modalidades: interna y externa; vertical, horizontal y diagonal; interpersonal, intragrupal, intergrupal e institucional; directa […] y mediatizada" (Fernández Collado, 2005, p.13). El mismo autor menciona también que "la comunicación es una responsabilidad compartida" (*Ibíd.*).

1.3.3. Dificultades y barreras en la comunicación en una institución educativa.

Cantón y García (2012) plantean la idea de la necesidad de desarrollar, en los diferentes miembros de la institución educativa, un *sentido de interdependencia*, y comentan que si esta interdependencia es armónica, facilita la existencia de una organización integrada. Mencionan por otra parte que si se permite la construcción de sentido y de interacciones entre los individuos, se plantea un nuevo tipo de organización en la cual predominan los "conceptos de conocimiento, aprendizaje, interdependencia, trabajo en equipo, apertura y colaboración espontánea" (p.111). Sin

embargo, se pueden llegar a observar diferentes barreras en la comunicación y la relación entre las diferentes personas en la vida de una institución escolar: los alumnos, el equipo educativo o docente y los padres de familia.

En primer lugar, se pueden presentar dificultades en la comunicación entre alumnos, entre alumnos y docentes y / o entre docentes. Entre alumnos, si se llegan a presentar conflictos o situaciones de desacuerdo, la comunicación dependerá mucho del nivel de madurez de los involucrados, del conflicto mismo y de la "preparación" que pueden tener para tratar las situaciones de manera que se pueda mantener una comunicación reciproca o bilateral con las características que mencionamos en el párrafo anterior. Entre alumnos y docentes, también pueden existir situaciones problemáticas, que pueden tener diferentes causas: actitud de los alumnos, manejo de grupo de parte del docente, preparación y preocupación del docente para escuchar a sus alumnos cuando ellos lo necesitan o lo requieren… Entre docentes finalmente, pueden existir también dificultades de comunicación relacionadas por ejemplo con desacuerdos en cuanto a ciertos valores o fundamentos pedagógicos que guían su acción con los alumnos, con diferencias en el manejo de grupo o en la experiencia, o con exigencias o expectativas en el trabajo que desarrollan en la institución escolar…

Por otra parte, otra dificultad que parece importante mencionar se puede relacionar con el hecho de que desde hace unos años se puede percibir de manera más importante una lógica económica que se ha ido desarrollando en el ámbito educativo, instalando de esta manera a algunas instituciones en un "modelo de mercado" (OECD, 2006, p.82) como lo hemos comentado anteriormente. En efecto, han aparecido a nivel institucional términos como "clientes" en lugar de "padres de familia", lo que tiende a crear en algunos casos una dinámica de exigencia de los padres, a la cual el personal tiene que dar satisfacción precisamente porque el "cliente" está de cierta manera "comprando" un servicio, sin tener necesariamente un compromiso de su lado. Esta situación se relaciona con "la idea más o menos explícita de la escuela como proveedora de servicios y responsable ultima de ellos. Como resultado, las familias tienden a pensar en la educación como producto, especialmente en el caso de la

enseñanza privada" (Usategui, 2009, p.186). Por lo tanto, la dinámica de comunicación entre padres de familia y docentes se puede ver afectada, lo que puede generar dificultades para enfrentar situaciones problemáticas que requieren un trabajo de equipo y reciproco. Esta realidad representa un reto importante en la actualidad para las instituciones educativas, principalmente para las escuelas particulares.

2. Conflictos y violencia en el ámbito escolar: ¿una problemática en crecimiento?

2.1. Una realidad social.

Las diferentes dificultades en la comunicación que acabamos de mencionar pueden representar un freno en cuanto a la manera de establecer ejes de trabajo en común para llevar a cabo la tarea de educar a los niños y jóvenes en la sociedad actual. Por lo que se refiere a situaciones de conflicto y violencia y a su manejo en una institución escolar, podemos considerar que esas dificultades pueden complicar todavía más situaciones que de por sí representan una preocupación importante. Estas situaciones, si bien se presentan en el contexto escolar, son claramente un reflejo de situaciones a las cuales niños y jóvenes de hoy se enfrentan, tanto por la presencia de esos temas en el contexto de la sociedad, como por situaciones que pueden llegar a desarrollarse en el ámbito familiar. Nos interesaremos ahora precisamente a esta realidad.

2.1.1. Dificultades de convivencia en la escuela: ¿Un reflejo de la sociedad?

Una institución educativa reúne en un mismo lugar personas de diferentes orígenes, culturas, niveles socio-económicos y tecnológicos y características individuales, lo que representa un reflejo de la sociedad en la que vivimos. "De la interacción con otras personas y del proceso de integración en un grupo social, surgen las diferencias, el choque de intereses…, en definitiva, se originan los conflictos" (Moral, 2011, p.3). De igual manera que en la sociedad, pueden existir a nivel de las instituciones educativas desacuerdos, conflictos y / o tensiones entre las diferentes

personas que conviven en éstas. Acerca de esta situación, Ander-Egg plantea que “muy difícilmente existe una armonía plena” (2005, p.117) y agrega que “cuando la conflictividad sobrepasa ciertos niveles, el problema se vuelve preocupante, […] lo que acontece hoy en muchas instituciones educativas” (*Ibíd.*). En efecto, “desde hace alrededor de dos décadas, en todos los países del mundo se ha ido produciendo un creciente y preocupante deterioro de la convivencia en los centros educativos, especialmente en los de nivel medio” (*Ibíd.*).

Podemos observar que las dificultades relacionadas con la convivencia en el contexto escolar se han ido empeorando durante las últimas décadas, reflejando una sociedad que por su parte también ha sido afectada por las problemáticas de la convivencia, de la violencia y del manejo de conflictos en diferentes ámbitos. Frente a esta realidad, parece necesario que escuela y familia trabajen en conjunto para permitir a los niños y adolescentes que viven esta realidad un aprendizaje de la convivencia y de la vida en sociedad, a través de las vivencias que podrán experimentar, tanto en el ámbito familiar como en el contexto escolar. Acerca de este aprendizaje, Moral explica que “para poder convivir con los demás es necesario cumplir con una normativa, unas reglas sociales que hacen posible que nos entendamos con otras personas. Estas pautas que nos ayudan a vivir en sociedad son enseñadas y aprendidas por diversos agentes socializadores, entre ellos destacan principalmente la familia y la escuela” (2011, p.3).

2.1.2. La socialización.

La “tarea” de socialización de las dos instancias que representan la familia y la escuela es de gran importancia en la situación que acabamos de describir. La socialización suele definirse como “el proceso mediante el cual las personas adquirimos los valores, creencias, normas y formas de conducta apropiados en la sociedad a la que pertenecemos” (Musitu y Cava, 2001, p.115). Camilleri (1989) comenta que la socialización proporciona la clave de la relación en su sentido general y permite saber cómo relacionarse con los aspectos del entorno humano, no humano y consigo mismo

en las diversas circunstancias de la vida, según los grupos en los que el ser humano se encuentra. Kuntz, Girola y Riguzzo definen por su parte la socialización como un "proceso de aprendizaje y enseñanza continuo y permanente por el cual los seres humanos se convierten, con ayuda de los demás, en seres sociales, en personas", agregando que "todas las personas que nos rodean son agentes socializadores en menor o mayor grado. Algunos son de extrema importancia, como los padres, maestros y amigos, pero todos inciden en la formación de cada uno de nosotros, y cada uno de nosotros es un agente socializador de los demás" (2003, p.223).

Refiriéndonos por otra parte a los aportes de la psicología social, podemos comentar que la socialización es básica en la formación de los individuos a través de sus experiencias en diferentes grupos y momentos. Blanchet y Trognon comentan que la socialización se lleva a cabo según "un doble movimiento:

- la *personalización,* que es el proceso por el cual el individuo se convierte en una persona, un ser humano como los otros y entre los otros, parecido a ellos sin ser ellos, ego entre unos alter ego;
- la *individuación*, que es el proceso por el cual una persona se singulariza del otro".

Este doble movimiento es continuo; sin embargo la personalización domina en la infancia: es una condición necesaria para la individuación" (2005, p.19).

Se pueden distinguir durante la evolución del ser humano dos periodos de socialización: la socialización primaria y la socialización secundaria. La primera se realiza durante la infancia, principalmente en la familia. La segunda se compone de diferentes momentos significativos durante la trayectoria de vida del individuo, que representan cada uno una socialización secundaria, que se realiza entonces en el seno de diferentes grupos y en diferentes lugares, como la escuela, el club deportivo… Basándonos en esta idea, podemos entonces comentar que la escuela es un lugar esencial en cuanto a esta socialización secundaria, y por otra parte como lugar de aprendizaje y de experimentación de las relaciones sociales.

Este “panorama” relacionado con el concepto de socialización permite considerar éste como una clave muy importante en la relación educativa, y en la manera en la que se realiza la socialización entre la esfera familiar y el contexto escolar. Una problemática actual aparece precisamente cuando se presenta una situación desigual o inconsistente entre la familia y la escuela. Así, se pueden observar que la familia, como agente de socialización primaria, puede dificultar el proceso de socialización secundaria en la escuela. En efecto, “la familia, como el primero y más importante contexto de socialización, le permite al niño adquirir conductas que potencian el ajuste necesario para su futuro desenvolvimiento personal, escolar y social. En muchas de las oportunidades los modelos familiares se convierten en factor de riesgo que pueden desencadenar conductas agresivas en la escuela, por ejemplo, las familias desestructuradas, las familias negligentes, con poca cohesión, o con miembros que no tienen claramente definidos sus roles” (Delgado, 2012, p.61-62).

Cabe mencionar al analizar este tema que existe una falta de consenso creciente entre familia, escuela y sociedad en cuanto a la asignación de responsabilidades y funciones en la educación de los niños y jóvenes de hoy. Así, por lo que se refiere a la cuestión del manejo de conflictos y de la violencia, se puede considerar que la realidad actual de la sociedad es un freno importante a cualquier programa educativo cuya finalidad busque desarrollar en los niños y jóvenes de hoy un sentido de empatía, de resolución pacífica de conflictos y de no violencia, cuando viven rodeados de ejemplos que muestran lo contrario y en una sociedad en la que los medios de comunicación (televisión, Internet…) son “reproductores” continuos de escenas, juegos o situaciones posiblemente violentas… Como conclusión a esta parte esencial para entender la dinámica actual de cualquier institución educativa, parece interesante el planteamiento de García cuando menciona que “No puede existir paz escolar si se olvida que ésta se fundamenta en la necesidad de diálogo y consenso entre los intereses, actitudes, motivaciones culturales del alumnado, los intereses del profesorado, los intereses mediatizados de las familias y las finalidades de un sistema que se pueda considerar educativo” (2006, p.12-13).

2.2. Orígenes y clasificación de los conflictos en una institución escolar.

2.2.1. Concepto de conflicto.

La existencia de diferencias, conflictos o enfrentamientos es inherente a la condición humana. Así, “es inevitable que entre las personas surjan perspectivas diferentes que nos enfrentarán” (Burguet, 1999, p.18). El conflicto forma parte de la vida cotidiana de cada uno de nosotros y se puede desarrollar en los diferentes ámbitos en los que vivimos y convivimos con otros: a nivel familiar, en nuestro ámbito laboral o escolar, con nuestro vecindario, o más ampliamente a nivel social en nuestras actividades dentro de la sociedad… Vinyamata define conflicto como “sinónimo de lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, crisis, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes, el conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir” (2003, en Moral, 2011, p.58-59). Por otra parte, Isenhart y Spangle se basan en definiciones de diferentes autores acerca de la noción de conflicto, y plantean que “el conflicto es:

- una incompatibilidad de intereses u objetivos real o aparente,
- una creencia de que las aspiraciones normales de las partes no pueden alcanzarse de forma simultánea,
- una lucha debida a la diferencia de valores que reclama un estatus, poder o recursos,
- un marco intermedio de un espectro de lucha que tiene una escalada y puede llegar a ser muy destructivo” (2000, en Moral, 2011, p.59).

En relación al ámbito escolar, se puede afirmar que “la convivencia en la comunidad educativa, como microsociedad, genera roces, malentendidos y alteraciones de las relaciones: conflictos educandos / educadores, entre educandos, educandos / padres, y con – o entre – el resto de personal no docente” (Burguet, 1999, p.65). Podemos entonces comentar que esta situación inevitable tiene que ser tomada en cuenta por parte del equipo educativo, para buscar una manera adecuada de resolver los conflictos y de generar un ambiente lo más pacífico posible dentro de la institución escolar. Con esta finalidad, parece necesario tener un mayor conocimiento de las posibles razones de las situaciones de conflictividad escolar.

2.2.2. Orígenes y causas del conflicto en el ámbito escolar.

En el contexto educativo, los conflictos se pueden relacionar con diferentes problemáticas que se desarrollan para y entre los diferentes actores (alumnos, miembros del equipo educativo, padres de familia…) y por lo tanto "se dan en multitud de procesos, ámbitos, etapas, situaciones,…" (Moral, 2011, p.64). Armejach, Checa y Rodón (2004, en Moral, 2011, p.64) afirman que se mueven *como peces en el agua,* puesto que surgen en el proceso de enseñanza aprendizaje, en la evolución de la etapa infantil a la pubertad y más tarde a la adolescencia, en las normas que imponen los adultos, en la contradicción que existe entre algunos alumnos y la institución, entre los mismos alumnos por tener valores distintos, etc".

Por otra parte, Casamayor comenta que la noción de conflicto escolar no se relaciona estrictamente con la de indisciplina "sino que un conflicto se genera cuando se produce un choque entre los intereses de dos o más personas" (2004, en Moral, 2011, p.115). "Este autor diferencia entre *conducta disruptiva y conducta antisocial*. Aunque es difícil diferenciar claramente hasta dónde llega una conducta y empieza la otra, Casamayor señala que la conducta disruptiva es aquel tipo de conducta molesta que tienen algunos alumnos y alumnas para llamar la atención y por conducta antisocial entiende que es aquella que se salta las reglas o normas sociales" (Moral, 2011, p.115).

Con base en los puntos que acabamos de mencionar, se puede comentar que los conflictos en el ámbito escolar pueden tener una gran variedad de causas y orígenes, tanto por lo que se refiere a las personas involucradas, como por la manera en la que estos se desarrollan. A continuación, mencionaremos algunas posibles causas que Burguet clasifica de la siguiente manera:

- "en relación a las familias: exceso de protección con sentimientos de culpabilidad por no dedicar más tiempo a los hijos, […], se educa en la agresividad y la competitividad y en el egoísmo; modelo de paternidad desde la posesión…" (1999, p.65)

- “en relación a los profesionales de la educación y la estructura organizativa: […] perspectiva crítica de los padres hacia los educadores; proyección de autoridad hacia su papel…”
- “en relación a los medios de comunicación: programas violentos” […]
- “en relación a la sociedad: distancia entre los valores que la sociedad vive y los que se pide al profesional de la educación que forme en el educando…” (*Ibíd.*, p.66).

Podemos entonces observar que diferentes factores influyen en la generación de situaciones de conflicto dentro de la institución educativa. Estas situaciones se desarrollan de diferentes maneras e involucran a varios miembros de la institución.

2.2.3. Diferentes tipos de conflicto.

Casamayor presenta cuatro principales tipos de conflicto que se pueden producir en el ámbito escolar:

- “Conflictos de relación entre el alumnado, y entre estos y el profesorado (actitudes peyorativas y de desprecio, agresividad verbal y física, violencia…).
- Conflictos de rendimiento (pasividad, apatía, parasitismo).
- Conflictos de poder (liderazgos negativos, arbitrariedad…).
- Conflictos de identidad (actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás o contra los objetos como mobiliario del edificio)” (2004, en Moral, 2011, p.119).

Burguet menciona por su parte los siguientes tipos de conflicto existentes en una institución educativa:

- “problemas de disciplina:
  - burlas y menosprecio hacia el educador, o de éste hacia los educandos haciendo ejercicio de su autoridad;
  - ruidos, interrupciones;
  - dificultad al pasar del papel de “líder impuesto” a “líder natural”;

- tratos con los educandos que tienen realidades más conflictivas;
- conductas violentas y delictivas…

- problemas de adaptación a las diferencias individuales:
- comportamientos heterogéneos;
- relación personal escasa, comunicación en función de la relación de poder;
- […] adaptación a ritmos de aprendizaje diferentes;
- enseñanza adaptada a los rendimientos y ritmos diferentes;
- problemas a causa de la falta de motivación de los educandos, a menudo indicadores de la falta de motivación de los profesionales de la educación…

- problemas relacionados con la evaluación:
- dificultad para continuar el nivel de rendimiento que institucionalmente se pide, con los ritmos personales de cada educando y educador, y con la atención personalizada;
- necesidad de encontrar unos criterios de evaluación con los que evitar el fracaso de la educación, y a su vez atender los mínimos establecidos en los programas oficiales […]" (1999*,* p.66-67).

Además de las clasificaciones que se acaban de presentar, Aguilar menciona que "existen dos tipos de conflictos: los **destructivos** y los **constructivos**. Los conflictos destructivos son aquellos en los que hay intereses contrapuestos y su resolución intenta someter, dominar o amaestrar al adversario. En cambio, los conflictos constructivos parten del supuesto de que si el conflicto es administrado simbólicamente (diálogo cara a cara, por ejemplo), permite el crecimiento personal de los actores sociales en pugna" (2011, p.33). La idea de conflictos destructivos se puede relacionar con una relación de poder que no permitirá una resolución basada en el diálogo, la comprensión, sino en la dominación que tendrá una de las partes involucradas sobre las demás. Al contrario, un conflicto constructivo puede representar una oportunidad de aprendizaje a partir de su dinámica de resolución.

La presente clasificación permite tener una mirada bastante completa acerca de las situaciones de conflicto que se presentan en una institución escolar, para y entre sus diferentes miembros. La resolución de tales conflictos, que pueden ser frenos o limitaciones más o menos importantes en la acción educativa que se pretende llevar a cabo, representa entonces un reto importante dentro del funcionamiento interno de cada institución educativa. En efecto, “la potencia de un conflicto es directamente proporcional a su negación. Cuanto más se niegue un conflicto, más fuerte se tornará. Y si la solución pasa por medidas tomadas desde la autoridad o desde el poder central, mucho más crecerá el conflicto y se diluirán las posibilidades de abordarlos con éxito (Aguilar, 2011, p.33).

2.2.4. La violencia escolar.

Desde hace algunos años, el tema de la violencia y del acoso escolar o *bullying* parecen haber tomado un lugar cada vez más importante en la sociedad. En efecto, casi diariamente se puede escuchar en los medios de comunicación acerca de casos actuales de de violencia o de *bullying*, dando la impresión que este fenómeno se ha incrementado de manera alarmante últimamente. Sin embargo “la violencia en las instituciones educativas no es un fenómeno novedoso pues desde siempre ha existido en las aulas” (Aguilar, 2011, p.25). Por lo tanto, “hablar de violencia escolar significa no desconocer ni soslayar la compleja situación social de la que las instituciones educativas son parte” [ya que] “la violencia presente en las calles, en los hogares o en los medios de comunicación logra superarlas e invade sus patios y salones de clase. Esta agresividad en estado de latencia no es nueva ni aislada” (*Ibíd.*, p.26). Existe entonces una clara “conexión” entre el fenómeno de la violencia escolar y el de la violencia en la sociedad en la que vivimos. Acerca de la realidad de este fenómeno en México, Cobo y Tello mencionan “algunas de las causas de la violencia contemporánea: desigual distribución de la riqueza, elevado crecimiento demográfico, desempleo; […] la proliferación del uso de drogas […], la facilidad con que cualquier persona puede conseguir un arma, la impunidad de los criminales (y la corrupción de los organismos encargados de impartir justicia), la desintegración familiar, las familias disfuncionales, la

violencia exhibida en los medios de comunicación de masas (radio, televisión, cine, prensa impresa, Internet) y, por último, los posmodernos videojuegos" (2008, p.28).

Por otra parte, la violencia puede representar una "manera de enfrentar una situación, como una cuestión de desborde emocional y de violación de normas" (Aguilar, 2011, p.30). Así, en la convivencia cotidiana que se da en una institución escolar y en relación con los diferentes conflictos que se pueden originar entre los miembros de ésta, no cabe duda que de manera más o menos frecuente se lleguen a presentar situaciones de "desborde", de falta de control de algunos miembros de la institución y de respeto a las reglas establecidas. El grado o la intensidad de la violencia relacionada con estas situaciones pueden variar. La violencia se puede percibir también como una "acción impensada o fortuita, en tanto y en cuanto se corresponda con un comportamiento visible de fuerza, automático y desproporcionado, incluso cuando quiera representar una intención dolosa a consecuencia de enfrentamientos más largos y / o de agresión entre personas" (*Ibíd.)*. Las diferentes situaciones de violencia que se pueden presentar en un ámbito escolar representan por lo tanto problemáticas que los miembros de la institución tienen que enfrentar y que convocan una respuesta necesaria y rápida para evitar que éstas tengan consecuencias mayores. "La violencia está mucho más cerca de un conflicto del que no se sabe cómo volver a un esquema de orden y respeto por la convivencia social" (*Ibíd.*) y, por lo tanto, una reacción a nivel institucional será siempre urgente y necesaria para tratar de limitarla y trabajar en la resolución de las situaciones existentes.

2.3. La resolución pedagógica de los conflictos escolares: ¿el conflicto como oportunidad y proceso de cambio?

Los diferentes tipos de conflictos que se pueden desarrollar en el contexto escolar representan entonces una realidad que no se puede negar. Esta realidad se percibe muchas veces de manera negativa ya que el término *conflicto* se asocia generalmente con referentes negativos. Así, no es común considerar el conflicto como una oportunidad. Burguet plantea en relación a este punto que "éste es el cambio de parámetro que hay que hacer: ver el conflicto como oportunidad transformadora de la

sociedad, que a través de su gestión positiva nos puede llevar a acuerdos constructivos que permitan desarrollar las capacidades personales de predisposición al acuerdo y a la cooperación" (1999, p.61).

El enfoque negativo que se tiende a tener cuando uno se refiere a un conflicto podría entonces cambiar para dar mayor importancia a la manera en la que se enfrenta el conflicto, en la gestión que se realiza de parte de las diferentes partes involucradas y a las oportunidades que ofrece el mismo conflicto. Así, "si tratamos el conflicto como algo que va ligado a las personas y surge en las relaciones interpersonales que tiene con otros individuos e incluso lo vemos como algo positivo y natural, podemos llegar a entender que el hecho de que existan ideas u opiniones contrapuestas no tiene por qué ser negativo. Desde esta perspectiva, si consideramos la diversidad y la diferencia como un valor, entenderemos que ese intercambio entre personas con visiones distintas, a la vez que nos enriquece y favorece el conocimiento y el aprendizaje sobre otros y nos da pistas acerca de cómo entender el mundo, también genera fricciones que dan paso al conflicto. Así mismo el conflicto es la oportunidad de que se den cambios sociales, ya que al entrar en conflicto, las personas y los grupos sociales se enfrentan a injusticias que hacen que se tienda a la creación de modelos más justos y que mejoren la sociedad" (Moral, 2011, p.70).

El conflicto puede entonces representar una oportunidad de aprendizaje por parte de las diferentes personas involucradas en éste, en cuanto a la identificación de su origen, a la responsabilidad de las partes involucradas y a su resolución. Esto permite comentar que el conflicto como tal tiene cierto potencial educativo dado que "tiende a favorecer conductas autónomas, a actuar según las reglas que consensuamos y construimos, a hacernos responder de nuestras propias disputas, tanto en lo que las motivó como en la manera de resolverlas" (Schvarstein, 1996, en Burguet, 1999, p.60).

Viéndolo de esta manera, el conflicto puede ser considerado también como un proceso de cambio para las personas que participan en éste, a partir del momento que éstas se involucran realmente en su resolución. Esta postura se inscribiría en una

dinámica que podría generar un cambio y tender al desarrollo de los cuatro pilares en los que se basa la educación a lo largo de la vida, planteados por Jacques Delors: “aprender a conocer (ámbito cognitivo del saber), aprender a hacer (ámbito procedimental del saber hacer), aprender a vivir juntos (ámbito del saber ser y saber comportarse) y aprender a ser (ámbito del ser)” (1996, en Burguet, 1999, p.63). Desde este punto de vista quedaría “representado así el tratamiento de los conflictos en su globalidad: desde la cognición, desde la emoción y desde la acción moral” (*Ibíd.*).

Finalmente, frente a los diferentes tipos de conflicto que se puedan presentar en un entorno escolar, se trata de buscar una alternativa de resolución que convenga a los actores involucrados, alumnos y / o docentes. No existe una opción ideal y la decisión acerca de esta alternativa dependerá siempre de diferentes factores. En primer lugar, cabe mencionar que “los estilos de resolución de conflictos que se sigan en cualquier tipo de disputa quedan determinados por la posición que los actores de la controversia tengan frente a: el conflicto, las ganas de explorar la situación discordante y el futuro que desean para la relación” (Aguilar, 2011, p.93). Por otra parte, dependerá también del tipo de conflicto o de situación a la cual las personas se enfrentan. Considerando las situaciones como parte de un aprendizaje que se lleva a cabo dentro de una institución escolar, parece esencial entonces que se desarrollen “destrezas que permiten la transformación de la complejidad en oportunidades de aprendizajes para la vida” (*Ibíd.)*

En la parte siguiente, nos interesaremos de manera detallada a la mediación como una de las alternativas de resolución de conflictos, presentando su origen, diferentes enfoques en cuanto a su aplicación, antes de abordar diferentes puntos que ilustran cómo y por qué puede representar una alternativa particularmente interesante en el contexto escolar.

3. La mediación como proceso de resolución de conflictos y de prevención en el ámbito escolar.

3.1. Los diferentes procesos de resolución de conflictos en el ámbito escolar.

Cada institución escolar, según sus características específicas, su historia, su filosofía, el contexto socio-económico en el que se encuentra adopta una o varios procesos que le permiten resolver o considerar las situaciones de conflictos que pueden existir.

Munné y Mac-Cragh presentan algunos procesos de resolución de conflictos que las instituciones educativas pueden elegir en su funcionamiento para atender y / o dar el seguimiento adecuado a este tipo de situaciones:

"*La sanción escolar*. Es la pena que el reglamento del centro establece para aquellos que lo incumplen. Sin posibilidad de diálogo. El poder recae en la persona que tiene autoridad y hace respetar las normas preestablecidas del centro educativo" (2006, en Moral, 2011, p.171).

- "*El arbitraje escolar*. Es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero que decide la resolución del conflicto basándose en los intereses de los implicados y en su autoridad y conocimiento. El poder recae en una tercera persona con autoridad y competencia, cuya decisión deben respetar las partes en conflicto" (*Ibíd.*).

- "*La conciliación escolar*. Es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas, con la presencia de un tercero, que ayuda a las partes a decidir sobre la base de sus intereses y necesidades. A diferencia del mediador, el conciliador puede realizar propuestas de solución que las partes pueden aceptar o no. El poder sigue recayendo en las partes, aunque la solución venga del tercero" (*Ibíd.*).

- “*La mediación*. Es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero imparcial que no debe influir en la resolución del conflicto, pero que facilita el entendimiento entre ellas. El poder recae en el diálogo de las partes. No obstante, y dada la situación, este diálogo no podría darse sin un facilitador de la comunicación” (*Ibíd.*, p.172).

- “*La negociación escolar*. Es un proceso de diálogo enfocado al entendimiento de un conflicto entre las partes implicadas. No existe la presencia de un tercero y la resolución, si llega, se realiza basándose en la voluntad de todos los implicados. Todo el poder recae en el diálogo entre las partes” (*Ibíd.*).

Estas diferentes alternativas son entonces opciones que cada institución puede, o no, tomar en cuenta. Claramente, no todas las formas de resolución de conflictos pueden ser empleadas en todos los ámbitos y cada institución tiene que considerar la o las opción(es) que se adapta(n) de la mejor manera a su contexto. Nos interesaremos ahora con más detalle a la propuesta de la mediación, que forma parte de las alternativas que buscan una resolución en la que no exista un “ganador” y un “perdedor” sino una dinámica de resolución que tenga beneficios por las diferentes partes en conflicto. Esta visión se inscribe en una pedagogía de la paz y representa un eje diferente e interesante si consideramos que “los alumnos necesitan entender los conflictos, aprender formas alternativas para resolverlos y buscar soluciones que sean satisfactorias para todo el mundo” (Melamed, 1989, en Burguet, 1999, p.14). Basándonos en este paradigma, podríamos entonces plantear que “las frecuentes soluciones, a las que se llega con un ganador y un perdedor (con todos los daños psicológicos y políticos que ello comporta), podrían reemplazarse por aquéllas en las que ambas partes son ganadoras” (*Ibíd.*).

3.2. Origen de la mediación.

El término de mediación viene del latín *mediare* que significa interponerse y remite a la idea de intermediario, de “entre dos”: el mediador es él que se involucra entre varias personas, en medio de ellas, que viene a poner distancia y en mismo

tiempo cuyo papel consiste en establecer o restablecer un vínculo y una comunicación entre ellas. Según el diccionario de la Real Academia Española (1992) la mediación se puede definir como “acción y efecto de mediar”, que es “llegar a la mitad de una cosa”, “interceder o rogar por uno”, “interponerse entre dos o más personas que riñen o contienden, procurando reconciliarlos” y “tomar un término medio entre dos extremos”.

La mediación como nueva alternativa para la resolución de conflictos tiene su origen en el ámbito jurídico. Se introdujo en el sistema judicial de diferentes países de Europa y de América en las décadas de los 60 y 70 del siglo pasado, para la resolución de conflictos y situaciones que no tendrían que llegar necesariamente a un juicio “tradicional”: “la mediación es una manera de resolver conflictos entre dos o más partes, en la que una tercera persona, el mediador, negocia con las partes para que lleguen a una solución aceptable para todos” (Bushati y Spaho, 2013, p.54). “Es un procedimiento en el cual dos o más personas que tienen un problema en común, solicitan el apoyo de un tercero que facilita la comunicación entre ellos, para que de manera pacífica y equitativa, lleguen a un acuerdo satisfactorio para ambas partes. El mediador conduce a las partes a que de ellas surja la decisión.” (Pacheco, 2004, p.17). En el sistema judicial mexicano, la mediación forma parte de diferentes alternativas de resolución de conflictos, de igual manera que la conciliación o el arbitraje que la población ya empieza a conocer “como mecanismos alternos de resolución de conflictos” (*Ibíd.*, p.10) y como lo plantea Pacheco, se puede mencionar que “la mediación como medio alternativo de la administración de justicia es ya en México un mecanismo que opera con efectividad” (*Ibíd.*, p.12).

Una de las características relevantes de la mediación es que el proceso se lleva a cabo con la finalidad de restablecer una comunicación entre los participantes, para buscar juntos una solución que convendrá a todos, en una dinámica de “pacificación social” (*Ibíd.,* p.11). Podemos comentar entonces que a diferencia de un proceso judicial tradicional en el que una autoridad (el juez) toma una decisión que posiblemente no dará satisfacción a una de las partes involucradas en el proceso, la dinámica de la mediación busca precisamente que los participantes sean los que lleguen, gracias a la

ayuda del mediador, a tomar decisiones y establecer acuerdos que parezcan satisfactorios para todos. Se trata entonces de una alternativa que "favorece el encuentro y la comunicación" (Munuera-Gómez, 2012, p.106) y se basa en una idea de "ganar-ganar", lo que comentan Alcaide et al.: "Este método se basa en ganar-ganar. Quiere decir que, lo que gana uno, no debe ser necesariamente pérdida para el otro. Las partes siempre ganan en el proceso mediatorio, ya que basándose en la filosofía de la paz, no se agredirán frente al mediador, ni tratarán de sacar ventajas de las necesidades de la otra parte, dado que es un **método basado en la buena fe, el respeto y el entendimiento mutuo**" (2001, p.29-30). Por su parte, Guillaume-Hofnung señala que la mediación "es un proceso ético de comunicación, basado en la responsabilidad y la autonomía de los participantes, en los que un tercero – imparcial, independiente, neutral, sin poder vinculante o consultivo, sin una autoridad más grande que las partes – favorece el encuentro a través de entrevistas confidenciales fomentando los lazos sociales, con el fin de prevenir o resolver la situación que se trate" (2009; en Munuera-Gómez, 2012, p.98).

3.3. Diferentes enfoques y modelos de mediación.

En esta parte, mencionaremos algunos modelos teóricos que fueron desarrollados en diferentes contextos en los cuales se ha contemplado la mediación como una alternativa para la resolución de situaciones conflictivas o problemáticas entre diferentes personas.

3.3.1. Modelo de Harvard.

Este modelo ha sido desarrollado principalmente por Fisher y Ury y es el que se sigue en la escuela de Harvard (Moral, 2011). Es conocido como "modelo de solución de problemas o tradicional lineal, se centra en la obtención del acuerdo" (Torrego, 2008; en Moral, 2011, p.152). En este modelo se considera el conflicto como "un obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades" (Díez y Tapia, 1999; en Moral, 2011, p.152). Con base en esta perspectiva, se puede plantear que "el proceso de mediación basado en este modelo está orientado a obtener la satisfacción de los intereses de las partes

implicadas en el conflicto, haciendo especial hincapié en la obtención de acuerdos" (Moral, 2011, p.153), buscando entonces que cada parte involucrada en el proceso de mediación colabore para resolver el conflicto y encontrar la manera de solucionar la situación dando satisfacción a cada una de ellas.

3.3.2. Modelo Transformativo.

Díez y Tapia comentan que este modelo, creado por Busch y Folger, está "orientado a la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes" (1999; en Moral, 2011, p.153). Según ellos, "para Busch y Folger *"el objetivo de la mediación no es el acuerdo, sino el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades"* "(*Ibíd.*, p.153). Aparece entonces en este modelo un enfoque diferente, dirigido más a un posible desarrollo para los participantes y no tanto en el acuerdo al que aquellos pueden llegar gracias al proceso de mediación. Así lo señalan Busch y Folder cuando dicen que "desde la perspectiva transformadora, no se trata de resolver el problema, sino de ayudar a transformar el individuo potenciando las dimensiones que influyen en su desarrollo moral" (1996; en Moral, 2011, p.154). Esta visión transformadora ubica entonces el conflicto "como una oportunidad para incrementar el crecimiento personal de las partes" (Moral, 2011, p.154), a partir del momento en el que éstas deciden enfrentar el conflicto o problema. "Este reto ofrece a las partes la oportunidad de clarificar por ellas mismas sus necesidades, valores, lo que les produce satisfacción e insatisfacción…también puede suponer la posibilidad de descubrir y fortalecer su capacidad para relacionarse con los demás" (Busch y Folger, 1996; en Moral, 2011, p.154).

3.3.3. Modelo narrativo de Sara Cobb.

Acerca de este modelo, Díez y Tapia comentan que "tiene como objetivo llegar a un acuerdo, pero con el énfasis puesto en la comunicación y en la interacción de las partes" (1999, en Moral, 2011, p.154). Lo importante para el proceso de mediación desarrollado bajo esta perspectiva es que las personas logren "transformar las historias conflictivas con las que llegan a la mediación, en otras donde queden mejor

posicionadas, de tal modo que sean capaces de salir de su posición" (*Ibíd.*). "Este método proviene de la psicología y trata de mejorar la información y comunicación entre las partes para producir procesos de reflexión que modifiquen la percepción de la realidad y del propio conflicto, reparando las relaciones" (Prado y López, s.f., p.102). Se trata entonces de focalizarse en la transformación de los antecedentes que han llevado a las partes a necesitar un proceso de mediación, con la finalidad de mejorar la interacción que existe entre éstas, y así llegar a un acuerdo.

3.3.4. Modelo de Díez y Tapia.

En su modelo, Díez y Tapia "siguen el modelo tradicional de Harvard y en su aplicación se basan en una *"teoría de la negociación efectiva" (joint problem solving).* Consideran que la descripción de ese modelo contribuye a comprender mejor y a enriquecer el modelo de Harvard. Lo que pretenden es posibilitar un diálogo diferente entre las personas, cuya finalidad sea la de modificar su manera de relacionarse con los demás, y de este modo puedan consensuar acuerdos" (Moral, 2011, p.155). Aparece en este modelo un enfoque importante hacia la dinámica de comunicación que existe entre los participantes involucrados en el proceso mediatorio. En efecto, los autores de este modelo hacen el siguiente planteamiento: "mediación es comunicación" (1999, en Moral, 2011, p.156). Para ellos, "esta comunicación no es lineal sino circular, la comunicación no se produce si al mensaje transmitido no se le da una respuesta que a su vez genera también otra en el emisor original" (*Ibíd.*). Podemos entonces comentar que este modelo se centra en la importancia de la comunicación al llevar a cabo un proceso de mediación, considerándola "como eje del proceso de mediación" (Moral, 2011, p.156).

3.3.5. Síntesis.

El análisis de los diferentes enfoques y modelos presentados permite obtener una visión más completa del concepto de mediación y de los diferentes objetivos que se pueden pretender lograr gracias a ésta.

La tabla N°I que se presenta a continuación permite obtener un panorama comparativo de los diferentes modelos teóricos relacionados con la mediación expuestos anteriormente:

Resumen de los principales modelos teóricos en mediación				
Modelo	**Harvard**	**Narrativo**	**Transformativo**	**Díez y Tapia**
Sinónimos	De solución de problemas. Tradicional, lineal	Circular narrativo, comunicacional	De crecimiento personal	Comunicativo
Representantes	Fisher y Ury	Cobb	Busch y Folger	Díez y Tapia
Tradición teórica	Racional y técnica	Teorías de la comunicación	Teoría critica y humanista	Parten del modelo de Harvard
Objetivo	Alcanzar el acuerdo	Trabajar la comunicación para cambiar la realidad	Transformar el conflicto y las relaciones	Transmitir información a través del diálogo
Método	Centrado en llegar al acuerdo	Centrado en las relaciones y en los acuerdos	Centrado en mantener las relaciones	Centrado en el diálogo

TABLA N°I. Elaboración: Moral, 2011.

3.4. Concepto y aplicación de la mediación en el ámbito escolar

3.4.1. Origen de la mediación escolar.

En el contexto de una institución escolar, las relaciones interpersonales cotidianas y las experiencias compartidas entre las diferentes personas reunidas alrededor de la misión educativa que se lleva a cabo (alumnos, docentes, padres de familia…) pueden dar lugar en algunas situaciones a dificultades o desacuerdos, que pueden a veces llegar a ser considerados como conflictos. En efecto, “la convivencia es fuente de posibilidades y fuente de conflictos, manantial de dichas y desventuras. La escuela es el reflejo de la sociedad en la que está inserta; sin embargo, no debe claudicar de su misión fundamental: proponer mejores formas de convivencia” (Schmill, 2008, p.25). Basándonos en este planteamiento de Schmill, podemos comentar que las dificultades o los conflictos que nacen en el ámbito escolar necesitan resolverse para que siga existiendo una relación de convivencia positiva entre las personas involucradas.

Por lo que se refiere a la resolución de conflictos en el contexto escolar, Girard comenta que “aceptar las diferencias e incrementar las capacidades de resolución de conflictos de todos los miembros de la comunidad escolar son parte del esfuerzo para mejorar el clima en las escuelas” (2011, p.20-21). “La aplicación de la resolución de conflictos al área escolar se inició en los Estados Unidos hacia los años 60. Tiene sus raíces en el “movimiento paz y justicia” (paz mundial y violencia comunitaria) y en la psicología educativa académica (aprendizaje colaborativo en el aula). Hacia los años 1970 se establecieron los primeros programas de mediación paritaria en las escuelas” (Burguet, 1999, p.72). Un poco más de una década después, en 1984 precisamente, nació en Massachussets la Asociación Nacional para la Mediación en Educación (NAME por sus siglas en Inglés, *National Association for Mediation in Education*) (*Ibíd.*). “como una organización nacional para el desarrollo de programas de resolución de conflictos en las escuelas” (Girard y Koch, 2011, p.42-43), cuyos miembros “trabajan para mejorar el clima en las escuelas fortaleciendo las capacidades de resolución de conflictos de todos los miembros de la comunidad educativa” (*Ibíd.,* p.43). Según

Uranga (1994; en Moral, 2011, p.175), “actualmente existen en los Estados Unidos más de 5000 programas dedicados a la resolución de conflictos de una manera colaborativa y pacífica”. Posteriormente, la mediación escolar se empezó a desarrollar en España en la década de los 90 (Moral, 2011), generando “programas y experiencias de mediación, sobre todo en Cataluña y en el País Vasco” (Torrego, 2003; en Moral, 2011, p.175).

La aplicación de propuestas alternativas para la resolución de conflictos como la mediación en el contexto educativo permitió observar diferentes efectos positivos no solo en los mismos educandos sino también en cuanto al ambiente disciplinar y escolar de los centros escolares que desarrollaron este tipo de procesos. Así lo menciona Uranga, basándose en “investigaciones que se han hecho al respecto [y] señalan que:

- El número de conflictos en el aula disminuye, así como el tiempo que se emplea en resolverlos.
- La actuación de los adultos se va reduciendo considerablemente y es asumida por los alumnos y alumnas o las partes implicadas en el conflicto.
- Tanto la capacidad de resolver los conflictos de manera pacífica como las actitudes cooperativas aumentan con la implementación de dichos programas.
- Se mejoran las habilidades comunicativas de la comunidad escolar.
- Se reducen las expulsiones de los centros educativos” (1994; en Moral, 2011, p.175).

Acerca de esta situación, Girard y Koch comentan que “a través de la educación relacionada con el derecho, enfoques de resolución de conflictos para el manejo de las aulas y programas de mediación a través de los pares a nivel de escuelas, los estudiantes tienen la oportunidad de reforzar su autoestima, aprender a apreciar la diversidad, mejorar sus técnicas de comunicación y análisis, y evitar problemas disciplinarios (2011, p.34). Por su parte, Burguet explica que “la mediación anima a los estudiantes a asumir la responsabilidad de resolver sus conflictos. Son formados a través de juegos de rol y aprenden técnicas de mediación”, con el objetivo de que “los jóvenes conduzcan sus propios conflictos de manera cooperadora y eficaz sin intervención de adultos, con lo cual se les está educando para la autogestión y la autonomía” (1999, p.73).

3.4.2. Diferentes niveles de aplicación de la mediación escolar.

El contexto de una institución escolar da lugar a múltiples interrelaciones entre las diferentes personas que se encuentran involucradas en ésta, alumnos, equipo educativo (docentes, consejeros, coordinadores, directivos…) y padres de familia representando los tres grupos más relevantes. Como se mencionó anteriormente "la convivencia es fuente de posibilidades y fuente de conflictos, manantial de dichas y desventuras. La escuela es el reflejo de la sociedad en la que está inserta; sin embargo, no debe claudicar de su misión fundamental: proponer mejores formas de convivencia" (Schmill, 2008, p.25). Por lo tanto, las dificultades de convivencia y de trabajo común pueden presentarse en diferentes niveles: entre alumnos, entre alumno(s) y docente(s), entre docentes y por ultimo entre docentes y padres de familia. Frente a esas diferentes realidades, cabe mencionar que un proceso de mediación puede llevarse a cabo en diferentes niveles, representando así una oportunidad de resolución del conflicto basada en una dinámica diferente. Acerca de esta oportunidad, Boqué plantea que "la mediación como vía de socialización trabaja la interrelación entre las personas y la oportunidad de afrontar los conflictos por uno mismo" (2002; en Moral, 2011, p.178).

En efecto, Funes y Saint-Mezard (2001; en Moral, 2011, p.184) "destacan distintos tipos de mediación escolar atendiendo a dos criterios, estos se refieren a la persona mediadora y el nivel educativo en dónde se realice la mediación". Con respecto al primer criterio se pueden mencionar tres niveles o tipos de mediación escolar:

- *"mediación entre iguales"* (*Ibíd.*, p.185): en este caso, la mediación se desarrolla entre los mismos alumnos, con el requisito que se hayan seleccionado alumnos voluntarios para formarse como mediador. Burguet Arfelis menciona esta idea de mediación entre iguales con el término de "mediación paritaria", que se lleva a cabo "formando a los mismos educandos como mediadores" (1999, p.73).

- *"mediación entre adultos"* (*Ibíd.*): en este segundo tipo, la mediación se realiza con un mediador adulto, "ya sea una persona que pertenece a la institución escolar o que es externa a ella" (*Ibíd.*).

- *"mediación en la comunidad educativa"* (*Ibíd.*): esta modalidad puede aparecer como la más "completa" ya que "se conforma un servicio de mediación en el que participan alumnado, profesorado, familias, personal no docente del centro, agentes externos…" (*Ibíd.*). El grupo conformado por los diferentes actores interesados es entonces el que se encarga de diferentes modalidades de mediación que puedan llegar a ser necesarias en la institución escolar.

Por lo que se refiere al nivel educativo, éste se relaciona simplemente con la edad de los alumnos según su escolarización en educación primaria, secundaria o universitaria (Funes y Saint-Mezard, 2001; en Moral, 2011). En el caso de la presente investigación, nos interesaremos a los procesos de mediación que se podrían llevar a cabo en una institución de educación media superior.

3.4.3. Requisitos para la aplicación de la mediación en el contexto escolar.

Para que se pueda desarrollar un proceso de mediación en el ámbito escolar, diferentes requisitos tienen que ser considerados. Munné y Mc Cragh explican que "el proceso de mediación se caracteriza por ser un proceso educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes" (2006; en Moral, 2011, p.178). Por su parte, Alcaide comenta que "La mediación se caracteriza por ser **privada, voluntaria, informal y confidencial.** Basada en la **buena fe y el respeto mutuo"** (2001, p.30).

El carácter voluntario de la mediación aparece como un eje esencial para que esta alternativa de resolución de conflictos se pueda desarrollar en el contexto escolar. En efecto, participar en un proceso de resolución de conflictos conlleva cierta responsabilidad en cuanto a los acuerdos que podrán llegar a tomarse entre las diferentes personas y esta responsabilidad no se puede dar a una persona sin su acuerdo. Por otra parte, para poder llevar a cabo un proceso de mediación, las personas necesitarán una preparación que de igual manera no se puede imponer, sino tiene que ser parte de la decisión de los miembros de la institución escolar (alumnos, profesores…) que quieran involucrarse en este tipo de proceso.

El tema de la confidencialidad representa también un punto importante ya que en caso de aplicación de la mediación, ésta representa realmente una alternativa cuya aplicación se desarrolla directamente entre el mediador y las partes en conflicto, sin que haya participación por ejemplo de una autoridad de la institución escolar. Esta situación implica realmente un cambio de paradigma importante e invita a una reflexión a nivel institucional ya que tiene que ser aceptada por la mayoría de los actores de la institución: alumnos, equipo educativo, padres de familia y directivos de la institución que de cierta manera abren la puerta a una manera diferente de considerar y llevar a cabo la resolución de conflictos en la institución que dirigen.

3.4.4. Etapas de la mediación.

El proceso de mediación se compone de diferentes etapas o fases, durante las cuales las partes involucradas en el conflicto, con la ayuda del mediador, avanzan de manera progresiva en la búsqueda de una(s) solución(es) acerca de la situación que las reúne. Según la naturaleza de la situación problemática, el número de personas involucradas y la manera en la que se lleva a cabo, el proceso de mediación podrá durar más o menos tiempo y representar un "reto" más o menos importante por el mediador que tendrá que acompañar a las personas a lo largo de éste.

Burguet sintetiza las fases del proceso en tres etapas principales: "una etapa inicial de proximidad entre las partes y diseño de lo que constituirá el proceso. La segunda etapa […] de diagnóstico en la que se recoge la información para determinar el conflicto y la sintomatología, y se analizan las causas. La tercera fase se caracteriza por la creatividad, buscando soluciones y seleccionando las alternativas más óptimas, para ponerlas en práctica y hacer un seguimiento" (1999, p.26). Cada fase o etapa comporta diferentes pasos que se presentan a continuación en la tabla N°II.

PRIMERA ETAPA: Inicio. Diseño del proceso.
1. Comunicar y aproximar las partes. Restablecer los canales de comunicación. 2. Concretar los objetivos de la mediación. 3. Diseñar acuerdos preliminares de procedimiento.

SEGUNDA ETAPA: Descripción de la estructura del conflicto.
1. Reunir la información necesaria y abordar los problemas fundamentales. 2. Descripción general del conflicto: antecedentes. 3. Contexto del conflicto. Identificar y clarificar el problema.
TERCERA ETAPA: Obtención de acuerdos.
1. Concretar las necesidades. 2. Prever metas y alternativas hacia la gestión del conflicto. 3. Establecer un acuerdo. 4. Redacción del acuerdo. 5. Firma. 6. Cumplimiento de lo que se ha acordado.

TABLA N°II. Proceso de mediación. Elaboración: Burguet, 1999

Por su parte, Aguilar (2011) explica el proceso de mediación a partir de seis etapas principales:

- la primera es "previa a la mediación" y tiene como objetivo "propiciar las condiciones que permitan un acceso fácil al proceso" (p.72). "Para ello el mediador, en principio, escucha de cada una de las partes, por separado, su versión de lo sucedido. Luego les explica el proceso al que están siendo llamados y valora si los involucrados se hallan en condiciones de iniciar un diálogo" (*Ibíd.*).

- en la segunda etapa, "se intenta crear seguridad y confianza en la mediación. Se invita a las partes en pugna a dialogar y se les explican las reglas del proceso" (*Ibíd.*, p.73).

- durante la tercera etapa, "las partes en conflicto tienen que exponer su versión de los hechos, expresar sus sentimientos y emociones, y percibir que son escuchadas. […] El mediador puede usar herramientas como preguntas abiertas, el parafraseo, la narración en primera persona, para que las partes en conflicto

reconozcan el fondo de la cuestión en pugna, las emociones que sienten, sus necesidades e intereses, las esperanzas de solución (*Ibíd.*).

- en la cuarta etapa, se "busca consensuar las cuestiones más importantes a solucionar para cada una de las partes involucradas. El mediador tiene que garantizar que los actores en litigio acuerden juntos una redefinición del conflicto para que en conjunto se pueda avanzar hacia una resolución o transformación positiva de la situación problemática" (*Ibíd.*).

- la quinta etapa "consiste en proponer soluciones y abordar los temas elegidos como prioridad para solucionar el conflicto y encontrar por medio del diálogo posibles caminos para su normalización". [Se trata de]"que las partes involucradas emprendan la tarea de reflexionar y sugerir una o varias vías posibles de solución. […] Esta etapa se cierra en tanto y en cuanto el mediador logre que las partes en conflicto presten conformidad o no con las propuestas de solución al conflicto" (*Ibíd.*, p.74).

- la sexta etapa representa "el último paso y consiste en alcanzar un acuerdo. […] Se deben tener presentes ciertas condiciones para cerrar el trato entre las partes en pugna, como ser aceptable, valorable, posible de ser alcanzado, y que permita volver a tener una relación respetuosa" (*Ibíd.*).

Por último, Alcaide et al. (2001) mencionan cuatro etapas importantes del proceso de mediación. La primera corresponde a la "creación del escenario" (p.31). Al ser un proceso que se puede aplicar entre diferentes miembros de la institución escolar, "la mediación en la escuela debe ser desarrollada en un espacio que sea común a todos, a los chicos, a los directivos, a los maestros, a los no docentes. Un espacio en el que todos se sientan iguales" (*Ibíd.*). La segunda etapa consiste en la "recopilación de información" (p.33), durante la cual "el mediador debe demostrar comprensión de los hechos, convertirse en un escucha activo" y "reunir toda la información posible para conocer el conflicto" (p.34). Después viene la etapa del "conocimiento de las

necesidades" (*Ibíd.*), etapa en la que se procesa el problema, se imaginan alternativas y "se replantea el problema" (*Ibíd.*). Finalmente, viene la etapa de la "negociación" (*Ibíd.*), momento en el que "el mediador solo dirige el proceso y colabora para encontrar la mejor opción que resuelva el problema en donde ambas partes resulten satisfechas y ganadoras" (p.35).

Con base en los aportes de Burguet, Aguilar y Alcaide, podemos mencionar que el proceso de mediación es un proceso que necesita cierto tiempo para su elaboración y desarrollo, y que por otra parte, depende de la manera en la que el mediador logra hacer que los participantes se involucren realmente en las diferentes etapas que acabamos de mencionar. En una próxima parte, abordaremos precisamente el papel del mediador a lo largo de un proceso de mediación.

3.5. Beneficios y sentido educativo de la mediación.

Los participantes de un proceso de mediación se inscriben en una dinámica diferente para enfrentar a una dificultad, un conflicto, una tensión… El proceso como tal representa una oportunidad para ellos en diferentes aspectos a los cuales nos interesaremos en esta parte, considerando el potencial educativo de la mediación en un contexto escolar.

3.5.1. Efectos de la mediación en las diferentes dimensiones relacionales.

La mediación se desarrolla con base en una serie de valores pedagógicos que aumentan su sentido educativo. Tales valores se pueden analizar tomando en cuenta diferentes dimensiones relacionales de la persona: "a nivel individual, con otras personas, con un grupo, con otros grupos y con la sociedad" (Moral, 2011, p.172-173). Acerca de estos niveles de análisis Boqué (2002, en Moral, 2011, p.172-174) plantea los siguientes ejes:

- "*La mediación como formación integral* (intrapersonal): puesto que supone un espacio para la reflexión y el diálogo, fomentando la capacidad de comunicación de las personas. La persona que media, se convierte en un animador o promotor

de las emociones y sentimientos de las personas, modelando actitudes que ayudan a la persona en su crecimiento emocional y cognitivo.

- *La mediación como proceso vehicular de convivencia* (interpersonal): puesto que significa un proceso formativo y preventivo en el que la aceptación del otro y de uno mismo forman parte de dicho proceso. Permite la visión del problema en toda su complejidad y funciona como puente de unión entre las personas al posibilitar un espacio de apertura en el que las partes implicadas pueden actuar y decidir por sí mismas hacia dónde desean llevar su relación.

- *La mediación como coeficiente de cohesión* (intragrupal): la cohesión resulta esencial en cualquier grupo, formal e informal, y supone su crecimiento y evolución que se mantiene gracias a la cooperación entre sus miembros. La mediación estimula el debate y la comunicación entre los miembros de un grupo que a pesar de las dificultades prefieren un diálogo directo, separando a la persona del problema.

- *La mediación como nodo de intercomunicación* (intergrupal): puesto que en el grupo o los grupos a los que pertenecemos, se relacionan a su vez con otros. En este caso, la mediación estimula el intercambio y la toma de decisiones democrática. […]

- *La mediación como cultura* (social): la mediación proporciona actitudes abiertas hacia otras maneras de entender la vida, potencia la empatía y la compresión con lo que es distinto a nosotros, con otras culturas".

3.5.2. La mediación como proceso educativo integral.

Además de los efectos de la mediación en las diferentes esferas relacionales de las personas, cabe mencionar que la mediación se basa en el desarrollo de capacidades, herramientas y características de las personas, para que éstas puedan usarlas en la aplicación de la mediación como tal, pero también en su vida cotidiana

actual y futura. Se trata entonces de un proceso educativo cuyo efecto va más allá del proceso mismo. En efecto, “la mediación va más allá del procedimiento y se convierte en una experiencia educativa que los alumnos pueden trasladar a otros ámbitos, puesto que se enseña a que los alumnos participen en procesos *colaborativos de resolución de conflictos*. De este modo, llegan a entender las diferentes posiciones y percepciones del problema al escuchar las argumentaciones que dan sus protagonistas” (Martínez-Otero, 2005; en Moral, 2011, p.180).

Por otra parte, se pueden encontrar características comunes entre educación y mediación al analizar el contenido del proceso. Escoll, Corominas, Espert y Boqué comentan que “la acción de mediar en situaciones de conflicto hace surgir la necesidad de trabajar con el otro, y no contra él, en la búsqueda continua de una vía pacífica y equitativa de enfrentarse a los conflictos. Se requiere un proceso de comunicación en un entorno de crecimiento, aceptación, aprendizaje y respeto mutuo con la intención de elaborar el conflicto y ponerse de acuerdo. Resaltan la importancia de la educación tanto en los sentimientos como en las emociones, fundamentales en el proceso de mediación, ya que ayudan a superar limitaciones y a desarrollar la inteligencia emocional” (2002; en Moral, 2011, p.183).

Aparece entonces realmente una consideración integral de la persona, tomando en cuenta tanto el manejo de sus sentimientos y emociones como su capacidad de análisis de la situación y de comunicación con las otras personas involucradas. De esta manera, se pueden desarrollar diferentes habilidades ya que la mediación se ubica como proceso “orientado a desarrollar las capacidades comunicativas, las habilidades de razonamiento, el análisis del conflicto, por considerar los puntos de vista de cada uno sin tomar parte en ellos, y ayudarlos a encontrar una solución” (Burguet, 1999, p.71) y “con tribuye a aumentar la autoestima, así como la apreciación positiva de la diversidad mejora las habilidades de comunicación, observación y análisis de la realidad circundante” (Vinyamata, 1996; en Burguet, 1999, p.73-74).

Por último, podemos comentar que además de los efectos mencionados para las personas, el proceso de mediación también puede representar un beneficio para la

institución escolar en la que se implemente para la resolución de conflictos. Acerca de este punto, Burguet comenta que “consiste en un aprendizaje de la responsabilidad para mejorar las relaciones, desarrollar nuevas solidaridades y favorecer un mejor ambiente escolar” (1999, p.71), lo que también plantea Vinyamata al afirmar que la práctica de la mediación en el marco escolar “también sirve para prevenir el incremento y desarrollo de problemas de orden disciplinar” (1996; en Burguet, 1999, p.73-74).

Los beneficios aparecen entonces de diferentes maneras dentro de la institución. Obviamente, estos se obtendrán siempre y cuando las diferentes exigencias relacionadas con la implementación de la mediación sean respetadas, empezando con el papel y las responsabilidades de los diferentes actores del proceso, a los cuales nos interesaremos ahora.

.

3.6. Papel y responsabilidad de los actores del proceso.

Como ya lo hemos mencionado, un proceso de mediación se lleva a cabo gracias a la participación voluntaria de diferentes actores. Nos interesaremos ahora a la importancia del papel de cada uno de ellos, tanto las personas en conflicto como el mediador, para tender a una resolución positiva de la situación que los reúne.

3.6.1. La noción de responsabilidad.

Diferentes autores coinciden en insistir en la importancia de la responsabilidad de las personas involucradas en un proceso de mediación. Siendo una alternativa basada en el diálogo entre las partes en conflicto, la responsabilidad de cada parte aparece efectivamente como un “ingrediente” esencial para tener éxito en la resolución de la situación.

Folberg y Taylor (1984, en Moral, 2011, p.145-146) explican que la mediación es *“un proceso no terapéutico por el que las partes, con la asistencia de una persona neutral, intentan aislar de forma sistemática los puntos de acuerdo y en desacuerdo, explorando alternativas y considerando compromisos con el propósito de llegar a un acuerdo consensuado en los diferentes aspectos de su conflicto. La mediación es un*

proceso de resolución de conflictos que devuelve a las partes la responsabilidad de tomar decisiones en relación a sus propias vidas". Esta definición ilustra realmente el proceso de mediación como alternativa para una resolución pacífica de conflictos, proceso en el que el mediador "intenta que se expongan las posiciones de las partes enfrentadas con el fin de que, dichas partes confrontadas, puedan responsabilizarse de aportar la solución a su problema" (Moral, 2011, p.146).

Por otra parte, Guillaume-Hofnung presenta la mediación como *"un proceso ético de comunicación, basado en la responsabilidad y la autonomía de los participantes, en los que un tercero […] favorece el encuentro a través de entrevistas confidenciales fomentando los lazos sociales, con el fin de prevenir o resolver la situación de que se trate"* (2009, en Munuera-Gómez, 2012, p.98).

Una clave importante en relación a la noción de responsabilidad aparece también relacionada con un cambio de paradigma en cuanto a las posiciones que ocupan simbólicamente los alumnos y los profesores en una institución escolar. De manera general, se considera al profesor en una posición jerárquica superior a la de los alumnos. Sin embargo, diferentes investigaciones sobre el uso de la mediación en contextos escolares mencionan el hecho de reconocer a los diferentes actores de este proceso, qué se trate de alumnos o de profesores, en un mismo nivel de "sujetos de derecho" (Delgado-Salazar et al., 2008, p.675), con la capacidad y la posibilidad de "asumir su participación en la vida de la escuela y su comunidad" (*Ibíd.*). Esta idea aparece como algo realmente innovador al tomar en cuenta a los alumnos y al permitirles formar parte del proceso de resolución de conflictos, dejando de lado durante el proceso la posición ocupada por cada uno y su significado en términos de autoridad y de responsabilidad.

Por lo tanto, podemos considerar que la implementación de un proceso de mediación podría realmente inscribirse en una pedagogía que busque desarrollar en los alumnos su responsabilidad como seres humanos y miembros de una institución, en la

que las relaciones interpersonales se tienen que desarrollar de manera respetuosa, abierta y tolerante.

3.6.2. El papel del mediador.

El proceso de mediación se desarrolla gracias a la intervención del mediador como intermediario entre las personas, para poner distancia y al mismo tiempo establecer o restablecer un vínculo y una comunicación entre ellas. Según Pacheco (2004), el mediador es "el tercero neutral que facilita la comunicación en el procedimiento de la mediación. Estructura el diálogo entre las partes, para que lleguen a su propio acuerdo. El mediador conduce el procedimiento. Reconoce y comprende las emociones de las partes. Debe ser asertivo, realizar una escucha activa. Debe ganarse la confianza, saber escuchar, ser flexible e imparcial" (p.33-34). Para llevar a cabo el proceso, el mediador necesita diferentes herramientas, entre las cuales Pacheco (*Ibíd.*) menciona las siguientes: empatía, confiabilidad, creatividad, neutralidad, imparcialidad, honestidad, asertividad, escucha activa, alentar el habla, reafirmar, resumir, reformular…

En un caso de mediación en el contexto escolar, "la persona que actúe como mediador puede ser un adulto de la escuela, un alumno, una dupla docente-estudiante, y tendrá como tarea ayudar a los sujetos en litigio a alcanzar un pacto o la resolución del conflicto" (Aguilar, 2011, p.71). Por lo que se refiere al papel del mediador, Alcaide et al. (2001), comentan que "debe demostrar comprensión de los hechos, convertirse en un escucha activo. Debe ESCUCHAR, no solo oír…Debe saber neutralizar los ataques que las partes se hagan, como así también debe destacar lo positivo (se debe apuntar a la connotación positiva del conflicto) que encuentra en la exposición de ambos. Debe reunir toda la información posible para conocer el conflicto. Debe ahondar sobre conflictos ocultos, identificar el problema, ordenarlo y replantearlo…" (p.34). Agregan además una lista de habilidades con las que debería contar el mediador (*Ibíd.*, p.35), planteando que "para ser mediador hay que:

1. Ser neutral
2. Escuchar activamente

3. Crear confianza y afinidad.
4. Ser flexible.
5. Tener confianza.
6. Ganarse el respeto de las partes.
7. Ser persuasivo.
8. Ser hábil e imaginativo.
9. Ser sensible
10. Tener sentido del humor.
11. Ser creativo.
12. Disponer de elocuencia y claridad.
13. Sistematizar el conflicto.
14. Comprender.
15. Contener.
16. Ser modesto y sobrio.
17. Disponer de facilidad de comunicación.
18. Ser buen negociador.
19. Mantener un clima pacífico.
20. Desinvolucrarse del conflicto" (*Ibíd.,* p.35-36).

Además de las habilidades mencionadas, el mediador basa su acción en funciones u objetivos para tender a ser exitoso en el proceso que lleva a cabo. Moral (2011), menciona las siguientes:

- "Favorecer y estimular la comunicación entre las partes en conflicto.
- Promover que ambas partes comprendan el conflicto de forma global y no sólo desde su perspectiva.
- Ayudar a que ambas partes analicen las causas del conflicto, separando los intereses de los sentimientos.
- Favorecer la conversión de las diferencias en formas creativas de resolución del conflicto.
- Restablecer, siempre que sea posible, las posibles heridas emocionales que puedan existir entre las partes" (p.147).

Burguet (1999) menciona también diferentes rasgos y funciones que pueden caracterizar al mediador en un contexto educativo, entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

- “no dar soluciones, ayudar a encontrarlas; […]
- trabajar desde la igualdad y la colaboración;
- diagnosticar obstáculos, ofrecer ayuda, apoyo;
- compromiso ético-moral; […]” (p.108).

Expone también diferentes características acerca del mediador cuando la mediación se considera como un proceso que se puede llevar a cabo por los mismos educandos, con el objetivo que “los jóvenes conduzcan sus propios conflictos de manera cooperadora y eficaz sin intervención de adultos, con lo cual se les está educando para la autogestión y la autonomía. En la mediación se les entrena para actuar como terceros neutrales, en las diversas habilidades para manejar los conflictos: resolución de problemas, entrenamiento en la asertividad, habilidades para la comunicación interpersonal, pensamiento crítico y habilidades de escucha” (1999, p.73).

Después de haber abordado en esta segunda parte diferentes aportes teóricos relevantes en relación al tema de interés de esta investigación, nos interesaremos en la siguiente parte al acercamiento metodológico que se utilizó para obtener información acerca del problema estudiado, desde el contexto en la que se realizó el trabajo de campo, los instrumentos elaborados y el procedimiento de aplicación de los mismos, para finalizar con un análisis y una discusión de los resultados obtenidos.