

# Mediación escolar: un proceso de resolución de conflictos y prevención de bullying en centros educativos

## School mediation: a conflict resolution process and bullying prevention in educational centers

**César de la Hoz Pérez**

Mediador

Prof. del Máster Universitario en Mediación y  
Orientación Familiar  
Universidad Pontificia de Salamanca  
info@cesardelahoz.com

**Resumen:** La resolución de conflictos ha pasado de ser un proceso estanco y centrado en el protagonismo de quien decide o sanciona, a ser un proceso construido por los protagonistas del mismo. La mediación escolar ha pasado en pocos años, de ser un proceso de resolución de conflictos desconocido, a ser un programa reconocido y demandado, y que ha demostrado su utilidad y vigencia. En la educación actual, donde se debate sobre metodologías activas y un mayor protagonismo del alumnado en su desarrollo académico, la mediación escolar pone de manifiesto que es necesario enseñar a los alumnos a manejar situaciones difíciles y buscar el consenso ante problemas interpersonales. Darle más protagonismo al alumnado y fomentar la implicación del profesorado en la solución de problemas desde una perspectiva de cooperación, es un paso fundamental en la mejora del clima escolar y las relaciones personales. La mediación escolar, en esta línea, es un

**Abstract:** The resolution of conflicts has changed from being a sealed and focused process on the role of who decides or sanctions, to being a process built by the protagonists of it. School mediation, has moved in few years from being considered an unknown process of conflicts resolution, to be a recognized and demanded program, that have demonstrated its usefulness and validity. In current education, where active methodologies and a greater role of pupils are debated in academic development, school mediation suggest that it is necessary to teach students in handle problems and seek consensus facing interpersonal problems. To give more prominence to students, and encouraging the involvement of teachers in solving problems from a cooperation perspective, it's a fundamental step in improving school climate and personal relationships. School mediation, in this line, is a more preventive than resolute process, since it does not focus only on

proceso más preventivo que resolutivo, pues no se centra sólo en acciones puntuales para resolver conflictos sino en la mejora de la convivencia escolar. Es, por tanto, un proceso con identidad propia que puede adaptarse perfectamente a las necesidades y demandas de los centros de educación primaria y secundaria de nuestro país. Es fundamental para que un programa de mediación dé respuesta a las demandas que se le plantean, una formación rigurosa de los mediadores escolares y un espacio de trabajo que garantice intervenciones eficaces para la mejora de la convivencia y la resolución positiva y pacífica de conflictos escolares.

**Palabras clave:** Conflicto, mediación, cooperación, escolar, bullying, acuerdo.

specific actions to solve problems but also on the improvement of school environment. It is, therefore, a process with its own identity that can perfectly respond to the needs of elementary and high school centers in our country. It is essential for a program of mediation to meet arising demands, a rigorous training of school mediators, and a workspace to ensure successful interventions for educational environment enhancement and a positive and peaceful resolution of school conflicts.

**Keywords:** Conflict, mediation, cooperate, school, bullying, agreement.

## 1. Convivencia escolar y mediación

La convivencia escolar se ha convertido en una pieza clave en los centros de educación primaria y secundaria de nuestro país, empezando a tener verdadera importancia en sus proyectos educativos. Trabajar no sólo habilidades, contenidos y competencias, sino fomentar una formación integral y con un claro componente de desarrollo emocional y psicosocial, es fundamental para alumnos y alumnas en la etapa de educación obligatoria.

Podemos encontrar actualmente muchos programas para poder realizar intervenciones que mejoren la convivencia en las aulas desde metodologías y propuestas muy diversas: Programas basados en habilidades sociales y cognitivas (Segura, 2010), mediación y resolución de conflictos en instituciones educativas (Torrego, 2017), programas de aprendizaje cooperativo (Díaz Aguado, 2018) o sistemas de ayuda entre iguales (Avilés 2019).

De entre todos estos programas, un proceso a destacar y que ha ganado en popularidad es la mediación escolar.

Definir la mediación escolar actualmente no es fácil, pues nos podemos encontrar con conceptos con diferentes matices que complican la comprensión de un proceso aparentemente sencillo. Así, términos como mediación educativa, mediación entre iguales, mediación educativa contextualizada o mediación para la mejora de la convivencia, complican una definición que debería ser universal y sin

tantos matices más allá del contexto social y legal en el que se aplique el propio proceso de mediación.

Por otro lado, hablar de resolución de conflictos en centros educativos es tener en cuenta diferentes puntos de vista, ideas, creencias y sensibilidades, que confunden aún más una forma de afrontar los problemas que no solamente tiene que ser eficaz, sino que tiene su base en dar el protagonismo a quien tiene el problema y la necesidad de resolverlo, y no a quien desde la autoridad ha propuesto la solución sin tener en cuenta los intereses de las partes.

Es por tanto fundamental para resolver conflictos interpersonales en centros educativos que se genere un cambio. Un cambio de perspectiva que permita la búsqueda de soluciones alternativas y su puesta en práctica por los propios protagonistas del conflicto. Un cambio que relaje la autoridad, y la solución impuesta y única a los problemas interpersonales, y que abra la puerta a una toma de decisiones dialogada y consensuada. Y un cambio que priorice las necesidades, intereses y alternativas propuestas por los protagonistas de un conflicto, por encima de ideas o creencias particulares de quien históricamente ha estado y está acostumbrado a imponer una solución.

## **2. Definición de mediación**

La mediación es un proceso voluntario y confidencial de resolución de conflictos en el que un tercero neutral (el mediador) ayuda a las partes a llegar a un acuerdo.

En este sentido, y para que este proceso sea eficaz, es importante definir bien el contexto en el que se realiza la intervención y el marco legal que lo contempla. ¿Por qué? Porque un proceso de mediación como tal, es extrapolable a cualquier situación en la que exista un conflicto, siempre y cuando también exista voluntad para solucionarlo de forma pacífica, pero es fundamental entender y conocer bien el contexto en el que se pone en práctica.

El contexto de la mediación siempre lo define el conflicto. Entenderlo para saber afrontarlo es una pieza clave de cualquier proceso de mediación. Conocer cuáles son sus fases, cómo se desarrolla y cómo afecta a los implicados del mismo es algo sin lo que hacer mediación puede ser más un problema que una solución.

El conflicto puede definirse desde una perspectiva negativa, como algo que resta o algo a evitar o desde una perspectiva del cambio. Si entendemos el conflicto como una oportunidad de cambio, entendemos además que es un proceso co-construido de forma interpersonal y que es necesario afrontar atendiendo a necesidades, intereses y propuestas de sus protagonistas. Tratar de resolver un conflicto en

cinco minutos en el pasillo de clase, en el recreo, o imponiendo una solución por alguien que no conoce lo sucedido, no solamente no garantiza la hipotética solución del mismo, sino que puede empeorar la situación al normalizar la falta de afrontamiento y de compromiso y no responsabilizar a quien en realidad debe implicarse en la solución, pues apenas se puede hacer una mínima reflexión sobre lo sucedido en tan poco tiempo.

Entendiendo lo anterior, plantear un programa de mediación escolar significa tratar de trabajar desde dos puntos de vista: prevención y equilibrio. Prevención para intervenir antes de que un conflicto se polarice y sea demasiado tarde para actuar a tiempo. Y equilibrio, no sólo para alcanzar acuerdos y evitar actuaciones de ganar/perder, sino para trabajar a nivel de expresión emocional y manejo del poder para mejorar la relación y relajar o solucionar el conflicto. En ningún proceso de mediación se debería firmar un acuerdo que vaya a fracasar en poco tiempo por mucha voluntariedad que pongan las partes en la consecución del mismo, o por muchas ganas que tenga de resolverlo quien hace la intervención sino se ha trabajado correctamente.

La misión más importante de un proceso de mediación, no es sólo la consecución de acuerdos, sino que se sigan respetando a corto y medio plazo.

Por tanto, la mediación, más allá de ser un proceso voluntario, confidencial y neutral, es un proceso donde se busca el equilibrio en la toma de decisiones entre las partes, y entre sus intereses, necesidades y emociones, fomentando un clima de diálogo donde se hable más del yo y de lo que me pasa, que del tú y de lo que me has hecho, para construir un acuerdo eficaz y duradero en el tiempo.

Es fundamental, además, para que un programa de mediación escolar tenga éxito contar con un equipo de mediación donde haya mediadores formados en mediación, y tener un equipo de alumnos mediadores que participen activamente tanto en la difusión del programa como en las propias sesiones de mediación, pues que los propios alumnos sean protagonistas del programa normaliza la figura del mediador y la mediación en el centro.

### **3. ¿Mediación escolar o mediación educativa?**

Definir la mediación como escolar o educativa puede definir también el papel del mediador y su función en el centro. Si volvemos a las diferentes definiciones de mediación escolar que exponía al principio, más que una mediación sea educativa, es importante que sea preventiva y sirva para reducir el nivel de violencia en las aulas o en el centro en un presente continuo. El papel de la mediación no

es educar, sino trabajar con las partes, ventilar emociones y reducir o eliminar el nivel de conflicto para poder llegar a acuerdos y generar un clima de no violencia. Es importante señalar, no obstante, que el proceso de mediación sí tiene consecuencias educativas, al poner en marcha los acuerdos y modificar la relación de los participantes en el proceso.

Un mediador no está para quitarle protagonismo al profesor, sino para ayudarlo reduciendo el número y el nivel de conflictos en el aula y en el centro.

¿Qué es lo importante? Solemos relacionar conflicto con solución y mediación con acuerdo, pero la realidad es más compleja. Aunque el acuerdo es algo necesario cuando hay que resolver un conflicto, y es una parte fundamental de un proceso de mediación, que dos alumnos firmen un papel donde escriben que no se van a volver a pelear es simplificar mucho el proceso.

La realidad de la mediación escolar es poder ofrecer un espacio personal y de confianza a los alumnos que han pasado por una situación difícil para que puedan expresarse con libertad, sin estar pendientes de una figura de autoridad, y donde no se tomen decisiones por ellos. Por esto, para resolver un conflicto con eficacia en un centro educativo es fundamental:

- Darle protagonismo al discurso de quien tiene el conflicto.
- Permitirle afrontar el problema sin interferir en la solución.
- No condicionar la toma de decisiones de ambas partes, pues ellos son los que lo han vivido y experimentado.
- Y tolerar que sean ellos los que propongan las soluciones.

Solucionar un problema en un minuto y que se den la mano es un proceso incompleto y que no garantiza que esa solución expresada se mantenga a corto o medio plazo. Por el contrario, que ellos cuenten como se sienten, entiendan al otro y aporten una solución que consideren adecuada para ambos, aumenta exponencialmente el cumplimiento del acuerdo y da la oportunidad de que elijan llevar esa solución a otras circunstancias similares reduciéndose las situaciones de tensión y de conflicto.

Un centro que no dedica tiempo a una solución de problemas adaptada a las necesidades de quienes lo están viviendo, está dedicando tiempo y energía en parchear a corto plazo para sufrir las consecuencias a medio y largo plazo, con la pérdida de tiempo y recursos que supone no afrontar con garantías los conflictos que se generan día a día en el centro.

¿Qué pasa si no se cumplen los acuerdos? ¿Es tan importante? La palabra acuerdo tiene una doble cara. Estar demasiado pendiente de llegar a un acuerdo hace que desatiendas otras partes del proceso

de mediación que son la base del mismo: comunicación, escucha activa, mensajes yo, comprensión del otro, ventilación emocional... Y que puedas dirigir el proceso consciente o inconscientemente hacia una solución, cuando justamente se pretende lo contrario.

Un proceso de mediación comienza explicando de qué se trata, viendo si el caso es mediable (no todos los conflictos lo son), dando la oportunidad a las partes de que se expresen, trabajando lo sucedido y finalizando el proceso con la redacción de un acuerdo. Esta última fase es crucial pues, antes de dar por hecho una solución, es necesario que pongan en marcha lo firmado para ver si funciona. Esta forma de terminar la mediación tiene varias ventajas en caso de que el acuerdo tenga que modificarse:

- Ya se ha trabajado a nivel emocional durante el proceso, lo que facilita la comunicación y el entendimiento del otro para hacer cambios.
- Ellos mismos reconocen que el acuerdo ha fallado y tienen, por tanto, la experiencia sobre como modificarlo, continuando el trabajo desde el acuerdo y no desde el desencuentro, lo que reafirma el compromiso y empodera a las partes.
- Y lo más importante: se pierde el miedo a equivocarse, se normaliza el error y se permite que se hagan cambios en vez de asumir una solución que no es adecuada a ese problema.

¿La mediación complementa o mejora la intervención del profesorado en el aula, o la convivencia en el centro? Un conflicto sin resolver, o mal resuelto, enturbia las relaciones entre alumnos y la relación con sus profesores. Y, a mayor conflicto, peores relaciones interpersonales, mayor cansancio y peor clima.

Si a esto le sumamos que en un centro educativo es normalmente el profesorado quien asume la carga de trabajo extra de tener que afrontar, resolver y solucionar conflictos, aumenta la posibilidad de sufrir agotamiento emocional y síndrome de burnt out (Moreno 2005). De hecho se ha propuesto el agotamiento emocional (Leiter, 1991; Shirom, 1989) como el elemento fundamental del síndrome.

Resolver un conflicto no es llegar a un acuerdo, sino un trabajo personal y de cooperación que finaliza en un acuerdo. Dar esta posibilidad a los alumnos es hacerles verdaderos protagonistas de sus problemas y responsables de sus soluciones, algo fundamental para promover un buen clima de convivencia en el centro.

Uno de los mayores beneficios de la mediación para el profesorado es que le quita carga emocional, pudiendo este derivar los problemas y conflictos a un profesional sin necesidad de intervenir en situaciones en las que muchas veces no tiene tiempo suficiente y el conflicto no se afronta de manera adecuada.

Si además tenemos en cuenta que en cualquier centro el profesorado se enfrenta, no solamente a afrontar conflictos de manera cotidiana, sino a una prevalencia de un 15,4% de menores escolarizados con trastorno de conducta entre los 6 y 9 años, que aumenta hasta el 29% entre los 10 y los 13 años (Aláez, Martínez-Arias y Rodríguez Sutil 2000), nos encontramos que es absolutamente necesario ofrecer en los centros educativos programas que faciliten el afrontamiento adecuado y consensuado de conflictos como un factor de protección tanto en la infancia, como en la adolescencia y en la edad adulta.

La mediación escolar ayuda por tanto al profesorado desde dos puntos de vista:

1. Quitándole carga emocional para su bienestar en el centro.
2. Dando a los alumnos un espacio donde pueden sentirse seguros para hablar y afrontar algo que muchas veces no harían sin que se les diera esa confianza.
3. Mediación escolar y bullying.

El protocolo de actuación en situaciones de bullying de Unicef, define el *Bullying* como: “Una forma de discriminación de unos estudiantes hacia otro u otros por sus características o su forma de vida, y que se manifiesta en comportamientos o conductas repetidas y abusivas con la intención de infringir daño por parte de una o varias personas hacia otra, que no es capaz de defenderse a sí misma” (Kattia Rojas, 2015).

Por otro lado, la OMS (2013) define la salud mental como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida y puede trabajar de forma productiva y fructífera siendo capaz de hacer una contribución a su comunidad.

Podemos afirmar, desde este punto de vista, que las relaciones interpersonales mal gestionadas afectan a la salud mental en la infancia y adolescencia. Según ‘Save the children’ (2016), un 9,3% de los estudiantes encuestados en el estudio “Yo a eso no juego” considera que ha sufrido acoso en los dos últimos meses y un 6,9% se considera víctima de ciberacoso. Y en las conclusiones, se señala que: “Al ser una encuesta representativa, se puede extrapolar al conjunto de la población, con el resultado de que el número de estudiantes de centros públicos que han sufrido acoso se eleva a 111.000 y 82.000 niños y niñas respectivamente”.

Por ejemplo, y según los datos del observatorio de International Bullying sin fronteras, los casos en España se incrementaron en un 20% en 2018 llegando a los 1.475 computados. Con datos tan alarmantes como que el 46,3 % de niños y niñas con TEA (Trastorno del Espectro Autista) sufre acoso escolar, frente al 10,6 por ciento de los estudiantes sin este trastorno según señala la guía de acoso

escolar y trastornos del espectro del autismo (2017). Es, por tanto, fundamental en el bullying una intervención prioritaria antes de que haya una escalada que imposibilite su solución por vía del diálogo o se llegue a casos donde sea muy difícil, sino imposible, reconducir la situación.

¿Podemos intervenir en un caso de bullying desde la mediación? Normalmente, la víctima de bullying sufre no solo porque está siendo agredida, sino por la falta de detección temprana dentro de la escuela, que hace que no se detenga la actitud de acoso y maltrato. Esta falta de empoderamiento de la víctima, que tiene que esperar a que alguien se dé cuenta o a que esa información llegue al profesorado, si es que llega, hace que se profundice en el maltrato y que el maltratador se sienta con poder suficiente para mantener la situación, mientras la víctima tiene cada vez menos herramientas y estrategias para afrontarlo.

Desde la mediación, es importante destacar que no es un procedimiento para afrontar el bullying, pues se necesita un equilibrio de poder entre los participantes del proceso para que la mediación sea viable, pero sí puede llegar a prevenir casos si se actúa a tiempo, tanto para reconducir la situación estando en una fase en la que la víctima no ha perdido el poder de decisión, como para trabajar con ambos desde el acuerdo y el respeto o derivar el caso.

Entendiendo que es habitual que una víctima de maltrato no ponga en conocimiento su problema porque cree que se le va a regañar por no saber defenderse, por dejarse pegar, o incluso pensar que va a ser castigada por profesores o por sus compañeros si cuenta lo que le sucede. La mediación, por sus características, abre la puerta a que quien esté padeciendo una situación de maltrato se exprese sin miedo a ser juzgado, pues normaliza la búsqueda de ayuda y ofrece un espacio seguro ante un problema.

Trabajar desde la prevención es fundamental para que la información llegue y se pueda afrontar la situación de maltrato con garantías.

De este modo, crear un clima en el no se tapen o escondan los conflictos y sea normal hablar de ellos, y generar la confianza suficiente en el alumnado para que de forma anónima puedan contar lo que le sucede sin tener miedo a consecuencias, son dos puntos clave para que los propios alumnos, sin tener que esperar a la intervención del adulto, tengan la opción de tomar la iniciativa para resolver problemas sin sentir que traicionan o que puedan sufrir represalias y, sobre todo, sin que sea demasiado tarde.



#### 4. Conclusiones

Como he señalado anteriormente, no todos los conflictos son mediables, pero sí es importante que conozcamos la dinámica del conflicto para ofrecer soluciones, disminuyendo la tensión emocional y entendiendo el conflicto como algo transitorio y que se puede resolver en los centros educativos.

Ayudar a generar alternativas al problema que amplíen y faciliten el abanico de posibles soluciones para tomar la más adaptada a la situación, y ver el conflicto de una forma más objetiva identificando las necesidades que subyacen y las posibles vías de solución del problema, es un ejercicio fundamental de la mediación que ayuda a movilizar la autoestima al comprobar que se es capaz de buscar soluciones propias.

En este sentido, está demostrado que trabajar el desarrollo emocional y la comunicación asertiva no solo mejora el rendimiento académico (Gargurevich, 2008), (Jiménez Morales y López-Zafra, 2007), (Gladys Jadue, 2002), sino que forma y modela la personalidad y el desarrollo emocional de nuestros alumnos.

Es fundamental, por tanto, trabajar desde la etapa de infantil el cómo comprender la forma en la que entramos en relación con los otros, sentir y tomar conciencia de lo que pasa en nosotros y con nosotros, y reforzar el desarrollo de una etapa vital, en la que se construye y da forma a la personalidad, el afrontamiento de problemas y el desarrollo psicosocial de nuestros alumnos.

#### Referencias

- Avilés, J. M. (2019). *Los sistemas de ayuda entre iguales*. Barcelona: Grao.
- Díaz Aguado, M. J. (1994). *Educación y razonamiento*. Bilbao: Mensajero.
- Díaz Aguado, M. J. (2018). *El aprendizaje cooperativo de la teoría a la práctica*. Madrid: Santillana.
- Faber, A. (2013). *Como hablar para que sus hijos escuchen, y como escuchar para que sus hijos hablen*. Barcelona: Medici.
- Folberg, J. (1997). *Nuevas direcciones en mediación*. Barcelona: Paidós.
- Hernández Rodríguez, J. (2017). *Guía de actuación para profesorado y familias. Acoso escolar y trastornos del espectro del autismo*. Madrid: Confederación autismo España.
- Kattia Rojas, A. (2015). *Protocolo de actuación en situaciones de bullying*. San José: MEP.

- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*. Madrid: Catarata.
- Rosenberg Marshall, B. (2006). *Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.
- Segura, M. (2010). *Relacionarnos bien. Programa de competencia Social para niños y niñas de 4 a 12 años*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. C. (2018). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.