

La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares

.....

Pastora Calvo Hernández, Gonzalo Marreo Rodríguez

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Antonio García Correa

UNIVERSIDAD DE MURCIA

RESUMEN

En este trabajo exponemos la importancia de desarrollar técnicas de mediación en contextos escolares en la medida que sirven de herramientas de diálogo que contribuyen a la mejora de las relaciones y a la búsqueda de soluciones satisfactorias para las partes en conflicto. Presentamos algunas experiencias realizadas y un resumen de un programa de mediación en instituciones educativas, donde los contenidos y actividades pretenden mejorar las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa mediante el desarrollo de estrategias y técnicas, de habilidades de comunicación, trabajo grupal cooperativo, habilidades sociales, etc., favoreciendo las relaciones interpersonales y el clima del aula y el centro.

Palabras clave: Mediación, clima de aula, prevención, conflicto.

ABSTRACT

Here we look at the importance of developing techniques of mediation in schools in that they are tools for establishing dialogue which contributes towards improving relationships and the search for satisfactory solutions for both parts in the conflict. We present some of the experiments carried out and an overview of a programme of mediation in the educational context where the contents and activities are designed to improve relationships between the members of the educational community via the development of strategies and communication skills, group cooperation, social skills etc., all of which promote inter-personal relationships and the environment in the classroom and the centre.

Key words: Mediation, climates classroom, prevent, conflicting.

1. INTRODUCCIÓN

En el debate acerca de la resolución de conflictos en las escuelas subyacen retos de gran alcance y con profundas implicaciones para nuestra sociedad. Su importancia en los contextos escolares se centra en la creciente preocupación que manifiesta la comunidad educativa en la que los conflictos de convivencia se presentan cada vez más a través de comportamientos violentos. Según Werthein (1997), la violencia se perfila como un síntoma de nuestra sociedad ya que los estudios realizados en diferentes países constatan un creciente aumento de la violencia en los centros educativos.

Aunque normalmente el conflicto aparece cargado con una valoración negativa en la medida que se asocia a la violencia, aquel es propio de la naturaleza humana, tanto en las relaciones interpersonales como grupales. El conflicto supone lucha de intereses opuestos o confrontación entre personas o grupos, y la violencia es un aprendizaje que adquiere, cada día, más una dimensión social. “La violencia es la forma más inferior y primitiva de poder, porque sólo se puede usar para castigar, para destruir, para hacer daño” (Rojas, 1998, p. 241). De lo que se trata es de saber controlar o manejar el conflicto de forma no violenta, de dar una visión más optimista del concepto, que se oriente a la idea de conflicto como proceso de cambio constructivo. En esta línea, las instituciones educativas no deben olvidar que una de sus funciones es la socialización de sus miembros, lo que implica hacer frente a los conflictos de convivencia que se desarrollan en los centros educativos.

En paralelo a esta situación sustentada en gran parte sobre la cultura de la violencia, surgen modelos educativos que proponen las bases teóricas para cambiar la situación social dando origen a la propuesta de la UNESCO, *una cultura de paz*, que alienta y promueve la participación ciudadana como forma de reemplazar una autoridad jerárquica a favor de la igualdad entre hombres y mujeres en todos los niveles, definiendo el poder como cooperación. Esto implica crear un clima adecuado de convivencia que favorezca el desarrollo de habilidades dialógicas desde las que definir, discutir y proponer soluciones alternativas a los conflictos. “Vivir la paz como un concepto, una meta y un proceso activo, dinámico, creativo, con repercusiones directas en nuestra vida cotidiana” (Jares, 1991, p. 7).

En este sentido, en los últimos años el interés se centra en la aplicación de estrategias de resolución de conflictos en los contextos educativos, ya que éstas inciden en el clima del centro y son determinantes en la mejora de la convivencia. En general, en el ámbito escolar, los conflictos se suelen resolver ejerciendo la autoridad o imponiendo las normas y no investigando las causas y motivaciones que generan los mismos, por lo que, si bien se resuelven algunos incidentes, el conflicto sigue latente. “Para entender el conflicto, es necesario aprender a mirarlo, sin

dejarnos influenciar por las primeras impresiones y analizarlo desapasionadamente” (Funes, 2001, p. 9).

La convivencia pacífica no implica la inexistencia de conflictos y lo importante es mantener la idea de resolverlos de forma no violenta. En definitiva, se trata de que las técnicas de resolución de conflictos en contextos educativos se enmarquen dentro de los principios de la pedagogía de la paz, principios que deben ser asumidos por los diferentes miembros de la comunidad educativa, sobre todo, por los docentes y alumnos y las técnicas de mediación se enmarcan dentro de esta filosofía.

2. LA MEDIACIÓN: TÉCNICA Y MODELO DE INTERVENCIÓN

La mediación no es un recurso nuevo para la resolución de los conflictos, pues la historia está llena de ejemplos en los que algunas personas de la comunidad, como los líderes religiosos o personalidades con autoridad e influencia, actuaban cuando se acudía a ellas en busca de la solución de conflictos. La mediación se convierte en una forma de resolver conflictos de intereses, ideológicos y afectivos entre dos o más personas. Lo que busca el mediador es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de sencillas frases. Ripoll (2001) destaca que la *neutralidad e imparcialidad* han de ser dos características fundamentales de la función del mediador, además de la confidencialidad.

La mediación no debe entenderse desde la cultura del ganador/perdedor, sino que requiere que se promueva la cultura del acuerdo y del consenso entre las partes en conflicto. La cultura del acuerdo, por tanto, prima el diálogo, la empatía, el descubrimiento de los intereses comunes, la colaboración y el consenso, incidiendo más en aquellos puntos que nos unen. En definitiva, la mediación supone la sustitución de actitudes y valores competitivos por colaborativos o cooperativos. Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas y la mediación se desarrolle como un proceso de negociación cooperativa en la medida en que las partes implicadas promueven las soluciones al conflicto y evitan la postura antagónica ganador/perdedor.

En la actualidad, la mediación se ha beneficiado de las aportaciones teóricas y experiencias prácticas aplicadas en diferentes ámbitos. Funes (2001) indica que la regulación positiva de un conflicto es la que se preocupa por la continuidad de la relación por la vía de la cooperación, ya que es más probable la aparición de soluciones estables. No obstante, como señala Pérez Crespo (2002), estamos ante un panorama diverso que obliga a redefinir y adecuar las definiciones más clásicas de la mediación formal a la variedad de conflictos y situaciones donde la mediación tiene algo que aportar, incorporando e integrando la metodología y las formas que cada modelo tiene de entender la conflictividad personal y social. Estos cambios

implican descubrir la mediación no sólo como metodología para resolver conflictos, sino también como un enfoque para prevenirlos que permite desarrollar programas de mediación en los centros educativos, ligados a dos modelos conceptuales.

En el ámbito educativo, en España se han puesto en marcha al menos dos modelos de intervención que comparten las características comunes de la mediación. Por un lado, los programas de mediación escolar desde la perspectiva de la resolución de conflicto y, por otro, los programas de mediación social intercultural, desde la perspectiva de la convivencia e integración intercultural, que permiten entender el conflicto y su regulación de manera complementaria.

3. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR

Como señala Pérez Crespo (2002), el contexto escolar se encuentra influenciado por la estructura social que le rodea, siendo sensible a los cambios que experimentan otros entornos de socialización de los que participan sus miembros, las familias, los barrios y otras instituciones públicas, políticas sociales y educativas, medios de comunicación, etc.

En las últimas décadas, en el ámbito educativo se han desarrollado diferentes proyectos para intentar resolver los conflictos de índole personal en los centros educativos cuyos objetivos se centran fundamentalmente en sensibilizar y formar a los miembros de la comunidad educativa en estrategias para afrontarlos de forma pacífica y contribuir así a la mejora del clima escolar. En este sentido, la mediación se está consolidando como una estrategia educativa eficaz que permite desarrollar una cultura de prevención y resolución pacífica de los conflictos, pues la comunidad educativa cuenta con recursos, con personal especializado, etc. y puede llegar a un gran número de alumnos.

Un lugar apropiado para poner en marcha técnicas de mediación es la tutoría. También la comisión de convivencia puede poner en marcha equipos de mediación en los centros integrados por profesores y alumnos que, previa formación, actúen en caso de conflicto. Como señala Uranga (1998), la mediación es uno de los procedimientos que se han desarrollado con mayor eficacia en la resolución de conflictos en los centros educativos y destaca los siguientes aspectos:

- Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- Contribuye al desarrollo de actitudes de respeto al otro.
- Ayuda a valorar los sentimientos, intereses y necesidades del otro y las propias.
- Desarrolla actitudes cooperativas en el tratamiento del conflicto y en la búsqueda de soluciones.
- Aumenta la capacidad de resolución del conflicto de forma no violenta.

- Despliega la capacidad de diálogo, de escucha activa, de comunicación bidireccional, etc.
- Disminuye la intervención de los adultos que es sustituida por los alumnos mediadores o por ellos mismos.
- Un programa de mediación escolar debe basarse en la negociación colaborativa. El mediador puede ser un alumno o un profesor previamente formado que facilita la comunicación entre las partes en conflicto. Canalizar el conflicto hacia la reflexión es una forma de autocontrol. Crary (1994) lo denominó PIGEP y supone seguir las siguientes pautas.
- *Parar*: cuando aparece el problema, no improvisar, pensar lo que se va a decir.
- *Identificar*: escuchar a las partes, definir el problema, evitar las etiquetas.
- *Generar*: posibles soluciones que sean distintas propuestas para resolver el problema.
- *Evaluar*: generar propuestas de actuación, las que más agraden a cada una de las partes.
- *Planificar*: la puesta en marcha de las propuestas seleccionadas y tener en cuenta las posibles dificultades que puedan surgir en la aplicación de las mismas y elaborar un plan para implementarlo.

En este modelo o técnica de gestión democrática de la convivencia, el poder de la resolución del conflicto se traslada a las partes implicadas que deben asumir el compromiso de involucrarse en la tarea para que, por sí mismas, resuelvan el conflicto planteado, construyendo soluciones prácticas y pacíficas. La mediación puede resolver conflictos relacionados con la trasgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagradan o parezcan injustas, malos tratos o cualquier problema. El mediador puede ser el psicopedagogo, el inspector, el jefe de estudios, el secretario o un profesor.

Destacamos dos fases imprescindibles en el proceso. La primera, la *premediación*, en la que se dialoga con las partes por separado, se les explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación. En la segunda, se establece: a) el proceso y reglas a seguir; b) cada una de las partes expone su versión del conflicto donde se identifican los puntos coincidentes tratando de llegar a una plataforma común sobre el conflicto a solucionar; c) proponer soluciones, fase dedicada a la búsqueda creativa de soluciones y evaluación de las mismas por las partes implicadas; y d) llegar a acuerdos equilibrados, concretos y posibles y seguimiento de los mismos.

Algunas de las consecuencias negativas que se plantean en este contexto respecto a la mediación son el miedo que representa para los profesores la pérdida de autoridad al colocar también a los alumnos como protagonistas de la acción y que se alteren las formas disciplinarias tradicionales.

En definitiva, los centros educativos no están exentos de vivir en el conflicto, éstos se producen fundamentalmente entre alumnos, entre profesores y entre ambos grupos, y las técnicas de mediación son herramientas eficaces que permiten resolver los conflictos de forma rápida con un alto porcentaje de acuerdo y, además, potencian la educación afectivo-emocional.

4. LA MEDIACIÓN EN ESPAÑA: ANTECEDENTES

La mediación escolar tiene ya varias décadas de desarrollo en Estados Unidos, la resolución de conflictos en instituciones educativas se inició hacia los años 60 del siglo pasado de mano de dos movimientos diferentes, el de la cultura de paz y la justicia y el aprendizaje cooperativo en el aula desde la psicología educativa. En los años 70 y 80 del siglo XX se iniciaron los programas formales de mediación paritaria en múltiples escuelas de USA, Canadá, Inglaterra y Nueva Zelanda (Slyck y Stern, 1996; citado por Pérez Crespo, 2002).

Para Pérez Crespo (2002), las experiencias llevadas a cabo en USA, Canadá y otros países europeos durante las tres últimas décadas del siglo XX han supuesto un punto de partida para el desarrollo de la mediación profesional como técnica para la resolución de conflictos. En España esta experiencia se inicia en 1993 con la propuesta realizada en el *Centro de Investigaciones por la Paz Gernika* (País Vasco) y en Cataluña en 1996. En la actualidad, se ha incorporando en distintas comunidades autónomas gestionadas por otras entidades, al menos dos modelos de intervención. El primero mediante programas centrados en la mediación escolar, desde la perspectiva de la resolución de conflictos, y otro de mediación social intercultural trabajando en la escuela desde la perspectiva de la convivencia intercultural. Asimismo, se han empezado a realizar experiencias de mediación escolar en otras comunidades y a través del *Equipo Interdisciplinario Capacitador en Mediación Escolar*.

5. EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN GERNIKA

El Centro de Investigación por la Paz de Gernika, tras varios años de trabajos sobre la educación para la paz desde la perspectiva de la transformación de los conflictos, inicia un programa de tratamiento de conflictos y de mediación escolar en el Instituto de Formación Profesional Barrutialde de Gernika. El programa centra su importancia en insertar la mediación dentro de los Reglamentos de Organización y Funcionamiento (ROF) de los centros, ya que la existencia de una vía alternativa a la pura sanción abre una nueva dimensión al currículo del centro.

6. DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

1ª fase: presentación del programa al claustro para informar de los contenidos y los procedimientos que se han diseñado y conseguir el apoyo del claustro y del orientador. También se informó al alumnado explicando el programa en cada clase.

2ª fase: formación de las personas interesadas en la solución de conflictos mediante técnicas de mediación.

3ª fase: formación del equipo de mediación que quedó constituido por siete alumnos y cuatro profesores que estaban dispuestos a mediar en los conflictos que surgieran en el centro. A partir de este momento se acordó con la dirección utilizar tiempo lectivo para realizar sesiones de reciclaje y se decidió que el orientador fuera el coordinador del programa para organizar los horarios de los entrenamientos, recoger los casos para mediación, organizar las reuniones, informar a cualquier persona interesada en el proyecto, etc.

Los puntos establecidos para la organización de las sesiones de mediación fueron los siguientes:

- En conflictos entre alumnos, mediarían alumnos.
- En conflictos profesor/alumno, mediaría un profesor y un alumno.
- La participación es voluntaria para ambas partes.
- Las partes pueden elegir a los mediadores y, en todo caso, deben aceptarlos.
- Todo lo que se diga durante la sesión de mediación es confidencial.
- La solución no la debe dar el equipo mediador sino que debe salir de las partes.
- La labor del equipo mediador es fomentar la comunicación y ayudar al esclarecimiento de la situación por medio de escucha activa, de preguntas abiertas y de ordenación de los temas y los sentimientos, así como la búsqueda de acuerdos.

De la evaluación que se hace del programa resalta que, aunque se consiguió acuerdo en todos los casos tratados, no siempre los acuerdos se cumplieron. No obstante, las mejoras con respecto a la situación inicial se conciben como un avance positivo. En cuanto a las dificultades manifiestan que tienen su origen en el recelo y las distintas sensibilidades del profesorado en la aplicación de esta nueva cultura, ya que una parte del mismo siente que el funcionamiento de este grupo les hace más vulnerables.

7. COMUNIDAD DE MADRID

Como señala Funes (2001), en 1998 se inicia un programa piloto con una duración de dos cursos. En la actualidad participan treinta centros de Enseñanza Secundaria de la Comunidad de Madrid, que nacen de la inquietud por mejorar la convivencia y desarrollar nuevos recursos y procedimientos que puedan contribuir a resolver conflictos cotidianos a través del manejo de un estilo de cooperación, de diálogo y de respeto por el otro. El enfoque se justifica desde un modelo integrado de resolución de conflicto de convivencia, en el que se aúnan los modelos restaurativo y retributivo de hacer justicia, lo que permite obtener un sistema más consistente y educativo.

Se considera que la convivencia es un problema de toda la comunidad educativa y se trata de formar mediadores para la resolución de conflictos en el aula y en el centro y no exclusiva de los alumnos y, por tanto, mejorar la convivencia es responsabilidad de todos. Para realizar el programa se tomó como referente las experiencias del Centro de Investigaciones para la Paz del País Vasco que impartieron la formación de los orientadores y equipos directivos como responsables para llevar a cabo las distintas fases del proyecto.

En la primera fase, se llevó a cabo la difusión y formación de los interesados en colaborar en el proyecto, profesores, alumnos, personal no docente, etc. En la segunda, se constituye el equipo de trabajo y se organiza el funcionamiento del servicio. En la tercera fase, se ponen en marcha los equipos de mediación. En algunos centros se inicia la resolución de conflictos a través de la mediación y en otros se negocia con la comunidad educativa como ponerlo en marcha. Por último, en la cuarta fase, se desarrolla el seguimiento y la evaluación de los resultados mediante cuestionarios que recogieron aspectos cuantitativos y cualitativos del funcionamiento del servicio, así como precisar las necesidades detectadas en el servicio y recoger las expectativas de cada comunidad para el curso siguiente. En general, las necesidades se centran en perfeccionar las técnicas de mediación (escucha activa y comunicación efectiva), temas de convivencia y disciplina y los límites de la mediación.

El modelo de mediación que se desarrolla es el de co-mediación, se recomienda que los mediadores no sean del mismo estamento, sino que su composición sea mixta. Consta de cinco pasos: presentación de las reglas del juego, cuéntame, aclara el problema, propón soluciones y llega a un acuerdo. El material elaborado incorpora plantillas, modelos de acuerdo, casos para mediar, sugerencias, guión de mediación, etc.

Entre las conclusiones se destaca que se observó entusiasmo entre los alumnos y profesores que se implicaron en el tema y se detectó una mejora en la convivencia en el centro ya que se mejoraron los canales de comunicación y se rompieron

los agrupamientos tradicionales entre los alumnos, padres y profesores, dando paso a un nuevo foro de debate. Los profesores destacan, por un lado, que se construye un ambiente más pacífico que influye en el proceso de aprendizaje y, por otro, que se adquieren otras habilidades que repercuten en otras actividades y relaciones.

Igualmente, en los Servicios de Mediación Social Intercultural (SEMSI) se desarrolla un enfoque de mediación social intercultural en contextos educativos *Programa Migración y Multiculturalidad* que se gestiona bajo convenio de los Ayuntamientos de Madrid y Colmenar Viejo y la Mancomunidad de La Sagra Alta en Toledo con la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid. Existen además, numerosos servicios a lo largo del País como los de Desenvolupament Comunitari en Barcelona, Andalucía Acoge (Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, 2002). La mediación social intercultural no se centra exclusivamente en resolver conflictos sino también en mejorar la comunicación entre los actores involucrados que aboga por un modelo intercultural de convivencia entre grupos sociales culturalmente diferenciados.

Existen varios programas muy consolidados que trabajan con la comunidad gitana como los de la Fundación Secretariado General Gitano. Este enfoque que ha sido definido por Giménez (1997) como forma de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones de multiculturalidad significativa, y pretende el reconocimiento del otro, el acercamiento de las partes, la comunicación mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia.

8. COMUNIDAD CANARIA

El proyecto se llevó a cabo en el Colegio Público de Educación Infantil y Primaria Aragón. Consistía en un Programa de Mejora de la Convivencia del Centro basado en la implicación de toda la comunidad educativa, especialmente de la familia, a través de medidas educativas y de negociación ante las faltas cometidas por los alumnos, según datos recogidos por el Consejo Escolar de Galicia (2001) en su XII Jornadas de Consejos Escolares de las Comunidades Autónomas del Estado y consultados en el propio centro.

Los objetivos fundamentales se centran en el diseño y la puesta en práctica de iniciativas de actuación que permitan la mejora de la convivencia del centro, dando facilidades para que la familia participe en la decisión de medidas correctoras educativas derivadas de las faltas graves o muy graves de los alumnos. El proyecto se desarrolló en distintas fases:

- *Primera fase:* toma de conciencia por parte de la comunidad educativa de la necesidad de mejorar la convivencia (deberes, claustro, asambleas con alumnos y familiares, etc.).

- *Segunda fase:* revisión del Reglamento de Régimen Interno y de las normas.
- *Tercera fase:* conocimiento y debate del Decreto 292/1995 sobre los Derechos y Deberes de los alumnos.
- *Cuarta fase:* elaboración de la Comisión de Convivencia que estará formada por la directora, dos profesores, dos padres y dos alumnos y será la encargada de desarrollar la negociación de las partes. Este proceso es previo a la instrucción del expediente disciplinario, así como de su aprobación por parte del Claustro y del Consejo Escolar.
- *Quinta fase:* solicitud a la Consejería de Educación de autorización para la aplicación del nuevo reglamento, obteniéndose el compromiso de ésta para modificar el Decreto 292/1995, del 3 de octubre. Este compromiso se cumplió con la publicación del Decreto 81/2001, de 19 de marzo. Por último, recibida la autorización, se difundió a toda la comunidad educativa (profesorado, alumnado, familias, etc.).

Entre los resultados se observa que, unificando y consensuando criterios de actuación, mejora la convivencia, la actitud del alumnado y su adaptación al centro.

Por último, como ejemplo de este tipo de intervención, presentamos a continuación el programa que sobre formación en procedimientos de mediación propone Torrego (2001) y que incorporamos en el siguiente epígrafe.

9. MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS (Torrego, 2001)

En la formación en procedimientos de mediación se debe hacer referencia a los principios de la pedagogía pacífica o de la educación para la paz y la convivencia escolar que contribuirá, por tanto, a la disminución de los problemas de disciplina porque el diálogo se impone donde antes predominaban otras conductas menos deseables. A ello se debe unir el conocimiento organizativo y curricular que exige la puesta en práctica de este programa de formación para mediadores. El autor establece los siguientes objetivos:

- Prevenir la violencia escolar en los centros educativos a través de la potenciación de una herramienta como es la mediación.
- Enseñar las estrategias y habilidades necesarias para desempeñar la función de mediación en conflictos.
- Fomentar un clima socioafectivo entre las personas implicadas en el programa de tal modo que puedan experimentar una vivencia de encuentro interpersonal enriquecedor.

Los objetivos de este programa no plantean únicamente la prevención de la violencia o la mejora de la convivencia escolar en los centros educativos, sino que pretenden enseñar estrategias para la solución de problemas y mejorar la comunicación, favoreciendo así las relaciones interpersonales y el clima de aula y de centro. Por otro lado, la concepción metodológica y didáctica con la que se tratan los contenidos y actividades está centrada en la posibilidad de que este material pueda ser utilizado en el marco de un taller de formación, dentro de un planteamiento de aprendizaje activo, lúdico y motivador.

El programa consta de cinco módulos de trabajo que presentamos a continuación:

Módulo I: *presentación e introducción al taller de mediación*. Se pretende realizar una sensibilización sobre el trabajo en el taller de mediación, presentando de forma activa el enfoque y el sentido del programa.

Módulo II: *conflicto y sus elementos*. Se trabajan los principales elementos que sirven para entender el conflicto dada su utilidad en el aprendizaje posterior sobre la mediación.

Módulo III: *la mediación*. Pretende dar a conocer qué es un proceso de mediación formal, fases que lo componen, objetivos de cada una de ellas y aspectos a tener en cuenta por el mediador en su desarrollo.

Módulo IV: *habilidades para una comunicación eficaz*. Se intenta entrenar las principales habilidades que los mediadores tendrán que utilizar para mediar después en los conflictos.

Módulo V: *experimentar la mediación*. Se incorpora el trabajo sobre las herramientas de comunicación presentadas en los módulos anteriores.

En síntesis, educar implica aceptar y reconducir el conflicto, y la mediación es una herramienta de diálogo que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda de soluciones satisfactorias para las partes en confrontación en la medida que permiten a los alumnos reflexionar, tomar sus propias decisiones y desarrollar habilidades de resolución pacífica de los conflictos, con la necesidad de potenciar el desarrollo de modelos y técnicas de mediación que sean coherentes con la realidad del centro y la necesidad de desarrollar vías tanto formales como informales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.

Igualmente, entender que la mediación en sus dos vertientes está experimentando grandes cambios ampliando sus posibilidades de aplicación no sólo al ámbito de la resolución de los conflictos, sino también al ámbito de la prevención de los mismos, y es desde este planteamiento, de donde deben implementarse los programas de mediación escolar. Es conveniente también, implicar a otras instituciones que aportan recursos y profesionales para lograr los objetivos que los centros educativos se han propuesto.

El éxito del proceso depende de la participación, implicación y toma de decisiones consensuadas como objetivos educativos implícitos, y se fundamenta en la educación en valores que favorece las relaciones interpersonales, la tolerancia como factor esencial en la convivencia y el establecimiento y la aplicación democrática de las normas de convivencia.

El reto que se nos presenta es cómo integrar estas técnicas en la dinámica habitual del centro ya que es imprescindible fomentar la formación del profesorado, de los equipos directivos, del alumnado, padres, etc. y el compromiso de todos los miembros de la comunidad educativa para implementar estas estrategias en la organización del centro, pues tienen un impacto positivo sobre el clima escolar y permiten aumentar el sentimiento de pertenencia al grupo y la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CONSEJO ESCOLAR DE GALICIA (2001). *La convivencia en los centros escolares como factor de calidad*. XII Jornadas de Consejos Escolares de las Comunidades Autónomas y del Estado Santiago de Compostela. Consello Escolar de Galicia.
- CRARY, E. (1994). *Crecer sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional*. Barcelona: Ediciones Integral.
- DESENVOLUPAMENT COMUNITARI Y ANDALUCÍA ACOGE (2002). *Mediación intercultural: una propuesta para la formación*. Madrid: Editorial Popular.
- FUNES, S. (2001). *Conflicto y resolución de conflictos escolares: la experiencia de mediación escolar*. XXIII Escuela de Verano del Consejo Educativo. Castilla y León.
- GIMENEZ, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Revista Migraciones*, 2,125-159.
- JARES, R. (1991). *Educación para la paz: su teoría y su práctica*. Madrid: Editorial Popular.
- PÉREZ CRESPO, J. (2002). *Una experiencia de mediación comunitaria en el ámbito de las migraciones*. Madrid: Ayuntamiento de Madrid y Universidad Autónoma de Madrid. El Servicio de Mediación Social Intercultural. Imprenta Municipal del Ayuntamiento de Madrid.
- RIPOLL, A. (2001). *Familia, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.
- ROJAS, M. (1998). *La semilla de la violencia*. Madrid: Espasa Calpe.
- TORREGO, J. (Coord.) (2001). *Programa de mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.
- URANGA, M. (1998). *Transformaciones de conflicto y mediación como propuesta de desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco*. Gernika: Gogoratzuz.

WERTHEIN, J. (1997). *Cultura de violencia o cultura de paz*. Ponencia presentada en el Centro de Excelencia Académica y la Cátedra UNESCO de Educación para la Paz. Madrid, abril de 1999.