



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA. FACULTAD DE PSICOLOGÍA.

TRABAJO FINAL DE GRADO

**Monografía**



Estudiante: María Vicente. 4 376 137-4

Docente Tutor: Claudia Lema

Mayo 2014.

Montevideo, Uruguay.

Sobre la imagen de la carátula...

Un antropólogo propuso un juego a los niños de una tribu Africana. Puso una canasta llena de frutas cerca de un árbol y le dijo a los niños que aquel que llegara primero ganaría todas las frutas. Cuando dio la señal para que corrieran, todos los niños se tomaron de las manos y corrieron juntos, después se sentaron juntos a disfrutar del premio. Cuando él les preguntó por qué habían corrido así, si uno solo podía ganar todas las frutas, le respondieron: UBUNTU, cómo uno de nosotros podría estar feliz si todos los demás están tristes?

UBUNTU, en la cultura Xhosa significa: Yo soy porque nosotros somos.

# Índice

1.	Introducción.....	4
2.	La psicología en la educación.....	6
3.	Conflictos.....	8
3.1	Conflicto y Conducta.....	11
3.2	Frustración y Conflicto.....	12
3.3	Resolviendo Conflictos.....	12
4.	Mediación escolar.....	14
4.1.	Características.....	19
4.2.	Ventajas.....	20
4.3.	Modelos.....	21
4.4.	El aula pacífica.....	22
5.	Reflexiones finales.....	25
6.	Referencias bibliográficas.....	28
7.	Anexo.....	32

## Resumen

El contenido de la presente monografía pretende ahondar sobre el uso de la *mediación* en centros escolares para la resolución de conflictos, conceptualizando el tema y exponiendo las distintas proyecciones de psicopedagogos y docentes en relación al mismo, centrado en la labor del psicólogo y su relación con la temática.

Se parte de la premisa que un *conflicto* es una actividad en la que existe una desarmonía o desacuerdo entre dos partes interdependientes, un proceso relacional en el que se producen interacciones antagónicas. En la presencia de un conflicto, se hace necesaria la negociación entre las partes, por lo tanto la presencia de un *mediador*.

La mediación es una herramienta que no solo posibilita la resolución de posibles conflictos, sino que también las relaciones humanas, y en definitiva, mejora la convivencia en los centros educativos. Un proceso voluntario que supone un tercero neutral, mediador, que puede ayudar a los disputantes a que resuelvan el problema de una forma cooperativa, que logren llegar a un acuerdo.

El Psicólogo como mediador debe crear estrategias creativas, que tomen en cuenta todas las partes, incluyendo al niño, al maestro y a la familia, sobre que se puede hacer para ayudar a resolver el problema, para el logro de una convivencia más pacífica y democrática.

Los puntos tratados se consideran cruciales para poder implicarse con éxito en esta necesidad colectiva, generando bases sólidas de reflexión y diálogo, compromiso y alcances de toda negociación.

**Palabras Clave:** Psicólogo educativo, conflicto, mediación.

*“Para alcanzar la verdadera paz en el mundo tenemos que comenzar con los niños, y para que ellos crezcan en su inocencia natural nosotros no debemos pelear; no debemos sancionar resoluciones ideales estériles, sino ir desde el amor al amor y desde la paz a la paz, hasta que al fin todos los rincones del mundo estén cubiertos por la paz y el amor que el mundo entero ansía, consciente o inconscientemente”.*

MOHANDAS GANDHI

## **1. Introducción**

El presente trabajo se desarrolla partir de cuestionamientos sobre el quehacer del psicólogo dentro de la institución educativa. De su rol orientado a la resolución de los conflictos emergentes en la escuela. Función orientada hacia un fuerte compromiso social, profesional puesto al servicio de la comunidad, apuntando a la prevención y promoción de la salud. Actuando en las problemáticas sociales e incidiendo en las condiciones de vida de las personas, en su cotidianeidad.

El psicólogo educativo colabora y facilita tareas, sirve de nexo para las comunicaciones, contribuyendo así al desarrollo y enriquecimiento de la personalidad, teniendo siempre en cuenta al intervenir las cuestiones que conforman una institución, su estilo y sus dinámicas propias, atendiendo siempre a las relaciones interpersonales y los conflictos que surgen. La llegada de un psicólogo a un centro educativo despierta variadas reacciones en los protagonistas que la integran, siendo su función de gran importancia, ya que generalmente representa un agente de cambio, debiendo favorecer un clima positivo y flexible.

En la escuela se articulan diferentes actores, los maestros, el personal, los alumnos, las familias. Componen un complejo entramado que define y caracteriza a cada institución, al mismo tiempo que las diferencia de las demás y las hace únicas. Cada una tiene un estilo que la caracteriza y una cultura que la

define. Dicho *estilo* (Lidia Fernández, 1994) funciona de patrón que asigna significados, que encuadra la socialización y hace a las identificaciones entre los sujetos, permite ver los aspectos dinámicos que tienen las instituciones, las formas de hacer, de resolver cuestiones. La representación colectiva constituye las identidades de las personas y de los grupos que conforman la institución.

Cada institución en particular tiene sus propias representaciones (de acontecimientos, de personas), y sus concepciones que van conformando el mundo de lo simbólico y organizando cuestiones, como pueden ser las cosas que están permitidas, o las que no lo están. Representan referencias claras a los integrantes y hacen a sus actuaciones y decisiones.

Al trabajar en una institución educativa se encontrarán variadas percepciones, manifestaciones, actitudes, creencias y formas de resolución de los conflictos que surgen. El encuentro con el conflicto será necesario, el trabajo en la escuela implica tiempos y costos, las modificaciones no son de un día para otro, sino que serán procesos en el tiempo, los actores que conforman la institución, también deben ser conscientes de ello.

La sociedad en la que estamos inmersos, produce las instituciones y las va transformando, es imprescindible el conocimiento de la sociedad y la cultura que la posibilita, conocer las formas de comunicación, las formas de resolver conflictos, las características de los grupos que la integran, ¿Con que niños nos encontramos?, ¿Qué conflictos se presentan comúnmente en la escuela y cómo se resuelven?, ¿Cómo son las formas de comunicación entre la institución educativa y la familia?, ¿Qué se espera del psicólogo en la escuela?.

El rol del Psicólogo educativo se vuelve de mayor utilidad cuando pensamos cuestiones macro, que repercuten en la sociedad toda. Poniendo la mirada en los conflictos, tratando de generar estrategias que permitan vencer obstáculos, encontrando nuevas formas de ser y de hacer en la escuela. Tratando de modificar cuestiones en otros niveles, ya no sólo en el niño en particular, sino en la propia institución y en las familias que la conforman. Apuntando a un psicólogo que realice verdaderos cambios, con devoluciones que sean transformadoras y dinámicas, identificando la importancia que la institución tiene en el niño, en su familia y en los maestros. Su accionar debe ser nexos que sirva

para generar visibilidad y comprensión, que sirva de soporte afectivo generando un clima de convivencia positivo.

## **2. La psicología en la educación**

Se considera que en los últimos veinte años estamos presenciando un marcado crecimiento en el desarrollo de la psicología educativa, el psicólogo trabajando en la educación, preferentemente en los países desarrollados. Existen diferencias en la forma de emplear en ésta área a los psicólogos dependiendo del país, así como también su accionar y sus vínculos con otros profesionales de la educación.

El psicólogo en el área educativa se encuentra hoy con múltiples retos, se relaciona quizá con sus jóvenes años de desarrollo, con su accionar y los depósitos que se realizan de parte de las familias y de la propia institución sobre este profesional.

Los antecedentes se ubican al comienzo del siglo XX (Farrell 2009), y están relacionados al interés de los psicólogos por temas relacionados a la inteligencia, y de aquí la aplicación de test intentando responder problemáticas en el rendimiento de los niños, así como la posible necesidad de una educación especial para ellos. Los primeros trabajos son realizados en París en un laboratorio de pedagogía y psicología fundado por Alfred Binet, quien desarrolló el test Binet-Simon para medir la inteligencia y diagnosticar casos que necesitarían una educación “especial”, como ser el diagnóstico de retardo mental. Burn en Londres es considerado como uno de los primeros psicólogos educativos (años 20), su tarea consistía en la clasificación de los niños, intentando a partir de la medición de su cociente intelectual determinar quienes necesitaban una educación diferenciada de los demás niños.

El psicólogo ingresa en el ámbito educativo a partir de una necesidad, la aplicación de los test de inteligencia. La medición del cociente intelectual es algo que los psicólogos estaban especialmente preparados para realizar, como ningún otro profesional lo estaba. La importancia de los test de inteligencia es algo que se va incorporando en otros países, a medida que se entiende la

importancia que éstos tienen en la identificación de niños con necesidades diferentes en el plano educativo.

Farrell ( 2009), plantea el hecho de que este tipo de enfoque del accionar del psicólogo en la educación, tiene sus raíces en el modelo médico, un profesional emergente que actúa a partir de un problema puntual que se centra en el propio niño, como pueden ser los problemas de aprendizaje. El niño llega al psicólogo educativo con algo por resolver, se deja de lado la propia escuela y la familia. Es este nuevo profesional que conoce las herramientas, los test necesarios para medir y clasificar. Estos test de inteligencia aun forman parte de la estrategia de evaluación que utilizan en la actualidad los psicólogos escolares.

Actualmente si bien los test siguen siendo una herramienta válida con la que cuentan los profesionales de la educación, las nuevas demandas hacen que la función del psicólogo no solo se centre en la aplicación de los test y en su diagnóstico.

Puede entenderse que el comienzo de la psicología escolar surge del resultado de la interacción entre, lo que el sistema educativo demanda, las respuestas del profesional a las mismas y el contexto social. El rol del psicólogo ha dependido del momento histórico en el que se encuentra, asesorando, interviniendo, diagnosticando, etc., así como las diversas interacciones, con maestros, alumnos, familia; enfocándose en distintas áreas de atención, como ser, deficiencia mental, ajustes, adaptación y clima escolar.

Es pertinente dejar en claro como punto de partida el carácter de institución que posee la escuela primaria. En la pedagogía y la psicología social es relativamente nuevo el término de "institución". Una definición que resulta pertinente es la que plantea la licenciada en psicología y pedagogía M<sup>a</sup> Dolors Renau (1985 p. 59-60), *"un ámbito físico en el que trabajan o viven con cierta continuidad temporal, un grupo de personas; dicho grupo está dotado de una organización más o menos estable y formalizada, destinada a lograr objetivos socialmente reconocidos"*.

La escuela, institución que además de cumplir con su función básica (educar), es un instrumento de integración social, encarna y expresa los valores y el significado que el conjunto del cuerpo social atribuye, referente al trabajo que ahí se realiza. La psicología educativa es la disciplina que se encarga de

los procesos de enseñanza y aprendizaje; amplía los métodos y las teorías de la psicología en general y también fundamenta sus propias teorías en el ámbito educativo. Estudia, analiza las formas de enseñar y de aprender con el objeto de mejorar el proceso, la efectividad de las intervenciones educativas, la aplicación de la psicología a esos fines y la aplicación de los principios de la psicología social como forma de instruir.

### 3. Conflictos

Para contextualizar a la mediación escolar dentro del contexto institucional, es indispensable conceptualizar el *conflicto escolar*.

Conflicto, según su etimología latina, significa “enfrentamiento con...”. Los conflictos son parte natural de la vida. Son una parte normal e inevitable de la vida escolar. Los alumnos discrepan acerca de quién se sentará a su lado a la hora del almuerzo, a qué jugar, cuándo trabajar, cuando hablar, cuando escuchar, etc. Del mismo modo sus familias discrepan, en las reuniones de padres, a la salida, también los maestros y directivos.

Los conflictos son parte inherentes del funcionamiento de las instituciones. Estos pueden ser: previsibles e imponderables. a) previsibles: son recurrentes, podemos anticipar su aparición. b) Imponderables: hacen irrupción y son novedosos. Pueden ser retroversivos, es decir que proponen un retorno a etapas anteriores de la institución, o proversivos, proponen un proyecto innovador para la institución (Frigerio, Poggi y Tiramonti 1992).

Un conflicto puede ser tan pequeño como un desacuerdo trivial o tan grande como una guerra.

García y Heras (2008, p. 10-11), lo definen como: “*situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo como consecuencia de una contraposición entre sus intereses, valores y necesidades...perciben que sus objetivos son incompatibles, ya que la otra parte les impide alcanzarlos. Los sentimientos y las emociones juegan un papel relevante, pues al menos una de las partes experimenta frustración ante la oposición de la otra*”.

Los intereses de los alumnos, los maestros y los administradores son a veces congruentes, pero otras veces están en conflicto. Muchas veces, los mismos maestros desatan un conflicto de intereses, al hacer competir a los alumnos por sus notas, por ejemplo.

Para aprender a resolver los conflictos de intereses, el educador tiene que comprender qué son los deseos, las necesidades, las metas y los intereses entendiéndose por *deseo* a una aspiración de alcanzar algo; por *necesidad* a un requisito de supervivencia; por *meta* un estado ideal por el cual trabajamos porque lo valoramos. Por *interés* un beneficio potencial que se obtienen al alcanzar la meta. Y por *conflicto de intereses*: Una situación en la cual las acciones de una persona obstaculizan o bloquean las de otra persona que intenta alcanzar sus propias metas (D. W Johnson y R. Johnson. 1999).

Los conflictos pueden volverse destructivos cuando son negados, suprimidos o evitados. Si un alumno no tiene entrenamiento en el manejo de conflictos, emplea sus propias técnicas, que suelen ser inadecuadas. Tal vez se muestren enojados, luchan o se maltratan entre sí. Por lo general, este tipo de acciones no resuelve nada y pueden determinar el distanciamiento del alumno respecto de sus pares o del cuerpo docente. Los conflictos destructivos pueden terminar con las buenas relaciones, sabotear el trabajo, posponer y reducir los esfuerzos de enseñanza aprendizaje y devastar el compromiso individual con las metas de la organización (Janz y Tjosvold, 1985).

Cuando los conflictos son manejados constructivamente tienen resultados positivos, se puede mejorar el desempeño y las resoluciones, todas las relaciones entre sí. Ayuda a madurar a los niños, a volverse menos egocéntrico y a adquirir conocimientos sobre sí mismo, sobre lo que lo enoja y lo asusta y qué es importante para él. La confianza en sus habilidades alienta al alumno a ser cooperativo y participar más. Como punto de partida es necesario reconocer el problema, ver quiénes son los involucrados y como puede resolverse.

Alcaide, Ravenna y Gaula (1998), definen el conflicto como la relación entre dos o más personas que realizan conductas tendientes a obtener metas que son incompatibles o que alguno de ellos la percibe como incompatibles. La interacción de las personas frente a los conflictos es diversa, tanto en su estructura como sus distintas dimensiones.

Por todo lo dicho se entiende que un conflicto es una actividad en la que existe una desarmonía o desacuerdo entre dos partes interdependientes. Es un proceso relacional en el que se producen interacciones antagónicas. En la presencia de un conflicto, se hace necesaria la negociación entre las partes, por lo tanto la presencia de un tercero mediador neutral.

Los conflictos en conjunto forman una estructura que los define, compuesta por la interacción de tres elementos: personas, proceso y problema. Cualquiera de estos elementos, o una combinación de ellos, puede ser la causa del conflicto. En las personas incluye tanto a las implicadas en el conflicto como a los elementos psicológicos tales como los sentimientos, emociones, autoestima, percepciones individuales, y conceptualización del problema. El proceso se refiere al modo en cómo se toman las decisiones y como la gente se siente sobre ello, y el problema hace referencia a las diferencias y asuntos que enfrentan a las personas. (Alzate, R. 1998)

La Psicóloga Suares, Marines (2008), atribuye al conflicto ciertas características, vinculado a un cambio y con connotaciones siempre negativas. Como proceso, dice, tiene un surgimiento, un desarrollo y un desenlace y va trazando un "canal", es decir crea una pauta de interacción.

En su diagnóstico influyen factores físicos (dónde y cuándo ocurre), social (entre quiénes), y cuestiones determinantes (qué, por qué y en qué orden).

Según la profesora Telma Barreiro (2000), las causas de un conflicto pueden ser endógenas o exógenas. Estas últimas no pueden en su mayoría ser evitadas por la escuela, solamente puede estimularse al alumno y ofrecerle mejores posibilidades.

En cuanto a las causas endógenas:

- \* Conflictos de relaciones entre los alumnos.
- \* Conflictos de rendimiento.
- \* Conflictos de poder.
- \* Conflictos de identidad.

Para Frigerio, Poggi y Tiramonti (1995), existen cuatro tipos de conflictos:

- a) Conflictos que tienen que ver con la pluralidad de pertenencia, entendida ésta como dentro del mismo sistema, pero en distintos establecimientos desempeñando diferentes roles ( ej. Una persona que es docente en una escuela y es director en otra). Para evitar el conflicto el actor debe reacomodarse al cumplir otro rol, ya que tanto actores como instituciones fomentan distintos grados de identificación, adhesión o pertenencia.
- b) En torno con la definición del proyecto institucional. Sucede por lo general entre los directivos cuando sus proyectos son diferentes, y muchas veces se manifiestan como conflictos entre los grupos.
- c) En torno a las operaciones y la concreción del proyecto educativo. Pueden tener los mismos objetivos pero no el modo de llevarlos a la práctica.
- d) Los conflictos que se dan entre la autoridad formal y la autoridad funcional. Los actores asumen en la estructura de la organización múltiples funciones especializadas, denominadas autoridad funcional. Entre ésta y la autoridad formal (aquella cuya legitimidad procede de las normas prescriptas) se generan tensiones y se potencializan conflictos.

### **3.1 Conflicto y Conducta**

Etimológicamente la palabra conducta proviene del latín y significa conducida o guiada. Bleger (1964, p 26-27) las define como el conjunto de operaciones (verbales, mentales, fisiológicas, motrices) mediante las cuales un organismo en determinada situación, reduce tensiones y realiza sus posibilidades. Se estudia en función de la personalidad y del contexto social del que el ser humano es integrante siempre.

Es básico para el desarrollo de todo niño y su salud mental adecuar la conducta y su ritmo de aprendizaje a las exigencias que tiene el sistema escolar, para que se logre de forma positiva, la interacción social con los adultos que están fuera de su grupo familiar y con su grupo de pares.

*“La coexistencia de conductas (motivaciones) contradictorias, incompatibles entre sí, configura un conflicto (...) El conflicto es consustancial con la vida misma y tanto significa un elemento propulsor en el desarrollo del individuo, como puede llegar a constituir una situación patológica. (...) están implicados en*

*todos los ámbitos de la conducta (psicosocial, sociodinámico e institucional) y en estrechas interrelaciones entre sí. De esta manera, el conflicto puede ser estudiado en cada individuo tomado aisladamente, como un conflicto interno o personal; puede ser estudiado en cuanto al conflicto grupal institucional, sin que estos estudios sean incompatibles entre sí, sino que, inversamente, integran una totalidad única. Un estudio completo debe abarcar todos estos ámbitos". (Bleger 1964 p. 150)*

### **3.2 Frustración y Conflicto**

Bleger (1963), define frustración como aquellas situaciones en las cuales no se obtiene el objeto necesario para satisfacer necesidades, o no se logra el objetivo que se buscaba.

Muchas veces las frustraciones son consecuencia de situaciones conflictivas, pero también pueden ser las frustraciones causantes de un conflicto. No toda frustración genera conflictos; hay frustraciones crónicas a las cuales el sujeto se somete o adapta sin que aparezcan conflictos, y en otras oportunidades las frustraciones no son tomadas como tales, sino que se manejan como una agudización o actualización de conflictos.

### **3.3 Resolviendo conflictos**

*"Los conflictos son siempre conductas contradictorias, incompatibles entre sí, pero que pueden ser vividos tanto en forma consciente como inconsciente; en este último caso, el sujeto percibe la tensión o la ansiedad, pero no conoce ni discrimina los términos del conflicto que la producen. Por otra parte, aun en el caso de un conflicto consciente, no se excluye que otra parte del mismo pueda ser inconsciente."*

(Bleger, 1964 p. 153)

El psicólogo es un técnico que trabaja en cualquier campo de la actividad humana, con el estudio e investigación del otro nos estudiamos e investigamos a nosotros mismos. Este hecho hace más intensas y agudas las ansiedades que

crean todo campo de trabajo y toda investigación. Por otra parte, el instrumento con el que trabaja el psicólogo es su propia personalidad. El contacto directo, personal, con el objeto de estudio son siempre seres humanos.

Investigar implica siempre enfrentarse a lo desconocido e inclusive extrañar lo que conocemos, lo que creíamos ya conocer, es decir, criticar, problematizar y crear ansiedades. Implica siempre la necesidad de tolerar un cierto monto de ansiedad en el campo de la institución educativa, que incentiva la tarea. Cuando dicha ansiedad sobrepasa cierto límite se constituye en un obstáculo para el conocimiento.

Existe la necesidad de integrar teoría y práctica, no puede realizarse si no se investiga siempre el quehacer. La Psicología problematiza las diferentes situaciones que se generan en el campo de trabajo, pero si la ansiedad resulta exagerada, también se perturba el aprendizaje, la aplicación y la investigación.

No sólo se debe tener un campo de trabajo, como la escuela, sino que además se tiene que hacer trabajo de campo en la institución, con las familias, en el barrio, con los grupos de niños, los maestros, etc.; es necesario para lograr integrar la teoría y práctica. Se debe hacer posible la distinción entre hipótesis, teorías y opiniones. (José Bleger, 1963).

Actualmente se han adoptado políticas, que promueven los equipos de expertos trabajando en diversas situaciones en el ámbito educativo, como ser las dificultades de aprendizaje (Psicopedagogos y Psicólogos). Aparece la necesidad del Psicólogo en las escuelas, ya que se presentan diferentes circunstancias que están incidiendo en los niños y en su aprendizaje.

Se puede hablar de tres aspectos importantes: condiciones físicas, aspecto emocional y conflictos entre los miembros de la familia. La conducta de los llamados "niño problema" es sólo un síntoma, y como tal es que tiene relación con lo que le ocurre en su ciclo familiar y social. El niño que se debe ayudar no es el que saca bajas calificaciones, o cualquier tarea disciplinaria, sino el que empuja, muerde, arrebat, pega, roba, insulta, etc. (Lamadrid, J. 1999).

Se reconoce que la mayoría de los niños que tienen problema de conducta, no tienen un problema físico, sino que pueden calificarse en términos de trastornos de conducta como de conducta retraída, socialmente inmadura,

conducta ansiosa, confusa o actuaciones de agresión, rebeldía o conductas molestas para quienes le rodean, lo cual viene a repercutir en el aprendizaje del niño, provocando finalmente su fracaso escolar. Por lo general, los conflictos surgen de la repetición, modelos educativos que se heredan por generaciones y que son caducos, porque hay una necesidad de transformación. (Lamadrid, 1999).

Cuando se afrontan problemas de comportamiento en el aula, y surgen los conflictos, se puede comenzar por indagar si los conflictos también se presentan fuera del aula o fuera de la escuela, con quien o quienes, cuando y qué consecuencias tiene para el niño y la familia, a fin de identificar diversas causas. Indagar sobre las expectativas del docente, que pueden ser contrarias a las expectativas de la familia, o del mismo niño, y lo que convertiría la situación en una doble opción para el niño.

El psicólogo educativo debe solicitar al maestro que especifique tanto como sea posible sobre lo que el niño hace, (lo cual es diferente de lo que el maestro espera que haga). Muchas veces si el maestro asume que el niño es agresivo intencionalmente, las expectativas de dicho docente pueden ser parte del problema y hacer que la conducta sea repetida, como parte de lo que se espera de él.

El Psicólogo como mediador debe crear estrategias que tomen en cuenta todas las partes, incluyendo al maestro, a la familia y al mismo niño, sobre qué se puede hacer para ayudar a resolver el problema, teniendo en cuenta que la conducta se hace en función de la personalidad y del inseparable contexto social, del cual el ser humano siempre es integrante, como está expuesto anteriormente, según los enfoques de José Bleger.

#### **4. Mediación escolar**

Para solucionar los conflictos hay que aprender a desarrollar habilidades cognitivas, afectivas y prácticas. La educación puede constituirse en un factor para facilitar la construcción de una sociedad más justa, menos violenta, más participativa, con mejores posibilidades de crecimiento. Las escuelas actúan como caja de resonancia de procesos y cambios producidos en el medio social.

La educación no puede ser una práctica sin vinculación con la realidad y debe contemplar las demandas concretas de la sociedad; pero ésta no debe ser la única condición, pues no debe perder las dimensiones éticas y psicológicas del sujeto a educar.

Por otra parte también existen conflictos entre pares docentes y directivos, entre padres y docentes y otros. Entonces se hace necesaria la *Mediación profesional* para lograr una buena convivencia en el centro educativo todo.

Los programas de mediación y los mediadores difieren en algunos aspectos de su enfoque, pero la mayoría utilizan alguna combinación de los siguientes componentes. (Girard y Koch. 1997).

- Sesión inicial. En esta sesión se informa a las partes acerca de la mediación y se las interroga sobre la naturaleza del conflicto. Entonces cada parte, trabajando con un tercero, decide si el conflicto debe ser mediado o no.

- Elección del mediador o equipo de mediación. Basado primordialmente en la necesidad de facilitar la confianza de las partes en disputa en el mediador o mediadores.

- Sesiones conjuntas. Las partes dan información sobre las cuestiones que son el centro de la disputa y sobre sus necesidades, preocupaciones, posiciones e intereses, en presencia de la otra parte y el mediador o el equipo de mediadores.

- Sesiones individuales. En estas sesiones, las partes se encuentran en privado con el mediador para entrar en más detalles acerca de sus preocupaciones, intereses y necesidades, sin la presencia de la otra parte.

- Reuniones de los mediadores. El mediador se toma un tiempo sin las partes para diseñar una estrategia para la siguiente sesión.

- Un acuerdo. Una vez alcanzado un acuerdo, el mediador o equipo de mediadores escribe (casi siempre) o sintetiza verbalmente el acuerdo alcanzado por las partes en disputa.

Los programas modernos de resolución de conflictos subrayan la *mediación entre iguales*, una técnica que encontramos en muchas culturas. En la antigua China se practicaba el método confuciano de resolver disputas mediante la persuasión moral y el acuerdo. En Japón el líder de la aldea utilizaba la mediación y la conciliación con el mismo propósito. En algunas regiones de África se realizaban reuniones o asambleas de vecindarios y un miembro respetado ayudaba a los disputantes a resolver su conflicto sin recurrir a un juez o árbitro y sin aplicar sanciones. En algunas culturas servían de mediadores los miembros de una familia extensa. Durante siglos, los líderes religiosos locales (sacerdotes, ministros, rabinos) fueron mediadores de la comunidad. (Johnson, D y Johnson, R. 1999).

En relación a la disciplina, en nuestra realidad actual, la mayoría de los programas se agrupan en el extremo de las recompensas y castigos. El personal observa, controla las conductas y determina los límites de lo aceptable. Estos programas enseñan implícitamente que para resolver conflictos hay que recurrir a un adulto, figura de autoridad. Son eficaces mientras los alumnos están bajo vigilancia, no se capacita a los niños.

La psicología educacional se hace imprescindible, para la mejora de los procesos educativos, porque resulta esencial en educación “el proceso de tejer vínculos”, así como implementar en los centros escolares nuevas prácticas que “faciliten las relaciones educativas en claves afectivas y cooperativas” (Romero, Bernal y Jiménez 2009). Se buscan estrategias nuevas dirigidas a responder con mayor eficacia a la realidad educativa actual, y también a las demandas sociales presentes. Pensar y repensar la escuela, cambiar el tratamiento de los conflictos desde un enfoque disciplinario y sancionador e introducir cambios en sus modelos de organización y funcionamiento, priorizando siempre la dimensión pedagógica.

La mediación es la herramienta más utilizada en los últimos tiempos, como un instrumento no sólo para resolver posibles conflictos, sino de reconstrucción de las relaciones humanas y, en definitiva, mejorar la convivencia en los centros educativos. (Cánovas, García y Sahuquillo. 2009).

“La mediación es un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en

forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo”. (Lungman, S. 1996, p. 2).

La psicóloga Florencia Brandoni (1999), considera que la mediación es un dispositivo de abordaje de los conflictos, que promueve la búsqueda de soluciones consensuadas, y que contribuye a maximizar los beneficios potenciales de los mismos. Para ello, los participantes son asistidos por un tercero imparcial, que no juzga ni valora y que brinda el encuadre, marca las pautas del procedimiento y realiza las intervenciones conducentes a que las partes identifiquen y jerarquicen sus intereses, exploren sus posicionamientos en el conflicto y tomen decisiones informadas acerca de cómo resolverlo.

La negociación conjunta con la mediación, colaboran siempre que su ejercicio sea sensato y con criterio. Mientras la negociación puede ser muy formal, como en la negociación de contratos, o muy informal, como en el caso de amigos que negocian distintas preferencias para la cena, la mediación es un proceso formal, aunque de colaboración. (Prawda, A. 2008).

Girard y Koch (1997) sintetizan las diferencias más destacadas entre la mediación y otros métodos:

- \* *Mediación*: participación voluntaria en un procedimiento estructurado, en que un tercero neutral, ayuda a las partes en disputa a identificar sus intereses y resolver sus diferencias. Al ser un procedimiento estructurado, es formal.
- \* *Negociación*: procedimiento voluntario de resolución de problemas o tentativas entre las partes en disputa. El objetivo es alcanzar un acuerdo que responda a los intereses comunes de las dos partes. Puede ser formal o informal.
- \* *Conciliación*: Negociación voluntaria que se lleva a cabo con la ayuda de un tercero que reúne a las partes en disputa para hablar o llevar información de una a otra. Es informal.
- \* *Búsqueda de información*: Investigación conducida por un tercero neutral que resulta en la recomendación de un acuerdo.

\* *Arbitraje*: participación voluntaria o requerida en un procedimiento, de explicar, presentar y justificar necesidades, intereses y/ o posiciones y que resulta en un acuerdo obligatorio o recomendado, decidido por un tercero neutral.

Son variadas las causas que han hecho a la aparición de la mediación, como herramienta y modalidad para resolver los conflictos y la construcción de las relaciones educativas.

La comunidad escolar es un sistema vivo, que está en constante evolución, caracterizado por diversos vínculos que se dan entre sus miembros. Esas relaciones están influenciadas por factores externos e internos, se dan constantemente situaciones de readaptación. Los procesos cuando están en un plano de mediación generan un escenario que permite aprender, se pone en juego quien es cada actor, los miedos, las angustias, los deseos, con qué recursos se cuenta.

No solo en el ámbito escolar se dan conflictos, sino que lo encontramos en todas las organizaciones. Como herramienta, lo que busca la mediación no es eliminar los conflictos, sino que sean transformados en un elemento facilitador, en un recurso educativo, dirigido al aprendizaje de la convivencia. Que los protagonistas puedan encontrar en la mediación una forma de canalizar los conflictos de forma positiva.

La mediación se aplica en conflictos que surgen entre seres humanos, por lo tanto no es un proceso racional, sino que está influenciado por sentimientos, y emociones de sus protagonistas. El carácter social y las relaciones humanas que hacen al conflicto, lo vuelven más complejo, las instituciones educativas a diario conviven con ellos.

Una de las estrategias de gestionar los conflictos en el ámbito educativo, es la mediación. Posibilita, el diálogo, la participación, a tener ideas propias, a escuchar y escucharse, a expresar las emociones, a pensar, a ponerse en el lugar del otro, a adquirir compromisos, a actuar con autonomía, a sentirse incluido y responsable. Contribuyendo a una convivencia más democrática.

García Raga y Heras (2008, pág. 17) definen la mediación como “como un proceso de transformación positiva de conflictos que, mediante el diálogo, colaboración y respeto entre las personas implicadas y con la ayuda de una

tercera persona o varias (mediador o mediadora), permite explorar el conflicto producido, buscar sus soluciones al mismo, y restablecer las relaciones deterioradas por el enfrentamiento”.

#### **4.1. Características**

La mediación se asienta en determinados pilares: la participación, el protagonismo de las partes, no delegación de poder en terceros ajenos al conflicto, toma de decisiones autónomas.

Florencia Bandoni (1999, pág. 41-44.) sostiene que la mediación escolar se caracteriza por:

- *Voluntariedad*: se necesita voluntad de participar y la decisión de escuchar y negociar. En la escuela, la derivación o recomendación de un adulto a niños o jóvenes puede ser un incentivo y oportunidad para conocer el proceso.
- *Autocomposición*: lo componen los mismos protagonistas y construyen una salida a través del conceso.
- *Confidencialidad*: es un rasgo que otorga intimidad a la conversación, que permite discutir y crear opciones, sin la presión de que la información será divulgada y de que cada cual quedará comprometido con lo conversado. A la vez protege la información para los que eventualmente deban decidir.
- *Mirada al futuro*: es una de las características nodales, porque la propuesta versa sobre el entender las causas múltiples de un conflicto, para buscar salidas hacia el futuro. Es posible pensar, desde la co-construcción en acciones, actitudes o conductas que en futuro eviten, reparen o solucionen, situaciones de malestar.
- *Ahorro de tiempo, dinero y energías*: Es una valoración comparativa respecto de los métodos adversarios. No existen costos económicos directos, pero sí el desgaste emocional y la ruptura de las relaciones afectivas, cuando los conflictos no son abordados o son mal resueltos. Además, estos impiden o perjudican el logro de los objetivos, captan la atención y desvían de las metas.

- *Informalidad:* La Mediación es un procedimiento informal con estructura, ya que no hay un procedimiento estandarizado de desarrollarlo, sino que hay etapas lógicas que atravesar y herramientas de proceso (tipos y cantidad de reuniones), con las que llevarlo adelante. El diseño depende de cada caso en particular.
- *Cooperación:* Es el comportamiento estimulado en la negociación colaborativa y la mediación.

## 4.2 Ventajas

La utilización de la Mediación Escolar en las Instituciones Educativas es un método reconocido para la resolución de los conflictos.

*“El dispositivo de la mediación otorga la palabra a los sujetos que padecen y el mediador escucha, desde una posición neutral sus relatos (verdades que en tanto sujetos se constituyen en verdades subjetivas) para evaluar (este es el saber del mediador) si podrán diseñar estrategias consensuadas y conseguir aquello que dicen necesitar y acompañarlas en ese proceso sosteniendo su conflicto” (Aréchaga, Brandoni y Finkelstein, 2004)*

La mediación permite establecer los límites del dispositivo, qué se puede y que no se puede esperar, cuándo y qué causas pueden ser mediables, cuales son los requisitos que deben reunir las partes para participar en un proceso de mediación, cual es el recorte del conflicto a abordar, y de esta manera fortalecer la propia institución.

Otras ventajas:

- Reducción del número de sanciones y expulsiones, así como el número de conflictos y del tiempo dedicado para resolverlos.
- Contribución en la mejora de las relaciones interpersonales.
- Desarrollo de la capacidad de diálogo y de las habilidades comunicativas.
- Aumento del desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de conflictos.
- Reconocimiento y valoración de los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los de los demás.

- Contribución en el desarrollo de las actitudes de interés y respeto por el otro (Moreno Rodríguez).

### 4.3 Modelos

Según el tipo de relación la mediación puede ser diversa. Funes Lapponi y Saint-Mezard (2001, pág. 15 y 16) consideran que son tres los modelos de mediación aplicados con más frecuencia, según quién o quiénes son los mediadores.

> *Mediación entre iguales*: Son los mismos involucrados en los conflictos quienes buscan resolver el mismo. Se considera una de las mejores maneras de solución, ya que se basa en la reflexión de los propios disputantes.

> *Mediación externo profesional*: este tipo de mediación, consiste en la contratación de un mediador profesional, quien intenta colaborar con la resolución del problema. En este caso, se depende la intervención de un tercero para resolver.

> *Mediación en la comunidad educativa*: Los profesores, maestros, alumnos, padres, agentes externos, no docentes, etc. forman parte del proceso. Todos realizan el entrenamiento y entre todos conforman el “servicio de mediación”. Es un modelo abierto y comprometido, pero arrastra muchos pro y contra porque están presente las políticas educativas y la compenetración de la convivencia y la gestión de conflictos.

También distinguen otros tipos de mediación, según el nivel educativo al que está dirigida:

- En educación primaria,
- En educación secundaria,
- En educación universitaria.

#### **4.4. El aula pacífica**

Según Kreidler (1984) el eje dominante que abarca la interacción entre los niños, los niños y los adultos, y entre los adultos, es el valor de la dignidad humana y la autoestima. Para construir tales cimientos, todos los individuos del colectivo escolar deben comprender sus deberes, respetarlos para sí y para los demás. Deben existir valores, creencias y actitudes de autoevaluación.

Según el autor, el psicólogo mediador debe enfocarse en las siguientes cualidades:

- **COOPERACIÓN:** trabajar juntos, confiar uno en el otro, ayudarse y compartir.
- **COMUNICACIÓN:** los alumnos deben aprender a observar, a escuchar y a emitir su comunicación con precisión.
- **TOLERANCIA:** respetar y valorar las diferencias que existen entre la gente y a comprender los prejuicios.
- **EXPRESIÓN EMOTIVA Y POSITIVA:** los niños aprenden autocontrol y a expresar sus sentimientos, particularmente la ira y la frustración, de manera que sean cada vez menos agresivas y destructivas.
- **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** deben adquirir la capacidad necesaria de responder de forma creativa al conflicto, en el contexto de una comunidad que les da apoyo y cariño.

El rol del Psicólogo como mediador pacífico, en tiempos en que las instituciones educativas deberían contar con un equipo multidisciplinario, es muy importante, se basa en la filosofía que enseña la no violencia, la equidad, la cooperación, el respeto y la tolerancia. La demanda escolar más inmediata, es la de personas capacitadas para atender, no sólo los problemas de aprendizaje en las escuelas, sino también capaces de resolver situaciones conflictivas, que desvirtúan la dinámica institucional y debilitan las relaciones y canales de comunicación, de los diferentes actores institucionales.

Las Instituciones educativas, solicitan cada vez más apoyo del psicólogo, que pueda comprender y atender a los alumnos, padres, no docentes y toda la

comunidad educativa que se encuentren en desacuerdos o presenten diferencias culturales, de opiniones, de ideas, de relacionamiento en general, con el sobrepeso de las distintas problemáticas que cargan los niños y que la escuela no puede evitar, nuevas patologías, alumnos medicados, familias conflictivas y el desborde de los maestros que no pueden cumplir su función como desearían.

El profesional necesitará una capacitación especial que hace al análisis del conflicto y al uso de herramientas y estrategias propias de la mediación. Deberá conocer el proceso de mediación en todas sus etapas y manejar las herramientas adecuadas para el manejo del conflicto. Conocer las técnicas de mediación escolar: comunicación, discurso, escucha, negociación, parafraseo, preguntas, acuerdos. Deberá lograr el clima de confianza, ya que es un profesional, un tercero que debe obtener la información sobre la postura de los disputantes, reconocer las posiciones, detectar sus verdaderos intereses y trabajar para el acuerdo (Prawda, 2008).

Se aplicarán métodos y técnicas como: observación, entrevistas, cuestionarios, juego de roles, sociodrama, debate y análisis de situaciones, actividades para propiciar el autoanálisis individual, entre otros.

El psicólogo no solo es mediador sino que actúa en la búsqueda de soluciones a los problemas tanto académicos como conductuales. Guía a los maestros, comparte técnicas motivadoras, estimulando la creatividad, tanto en los niños como en los adultos. Ofrece una formación constante y colectiva a manera de talleres a todos los agentes educativos. Realiza investigaciones educativas, sociales, profesionales y laborales. Diagnostica y proporciona el tratamiento adecuado a aquellos niños que presentan dificultades en su desarrollo psicoafectivo, cognitivo, físico y sociocultural. La investigación le permite validar cada metodología, incluso elaborar o modificar estrategias de aprendizaje.

Las escuelas buscan al psicólogo, demandan un profesional, generalmente manifestando la necesidad de ayuda con los niños “problemáticos”, porque obstaculizan la labor cotidiana y crean conflictos que vienen a sumarse a los que ya genera la propia dinámica educativa. El conflicto con el niño, interpretado y

analizado por el maestro, individual o en grupo, es el motor que incita a buscar la ayuda del psicólogo.

Deben propiciarse los contactos con el exterior de la escuela, la acción no puede limitarse a la entrevista individual con el niño o con los padres, Es importante establecer un tiempo para el intercambio, a fin de que se puedan manifestar los conflictos grupales de los adultos entre sí y de estos con los grupos de niños. De otra forma los conflictos pueden explotar en forma violenta o filtrarse a través de rumores o comentarios. Se debe lograr una comunicación objetiva, en un marco formalizado y de contención, que permita cierta seguridad y libertad, que forme parte de los objetivos que todo trabajo institucional debería contemplar. Cuanto más comunes sean los objetivos y cuánto más hayan participado de su formulación, más fácil será la comunicación. Los niños además, tienen una historia escolar pasada y van a seguir su escolaridad en otras instituciones. Por ello es importante luchar contra el aislamiento existente entre los distintos niveles educativos.

Como sostiene Lidia Fernández (1994), es pertinente hablar al respecto de dos modos, regresivo o progresivo, que tiene de funcionar la institución. En la regresiva, la Institución pierde la capacidad para evaluar situaciones, discriminar situaciones y problemas, y mucho más, de generar soluciones. En la modalidad progresiva se logra pensar llevar a cabo otras formas de funciones distintas a las ya instituidas y puede lograr cambios, sentimientos de pertenencia en sus proyectos y una proyección real hacia el futuro.

El psicólogo se forma en determinadas opciones éticas, teóricas y metodológicas y debe enfrentar y solucionar las posibilidades empírico-profesionales dibujadas por las demandas de las comunidades educativas (Baez, 1993).

## 5. Reflexiones Finales

La mediación es una técnica que intenta ayudar a que personas enfrentadas, puedan entender su conflicto de una forma más constructiva, intentando buscar formas colaborativas de hacerlo. Para ello se basa en la ayuda de una tercera persona., que facilita el análisis de lo ocurrido, así como las posibles soluciones de cara al futuro.

La postura del psicólogo frente al conflicto debe ser educativa, y no punitiva, deberá adoptar un enfoque preventivo. Es un profesional que cuenta con herramientas que le permiten mejor que nadie, trabajar con el rol de mediador, ya que está capacitado para manejar sus emociones y las de los demás participantes. En este sentido debe propiciar el trabajo participativo y democrático, que permita el aprendizaje. Es importante por ello que logre apropiarse de éstas técnicas y encontrar las herramientas que le permitan trabajar con la mediación.

Es fundamental destacar la importancia de programas de mediación desde una perspectiva más global, no solamente como resolución de conflictos. La intervención del psicólogo no se debe acotar únicamente al momento en que se presentan éstos, sino que debe estar presente en todas las relaciones que se establecen en el día a día en un centro educativo, utilizando los procedimientos y técnicas que más convengan al caso. Anticipándose a los conflictos, trabajar en la prevención de éstos. (Pulido, Martín-Seoane y Lucas-Molina, p. 391, 2012).

Se requiere trabajar en las instituciones educativas con herramientas para detectar y abordar los problemas a tiempo, como forma de prevenir conflictos que dificultan la labor diaria. Debemos replantearnos si los comportamientos inadecuados no responden muchas veces al modo que los individuos tenemos de ser valorados, pertenecer y ser partícipes. En ciertos casos al ser castigados y/o censurados, como también el comportamiento de los propios adultos, termina reforzando determinadas respuestas a las mismas problemáticas.

El psicólogo debe prepararse para su rol en la sociedad, sea cual sea su lugar y su ámbito de práctica. Debe implicarse para colaborar con el desarrollo

de la propia psicología, aplicando y elaborando el conocimiento teórico, pero siempre abierto a la creatividad, siendo reflexivo, crítico y fundamentalmente ético con los demás y consigo mismo.

Utilizar la mediación como una herramienta para el aprendizaje y colaborar en la construcción de la personalidad en procesos de paz, de reflexión y desarrollo de una actitud solidaria y cooperativa, como baluarte para enfrentar la difícil vida en sociedad de nuestro tiempo.

En la mediación se utiliza la palabra para la búsqueda de soluciones cooperativas, y se trabaja con los padecimientos. Es a partir de la escucha que se deben buscar nuevos discursos que permitan abrir nuevas cuestiones, y nos brinden horizontes diferentes a los que ya conocemos, que las prácticas generen interrogantes a las teorías constantemente. Con la mediación como herramienta, cuya finalidad no consiste tanto en la solución de los conflictos en sí, se podrá favorecer la comunicación y las relaciones interpersonales, la construcción de espacios comunes y desarrollar habilidades que permitan atender al conflicto desde su surgimiento o antes de que se manifieste.

A diario se repiten no solo en nuestro país sino que también a nivel mundial, recurrentes casos de violencia en las escuelas, entre alumnos, entre docentes y entre familia y maestro. Se tratan de buscar soluciones, recurriendo a diversos mecanismos, se ponen guardias en las salidas, o se busca un “chivo expiatorio”, se organizan talleres, se contratan nuevos profesionales etc.; muchas veces las soluciones planteadas no dan en la tecla y los conflictos siguen surgiendo. Estos conflictos por lo general tuvieron un comienzo bastante anterior en el tiempo, debemos buscar señales, indagar en los inicios, lograr contextualizar y buscar caminos que nos permitan encontrar vías adecuadas para que el o los implicados reflexionen sobre el mismo, reparen el daño y no lo repitan.

Son muchos los factores que determinan la violencia en la escuela. Entre ellos figuran las distintas concepciones culturales de la violencia, los factores socioeconómicos, la vida familiar de los estudiantes y el entorno externo de la escuela. En el Informe mundial sobre la violencia contra los niños realizado por las Naciones Unidas, se definen como principales formas: el castigo físico y psicológico; el acoso; la violencia sexual y por razones de género; la violencia

externa: las consecuencias de las bandas, las situaciones de conflicto, las armas y las peleas. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. UNESCO, 2007). Dichas problemáticas estructuran un eje en los discursos, sobre los que se monta un trabajo en red que incluyen estas prácticas en las instituciones. Se busca excluir la violencia del ámbito educativo, porque con ella se termina la convivencia pacífica de las personas, y trae de la mano un declive institucional.

“Nuestra vida cotidiana está compuesta de vínculos que nos acercan y separan de las demás personas. Todos somos espejos que reflejan el propio entorno, pero no nos vemos a nosotros mismos si no es a través de alguien que, a su vez, nos refleja. La convivencia es una necesidad humana, y por ello, merece la pena convertirla en arte. Nuestra vida cotidiana está compuesta de grandes desafíos, porque el proceso de humanización todavía no ha acabado. Las escuelas son encrucijadas de paz, donde el azar ha reunido una pequeña muestra de personas con cerebros, corazones, manos y piernas para avanzar serenamente hacia un futuro donde el diálogo, la convivencia y la paz son los fundamentos de todas las vidas. ¡Sigamos adelante!” (Boqué Torremorell M. C., 2009, p. 13-14).

## 6. Referencias bibliográficas

- Alcaide, Ravenna y Guala, (1998). *Mediación en la Escuela*. Convivir y aprender. Homo Sapiens, Rosario.
- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao. Universidad del País Vasco.
- Aréchaga, Brandoni y Finkelstein. (2004). *Acerca de la clínica de la mediación*. Lib. Histórica. Buenos Aires. Recuperado de: [www.todosobremediación.com.ar](http://www.todosobremediación.com.ar)
- Báez B. F. (1993) Elementos definitorios del rol del psicólogo escolar. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 46(4), 465-473.
- Barreiro, T. (2000). *Conflictos en el aula: Colección Reflexión y debate*. Novedades Educativas. Buenos Aires.
- Bleger, J. (1964). *Psicohigiene y Psicología Institucional*. Paidós. Buenos Aires.
- Boqué Torremorell M. C. (2009). Mediación escolar: unidos ante el conflicto. *Revista Perspectiva CEP*, núm. 8. Recuperado de: <https://canariasintercultural.files.wordpress.com/2009/06/conflicto.pdf>
- Brandoni, F. (1999). *Mediación Escolar: Propuestas, reflexiones y experiencias*. Paidós, Buenos Aires.
- Cánovas, P., García L. y Sahuquillo, P. (2009). *La mediación como estrategia para reconstruir la relación educativa*. XXVIII Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación ("La Escuela hoy. La Teoría de la Educación en el proceso colectivo de construcción del

conocimiento”) Oviedo. Recuperado de:

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/site/docu/28site/Canovas%20Garcia%20y%20Sahuquillo3.pdf>

- Farrell, P. (2009). *El papel en desarrollo de los psicólogos escolares y educativos en apoyo a niños, escuelas y familias*. Papeles del Psicólogo, Vol. 30(1), pp. 74-85. Recuperado de:  
<http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1658.pdf>
- Fernández, L. (1994). *Instituciones educativas: Dinámicas institucionales en situaciones críticas*. Paidós. Buenos Aires.
- Frigerio, G., Poggi, M., Tiramonti, G. (1992). *Las instituciones educativas. Cara y ceca: Elementos para su comprensión*. Troquel Educación. Serie Flacso Acción. Buenos Aires.
- Funes Lapponi, S. y Saint Mezard, D. (2001). *Conflicto y resolución de conflictos escolares: La experiencia de mediación escolar en España*; XXIII Escuela de verano del Concejo Educativo de Castilla y León. Recuperado de:  
[http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/Conflicto\\_Mediacion%28Funes-2001%2921p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/Conflicto_Mediacion%28Funes-2001%2921p.pdf)
- García Raga, L. Heras Martínez, C. (2008). *¿Cómo Pueden ayudar las familias a resolver los conflictos en los centros educativos? Aportaciones desde las técnicas de negociación y la mediación a la mejora de la convivencia*. Número 24. Madrid. España.
- Girard, K., Koch, S. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas: Manual para educadores*. Gránica. Buenos Aires.
- Janz y Tjosvold, (1985). En Russomanno A. y Igolnicov D. (2009). *Experiencia de Mediación en la costa atlántica argentina*. Recuperado de:

<http://www.todosobremediacion.com.ar/sitio/index.php/articulos/colaboraciones/154-experiencia-de-mediacion>

- Johnson, D y Johnson, R. (1999). *Como reducir la violencia en las escuelas*. Paidós. Buenos aires.
- Kreidler, W. J. (1984). *Resolución de conflictos en las escuelas: manual de actividades*. Traducción y adaptación: Gutiérrez Gómez G. y Restrepo Gutiérrez A. Recuperado de <http://www.oei.es/valores2/926327.pdf>
- Lamadrid Corona, J. (1999). ¿Cómo afrontar los problemas de aprendizaje? *Contexto educativo: revista digital de investigación y nuevas tecnologías*. Buenos Aires. ISSN 1515-7458, Nº. 2.
- Lungman S. (1996). *La mediación escolar*. Lugar Editorial. Buenos Aires.
- Moreno, M<sup>a</sup> del C. (s. f.). *La mediación en la resolución de conflictos*; IES EL Greco. Toledo. Recuperado de: <http://www.bvsde.paho.org/cursomcc/e/pdf/lectura4.pdf>
- Prawda, A. (2008). *Mediación escolar sin mediadores*. Bonum. Buenos Aires.
- Pulido, R; Martin-Seoane, G. y Lucas-Molina, B. (2012). *Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa*. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n2/psico\\_evolutiva1.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n2/psico_evolutiva1.pdf)
- Renau, M. D. (1998) ¿Otra psicología en la escuela?: Un enfoque institucional y comunitario. *Cap. 3. La Institución Escolar*. Paidós. Barcelona. España. P. 59-60.
- Romero, C. Bernal, A. y Jiménez, J.R. (2009): *Tejiendo vínculos: la textura de la relación educativa*. Tercera ponencia. XXVIII Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación (“La Escuela hoy. La Teoría

de la Educación en el proceso colectivo de construcción del conocimiento”). Oviedo. Recuperado de:

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/site/docu/28site/Canovas%20Garcia%20y%20Sahuquillo3.pdf>

- Suares, M. (2008). *Mediación, conducción de disputas. Comunicación y técnicas*. Paidós. Buenos Aires. PP 41, 69-73.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. UNESCO (2007). *Poner fin a la violencia en la escuela: Guía para los docentes*. Recuperado de:  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001841/184162s.pdf>

## 7. ANEXO

El proceso de mediación en el niño responde a un pequeño ritual, que atendiendo a sus edades, puede simplificarse:

*El mediador o mediadora dice: (1) “ Deseo hablar contigo, por favor, ¿quieres venir?; luego le pregunta a cada uno por separado: (2) “¿Qué te pasa y cómo te sientes?”; a continuación hace de espejo: (3) “Así que lo que a ti te sucede es que...¿verdad?”; después resume el problema: (4) “ Si lo entiendo bien lo que a ustedes les preocupa es...¿no es cierto?; entonces les propone que inventen alternativas para salir del conflicto: (5) “¿Pueden pensar ideas para solucionar el problema?”; enseguida les pregunta: (6) “¿Alguna de estas ideas les gusta a los dos?”; para acabar les pide: (7) “¿quieren intentarlo?”, y a modo de cierre: (8) “¿Nos damos un abrazo?”*

*Descubrir la mediación significa saberse agente de paz. Ello no conlleva la desaparición de los conflictos de la escuela, aunque si una lectura constructiva desde el protagonismo y la responsabilidad compartida. Boqué Torremorell M. C. (2009)*