

## **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN EN MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR**

**María Elena Díaz-Negrín**

Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa.  
Consejería de Educación del Gobierno de Canarias

**Isabel Luján Henríquez**

**Heriberto Javier Rodríguez-Mateo**

**José Carlos Rodríguez Trueba**

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Dirección electrónica: [dirección.ceplaspalmas@gmail.com](mailto:dirección.ceplaspalmas@gmail.com)

<http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2015.n1.v1.108>

*Fecha de Recepción: 27 Febrero 2015*

*Fecha de Admisión: 30 Marzo 2015*

### **RESUMEN**

El trabajo que se presenta ofrece el análisis de la implementación y la gestión de la mediación escolar en Canarias por parte de 124 docentes acreditados en mediación escolar o en proceso de obtención de dicha acreditación.

A través de un cuestionario de preguntas abiertas sobre la puesta en práctica de la mediación en los centros educativos, se analiza la percepción que los participantes tienen tanto de las necesidades para la consecución efectiva de la cultura de la paz en los centros, como el proceso de implementación y forma de gestión de la puesta en funcionamiento de la mediación escolar en distintos centros educativos. Además se realiza un análisis de los elementos facilitadores o que dificultan la puesta en marcha y se describen las propuestas de actuación que sugieren, como forma de gestionar el conflicto y la mediación escolar de manera eficaz.

Los resultados señalan, entre otros aspectos, los beneficios que reporta la mediación escolar para la convivencia del centro, la necesidad de la implicación de toda la comunidad educativa para que la mediación sea efectiva, la importancia de la realización de un buen diagnóstico del centro como requisito de una adecuada contextualización y que para una eficaz puesta en marcha se requiere de profesionales debidamente formados en mediación escolar.

Palabras clave: conflicto escolar, mediación escolar, mediador, convivencia, informante clave, cuestionario.

### ABSTRACT

The work presented offers the analysis of the implementation and management of the school mediation in the Canary Islands by 124 teachers accredited school mediation or in process of obtaining such accreditation.

Through a questionnaire of open questions on the implementation of mediation in schools, discusses the perception that participants have both requirements for the effective achievement of the culture of peace in the centers, as the process of implementation and management of the commissioning of the school mediation in different schools. In addition is an analysis of elements facilitators or hinder the implementation underway and described the propositions of action suggesting, as a way of managing the conflict and school mediation in an efficient manner.

The results indicate, among other things, that reports the school mediation for the coexistence of the Center, the need for the involvement of all the educational community mediation is to be effective, the importance of a good diagnosis of the Center as an appropriate contextualization requirement and benefits that for effective implementation underway requires professionals duly trained in school mediation.

Keywords: school conflict, school mediation, mediator, coexistence, key informant, questionnaire.

### INTRODUCCIÓN

Durante el S. XX ha prevalecido de forma notable una cultura de la violencia, lo que ha provocado la necesidad de encontrar alternativas que permitan la resolución de conflictos en todos los ámbitos en que sucedan (familiar, laboral, intercultural, escolar, etc.).

La política internacional se ha hecho eco de esta preocupación y en el Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre Educación para el Siglo XXI (Comisión Jaques Delors) destaca, entre los distintos pilares del conocimiento, el aprender a convivir. La Carta de Recomendación 12 (2012) del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los estados miembros establece como objetivo prioritario de la política, la educación para la ciudadanía democrática y, para que esto se dé, sugiere abordar en sus contenidos: la resolución de los conflictos de forma no violenta, la escucha, comprensión e interpretación de los argumentos de otras personas, reconocimiento y aceptación de las diferencias, responsabilidades compartidas, establecimiento de relaciones constructivas, no agresivas. Aquí es donde cobra protagonismo la mediación, como herramienta para la resolución de conflictos.

En el ámbito nacional, la LEY 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz recoge el compromiso del Gobierno de promover la inclusión, como contenido curricular, de iniciativas de educación para la paz a escala local y nacional y de promover la formación especializada de hombres y mujeres en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación. Estudio se centra en una de esas técnicas: la mediación.

En el ámbito educativo el DECRETO 114/2011, de 11 de mayo, define la mediación como un procedimiento para gestionar conflictos. Se basa en el diálogo a través de un encuentro voluntario entre las partes implicadas y la persona mediadora, quien, siendo ajena al conflicto y actuando de forma imparcial, les ayuda a comunicarse. El objetivo es que las partes encuentren y decidan de común acuerdo la manera de solucionar el problema que les mantenía en conflicto. El acuerdo alcanzado debe ser satisfactorio para ambas partes.

La ORDEN de 27 de junio de 2014, por la que se regula la gestión del conflicto de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, pretende dar respuesta al desarrollo normativo del citado Decreto, con la finalidad de institucionalizar, potenciar e implementar el uso de la mediación escolar como herra-

mienta en la resolución de conflictos. En esta orden se establecen las condiciones y los requisitos para implantar la mediación escolar.

La implementación de la mediación escolar en los centros educativos es una realidad, pero nos planteamos la siguiente pregunta ¿se ha realizado un seguimiento y valoración del proceso de implementación? Esta investigación pretende responder a esta cuestión desde la perspectiva de lo que consideramos como *informantes clave*, en concreto, los docentes acreditados por la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa de Canarias o en vías de acreditación. Dos grupos que nos informan, a través de un cuestionario, de sus análisis personales y sus valoraciones sobre la convivencia y los conflictos, desde los principios integrados en la cultura de la mediación. Otras investigaciones, como las de Ibarrola e Iriarte (2013), también recogen las percepciones del profesorado mediador pero las centran en la capacitación socioafectiva que este profesorado ha experimentado al realizar procesos de mediación y el impacto que estos han tenido en el clima de convivencia y no en sus percepciones sobre las ventajas, desventajas, limitaciones de la mediación escolar, condiciones que contribuyen a un óptimo desarrollo y aplicación de la mediación para que redunde en la convivencia escolar, así como, las necesidades formativas que se requieren para que este proceso se realice con éxito y calidad.

Se parte del supuesto de que estos *informantes clave* son fundamentales porque, debido a su experiencia y sus conocimientos “de primera mano” sobre la gestión de la mediación en su centro, pueden aportar una valiosa información que permita optimizar la implementación de la mediación con garantías, ya que, su percepción de la realidad y sus opiniones sobre el procedimiento es contextualizada.

Sus sugerencias y contribuciones permitirán hacer propuestas, para que los responsables de la puesta en marcha y de “vigilar” el adecuado funcionamiento, actúen con las garantías que aporta el conocimiento de la realidad, pero sobre todo el deseo y necesidad de una gestión de calidad.

## OBJETIVOS

Se plantean los siguientes objetivos:

Conocer las necesidades que permiten hacer efectiva la cultura de la paz en los centros educativos desde la perspectiva de personas acreditadas y en vías de acreditación para trabajar en mediación escolar.

Averiguar cómo las personas acreditadas y en vías de acreditación llevan a la práctica los conocimientos teóricos recibidos sobre mediación escolar.

Indagar sobre el nivel de implementación de la mediación escolar en los centros de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Conocer las percepciones y valoraciones de los participantes en la investigación sobre los beneficios de la implementación de la mediación escolar, las condiciones que la favorecen y el impacto de la misma.

Desvelar cómo se articula la formación en mediación escolar e identificar propuestas de actuación que permitan la mejora de la implementación de la mediación en aras a una optimización de su puesta en práctica como herramienta facilitadora de la cultura de la paz y convivencia en el centro.

## MÉTODO

### Diseño

De acuerdo con nuestro propósito, en esta investigación se ha utilizado la metodología de naturaleza cualitativa porque lo que interesa es entender y comprender la realidad desde la perspectiva de los profesionales que denominaremos *informantes clave* por el conocimiento, no sólo adquirido

en el proceso de acreditación en materia de mediación escolar, sino por el acercamiento con exhaustividad y rigor a la realidad de su centro desde su experiencia, Ruiz (2012). Todo ello permite comprender y/o entender en su máxima dimensión cómo ha sido el proceso de implementación de la mediación escolar en Canarias, así como las potencialidades que se derivan de la misma en la mejora de la convivencia.

### Participantes

Ha participado un total de 124 docentes (105 mujeres y 19 hombres), con edades comprendidas entre los 25 y 57 años, que desempeñan su labor en distintas etapas educativas: Educación Infantil y Primaria, Educación Secundaria y Bachillerato, así como, Centro Específico, Formación Profesional y Centro de Adultos de la Comunidad Autónoma de Canarias. De estos docentes, 44, ya son mediadores escolares acreditados en el curso 2012-13 y 80 han participado en la formación en mediación escolar convocada por la DGOIPE (Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa) para el curso 2013-14.

Los criterios de la selección de los participantes en esta investigación han sido:

Cumplir los requisitos recogidos en la resolución de la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa, por la que se convoca y regula el procedimiento de acreditación en el nivel básico de mediación escolar para el profesorado de centros educativos públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, cursos 2012-13 y 2013-2014.

Haber pasado un proceso formativo y de evaluación, conforme a los requerimientos de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias que los acredita como mediadores escolares a través de la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa de Canarias (DGOIPE).

Haber sido seleccionados, previa solicitud, para las nuevas acreditaciones ofertadas por la DGOIPE.

La muestra objeto de este estudio, es de tipo intencional, es decir, los sujetos (docentes) han sido elegidos por criterios de conocimiento de la situación o del problema a investigar (Ruiz 2012), transformándose así en *informantes clave*.

Con respecto a los años de servicio, los resultados indican que 54 sujetos tienen de 1 a 10 años de servicio, 51 de 11 a 20 años de servicio y 18 de 21 a 40 años de servicio. El porcentaje mayoritario se centra en una década de servicio educativo por parte de los participantes y lo sigue muy de cerca los que han ejercido la docencia entre 21 y 40 años.

En función de la etapa educativa en donde los participantes imparten docencia, prácticamente la mitad corresponde a docentes que trabajan en Educación Secundaria (64 docentes) y la otra mitad (55 docentes) en la Etapa de Educación Primaria. Hay un docente de Formación Profesional (FP), un docente de un centro específico (CEE) y dos docentes de un centro de adultos (CEPA).

La formación de base de los participantes es muy variada, pues incluye: diplomados en Magisterio en Educación Infantil, Generalistas, Música, Educación Física, Inglés, Educación Especial, Audición y Lenguaje; diplomado en Turismo; licenciados en distintas especialidades: Matemáticas, Filología Inglesa e Hispánica, Geografía e Historia, Filosofía, Biología, Farmacia, Derecho, Ciencias Químicas, Física, Pedagogía y Psicología; Ingeniería Técnica en Informática, profesor Superior de Violín.

Respecto a otro tipo de formación, al igual que sucede en la formación de base, los datos nos sitúan ante una diversidad del informante clave con formación vinculada a habilidades de comunicación, al papel de la tutoría, vinculación de las familias, prevención del deterioro del clima de convivencia, inteligencia emocional y seguir a autores relevantes. Junto con la formación a través de cursos, se ve la formación a través de programas educativos vinculados a la convivencia escolar y

agrupaciones o redes de centros educativos e instituciones públicas del ámbito de la educación. Entendemos que esta variabilidad, y desde la perspectiva de personas sensibilizadas y formadas en el ámbito de las relaciones interpersonales, incrementa visiones amplias sobre el tema y aporta perspectivas enriquecedoras.

### Instrumento

Para esta investigación se ha construido un cuestionario *ad hoc*, que se observa en la tabla 1, denominado CPIMECA (*Cuestionario sobre la Percepción de la Implementación de la Mediación Escolar en Canarias*), que recoge información por un lado de aspectos sociodemográficos (edad, género, años de servicio, etapas educativas que imparten, formación de base) y por otro, preguntas abiertas que van asociadas a los objetivos de la investigación.

Tabla 1.  
Preguntas del cuestionario CPIMECA  
(Cuestionario sobre la Percepción de la Implementación de la Mediación Escolar en Canarias)

OBJETIVO	PREGUNTAS FORMULADAS
<b>OBJETIVO 1</b> <b>Conocer</b> <b>necesidades...</b>	¿Qué necesidades ha observado en su centro para lograr una convivencia positiva y cultura de paz?
<b>OBJETIVO 2</b> <b>Llevar a la</b> <b>práctica...</b>	¿Cómo lleva a la práctica lo que ha estudiado, leído o con lo que se ha documentado sobre mediación escolar?
<b>OBJETIVO 3</b> <b>Nivel de</b> <b>implementación...</b>	¿Se está mediando de manera “formal” en el centro donde imparte docencia?
<b>OBJETIVO 4</b> <b>Beneficios de la</b> <b>implementación...</b>	¿Conoce usted si la implementación de la mediación escolar ha tenido consecuencias o impacto en su centro? En caso afirmativo ¿qué tipo de manifestaciones o evidencias reconoce como tales? ¿Cuáles son las condiciones, desde su opinión, que ayudan a que la mediación escolar incida positivamente en la convivencia de su centro?
<b>OBJETIVO 5</b> <b>Articulación de la</b> <b>formación y</b> <b>propuestas...</b>	¿Cómo se articula en su centro la formación para la resolución de conflictos? En su opinión, ¿qué propuestas formativas se deberían ofrecer a todo el profesorado para que puedan manejar los conflictos que se presenten en los centros y gestionar la mediación escolar?

## ANÁLISIS DE LA GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN EN MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR

### Procedimiento

El procedimiento llevado a cabo para obtener la información necesaria para la realización de este estudio cualitativo fue:

*Contacto con los informantes clave.* Se hizo uso del correo electrónico como medio, para poder hacer llegar el cuestionario a los distintos informantes de toda la Comunidad Autónoma Canaria.

*Registro de los cuestionarios tras su recepción.* En una tabla Excel se registró la participación o no de los docentes a los que se les había enviado el cuestionario y se almacenaron los cuestionarios con sus respuestas.

3. *Categorización.* Una vez leídos los cuestionarios se procedió a categorizar las respuestas y ver en qué medida se repetían las mismas respuestas en los informantes clave. Por último se llevó a cabo un vaciado en tablas.

### RESULTADOS

Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 2. El análisis de las respuestas se ha llevado a cabo por medio de codificación y categorización de forma inductiva en base a los objetivos planteados, por medio de las respuestas de los informantes clave de este estudio. Se mencionan las que han tenido respuestas reiteradas.

Tabla 2.  
*Respuestas de los informantes clave en relación a los objetivos*

OBJETIVOS	RESPUESTAS
OBJETIVO 1 <i>Necesidades...</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Necesidades formativas por parte del profesorado y del alumnado.</li><li>▪ Necesidad de una buena coordinación entre el equipo mediador y el equipo de gestión de la convivencia.</li><li>▪ Necesidades estructurales, organizativas, de sensibilización y de buena predisposición por parte de la administración.</li><li>▪ Necesidad de conocer el proceso de la mediación escolar.</li><li>▪ Es pronto para valorar la implementación. Se requiere tiempo.</li></ul>
OBJETIVO 2 <i>Conexión teoría-práctica</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Utilización de documentos institucionales: proyecto educativo, programación general anual y plan de convivencia.</li><li>▪ Reflexión sobre estudios de especialistas.</li></ul>
OBJETIVO 3 <i>Nivel de implementación</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ En 79 centros se está mediando, tanto de manera informal como de manera formal.</li><li>▪ 44 docentes manifiestan que aún no se ha realizado mediación en su centro y una muestra no contesta.</li></ul>
OBJETIVO 4 <i>Beneficios vs. dificultades</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La totalidad cree rotundamente en las aportaciones de la mediación en la convivencia.</li><li>▪ Sirve de base para aprendizajes del alumnado en habilidades sociales y en habilidades para la resolución de conflictos.</li><li>▪ Se suavizan posturas.</li><li>▪ Reduce la escalada del conflicto.</li><li>▪ Mejora el clima del centro facilitando el entendimiento y el diálogo.</li><li>▪ Mejora el clima de aula, el rendimiento académico y la disrupción en el aula.</li><li>▪ Reduce el impacto negativo del conflicto.</li><li>▪ Ha frenado el número de “partes” y la apertura de expedientes disciplinarios.</li><li>▪ Sensibiliza al profesorado.</li><li>▪ La mediación como una alternativa más; no debe ser la única.</li></ul>

<p>4.1. <i>Condiciones que la favorecen</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planes de formación en centros.</li> <li>▪ Acciones puntuales formativas con expertos.</li> <li>▪ Oferta formativa de cursos (presenciales, de teleformación, por parte de la Consejería de Educación) sobre mediación escolar.</li> <li>▪ Utilización de las tecnologías de la informaciónla comunicación (TIC).</li> <li>▪ Formación por parte de las asesorías de Centros del Profesorado.</li> <li>▪ Trabajo en valores desde la tutoría.</li> <li>▪ Adopción de diferentes perspectivas para analizar el conflicto.</li> <li>▪ Formación específica del alumnado mediador.</li> <li>▪ Impartir técnicas de expresión corporal, artística y teatral.</li> <li>▪ Trabajar transversalmente la convivencia.</li> </ul>
<p>4.2. <i>Condiciones que la dificultan</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entendimiento de las normas de manera inflexible.</li> <li>▪ No afrontar el conflicto: “mirar para otro lado”.</li> <li>▪ Trabajar desde el voluntarismo por parte de los profesionales.</li> <li>▪ Sobrecarga de una sola persona acreditada en mediación escolar para todo un centro.</li> <li>▪ Rigidez de horario y no contemplar en horario lectivo tiempo para la gestión.</li> <li>▪ Infravaloración de este recurso por parte de la comunidad educativa.</li> <li>▪ Falta de impulso de esta medida por parte de la dirección del centro.</li> <li>▪ Falta de recursos, de información, formación, difusión y espacios para compartir experiencias y dificultades.</li> </ul>
<p>OBJETIVO 5 5.1.<i>Actuación en centros</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A propuesta del claustro.</li> <li>▪ A través de la intervención del equipo de gestión de la convivencia y orientación.</li> <li>▪ Un profesor/a del centro especializado en un tema es quien imparte la formación.</li> </ul>
<p>OBJETIVO 5 5.2.<i>Propuestas de actuación</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover cultura proactiva frente a la reactiva.</li> <li>▪ Crear espacios para la actuación y la reflexión conjuntas.</li> <li>▪ Partir de la realidad del centro,con un diagnóstico lo más certero posible para que las intervenciones sean contextualizadas y adecuadas.</li> <li>▪ Conocer la normativa vigente en materia de convivencia y de mediación.</li> <li>▪ Formación del alumnado mediador.</li> <li>▪ Formación del personal no docente.</li> <li>▪ Continuar con la formación de nivel intermedio y avanzado.</li> <li>▪ Formar para la identificación de las principales fortalezas y debilidades en situaciones complejas.</li> <li>▪ Conocer técnicas para la mediación (escucha activa, reencuadre, reformulaciones, asertividad, parafraseo, empoderamiento, empatía, etc.).</li> <li>▪ Conocer fórmulas de desbloqueo de conflictos para, desde una imparcialidad y neutralidad, promover el acercamiento entre las partes.</li> <li>▪ Conocer las partes de un proceso de mediación que permita analizar las necesidades e intereses en el momento oportuno con la finalidad de conseguir el acuerdo deseado.</li> <li>▪ Conocer cómo organizar el servicio de mediación y compartir experiencias exitosas de otros centros.</li> </ul>

- Demostrar el carácter práctico de la formación a través del visionado de vídeos que permitan comprender el proceso de mediación. Utilizar el *role playing* para entender cómo afrontar el conflicto, así como las posibles soluciones al mismo.
- Aprendizaje de destrezas y habilidades, así como, la capacidad de autorregulación emocional.
- Descubrir el valor de la comunicación verbal y analógica en las interacciones personales.
- Intervención de ponentes expertos dentro del aula y compartir experiencias.
- Trabajo en equipo y trabajo cooperativo.
- Elaboración conjunta del plan de convivencia: por todos y para todos.
- La gestión de aula y dinámicas de grupo, la disrupción, técnicas de expresión corporal, artística y teatral.
- Modalidades formativas: cursos, prácticos y on-line, talleres, charlas, jornadas, acción puntual y seminarios intercentros...
- Trabajar los valores de forma transversal.
- Evaluación del plan de convivencia.
- Contemplar en el horario lectivo tiempo para atender y organizar la mediación.
- Constitución del servicio de mediación en el centro.
- Organizar campañas de difusión y concienciación de la mediación en el centro.
- Crear cultura en la comunidad educativa.
- Celebración de claustros pedagógicos para tomar acuerdos en sesiones de equipos educativos y Comisiones de Coordinación Pedagógica.
- Realizar seguimiento de las medidas tomadas.

### CONCLUSIONES

El análisis de las respuestas aparece recogido anteriormente, sin embargo podemos llegar a unas conclusiones generales y realizar unas propuestas de actuación en base a ellas:

Los participantes en la investigación, acreditados en mediación escolar o en vía de conseguirlo en la Comunidad Autónoma Canaria, tienen una formación de base a nivel de diplomatura y licenciatura. El alto número de participantes pone de manifiesto que la mediación escolar está siendo potenciada desde la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad como estrategia de mejora de la convivencia, a través de una convocatoria pública. Las especialidades de los participantes en el estudio son diversas en ramas de ciencias y sociolingüísticas y humanista.

Esta muestra, aparte de la mediación escolar, se ha ido formando en el ámbito de la convivencia y mediación en general. Ello lleva a que se deba tener siempre en consideración que se refiere a personal acreditado en mediación escolar, para evitar el error de atribuir los resultados a la población docente general. Por tanto estos resultados, pueden tener una lectura positiva porque describe la realidad desde la posición de informante clave, pero también limitante, ya que puede existir el riesgo de sesgo en la interpretación que hacen de esta realidad al existir como punto de partida una preocupación por aspectos de la convivencia que no es común a toda la comunidad educativa.

Sin embargo, a pesar de ser *informantes clave*, los participantes confunden en todas las preguntas lo que es gestión de la convivencia y cultura de la paz con mediación escolar, no distinguiendo que esta última es un elemento subsumido en las dos primeras. Asimismo confunden gestión de aula y dinámica de grupo con mediación escolar.



Las respuestas más frecuentes de los participantes se refieren tanto a los equipos directivos como al resto de la comunidad educativa, pues atribuyen los aciertos y errores de la implementación de la mediación escolar a ambos sectores, ya sea por la sobredimensión de la mediación o por la falta de creencia en sus potencialidades.

Se destaca sobremanera la importancia de hacer un buen diagnóstico del centro con sus puntos fuertes y débiles, vinculando a toda la comunidad educativa y un grupo de profesionales que con su formación y perfil personal lideren su gestión y entusiasme a todos sus miembros. Asimismo se destaca la importancia de la creación de espacios de trabajo para la reflexión y de los Planes de Formación en Centro (PFC) para determinar actuaciones que hagan frente a los conflictos en un marco de comunicación sano.

La totalidad de los participantes destaca el impacto positivo de la implementación de la mediación escolar en la vida de los centros, señalando de forma concreta y específica los beneficios que reporta y que coinciden en la mayoría de las publicaciones sobre los efectos beneficiosos de la mediación. Se destaca que sensibiliza a la comunidad, establece marcos de reflexión, de diálogo, impulsa la empatía de las partes mediadas, favorece la búsqueda de soluciones alternativas, se asume las responsabilidades correspondientes de las partes, acerca posturas, mejora la convivencia en las aulas y dota al alumnado de habilidades que le permitan conciliarse con sus iguales ante un desencuentro. Esto no implica que los participantes dejen de evidenciar que la gestión de la mediación debe también ir compaginada con otras medidas que ayuden en la gestión pacífica de los conflictos.

Al igual que los participantes, entendemos que el marco educativo es tan amplio y complejo en sus relaciones que limitarlo a un solo método, sería castrar otras posibilidades eficaces, necesarias y complementarias. Aunque algunos docentes se especialicen en determinados ámbitos, como es el caso que nos ocupa de la mediación y el mediador escolar, la polivalencia en formación es lo que permite responder a las expectativas de todos y todas cuando hablamos de interactuar en un entorno educativo, donde cada individuo es un ser con un perfil particular y único; con sus emociones, intereses, ritmos de aprendizaje, nivel de popularidad, de dificultades o no a la hora de relacionarse, de comunicarse...

Otro aspecto destacado por la totalidad de los participantes hace referencia a la importancia de la formación específica en mediación, a la que confieren un papel esencial cuando se quieran implementar medidas tan concretas como esta. Esta formación debe contemplar también las claves para la elaboración de un plan de convivencia general que recoja de forma definida la filosofía de la mediación, el conocimiento de estrategias para la resolución de conflictos, el aprendizaje práctico a través del modelaje de situaciones que hagan evidente las acciones a llevar a cabo y la adecuada difusión para la concienciación e implicación de toda la comunidad educativa (familias, alumnado, docentes, orientadores, equipos directivos, personal no docente y otros servicios que incidan en la vida escolar).

Ante la dificultad manifestada por los participantes de que la mediación recaiga en una sola persona, proponemos que se pueda establecer un servicio de mediación itinerante que cumpla con el objetivo asignado en un distrito geográfico concreto. Consideramos que aparte de lo mencionado, cuenta, además, con la ventaja de no verse contaminado por la inercia y dinámica del centro.

Para una adecuada difusión de la mediación escolar y eficiente puesta en funcionamiento con espíritu colaborativo y participativo, consideramos que es conveniente establecer redes de comunicación intracentros para que todos los miembros de la comunidad educativa compartan un lenguaje común y establecer redes intercentros para compartir experiencias, reflexiones y visiones.

Es loable que se emprendan planes formativos en mediación pues así se fomenta la provención, que como señala Burton (1990), es la capacidad de análisis y conocimientos suficientes sobre el

## ANÁLISIS DE LA GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN EN MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR

conflicto que nos permita comprenderlo y abordarlo antes de que estalle en su plenitud (crisis). Crear espacios en los que se trabajen y se formen a los individuos es una buena forma de prevención y facilitará la convivencia.

Es necesario destacar el alto valor de las aportaciones realizadas por los participantes en esta investigación, pero para tener una visión completa y multidimensional del tema sería necesario contar con las valoraciones de todos los sectores de la comunidad educativa (alumnado, padres, equipo directivo, personal administrativo, etc.)

### REFERENCIAS

- Burton, J. (1990). *Conflict: Resolution and Prevention*. Londres: McMillanPress
- Comité de Ministros del Consejo de Europa, *Carta de Recomendación 12* (2012)
- Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias. (B.O.C.de 11 de junio de 2011).
- Delors, J. (1997). Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la *Educación para el Siglo XXI*. Ediciones UNESCO.
- Ibarrola, S. e Iriarte, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 17 (1) ,367- 384.
- Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de Fomento de la educación y la cultura de la paz, B.O.E. de 1 de diciembre de 2005.
- Orden, de 27 de junio, por la que se regula la gestión del conflicto de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, B.O.E. de 8 julio 2014
- Ruiz Olabuénaga, J.I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. (5ªed). Bilbao España: Departamento de publicaciones de la Universidad de Deusto.