

## **Aportación de la mediación escolar a la igualdad y a la inclusión social.**

*(Peer mediation contributes to equality and social inclusion)*

**María Isabel Viana Orta**  
**Inmaculada López Francés**  
Universidad de Valencia  
España

Páginas 14-26

ISSN (impreso): 1889-4208  
Fecha recepción: 01-01-2015  
Fecha aceptación: 27-02-2015

### **Resumen.**

*La educación inclusiva debe promover el uso de los procesos de resolución de conflictos en los centros escolares que favorecen la inclusión de toda la comunidad educativa. El presente trabajo es un estudio de revisión teórica cuyo objetivo es presentar la mediación escolar como el proceso de resolución de conflictos en el marco de los centros educativos que más aporta a la inclusión de todas las personas y cuya finalidad última es la consecución de sociedades más inclusivas y más respetuosas con la diversidad humana.*

**Palabras clave:** educación, educación inclusiva, mediación escolar, resolución de conflictos.

### **Abstract.**

*Inclusive education promotes the use of conflict resolution processes in schools favoring the inclusion of educational community. This paper is a study of theoretical review which aims to present the peer mediation as the conflict resolution process in schools that most contributes to the inclusion of all people and whose purpose is the achievement of societies more inclusive and more respectful of human diversity.*

**Key words:** education, inclusive education, peer mediation, conflict resolution.

## 1.-Introducción.

La mediación en general, y la mediación escolar en particular, es un proceso iniciado para la resolución de un conflicto en el que las partes son ayudadas por una tercera persona, la persona mediadora, para llegar por sí mismas a un acuerdo satisfactorio para ambas. Pero, además, la mediación tiene efectos más allá de la finalización del proceso por cuanto supone un aprendizaje para todas las personas implicadas y una transformación de las relaciones interpersonales de los protagonistas (Moral y Pérez, 2010; Viana, 2011). De todos los procesos de resolución de conflictos con intervención de tercera parte, la mediación es el que más aporta a la construcción de una ciudadanía activa y responsable que se erija en motor de un cambio social encaminado hacia la consecución de sociedades cada vez más inclusivas y, por ende, más respetuosas con la diversidad humana. La mediación “al incluir a los distintos participantes en un conflicto promueve la comprensividad; al aceptar diferentes versiones de la realidad, defiende la pluralidad; y al fomentar la libre toma de decisiones y compromisos, contribuye a la participación democrática” (Boqué, 2003:10).

El presente trabajo es un estudio de revisión teórica que analiza algunos de los conceptos claves relacionados con la mediación; presenta las principales bondades de la mediación escolar a favor de la inclusión social; y se posiciona a favor de, por un lado, proporcionar formación en resolución de conflictos y mediación a todas las personas y, por otro, de utilizar procesos mediadores para la gestión y la transformación de los conflictos personales y sociales, en todos los ámbitos de interrelación humana, comunitario, familiar, penal, empresarial, político, internacional... (Binaburo y Muñoz, 2007; Blasco, Bueno y Torregrosa, 2004; Brandoni, 1999; CIDE, 2009; Farré, 2009; Moreno, 2010; Ortega y Del Rey, 2003; Redorta, 2006; Suares, 2008).

## 2.-Mediar es incluir.

La inclusión social, igual que la exclusión, puede tomar múltiples formas y ser experimentada y vivida de maneras diferentes por personas y grupos diversos. Ambos conceptos forman parte de un conjunto indisoluble en el que intervienen variables de carácter laboral, económico, social, familiar, etc. Los dos son conceptos opuestos que se van construyendo y reconstruyendo socialmente. La inclusión social supone la participación activa y plena en condiciones de equidad y justicia social, lo que la convierte en el marco de referencia desde el que abordar la exclusión (Parrilla, Gallego y Moriña, 2010).

La mediación en general, y la mediación escolar en particular, es preventiva de la exclusión y promotora de la inclusión puesto que: en primer lugar, de entre los diversos modelos de resolución de conflictos existentes, la mediación se circunscribe en el modelo *gano-ganas*; en segundo lugar, por el manejo y el tratamiento que hace del poder; y, en tercer lugar, por el puesto que ocupan y en el que se mueven todas las personas implicadas en un proceso de mediación (protagonistas y persona mediadora) que siempre es un plano de horizontalidad y nunca de verticalidad. Estos

aspectos potencian en las personas actitudes que permiten avanzar hacia la inclusión social.

En relación al primer aspecto, entre los procesos de resolución de conflictos podemos distinguir entre procesos de resolución por consenso (negociación y mediación) y procesos de resolución por adjudicación (arbitraje y juicio). Podemos colocar estos cuatro procesos en una línea continua (Calcaterra, 2006):

Negociación Mediación / Arbitraje Juicio

La negociación y la mediación, ubicadas a la izquierda de la línea de corte, representan los procesos de resolución por consenso incluidos en el modelo *gano-ganas*, mientras que el arbitraje y el juicio, ubicados a la derecha de esta línea, representan los procesos de resolución por adjudicación inmersos en el modelo *gano-pierdes*. El modelo *gano-ganas* o modelo cooperativo implica colaboración y compromiso en la búsqueda de un objetivo común que “supone explorar el desacuerdo, generando alternativas comunes que satisfagan a ambas partes” (Torrego, 2003:44) por lo que ambas resultan ganadoras, mientras que en el modelo *gano-pierdes* o modelo competitivo es necesario que una de las partes pierda para que la otra pueda ganar. Es decir, que los modelos adversariales o competitivos fomentan la desigualdad y la exclusión mediante la supremacía de unas personas – las ganadoras- frente a otras –las perdedoras- mientras que los modelos cooperativos permiten a todas las personas sin exclusión ser protagonistas de su propia vida, haciéndose de esta manera responsables, por un lado, de sus acciones y, por otro, de los acuerdos adoptados para la resolución del conflicto. Los procesos competitivos fomentan la desigualdad y son excluyentes de alguna de las partes y los colaborativos trabajan por la igualdad y por la inclusión de todos los protagonistas.

En relación al segundo aspecto, al tema del poder y su manejo, la mediación tiene mucho que aportar en un doble sentido: por un lado, devuelve el poder a todas las personas a la hora de gestionar, transformar y resolver sus propios conflictos y, por tanto, de tomar las riendas de su propia vida y, por otro lado, evita los grandes desequilibrios de poder entre las personas o, lo que es lo mismo, procura el máximo equilibrio posible de poderes entre todas las personas, porque como apunta Lederach, “el poder es un fenómeno complejo pero central en el estudio de los conflictos” (Lederach, 2000:75).

En el primer sentido apuntado, la mediación trabaja por el *empowerment* o legitimación de las partes en conflicto. La palabra *empowerment* ha sido traducida al castellano de diversas formas: ‘aumento de poder’, ‘apoderamiento’, ‘autoafirmación’, etc. Se trata, en cualquier caso, de legitimar u otorgar más poder a los protagonistas de un conflicto en detrimento del poder de la tercera persona que interviene para ayudar a resolverlo. La mediación se diferencia así de otras formas de resolución de conflictos con intervención de tercera parte como, por ejemplo, el juicio y el arbitraje. “Lo primero que tiene que tener claro un mediador es que él es un *invitado* de la mediación” (Acland, citado por Boqué, 2003:88), por lo que debe devolver el poder de decisión a las partes contribuyendo así a aumentar la competencia y la responsabilidad social de los participantes en el proceso de mediación.

Pero, además, tras devolver el poder a los verdaderos protagonistas, la persona mediadora debe trabajar durante todo el proceso por equilibrar esos poderes, puesto que en situaciones de conflictividad el desequilibrio impide, casi siempre, una

regulación positiva del conflicto y puede dar lugar a un intento de solución por la fuerza o por imposición. Las partes “podrán regular más productiva y creativamente sus conflictos, a largo plazo, si existe un equilibrio y una reciprocidad entre ellas” (Lederach, 2000:80).

La mediación, por tanto, es el proceso de transformación de conflictos que más trabaja por la inclusión social –y, por ello, lo hace también por la cohesión y la paz social, como veremos- ya que devuelve el poder a todas y cada una de las personas, cualesquiera que sean sus circunstancias personales y sociales, para manejar su propia vida y para manejar sus relaciones interpersonales y porque, a su vez, evita los grandes desequilibrios de poder entre las partes (personas, grupos, organizaciones, comunidades...) que puedan conducir al equivoco de intentar resolver por la vía de la imposición y de la fuerza. Sin embargo, y por este mismo motivo, la mediación no es bien recibida en según qué sociedades, organizaciones o comunidades (asociaciones, grupos, centros educativos...) porque trabaja por la eliminación de todo tipo de violencia incluida la estructural, idea sobre la que volveremos más adelante. La mediación, al igual que la educación inclusiva, requiere centros y docentes incluyentes (Escudero, 2012), y no todos lo son. Por todos estos motivos, la mediación resulta especialmente aconsejable en situaciones de desigualdad y de discriminación; de personas o colectivos en riesgo de exclusión; de personas con diferentes capacidades (Munuera, 2013); en situaciones de diversidad cultural; de relaciones entre varones y mujeres; de relaciones intergeneracionales, etc., para evitar que el propio proceso de resolución de conflictos elegido perpetúe la situación de desigualdad y de discriminación en la que se hallan inmersas las partes en el conflicto.

En relación con el tercer aspecto, todas las personas participantes en un proceso de mediación (protagonistas y personas mediadoras) se mueven en planos de horizontalidad (de igualdad), porque todas tienen derechos y todas deben asumir responsabilidades, y no se mueven en planos de verticalidad (desigualdad) donde alguien está por encima de otros y mantiene el poder de decisión sobre los demás. Las personas mediadoras conocen muy bien la importancia de que las partes implicadas adviertan este plano de horizontalidad o igualdad en el que se van a desenvolver todas ellas a lo largo del proceso de mediación y que lo hagan, además, con la primera impresión y desde un primer momento. Por eso son muy cuidadosas con aspectos como el lugar en el que se celebrará la mediación, la forma y disposición del mobiliario, el lugar en el que se acomodarán y la distancia entre cada una de ellas, etc.

Si nos centramos en el ámbito educativo, en todos los centros se producen *juicios* y *arbitrajes*, y pueden producirse también *mediaciones* cuando el centro educativo apueste por incluir la mediación escolar en la vida del centro. Sin entrar aquí en la relación que mantiene la mediación con el Reglamento de Régimen Interno de los centros (RRI) que siempre es de complementariedad y nunca de sustitución (Viana, 2011), la idea que nos interesa aquí es que hay un *juicio* cuando se resuelve acerca de alguna conducta tipificada en el RRI como de contraria a las normas de convivencia del centro o de gravemente perjudicial para la convivencia del centro a través de la incoación del correspondiente expediente disciplinario. Puede haber *arbitraje* en todas aquellas situaciones no constitutivas de conductas tipificadas en el

RRI, en las que dos partes en conflicto (personas de cualquier sector de la comunidad educativa: alumnado, profesorado, madres, padres...) acuden a una tercera para que resuelva la situación por ellas (por ejemplo, un tutor o tutora resuelve un conflicto entre dos alumnos o alumnas). Y puede haber *mediación*, tanto en caso de conductas tipificadas por el RRI -siempre y cuando se cumplan todos los requisitos establecidos por la norma para ello-, como en conductas y conflictos de interrelación que no están tipificados en el RRI. Pero, además, puede haber *mediación*, no solo si se acude a un proceso de mediación formal para la resolución del conflicto, sino también, cuando la tercera persona que interviene ayuda a que sean las propias partes interesadas las que lleguen por sí mismas a un acuerdo satisfactorio para ambas (mediación informal) en vez de resolver ella misma la situación. Es decir, que todas las personas y todos los educadores y educadoras podemos actuar vestidos de un rol de juez, de un rol de árbitro o de un rol de mediador, y que debemos elegir, siempre que las circunstancias nos lo permitan, los roles mediadores por todas las ventajas que estamos analizando.

### **3.-Aportación de la mediación a favor de la libertad y de la asunción de responsabilidades.**

La voluntariedad es una característica esencial a la mediación. Las partes son libres de iniciar o no a un proceso de mediación para la resolución de un conflicto, de mantenerse o no hasta el final en un proceso ya iniciado, de llegar o no a un acuerdo final y, en principio, de cumplir o no el acuerdo adoptado –salvo en la mediación intrajudicial donde el acuerdo adoptado en mediación puede adquirir fuerza ejecutiva-. Es decir, que la voluntariedad de las partes se mantiene durante todo el proceso, desde su inicio hasta su conclusión. Es en esta total libertad de las partes donde radica la verdadera fuerza de la mediación, porque es así como consigue que las partes se responsabilicen de sus actos y, en su caso, se responsabilicen también del acuerdo adoptado. Como refuerzo de la voluntariedad y de sus efectos, la mediación tiene también un carácter personalísimo, que significa que nadie puede pasar por un proceso de mediación en nombre o en representación de otra persona, sino que cada persona debe hacerlo por sí misma. Este hecho es otro de los motivos por los que la mediación tiene un potencial educativo tan importante, todas las personas que viven un proceso de mediación aprenden más sobre sí mismas y sobre sus relaciones con las demás personas.

En la sociedad en general, y en los centros educativos en particular, afortunadamente, las personas cada vez conocemos mejor nuestros derechos y aprendemos a defenderlos y a reivindicarlos, pero la otra cara de la moneda en el ejercicio de nuestros derechos, que es el ejercicio de nuestras responsabilidades, queda muchas veces rezagada. La mediación, sin embargo, es un proceso en el que se debaten derechos pero en el que también se asumen responsabilidades. Como hemos visto, el modelo *gano-ganas* implica que ambas partes ganan, pero para ello es necesario que cada una de ellas asuma la responsabilidad de sus actos y adquiera una serie de compromisos con la otra parte de cara al futuro. Y como hemos visto también, para que cada persona asuma sus responsabilidades tiene que estar legitimada para ello (*empowerment*), tiene que recuperar el poder sobre su

propia vida y sobre la resolución de los conflictos que le afectan. Como afirma Boqué, “depositar efectivamente la confianza en los protagonistas de un conflicto remueve las estructuras de poder que en otras instancias están en manos de alguien externo y no implicado, o simplemente de aquellas que lo retienen y consideran que no tienen por qué cederlo. En los procesos de mediación, el poder, como fuerza de presión, está de más. El mediador no obliga a los protagonistas, ni uno de ellos domina a los otros” (2003:119).

Solo así, ejerciendo nuestros derechos, asumiendo de forma libre nuestras responsabilidades, y adquiriendo compromisos de convivencia con las demás personas a través de un diálogo igualitario, es como conseguiremos la construcción de una ciudadanía activa y responsable que se encamine hacia sociedades más justas, igualitarias y plurales que sean respetuosas con la diferencia, que celebren la diversidad humana y que eliminen la exclusión como forma de relación social.

#### **4.-Aportación de la mediación a la adquisición y desarrollo de competencias sociales y ciudadanas.**

Más allá de la aportación de la mediación a corto plazo, esto es, su contribución a la gestión y transformación de un conflicto determinado, consideramos que, a medio plazo, la inclusión de la formación en mediación y el uso de procesos mediadores en los centros educativos en las etapas de Infantil, Primaria y Secundaria, contribuye a la adquisición y desarrollo de las competencias básicas por parte del alumnado.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), recogió expresamente el nuevo modelo educativo basado en la adquisición y desarrollo de competencias básicas (CCBB) a la vez que estableció como principio del sistema educativo, entre otros, *la equidad, que garantice la igualdad de oportunidades para el pleno desarrollo de la personalidad a través de la educación, la inclusión educativa, la igualdad de derechos y oportunidades que ayuden a superar cualquier discriminación y la accesibilidad universal a la educación, y que actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que se deriven de cualquier tipo de discapacidad* (art. 1.b) y como fines de la educación, entre otros, el pleno desarrollo de la personalidad y de las capacidades afectivas del alumnado y el ejercicio de la tolerancia y de la libertad, dentro de unos principios democráticos de convivencia, y la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, insistiendo en la importancia de la preparación del alumnado para el ejercicio de la ciudadanía y para la participación en la vida económica, social y cultural, con actitud crítica y responsable (art. 2.a., c. y k.). El desarrollo de la LOE y la descripción del nuevo modelo están recogidos en los Reales Decretos de Enseñanzas Mínimas (Real Decreto 1513/2006 para Educación Primaria y Real Decreto 1631/2006 para Educación Secundaria) en lo que se concretan en 8 las Competencias Básicas que todo joven debe haber desarrollado al finalizar la enseñanza obligatoria y que son: 1) Competencia en comunicación lingüística; 2) Competencia matemática; 3) Competencia en el conocimiento y la interacción con el mundo físico; 4) Tratamiento de la información y comunicación digital; 5) Competencia Social y Ciudadana; 6) Competencia cultural y artística; 7) Competencia para aprender a aprender; y 8) Autonomía e iniciativa personal.

Este nuevo modelo es mantenido por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, de Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE) y por su desarrollo normativo (Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria y Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre, por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato), aunque con algunas diferencias como concretar las CCBB en 7 en vez de en 8 (uniendo la matemática y la científica) y cambiando la denominación de algunas de ellas como en el caso de la *competencia social y ciudadana* que pasa a denominarse *competencias sociales y cívicas*.

Sabemos que para la adquisición y desarrollo de todas las competencias básicas es necesario trabajar desde todas las áreas porque no existe una relación unívoca entre competencia y área, pero también que es necesario trabajar de forma integrada aprovechando la propia riqueza del centro educativo y trabajar no solo el currículo explícito sino también el currículum oculto. Y todo ello, porque es necesario que la enseñanza y el aprendizaje por competencias se haga desde escuelas inclusivas donde todas las personas que componen la comunidad educativa son consideradas y respetadas en su diversidad (Salmerón, 2009).

Sin duda, la formación en resolución de conflictos y mediación permite la adquisición y desarrollo de diversas competencias básicas como son, fundamentalmente: la competencia lingüística, la competencia para aprender a aprender, la autonomía e iniciativa personal y la competencia social y ciudadana (Viana, 2011). Pero sin entrar aquí a analizar la aportación de la mediación escolar a todas y cada una de ellas, queremos centrarnos aquí, en el desarrollo de las competencias sociales y ciudadanas.

Las competencias sociales y ciudadanas, de acuerdo con la normativa aludida, hacen posible comprender la realidad social en que se vive, cooperar, convivir y ejercer la ciudadanía democrática en una sociedad plural, así como comprometerse a contribuir a su mejora. En ella están integrados conocimientos diversos y habilidades complejas que permiten participar, tomar decisiones, elegir cómo comportarse en determinadas situaciones y responsabilizarse de las elecciones y decisiones adoptadas. Globalmente suponen utilizar, el conocimiento sobre los rasgos y valores del sistema democrático, así como utilizar el juicio moral para elegir y tomar decisiones, y ejercer activa y responsablemente los derechos y deberes de la ciudadanía. Conlleva recurrir al análisis multicausal y sistémico para enjuiciar los problemas y para reflexionar sobre ellos de forma global y crítica, así como realizar razonamientos críticos y lógicamente válidos sobre situaciones reales, y dialogar para mejorar colectivamente la comprensión de la realidad.

Asimismo, forman parte fundamental de esta competencia aquellas habilidades sociales que permiten saber que los conflictos de valores e intereses forman parte de la convivencia, resolverlos con actitud constructiva y tomar decisiones con autonomía empleando una escala de valores construida mediante la reflexión crítica y el diálogo en el marco de los patrones culturales básicos de cada región, país o comunidad. La dimensión ética de las competencias sociales y ciudadanas entraña ser consciente de los valores del entorno, evaluarlos y reconstruirlos afectiva y racionalmente para crear progresivamente un sistema de valores propio y comportarse en coherencia con el mismo al afrontar una decisión o un conflicto. Ello supone entender que no

toda posición personal es ética si no está basada en el respeto a principios o valores universales como los que encierra la Declaración de los Derechos Humanos, especialmente haciendo alusión a la dignidad de las personas “La dignidad es una cuestión inherente al mismo hecho de ser persona y exige ser desarrollada, respetada y valorada (...) donde lo diferente no sea traducido en desigualdad, percibiéndonos a nosotros mismos como otro éntre los otros, concibiendo a todos los seres humanos como únicos en sí mismos y diversos hacia los demás, celebrando la pluralidad como parte intrínseca de la realidad humana” (López-Francés, 2013:108). En consecuencia, entre las habilidades de esta competencias destacan conocerse y valorarse, saber comunicarse en distintos contextos, expresar las propias ideas y escuchar las ajenas, ser capaz de ponerse en el lugar del otro y comprender su punto de vista aunque sea diferente del propio, y tomar decisiones en los distintos niveles de la vida comunitaria, valorando conjuntamente los intereses individuales y los del grupo. Además implica, la valoración de las diferencias a la vez que el reconocimiento de la igualdad de derechos entre los diferentes colectivos, en particular, entre hombres y mujeres. Igualmente la práctica del diálogo y de la negociación para llegar a acuerdos como forma de resolver los conflictos, tanto en el ámbito personal como en el social.

Estas competencias permiten reflexionar críticamente sobre los conceptos de democracia, libertad, igualdad, solidaridad, corresponsabilidad, participación y ciudadanía, con particular atención a los derechos y deberes de todas las personas y mostrar un comportamiento coherente con los valores democráticos, que a su vez conlleva disponer de habilidades como la toma de conciencia de los propios pensamientos, valores, sentimientos y acciones, y el control y autorregulación de los mismos. En síntesis, estas competencias suponen afrontar la convivencia y los conflictos empleando el juicio ético basado en los valores y prácticas democráticas, y ejercer la ciudadanía, actuando con criterio propio, contribuyendo a la construcción de la paz y la democracia, y manteniendo una actitud constructiva, solidaria y responsable ante el cumplimiento de los derechos y obligaciones cívicas.

Es decir, que al leer la descripción normativa que se hace de las competencias sociales y ciudadanas, así como de todas las habilidades personales y sociales que implican, podemos ver la enorme coincidencia con las aportaciones de la mediación a favor de la igualdad, de la inclusión, de la asunción de responsabilidades individuales y sociales, y del respeto a la diversidad humana que hemos descrito hasta ahora. Por tanto, ¿qué mejor forma de conseguirlas y de desarrollarlas que, por una parte, formando a todo el alumnado –a toda la comunidad educativa- en técnicas de resolución de conflictos y de mediación y, por otra parte, implementando programas de mediación en todos los centros educativos que garanticen el posible uso de procesos mediadores para la gestión y transformación de los conflictos escolares?

En síntesis, al estudiar la descripción normativa de las competencias sociales y ciudadanas, así como de las habilidades personales y sociales que implican, se puede ver que existen coincidencias con las aportaciones de la mediación a favor de la igualdad, de la inclusión, de la asunción de responsabilidades individuales y sociales, y del respeto a la diversidad humana. Por tanto, se cree firmemente que un camino adecuado para conseguirlas es, por una parte, formando a todo el alumnado



–comunidad educativa- en técnicas de resolución de conflictos y mediación y, por otra parte, implementando programas de mediación en todos los centros educativos que garanticen el posible uso de procesos mediadores para la gestión y la transformación de los conflictos escolares.

### **5.-Aportación de la mediación a la transformación social: cultura de mediación y cultura de paz.**

La mediación escolar, además de su labor a corto plazo –ayudar a transformar los conflictos escolares- y de su labor a medio plazo –contribuir a la adquisición y desarrollo de competencias básicas-, realiza también una labor a largo plazo que consiste en ir provocando un paulatino cambio social hacia otras formas de entender las relaciones humanas. La formación en mediación y resolución de conflictos, así como el uso de procesos mediadores para la gestión de los conflictos, no sólo en el ámbito escolar sino en todos los ámbitos de interrelación humana, conducen hacia sociedades más justas, más igualitarias, más inclusivas y más cohesionadas.

Como apunta Boqué (2003), la mediación está en relación con las cinco dimensiones relacionales de la persona: 1) en relación consigo misma (intrapersonal): la mediación se dirige en primer lugar hacia la propia persona generando aprendizajes experienciales que luego puede usar en otros lugares y momentos de su existencia; 2) en relación con las otras personas (interpersonal): a diferencia de los modelos adversariales, la mediación tiende puentes entre las personas y se convierte en un modo de entender la convivencia; 3) en las relaciones en el seno de un grupo (intragrupal): potenciar el conocimiento interpersonal entre los miembros de un grupo, así como aprender a gestionar sus propios conflictos, genera cohesión (Senent, 2009); 4) en relación con otros grupos (intergrupal): los procesos mediadores actúan como nodos de intercomunicación entre grupos diferentes creando un tejido intergrupal que actúa como red protectora y que camina hacia el consenso, alejándose de la imposición; y 5) en relación con toda la humanidad (social): la mediación potencia la capacidad de influir positivamente en el entorno porque promueve actitudes más abiertas y dialogantes y la capacidad de empatizar con posturas socioculturales diversas, lo que nos encamina hacia culturas de mediación y de paz.

En el mismo sentido, apuntan Munné y MacCragh (2006), los diez principios de la cultura de mediación pueden agruparse en: A) Principios internos o de trabajo personal: 1) la responsabilización de los propios actos y de sus consecuencias; 2) la búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores. El respeto por uno mismo; 3) la humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades; 4) la capacidad para aprender de los momentos críticos. La apuesta por un avance que no siempre puede ser a través de un camino llano. B) Principios internos o externos de trabajo interpersonal: 5) el reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona; 6) la comprensión del sufrimiento que producen los conflictos; 7) la potenciación de la creatividad sobre una base de realidad; 8) la creencia en las propias posibilidades y en las del otro; 9) la necesidad de privacidad en los momentos difíciles. C) El principio

externo o de visión del otro: 10) el respeto por los demás, la comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro, aún cuando disten de los propios.

Por todo ello, la cultura de mediación que entiende las relaciones humanas en términos de igualdad y de horizontalidad, se encamina a la consecución de una cultura de paz más amplia que “encuentra en los derechos humanos su esencia básica y que se define como un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida que inspiran una forma constructiva y creativa de relacionarnos para alcanzar –desde una visión holística e imperfecta de la paz- la armonía del ser humano consigo mismo, con los demás y con la naturaleza” (Tuvilla, 2004:11).

Así pues, la paz está relacionada, no solo con el fin de las hostilidades bélicas (*paz negativa*), sino con otros fenómenos estrechamente vinculados con la violencia como son la pobreza, las carencias democráticas, el desarrollo de las capacidades humanas, las desigualdades estructurales, el deterioro del medio ambiente, las tensiones y los conflictos étnicos, el respeto a los derechos humanos, etc. En palabras de Galtung, la violencia puede definirse como los tres vértices de un triángulo: *violencia directa*, sea física o psicológica; *violencia estructural*, edificada dentro de las propias estructuras y que implica un poder desigual, y consiguientemente, oportunidades de vida desiguales; y *violencia cultural*, cuyo mayor ejemplo es que más del 90% de la violencia directa en todo el mundo es ejercida por hombres por lo que resulta necesario la desmitificación de los mitos masculinos (Galtung citado por Jares, 1999). Pues la mediación tiene mucho que aportar, no solo a la erradicación de la violencia directa, sino también a la erradicación de la violencia cultural y de la violencia inmersa en las propias estructuras. De hecho, no todos los centros, no todos los grupos, no todas las organizaciones y no todas las sociedades son partidarias de la mediación porque aceptarla implica ya una decidida voluntad de trabajar por la inclusión de todas las personas y por el equilibrio de poder entre las mismas.

Por ello, la mediación tiene mucho que aportar al *aprender a convivir* declarado por el conocido como Informe Delors (1996) como uno de los cuatro pilares de la educación para el siglo XXI, y considerada por el mismo informe como la *utopía necesaria*, y a la construcción de la Cultura de Paz declarada por las Naciones Unidas en 1998 y basada en el fin de la violencia mediante la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación, en el compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos, y en el respeto y el fomento de la igualdad de derechos y de oportunidades de todas las personas.

## **6.-Conclusiones.**

Muchas son las aportaciones de la mediación en general, y de la mediación escolar en particular, a la inclusión social. En primer lugar, la mediación es el proceso de resolución de conflictos con intervención de tercera parte que más trabaja por la igualdad porque devuelve el poder a las personas para gestionar sus conflictos y manejar su propia vida, equilibra el poder entre las personas, y se ubica dentro del modelo *gano-ganas*, evitando así la exclusión de los perdedores.

En segundo lugar, al ser voluntaria y tenerse que ejercer con carácter personalísimo (nadie puede pasar por un proceso de mediación en nombre de otra persona), trabaja por la libertad, implica asumir la responsabilidad de nuestros propios actos y promueve la adquisición de compromisos para la solución de nuestros conflictos personales y sociales.

Tanto la formación en mediación de toda la comunidad educativa, como el uso de procesos mediadores para la transformación de los conflictos escolares, ayudan a la adquisición y desarrollo de competencias básicas por parte de toda la comunidad y, especialmente, por parte del alumnado. Contribuye a desarrollar competencias como la competencia comunicativa, la de aprender a aprender, la de iniciativa y autonomía personal y, sobre todo, las competencias sociales y ciudadanas.

A largo plazo, la mediación puede convertirse en motor de cambio social para la construcción, por un lado, de una ciudadanía más activa y participativa y, por otro, de sociedades más respetuosas con la igualdad, más inclusivas y que celebren la diversidad humana como su principal valor.

Por todo ello, reivindicamos el uso de la mediación en todos los ámbitos de relación humana considerándolo como un derecho de la ciudadanía y, en el ámbito educativo, reivindicamos la formación de todas las personas en mediación y en técnicas de resolución pacífica de conflictos, así como el establecimiento de equipos mediadores en todos los centros educativos para la gestión y transformación de los conflictos escolares, potenciando la prevención de la violencia y la promoción de la convivencia de todas las personas sin exclusión.

## 6.-Referências.

- Binaburo, J.A., y Muñoz, B. (2007). *Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Barcelona: Ceac.
- Blasco, J.L., Bueno, V., y Torregrosa, D. (2004). *Educación Intercultural*. Valencia: Generalitat Valenciana.
- Boqué, M.C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Brandoni, F. (comp.) (1999). *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires: Paidós.
- Calcaterra, R.A. (2006). *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa.
- CIDE, Centro de Investigación y Documentación Educativa, (2009). *Prevención de la violencia y mejora de la convivencia en las escuelas: investigación educativa y actuaciones de las Administraciones Públicas*. Madrid: Secretaría General Técnica del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors*. Madrid: UNESCO, Santillana.
- Escudero, J.M. (2012). La educación inclusiva, una cuestión de derecho. *Educatio Siglo XXI*, 30 (2), pp. 09-128.
- Farré, S. (2009). *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- Jares, X. (1999). *Educación para la paz*. Madrid: Popular.

- Lederach, J.P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*. Madrid: Los libros de la Catarata.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE nº 106, 04-05-2006).
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, de Mejora de la Calidad Educativa (BOE nº 295, 10-12-2013).
- López-Francés, I. (2013). *La Igualdad y la Violencia de género: análisis comparado de las percepciones del alumnado de la Universidad de Valencia (España) y de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (México)*. (Tesis doctoral inédita). Departamento de Teoría de la Educación. Universidad de Valencia.
- Moral, A. y Pérez, M.D. (2010). La evaluación del "Programa de Prevención de la Violencia estructural en la Familia y en los Centros Escolares". *REOP*, Vol.21, Nº1, pp. 25-36.
- Moreno, F. (2010). Mejorar la convivencia para avanzar en la inclusión. Una experiencia en un Instituto de Educación Secundaria. *Revista de Educación Inclusiva*, 3(2), pp. 113-123.
- Munné, M., y McCragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- Munuera, M.P. (2013). Mediación con personas con discapacidad: igualdad de oportunidades y accesibilidad de la justicia. *Política y Sociedad*, 50 (1), pp. 163-178.
- Naciones Unidas (1998). Resolución 53/243 por la que se proclama el período comprendido entre 2001 y 2010 "Decenio Internacional para una cultura de paz y no violencia para los niños del mundo"
- Ortega, R., y Del Rey, R. (2003). *La violencia escolar. Estrategias de prevención*. Barcelona: Graó.
- Parrilla, A., Gallego, C. y Moriña, A. (2010). El complicado tránsito a la vida activa de jóvenes en riesgo de exclusión: una perspectiva biográfica. *Revista de Educación*, 351, pp. 211-233.
- Real Decreto 1513/2006, de 7 de diciembre, por el que se establecen las Enseñanzas Mínimas de la Educación Primaria (BOE nº 293, 08-12-2006)
- Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las Enseñanzas Mínimas de la Educación Secundaria (BOE nº 5, 05-01-2007)
- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria (BOE nº 52, 01-03-2014)
- Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre, por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato (BOE nº 3, 03-01-2015)
- Redorta, J. (2006). *El poder y sus conflictos o ¿Quién puede más?* Barcelona: Paidós Ibérica.
- Salmerón, H. (2009). La formación por competencias en la atención a la diversidad. *Revista de Inclusión Educativa*, 2(1), pp. 91-102.
- Senent, J.M. (2009). *Intervención Socioeducativa en grupos*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Suares, M. (2008). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

- Torrego, J.C. (coord.) (2003). *Mediación de conflictos en Instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Tuvilla, J. (2004). *Cultura de paz. Fundamentos y claves educativas*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- VVAA (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors*. Madrid: UNESCO/Santillana.
- Viana, M.I. (2011). *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*. Valencia: Universidad de Valencia.
- 

### **Sobre las autoras:**

#### **María Isabel Viana Orta**

Licenciada en Derecho, Doctora en Ciencias de la Educación y Diploma de Mediación en la Intervención Socieducativa, es profesora del Departamento de Educación Comparada e Historia de la Educación de la Universidad de Valencia, España. Obtuvo Premio Extraordinario de Doctorado en 2013 por su investigación sobre la situación de la mediación escolar en España.

Ha sido docente en Universidades y Centros de Educación Superior de Portugal e Italia, imparte habitualmente formación permanente del profesorado no universitario y colabora con diversas asociaciones, organizaciones y colectivos en temas relacionados con la prevención de la violencia y la promoción de la convivencia en entornos educativos.

Es miembro de la Sociedad Española de Educación Comparada, de la Sociedad Iberoamericana de Educación Comparada y del International Observatory on Violence in School.

Departamento de Educación Comparada e Historia de la Educación  
Universidad de Valencia (España)  
[M.Isabel.Viana@uv.es](mailto:M.Isabel.Viana@uv.es)

#### **Inmaculada López rancés**

Educadora inquieta y soñadora. Feminista activa. Inmaculada López Francés es profesora a tiempo completo e investigadora en el Departamento de Teoría de la Educación en la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación (Universidad de Valencia, España).

Entre sus líneas de investigación se encuentran la perspectiva de género, la prevención educativa de la violencia de género y la resolución de conflictos. Tiene un interés especial en cuestiones relativas a los desafíos contemporáneos a los que se enfrenta la educación superior haciendo énfasis en el enfoque de las capacidades.

Algunas de sus publicaciones más recientes son: López-Francés, I. y Vázquez, T. (2014). La perspectiva de género y el papel de la universidad en el siglo XXI. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la sociedad de la información*, 15, pp. 241-261; López-Francés, I., Grau, R. y Vicent, M. (2012). *Coeducación*. Editorial Académica Española.

Departamento de Teoría de la Educación  
Universidad de Valencia (España)  
[inmaculda.Lopez-Frances@uv.es](mailto:inmaculda.Lopez-Frances@uv.es)