

Trabajo Social y mediación para la convivencia y el bienestar escolar

Emilia Iglesias Ortuño¹; Emilia Ortuño Muñoz²

Recibido: 08/09/ 2016 / Revisado: 22/10/2016 / Aceptado: 20/06/2017

Resumen. El Trabajo Social se desarrolla en diferentes espacios, siendo uno de ellos el ámbito educativo. El objetivo del Trabajo Social en las instituciones educativas es promover estrategias de intervención y estructuras organizativas que favorezcan la convivencia, la educación, las relaciones y el bienestar de todos aquellos que la componen. El Trabajo Social tiene como meta aplicar acciones que prevengan, modifiquen o palien las situaciones de dificultad o conflicto, siendo la escuela un espacio donde los conflictos surgen de manera cotidiana como resultado de las interacciones entre los sistemas. Este trabajo tiene como objetivos principales estudiar el estado del arte de la mediación escolar en España así como indagar en la oportunidad social que representa la cultura de la mediación en las escuelas y las aportaciones de la intervención del Trabajo Social a su impacto social. Para la realización de este trabajo se ha recurrido al análisis documental de la literatura de referencia en la materia que nos permitirá determinar el estado de la cuestión a través de lo más recientes avances y aportaciones. Como principales resultados podemos decir que incorporar esta iniciativa en la institución educativa supone capacitar, concienciar y empoderar a individuos que serán futuros ciudadanos educados en el valor de la convivencia, la colaboración y las relaciones sociales positivas como elementos indispensables para el bienestar social.

Palabras clave: Trabajo Social; intervención educativa; convivencia escolar; mediación pedagógica; bienestar social.

[en] Social work and mediation for coexistence and wellbeing in schools

Abstract. Social work takes place in various spaces, one of which is the educational environment. The aim of social work in educational institutions is to foster intervention strategies and organisational structures that encourage coexistence, education, positive relationships and the wellbeing of all people who are part of those institutions. Social work has the target of applying actions to prevent, change or alleviate situations of difficulty or conflict, with schools being a space in which conflicts occur on a daily basis as a result of interactions between systems. The main aims of this work were to study the art of school mediation in Spain and to examine the social opportunity that mediation culture represents for schools, in addition to the contributions that social work intervention has made to its social impact. A documentary analysis was undertaken of the reference literature in order to perform this work, enabling us to identify the state of the art from the most recent advances and contributions. With regard to the main outcomes of the study, it can be affirmed that incorporating this initiative into the educational institution means giving skills, awareness and empowerment to the individuals who will become citizens, educating them in the value of coexistence, collaboration and positive social relationships as indispensable elements in social wellbeing.

Keywords: social work; educational intervention; school coexistence; pedagogical mediation; social wellbeing.

Sumario: Introducción. 1. El Trabajo Social en el ámbito educativo. 2. El conflicto en las aulas y su gestión y resolución. 3. La mediación como método de gestión de conflictos en las aulas. 4. Convivencia escolar. 5. Potencialidades y oportunidades de la mediación para la cultura de paz y la convivencia en las aulas. 6. Conclusiones. 7. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Iglesias Ortuño, E.; Ortuño Muñoz, E. (2018) Trabajo Social y mediación para la convivencia y el bienestar escolar, en *Cuad. trab. soc.* 31(2), 381-392.

¹ Universidad Autónoma de Nuevo León, México
eiglesiasortuno@gmail.com

² Universidad de Murcia, España
emiortunoster@gmail.com

Introducción

La escuela se considera el segundo pilar socializador tras la familia, cuestión que la sitúa en una posición de agente educador y socializador que adquiere una importante responsabilidad social.

Defiende Gastañaga Moreno (2004, p. 256), que la escuela supone una prueba evolutiva para el niño en la que se tiene que adaptar a un contexto diferente al de la familia, para lo que necesita establecer relaciones con otros iguales. Al respecto afirman Mata Romeu *et al.* (2015, p. 90), que socialmente se ha ido sustituyendo la idea de enseñar por la de educar e integrar. A lo que añade Concha Toro (2012, p.13), indicando que la educación es un fenómeno social que debe permitir que seamos capaces de participar en la formación de personas-ciudadanos solidarios, conscientes y críticos, que seamos capaces de emprender algo nuevo; es decir, de renovar al mundo a través de actos profundamente conscientes y responsables a la vez que transformadores. De los trabajos de Hernández Flores (2011) deducimos que la educación tiene un sentido social, pues la entendemos como un proceso de reproducción social en el cual se asignan destinos a los sujetos sociales; esto es, ofrecer una educación de calidad y eficaz y bajo el prisma del desarrollo humano y el bienestar social, nos conducirá a obtener sociedades futuras en las que sus miembros interioricen estos valores y principios, de manera que les permita ejecutar sus funciones, acciones y relaciones en base a ellos.

Para Gimeno Sacristán y Carbonell Sebarroja (2004, p.11), el sistema educativo es, por sí mismo, una realidad compleja dentro de otra realidad social que lo es aún más, de la que recibe determinaciones, fuerza e impulso, en lo que proyecta sus efectos, y por cuyo porvenir se justifica lo que en él se hace. El sistema educativo, como extraemos de la obra de Koch y Pigassi (2013), debe su existencia a lo social, porque se construye y se organiza conforme a un proceso de autovinculación que debe proveer de estímulos y motivaciones que originen cambios en el sistema que mejoren sus componentes. Por todo esto, se considera de especial interés la inclusión de la acción social en el ámbito educativo, siendo este entorno proclive a la ejecución de políticas sociales que favorezcan el desarrollo social de la comunidad. Añade Durkheim (1998, p.18), que la educación común es función del Estado social, pues

cada sociedad busca realizar en sus miembros, por vía de la educación, un ideal que le es propio. La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) afirma que la escuela es el primer espacio en el que se pueden detectar situaciones-problema a nivel familiar y social. Además considera las instituciones educativas como entorno idóneo para la prevención de problemas sociales. Así mismo, apuntan Puyol Lerga y Hernández Hernández (2009, p.97) que la satisfacción de las necesidades sociales demandan un sistema educativo con ofertas más amplias y diferentes a las tradicionales. Se amplían terrenos como: la salud, la igualdad de género, la cooperación, la tolerancia, la convivencia, la resolución pacífica de conflictos, la creatividad, el consumo responsable o la educación medioambiental.

En el ámbito educativo el/la trabajador/a social desempeña diversidad de roles y funciones, siendo una de ellas la de gestor de situaciones de conflicto. La conflictividad en la escuela es un fenómeno que suscita gran cantidad de investigaciones y estrategias de intervención, entre las que destacamos la resolución pacífica de conflictos a través de la mediación. El/la trabajador/a social educativo puede favorecer la inclusión de la mediación en el centro educativo, con el objeto de incorporar al mismo este sistema participativo, pacífico, eficaz y novedoso de gestión y resolución de conflictos con el objeto final de facilitar la convivencia escolar, empoderar a la comunidad educativa y promover la cultura de paz y el bienestar social. Según diversos autores como Kruse (1986, p.17) Espinoza Sáez *et al.* (1990, pp. 68-75), González González y González Alonso (1993, pp.129-157), Fernández García y Alemán Bracho (2004, pp. 540-342) el/la trabajador /a social encuentra en el ámbito educativo con un nicho en el que desarrollar su labor educadora y potenciadora de los ciudadanos, siendo para ello necesario el desarrollo de una serie de funciones de las cuales a continuación destacamos las más relevantes:

- Colaborar en la elaboración de los Proyectos Educativos de Centros, especialmente en lo relativo a las condiciones socioculturales del entorno y los aspectos sociales y familiares de los alumnos escolarizados.
- Información y Orientación a padres en el ámbito de sus funciones y el ejercicio de la “parentalidad”.

- Atender y resolver situaciones individuales del alumnado: absentismo, bajo rendimiento, problemas de relación y comunicación, inadaptación, convivencia y conflictividad.
- Colaborar en el desarrollo de programas formativos dirigidos a las familias y elaborar y difundir materiales e instrumentos que sean de utilidad para el profesorado.
- Facilitar al Centro Educativo la información necesaria sobre los recursos existentes en la comunidad, así como sobre las necesidades educativas y sociales, que posibiliten una adecuada planificación educativa.

La escuela precisa la incorporación de otros roles -además de los tradicionalmente presentes como los docentes, los estudiantes o las familias- los roles profesionales que aporten sistemas de trabajo e intervención que den lugar a ciudadanos con valores sociales óptimos para el desarrollo comunitario y la vida en sociedad. Así pues, podemos decir que la escuela es un espacio óptimo para la ejecución de una forma especializada del Trabajo Social que tiene objetivo principal la intervención con los menores y las familias para así favorecer el bienestar de la comunidad educativa bajo el prisma de la educación en tolerancia, convivencia y valores familiares y de pertenencia social.

1. El Trabajo Social en el ámbito educativo

El Trabajo Social apareció, como indica Kisnerman (1990, p.11), debido a la irrupción de la tecnología en el proceso productivo, hecho que conllevó una modificación de la sociedad y una nueva problemática social. Así pues, el Trabajo Social asumió el papel de reformador social en defensa de amplios sectores de población en situación de carencia. A las aportaciones de Ituarte Tellaeche (1992) y De la Red Vega (1993) añadimos que el Trabajo Social tiene como objeto la persona a diferentes niveles y se centra en la prevención y/o el tratamiento de la situación-problema mediante una intervención social sistematizada. Los campos de actuación del Trabajo Social son diversos, Kisnerman (1990), Moix Martínez (2006) y Ander-Egg (1994) especifican las principales áreas de trabajo, y de sus aportaciones destacamos: salud, educación, familia, infancia, migrantes, vivienda o comunidad como los más relevantes.

Para Roselló Nadal (1998, p.236), el Trabajo Social en el ámbito educativo tiene su razón de ser en la necesidad de abordar la realidad en la que se interviene desde una perspectiva globalizadora que tenga en cuenta todos los factores y elementos que interactúan en el proceso educativo, tanto en el sistema escolar como en su relación con otros sistemas e instituciones. Así mismo la autora define el Trabajo Social escolar como la ayuda técnica que favorece el establecimiento y fortalecimiento de las relaciones entre el medio escolar, el familiar y el comunitario, la integración escolar y social de los niños que tienen dificultades de adaptación al contexto educativo por sus circunstancias personales, familiares o sociales y la intervención sobre todos aquellos obstáculos que impiden el desarrollo integral del menor. A esta idea, añade Gastañaga Moreno (2007, p.192), que una de las funciones del Trabajo Social es fomentar contextos de colaboración familia y escuela. Incorporan Puyol Lerga y Hernández Hernández (2009, pp.107-109) que los/as profesionales del Trabajo Social forman parte del sistema educativo formal, atendiendo a situaciones-problema en el entorno educativo relacionadas con el absentismo escolar, el fracaso escolar, la integración social, la violencia, la igualdad de género entre otras. Así mismo también participan activamente en la educación no formal, mediante la promoción y organización de actividades formativas con tendencia inclusiva y favorecedoras de la convivencia social y de apoyo a los grupos en riesgo y minorías en entornos familiares, laborales o comunitarios. Los autores definen al trabajador o la trabajadora social en el ámbito educativo como un adulto de referencia que transmite determinados conocimientos, habilidades y actitudes prosociales. Además es responsable, junto con otros profesionales, de la calidad de la convivencia en la comunidad educativa.

Se hace patente la pertinencia de la incurción del Trabajo Social en el ámbito educativo, mediante la promoción de sus funciones de educación, promoción o mediación de las habilidades de relación de los diferentes miembros de la comunidad educativa. Apunta Gastañaga Moreno (2007a, p.194) que el trabajo social puede ser un elemento muy importante en la creación de nuevas formas de práctica profesional incardinadas en un trabajo de colaboración, mediador y generativo de alternativas y posibilidades. Al respecto, con base en las aportaciones de Castro Santander

(2012), podemos decir que la educación de la convivencia no debe reducirse a la familia, las sociedades son espacios educativos y todos sus habitantes son agentes educativos, en la medida en que se relacionan unos con los otros comunicando valores y actitudes. La actualidad identifica un rol especializado en el seno de la escuela, el Profesor Técnico de Servicios a la Comunidad, que ofrece a los trabajadores sociales (además de a otras profesiones) la posibilidad de acceder al ámbito educativo para desarrollar y ejecutar dichas funciones y de esta forma promover intervenciones que favorezcan y mejoren a la comunidad educativa desde su perspectiva social e integradora.

2. El conflicto en las aulas y su gestión y resolución

Para tratar de conflicto es necesario encuadrarlo tanto en el nivel micro como macro, añade Arellano (2007, pp. 30-32) que el conflicto se presenta en estos dos niveles. El primero hace referencia a personas, familia y escuela; el segundo a sociedades y estados. El conflicto es cualquier diferencia o desacuerdo que se presenta en cualquier momento o situación entre dos o más partes, sean personas, grupos, comunidades o estado-nación, divididos básicamente por intereses.

Existen varias definiciones sobre conflicto como la que recoge Arellano (p.30), que define conflicto como una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen en curso de acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses. Para otros autores, como Torrego (2003, p.37), los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto. O como Jares (1991, p.108) que define el conflicto como un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes. Con esto, el autor quiere decir que el conflicto es un fenómeno de incompatibilidad

entre personas o grupos, es decir, está presente en todo momento.

Alzate Sáez de Heredia (1999, pp.36-43) señala en su obra aspectos relacionados con la connotación negativa del conflicto y destaca que al ser considerado como lucha de valores, estatus, poder, recursos, en la que dos aportes compiten por un resultado mutuamente excluyente, se buscan soluciones basadas en factores externos como las normas o las leyes.

A partir de las aportaciones de Boqué Torremorell (2002) pensamos que tradicionalmente se ha entendido el conflicto desde ese punto de vista fatalista, su gestión se situaba en el marco de la competición, del ejercicio del poder, de lo adverso; el objetivo era el de eliminar las condiciones sin profundizar en averiguar las causas, con ello se trataba, como sigue diciendo la misma autora, de obtener unas soluciones de suma cero, terminología prestada de la teoría de juegos; es decir, soluciones en donde se cumplía el binomio “yo gano-tú pierdes”, y en las que se contempla que cada cesión de la parte A es una ganancia de la parte B.

En la actualidad se ha llegado a la visión positiva del conflicto, en palabras de Suáres (1996, p.41) lo bueno o lo malo no es el conflicto, sino la forma como se encara y el proceso que deviene a partir de él. Añade Puig Rovira (1997, p.58) a la aportación de la autora, que no parece pues que el conflicto sea un mal absolutamente demoníaco, sino un síntoma de que algo no satisface a todos y muy posiblemente de que algo no funciona correctamente. Por lo tanto, el conflicto es más una señal de alarma, que nos indica que debemos optimizar algún aspecto de la vida, que un desastre irremediable. En este sentido, las aportaciones de Vinyamata Camp (2005) nos conducen a destacar la importancia de distinguir entre la doble significación que puede darse en todo conflicto, es decir, como oportunidad de crecimiento personal, con función regeneradora o como situación provocadora de sufrimiento y destrucción, o sea como disfunción

La gestión del conflicto es un proceso comunicacional que tiene por objetivo cambiar los estados emocionales negativos del conflicto por otros que permitan promover una solución al mismo. La definición de Cascón Soriano (2001, p.4) introduce otro elemento esencial, el de la diferenciación terminológica entre resolución, manejo y gestión de conflictos, y mantiene al respecto que resolver conflictos, a diferencia de manejarlos o gestionarlos, se

entiende por el proceso que nos lleva a abordarlos hasta llegar a descubrir y resolver las causas profundas que lo originan. A esta idea añade García-Longoria Serrano (2002, p.231) que la resolución de conflictos como el proceso orientado a manejarlos y a negociar una solución.

La institución educativa se concibe como una organización social; para analizar las particularidades del conflicto en este ámbito, nos adherimos a la observación de Viñas Cirera (2004, p.13) que indica que los conflictos son un fenómeno natural de todas las organizaciones, por lo que resulta normal que en las aulas y en los centros educativos se produzcan de forma continua. Así pues, los conflictos escolares suponen una notable presencia en las preocupaciones de la comunidad educativa y en la sociedad en general. Apunta Pantoja Vallejo (2005, p.4) que, en el marco de la educación obligatoria, los conflictos constituyen una de las preocupaciones más importantes de docentes, tutores, orientadores, padres e instituciones educativas. El respeto y el mantenimiento del orden en nuestras aulas resultan actividades a las que se dedica a diario un gran esfuerzo sin que se consigan en muchos casos los resultados esperados.

En palabras de Ortega del Rey (2008, p.21), cuando hablamos de conflictos en las aulas se distinguen varias situaciones: faltas de disciplina continuadas, incumplimiento sistemático de los deberes escolares, falta de respeto a los compañeros o al profesor, resistencia al cumplimiento de las normas establecidas en el centro, falta sistemática de puntualidad, interrupción del trabajo de los compañeros y del profesor, Jares (2006) hace referencia a los protagonistas de estas situaciones conflictivas, situando a profesores, alumnos, padres, equipo directivo y administración y todas las posibles combinaciones entre ellos.

A partir de las aportaciones de Del Rey, Ortega y Fera (2009, pp.175-177), determinamos que bajo el término conflictividad existen fenómenos de diversa naturaleza, magnitud y relevancia para la propia convivencia escolar que, aunque sean aparentemente similares, en realidad no lo son. Un conflicto no debe confundirse con un problema de disciplina ni este con otro de interrupción. Ambos tienen causas distintas y, por lo tanto, no deben ser abordados de la misma manera. En este sentido, Casamayor Pérez (1988, pp.11-28) desarrolla una clasificación de conflictos escolares que

los engloba en cuatro tipos que a continuación resumimos:

- Conflictos de relación alumno/alumno o alumno/profesor que hacen referencia a conductas despectivas, agresivas, tanto físicas como verbales, mediante el empleo de la violencia.
- Conflictos de rendimiento manifestados en conductas de apatía, pasividad, o parasitismo.
- Conflictos de poder de los que son ejemplo el liderazgo negativo o la arbitrariedad.
- Conflictos de identidad, expresados a través de actitudes de aislamiento, rechazo, agresividad contra los bienes materiales y estructurales.

Ante esto, ante las aportaciones de Johnson y Johnson (1999, pp.100-118), afirmamos que la escuela se debe plantear la dimensión pedagógica del conflicto como algo que lleva un desarrollo social y personal y debe optar por una resolución pacífica de los mismos gestionándolos desde vías de diálogo, entendimiento y negociación, en definitiva, apostando por las vías de la resolución constructiva, tomando el término negociación en su acepción integradora, que es aquella que entiende la resolución de conflictos como manera de trabajar juntos para lograr acuerdos que beneficien a todas las partes y no en su acepción distributiva o de “ganar-perder” en la que siempre se generarían resentimientos en la parte perdedora.

3. La mediación como método de gestión de conflictos en las aulas

La mediación escolar, entendida como el proceso de arbitraje que puede llevar a cabo el servicio de mediación del centro educativo, se entiende como metodología consistente en el diálogo que se realiza entre las partes implicadas y en presencia de un tercero imparcial que no debe proponer soluciones, pero que debe facilitar el entendimiento y la comunicación entre los protagonistas. El poder recae en el diálogo entre las partes, y el mediador es el facilitador de ese diálogo. La mediación ha sido definida como negociación asistida por lo que el poder de las partes en conflicto sigue siendo muy importante.

La mediación para Moore (1995, pp.45-85) es un proceso no “adversarial”, y como añade Suares (1996, p.56), se trata de evitar que haya ganadores y perdedores. Esto supondrá, según los autores, beneficios en el mantenimiento de las relaciones futuras entre las partes. Como afirma la autora, al solucionar un conflicto, como subproducto de esto uno puede adquirir la capacidad de solucionar otros futuros conflictos en la misma área en la cual se presentó el anterior o aun en otras áreas diferentes. Concluye Reina Peral (2001, p.73) que la mediación es la intervención de una tercera persona que facilita acuerdos entre gentes enfrentadas por un problema al cual no saben o no pueden procurar un medio por ellas mismas. De las aportaciones de los autores podemos extraer que la mediación es un proceso mediante el cual las personas son capaces de gestionar positivamente sus conflictos con el objetivo de encontrar soluciones eficaces. Así mismo, fomenta la capacidad, la autogestión, la participación y el desarrollo de las personas implicadas en el conflicto. Podemos decir, por lo tanto, que la mediación es un método de resolución de conflictos que permite, mediante la ayuda de un tercero, el estudio del conflicto, la concienciación de las partes y el trabajo colaborativo encontrar o determinar soluciones eficaces y satisfactorias para los implicados, quienes además desarrollarán estrategias para conflictos futuros.

La mediación escolar, como apuntan García-Longoria Serrano y Vázquez Gutiérrez (2013, pp.115-116), es una estrategia de resolución de conflictos en los centros educativos; tiene su nacimiento en las escuelas estadounidenses mediante el desarrollo de programas en los que se involucraba a los alumnos en un proceso de diálogo y exposición de motivos sobre el problema presentado, para posteriormente con ayuda de un tercero, lograr el perdón y la reparación de la relación entre ellos. Añaden García-Longoria Serrano y Ortuño Muñoz (2010, pp.581-584) que la mediación escolar es un proceso de diálogo para la resolución pacífica de conflictos por el cual las partes enfrentadas encuentran soluciones consensuadas con la intervención de una tercera persona neutral e imparcial, el mediador, que ayuda a las partes facilitando su entendimiento para que puedan encontrar soluciones satisfactorias y así se pueda restablecer la convivencia en las aulas. Para Carrasco Pons *et al.* (2011, p.501), la mediación escolar, a dife-

rencia de su aplicación en otros ámbitos, tiene también un carácter de intervención educativa intencional. Al respecto Boqué Torremorell (2002, p.57), subraya el aspecto de ser un intento de trabajar con el otro, y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo.

La mediación escolar se considera un espacio especializado de la mediación, definida por Bonaffé-Schmitt (2000, p.28) como un nuevo modo de resolución de conflictos todavía por hacer, porque solo hay unos pocos textos que rastrean el desarrollo de este movimiento que permitan comprobar el impacto. De las principales aportaciones de autores, como Boqué Torremorell (2002), Munné y Mac-Cragh (2006), Rabasa Sanchiz (2005), Uranga Araquistain (1998), Viana Orta (2011) o Vázquez Gutiérrez (2012), extraemos los siguientes hitos del recorrido histórico de la mediación escolar:

- El origen se sitúa en Estados Unidos, en la década de 1970, cuando comienza el interés por las técnicas de transformación de los conflictos.
- Se produce en este momento una creciente inquietud entre padres y profesores debido al aumento de la violencia en las aulas.
- El punto de partida tiene un trasfondo social mediante movimientos por la paz y la justicia social que aportan una visión positiva del conflicto.

Son múltiples las definiciones existentes sobre mediación escolar, mostraremos a continuación las que, a nuestro juicio, son más relevantes para finalmente establecer una definición propia. Maeso García, Monjó Larrañaga y Villanueva Rey (2003, pp. 134-136) la definen como el conjunto de las diversas prácticas relacionadas con el tratamiento de los conflictos en el contexto educativo, con tres puntos esenciales: quien tiene el conflicto actúa como protagonista para su resolución; el conflicto es de relación e interviene una tercera persona con el rol mediador que facilita la comunicación entre las partes. Bonafé-Schmidt (2004, p.10) destaca de la mediación escolar que es un modo de regulación social que permite poner en práctica procedimientos de consenso en los que se considera a los participantes como mayores para representar sus intereses y arre-

glar ellos mismos sus asuntos. Para Tuvilla Rayo (2004, p.71) es un método preciso y, a la vez, complejo, que trata de favorecer la construcción de la cultura de paz, basándose en la llamada racionalidad comunicativa. Munné y MacCragh (2006) la definen como un proceso en el que el poder recae sobre el diálogo entre partes con presencia de un tercero que es facilitador de la comunicación.

A partir de las propuestas de los diferentes autores, una posible definición de mediación escolar debería comprender o subrayar aspectos como los que hacen referencia a las diversas prácticas relacionadas con el tratamiento de los conflictos en el ámbito educativo; que está basada en la comunicación; subrayar el carácter de intervención educativa intencional; resaltar que se trata de un valor añadido a los que ya ofrece la escuela; precisar que necesita de una adaptación del proceso formal de mediación a la madurez psicológica y moral de los alumnos; o que el principal objetivo de las soluciones es el de lograr cambios que repercutan en la mejora de las relaciones futuras. Todo ello desde la concepción del conflicto escolar como hecho natural inherente a la vida de los centros educativos, que puede convertirse en aprendizaje y posibilitado de la comprensión de la existencia de diversas percepciones ante una misma realidad.

Los objetivos de la mediación en el ámbito educativo son los siguientes, propuestos por García-Longoria (2002, pp.322-323):

- Potenciar un cambio cultural en los centros que permita tratar el conflicto de forma constructiva y positiva.
- Que los Consejos Escolares y Comisiones de Convivencia consideren la mediación como un proceso de resolución de conflictos educativos, preventivo y útil para tratar la mayoría de conflictos que se dan en el contexto escolar. Con reflejo en los Reglamentos de Régimen Interno y en el Proyecto Educativo de Centro.
- Promover la construcción de espacios de negociación en los centros escolares donde se aborden los conflictos de forma constructiva, desde el diálogo y a la búsqueda de acuerdos consensuados.
- Favorecer la participación de las partes implicadas en un conflicto en la resolución,

gestión y transformación del mismo con la ayuda de un tercero, el mediador.

- Promover más relaciones horizontales entre los miembros de la comunidad escolar: padres y madres, alumnado, profesorado y personal no docente.

A la aportación de García-Longoria sumáramos las ideas de Mirimanoff (2013) quien considera que la mediación escolar es ese valor añadido que la escuela ofrece a la sociedad en general, los padres y los niños-adolescentes. Es decir, determinamos que la mediación escolar tiene además un objetivo de promoción del bienestar social en el ámbito de los sistemas familiares.

4. Convivencia escolar

Nos basamos en las principales aportaciones de Ortega (1994) para decir que toda convivencia se basa en un conjunto de convenciones, normas y rutinas, sobre las cuales tienen lugar los hechos y episodios diarios, que constituyen un marco normativo, este marco implica la gestión de los acontecimientos. La convivencia es, para Marías Aguilera (1996, p.39), una forma de referirse a la vida en compañía de otros. A esto añade Martínez-Otero Pérez (2001, p.296) que esta naturaleza convivencial del hombre no impide que las relaciones sociales puedan debilitarse, dañarse o romperse. Esto es precisamente lo que sucede cuando hablamos de conflictos en las relaciones humanas, ya sea en el ámbito familiar, escolar u otra modalidad.

Las estrategias para la promoción de la convivencia en un centro educativo precisan tener, como referencia la identidad y caracterización de la comunidad educativa y de los diferentes sistemas que lo componen con el objetivo de poder, incorporar a todo el capital humano que integra la comunidad educativa y, además, poder ofrecer una iniciativa que se adecue a las necesidades reales de sus integrantes. Al respecto, afirman García-Longoria y Vázquez (2013, pp.119-121) que la convivencia escolar es algo muy importante en los centros educativos. Es por ello por lo que se crean y aplican programas, técnicas y estrategias por diferentes profesores y directores para mejorar la convivencia del centro. Cabe destacar la importancia de realizar un diagnóstico para poder llevar

a cabo las estrategias correctas, según los resultados obtenidos.

La convivencia es una variable que debe estar presente en los sistemas reguladores de los centros educativos. Las escuelas deben recoger, plantear y administrar estrategias de acción que promuevan el desarrollo positivo de la convivencia entre los diferentes actores implicados en la comunidad educativa. Al respecto Torrego (2006) propone tres modelos de gestión de la convivencia en centros educativos, tras su estudio y análisis los presentamos sintetizados de la siguiente forma:

- **Modelo punitivo:** fundamentado en la reglamentación normativa, consistente en la aplicación de una sanción o corrección a la conducta transgresora de la normativa. El objetivo hipotético es que la sanción tiene efectos disuasorios. Este modelo responde a la concepción de la justicia retributiva en el que el infractor debe cumplir una sanción. El poder de resolución recae sobre un tercero con poder sancionador. Las limitaciones que presenta este modelo son que no se persigue la restauración del daño, se ignora a las víctimas, no se tiene en cuenta la relación futura y no favorece el desarrollo moral autónomo.
- **Modelo relacional:** se centra en la resolución del conflicto, posibilita el diálogo y el restablecimiento de las relaciones entre las personas implicadas. El poder de resolución recae sobre las propias personas involucradas. Permanece en el ámbito de lo privado y favorece la cooperación y la oportunidad de aprender del conflicto. Sus limitaciones se encuentran en la dificultad de que se produzca de manera espontánea ese acercamiento de los alumnos para tratar de solucionar sus diferencias autónomamente.
- **Modelo integrado:** combina las ventajas de los otros dos pues pretende corregir sus limitaciones al ofrecer junto al sistema normativo la vía del diálogo y la existencia de equipos de mediación, al entender que no se trata de sistemas excluyentes sino complementarios.

El modelo integrado ocasiona una gestión real y humanizada del conflicto y el desarrollo de valores como la justicia, la participación ac-

tiva y la solidaridad. Sigue las pautas de Galtung, en referencia a los estudios sobre la paz (Calderón Concha, 2009, p.61), atendiendo a las tres erres: reconstrucción, reconciliación y resolución, para su aplicación en la fase de resolución del conflicto. Además actúa sobre tres planos: elaboración democrática de normas, inserción de los equipos de mediación y creación de un marco protector que conlleve cambios curriculares, colaboración de las familias, revisión de las interacciones en el aula, diseño y desarrollo de medidas organizativas que favorezcan la convivencia y adaptación a las necesidades del entorno.

A partir de las aportaciones de los autores, podemos afirmar que la convivencia en las escuelas es un elemento de gran relevancia para garantizar una interacción positiva entre los diferentes sistemas que integran la comunidad educativa. Podemos favorecer la convivencia mediante modelos de acción centrados en la gestión positiva de conflictos, en la autoterminación de los implicados, en la educación para la paz y en la participación activa. Al respecto, añade Benito Martínez (2006, p.22) que la convivencia escolar nos remite a cuestiones tan importantes como la educación para la ciudadanía, la educación intercultural, la educación para la paz, la exclusión social y la participación social. Elementos que han de ser promovidos, planificados y desarrollados para garantizar el bienestar de la comunidad educativa.

5. Potencialidades y oportunidades de la mediación para la cultura de paz y la convivencia en las aulas

Indican García-Longoria y Vázquez (2013, p.122) que, para lograr que los conflictos educativos se conviertan en oportunidades de aprendizaje tanto para el centro como para los alumnos que participan en el conflicto, es necesario orientar las estrategias de intervención correctamente y bajo un pleno conocimiento de las condiciones generales que se manifiestan en el ambiente escolar diario en el centro. Podemos decir que corresponde a las administraciones educativas la elaboración del conjunto de normativas que ofrezcan a toda la comunidad instrumentos para la mejora de la convivencia y del clima escolar como marco legal mediante la creación de Planes de Convivencia de aplicación trans-

versal que afectarán a todas las áreas y materias curriculares.

Al trasladar la mediación al ámbito escolar encontramos que indistintamente se denomina como Mediación escolar o Mediación educativa. A partir de autores como Boqué Torremorell (2002), Ramos Mejía (2003), Tuvilla Rayo (2004), podemos matizar esta cuestión pues cuando se traslada la mediación a la escuela no se queda en la mera aplicación de los procesos de mediación en los conflictos que ya han surgido, sino que va más allá y supone un cambio de paradigma cultural con la instauración de lo que se ha denominado “Cultura de la mediación”. Aparece entonces el término Mediación educativa entendido como una experiencia de aprendizaje de quienes participan en ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, respeto por el otro, la generación y evaluación de opciones y la capacidad para gestionar conflictos futuros. Añade al respecto López Calva (2009, p.82). Lo esencial es que en cada situación que enfrentemos en la vida podamos generar las preguntas adecuadas para dar solución a los conflictos que vivimos.

Al respecto aporta Tuvilla Rayo (2004, p.72) que, a través de los programas de mediación educativa se educa a toda la comunidad educativa en los conceptos y habilidades básicas de resolución de conflictos y se promueven los valores clave de la mediación, como: la cooperación, la comunicación, el respeto a la diversidad, la responsabilidad y la participación. Al mismo tiempo, se incluyen en el currículo contenidos para la comprensión y gestión de los conflictos. A lo que añade García Raga (2008, pp.102-102), que la mediación escolar se entiende no como un método de gestión de conflictos, sino también como una herramienta capaz de fomentar relaciones sinérgicas y construir espacios comunes que interpreten las diferencias y el posible enfrentamiento de intereses como instrumentos formativos.

Concluimos afirmando que: la cultura de la mediación es el conjunto de actitudes, valores y normas que definen una forma concreta de pensar y actuar en las relaciones que se establecen en el contexto social de la escuela, donde los protagonistas son los diferentes subsistemas que la integran y cuyo fin último es el bienestar social en el contexto educativo.

6. Conclusiones

El/la trabajador/a social, como agente activo en los centros educativos, desarrolla, entre otros, el rol de gestor de conflictos, actividad para la que ha de emplear habilidades, técnicas, estrategias y procedimientos eficaces y propios de su formación.

El/la trabajador/a social en el ámbito educativo ha de cobrar la importancia que precisa puesto que su objetivo principal es instaurar las bases de convivencia, socialización y bienestar de la comunidad educativa conformada en su mayoría por menores quienes extrapolan estas aptitudes a otras esferas de la vida social como la familia, el área laboral o la participación ciudadana.

La convivencia es un valor social de gran relevancia, máxime en sociedades caracterizadas por la multiculturalidad, la diversidad y la variedad de valores, creencias, sistemas educativos y estructuras familiares. La intervención social debe promover la implantación real de la convivencia en las escuelas en base a elementos como la tolerancia, el respeto, la confianza, la cooperación y la inclusión. Para ello los actores sociales relacionados con el ámbito educativo deben establecer líneas de acción dirigidas a tal fin. La mediación se erige como una oportunidad con resultados positivos comprobados.

La inclusión de la mediación en las aulas, y en otras esferas específicas de su aplicación, parte de la concepción positiva del conflicto, de la idea de conflicto como oportunidad de cambio. Es importante incluir esta perspectiva de forma transversal en las escuelas, de manera que los integrantes de la comunidad educativa no teman al conflicto ni huyan de él, sino que lo perciban como una oportunidad, un reto y una meta que superar para continuar con la convivencia pacífica.

La mediación para la resolución pacífica de conflictos es un procedimiento que ofrece a los centros educativos un recurso alternativo/complementario al reglamento interno que permite la gestión positiva de conflictos y como consecuencia favorece la convivencia en las aulas y el bienestar de toda la comunidad educativa. Existen diferentes perspectivas o modelos para la programación y ejecución de un programa de mediación en un centro educativo, pero concluimos que el éxito de un programa de mediación escolar dependerá de la implicación de toda la comunidad educativa y sus características, particularidades y oportunidades.

7. Referencias bibliográficas

- Alzate Sáez de Heredia, R. (1999). Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de Resolución de Conflictos. En: F. Brandoni, (ed.), *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. (pp. 31-55). Buenos Aires: Paidós SAICF
- Ander-Egg, E. (1994). *Historia del Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen.
- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la prevención del conflicto. *Revista ORBIS/Ciencias Humanas*, 7, 23-45.
- Benito Martínez, J. (2006). Educación y democracia: la Convivencia Escolar. *Trabajadores de la enseñanza*, 270 [on line] Disponible en: <http://www.oei.es/n11069.htm>
- Bonafé-Schmidt, J.P. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. Moulinaux: ESF éditeur.
- Bonafé-Schmidt, J.-P. (2004). La mediación escolar: Prevención de la violencia o proceso educativo. *Revista La Trama Interdisciplinaria de Mediación y resolución de conflictos*, 11. [on line] Disponible en: http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=28&ed=11
- Boqué Torremorell, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro-Rosa Sensat.
- Calderón Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista paz y conflictos*, 2, 60-81.
- Carrasco Pons, S., Villa Taberner, R., Ponferrada Arteaga, M. y Casañas Adam, E. (2011). La mediación en el ámbito escolar. En: J. Pompeu Casanovas, y M.E. Lauroba (eds.), *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. (pp. 501-578). Barcelona: Pompeu Casanovas
- Casamayor Pérez, G. (1988). *La disciplina en la escuela*. Barcelona: Graó.
- Cascón Soriano, F. (2001). *Educación en y para el conflicto*. Barcelona: Cátedra UNESCO sobre paz y conflictos.
- Castro Santander, A. (2012). La convivencia de los modernos individuos líquidos. *Revista Perfiles Educativos*, 23 (138), 8-18.
- Concha Toro, M.C. (2012). Rol, perfil y espacio profesional del Trabajo Social en el ámbito educativo. *Cuaderno de Trabajo Social*, 5, 11-27
- De la Red Vega, N. (1993). *Aproximación al trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI
- Del Rey, R., Ortega, R. y Feria I. (2009). Convivencia escolar: fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66 (23), 159-180
- Durkheim, E. (1998). *Educación y pedagogía. Ensayos y controversias*. Buenos Aires: Losada.
- Espinoza Sáez, A., Mateo Mateos, H. y De Felipe Blanch, I. (1990). El Trabajo Social en Educación. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 20, 68-75.
- Fernández García, T. y Alemán Bracho, C. (2004). *Introducción al trabajo social*. Madrid: Alianza
- García-Longoria Serrano, M.P. (2002). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas. *Alternativas: Cuadernos de trabajo social*, 10, 319-327.
- García-Longoria Serrano, M.P. y Ortuño Muñoz, E.Á. (2010). Aplicación del recurso de la mediación como estrategia de mejora de la convivencia en un centro educativo. En: J.J. Gázquez y M.C. Pérez (eds.), *La convivencia escolar: aspectos psicológicos y educativos*. Granada: GEU.
- García-Longoria Serrano, M.P. y Vázquez Gutiérrez, R.L. (2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la Región de Murcia. *Comunitaria: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales*, 5, 113-136. DOI: 10.5944/comunitaria.5.6.
- García Raga, L. (2008). *La convivencia como recurso educativo hacia el diseño de un Plan de Convivencia para los centros docentes en la Comunidad Valenciana*. (Tesis doctoral. Valencia: Universitat de València Servei de Publicacions, España).
- Gastañaga Moreno, J.L. (2004). Trabajo Social, Familia y Escuela. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 255-271.
- Gastañaga Moreno, J.L. (2007). Construyendo posibilidades de intervención psicosocial en la escuela. *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 189-207.
- Gimeno Sacristán, J. y Carbonell Sebarroja, J. (2004). *El Sistema Educativo: una mirada crítica*. Barcelona: Cisspraxis.
- González González, E. y González Alonso, M.J. (1993). *El trabajador social en los servicios de apoyo a la educación*. Madrid: Ediciones Siglo XXI.

- Hernández Flores, G.E. (2011). Debates educativos desde la pedagogía social. Entrevista con Violeta Núñez. *Revista Perfiles Educativos*, 23(134), 188-196.
- Ituarte Tellaecha, A. (1992). *Procedimiento y proceso en el Trabajo Social Clínico*. Madrid: Siglo XXI.
- Jares, X. (1991). *Educación para la paz. Su teoría y su práctica*. Madrid: Popular.
- Jares, X. (2006). *Pedagogía de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Johnson, D.W. y Johnson, R.T. (1999). Los alumnos como pacificadores: Cómo enseñar a los estudiantes a resolver conflictos. En: F. Brandoni, (ed.), *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. (pp. 95-121). Buenos Aires: Paidós SAICF.
- Kisnerman, N. (1990). *Introducción al Trabajo Social*. Buenos Aires: Hvmánitas.
- Koch, T. y Pigassi, A. (2013). Temas y sistemas en educación: Hacia un modelo de observación. *Perfiles educativos*, 23(140), 169-181.
- Kruse, H. (1986) *Servicio Social y Educación*. Buenos Aires: Hvmánitas.
- López Calva, M. (2009). Hacia una visión ética que renueve y sea renovada por la educación. *Revista Perfiles Educativos*, 21(123), 80-90.
- Maeso García, L., Monjó Larrañaga, M.L. y Villanueva Rey, N. (2003). Mediación escolar y resolución de conflictos en las escuelas. En: A. Poyatos García (ed.), *Mediación familiar y social en diferentes contextos* (pp. 133-150). Valencia: Nau Llibres.
- Marías Aguilera, J. (1996). *Persona*. Madrid: Alianza Editorial.
- Martínez-Otero Pérez, V. (2001). Convivencia escolar, problemas y soluciones. *Revista complutense de educación*, 12(1), 295-318.
- Mata Romeu, A., Travería, Ramón, J. y Pelegrí Viaña, X. (2016). Los profesionales de lo social. Una oportunidad de interacción con el medio social. *Revista electrónica Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 19(1), 85-96. DOI: 10.6018/reifop.19.1.244941
- Mirimanoff, J. (2013). *Des outils pour la médiation en milieu scolaire. Pour apprendre au quotidien à gérer les conflits et à prévenir la violence*. Bruxelles: Lacier.
- Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación*. Barcelona: Granica.
- Moix Martínez, M. (2006). *Teoría del trabajo social*. Madrid: Síntesis.
- Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de la mediación*. Barcelona: Graó.
- Ortega, R. (1994). Violencia Interpersonal en los centros educativos de Educación Secundaria: Un estudio sobre maltrato e intimidación entre compañeros". *Revista de Educación*, 304, 253-280.
- Ortega del Rey, M. (2008). *La violencia escolar*. Barcelona: Graó.
- Pantoja Vallejo, A. (2005). *La gestión de Conflictos en el Aula. Factores Determinantes y Propuestas de Intervención. La Orientación Escolar en Centros Educativos*. Madrid: Secretaría General Técnica. Subdirección General de Información y Publicaciones. Ministerio de Educación y Ciencia.
- Puig Rovira, J.M. (1997). Conflictos escolares: una oportunidad. *Cuadernos de Pedagogía*, 257, 58-65.
- Puyol Lerga, B. y Hernández Hernández, M. (2009). Trabajo Social en Educación. *Revista Currículum*, 22, 97-117.
- Rabasa Sanchiz, B. (2005). *La conflictividad en los centros docentes y la Medición escolar*. Granada: Servicio de publicaciones Sector Enseñanza, CSI-CSIF.
- Ramos Mejía, C. (2003). *Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa*. Argentina: Librería Histórica, Colección Visión Compartida.
- Reina Peral, F. (2001). Las mediaciones sociales. Nuevas tendencias en acción social comunitaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 14, 71-90.
- Roselló Nadal, E. (1998). Reflexiones sobre la intervención del trabajador social en el contexto educativo. *Alternativas, Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 233-258.
- Suares, M. (1996) *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Argentina: Paidós Mediación.
- Torrego, J.C. (2003). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Madrid: Consejería de Educación. Dirección de Ordenación Académica.
- Torrego, J.C. (2006) *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Tuvilla Rayo, J. (2004). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos*. Sevilla: Consejería de Educación y Ciencia. Dirección General de Orientación Educativa y Solidaria.
- Uranga Araquistain, M. (1998). Experiencias de mediación escolar en Gernika. *Revista Aula de Innovación Educativa*, 65, 65-68.

- Vázquez Gutiérrez, R.L. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la Paz*. (Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia, España).
- Viana Orta, I. (2011) Mediación escolar y Observatorios para la Convivencia. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas. *Revista Cuestiones Pedagógicas*, 21, 229-248.
- Vinyamata Camp, E. (2005). *Conflictología. Curso de Resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Viñas Cirera, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y Mediación para la convivencia*. España: Graó.