



# Mediación escolar

School mediation

Por Verónica Hernández Alcántara

**Resumen:** El conflicto es una constante en las relaciones humanas y, aunque convivimos con él de manera cotidiana, es poco fácil comprenderlo, máxime si se atiende a la diversidad de áreas donde se suscita. El espacio que específicamente se abordará en este texto es el escolar y sus implicaciones.

**Palabras clave:** mediación escolar, conflicto, acuerdo, relaciones sociales.

**Abstract:** Conflict is a constant in human relationships and, although we deal with it on a daily basis, understanding it is not easy, especially if we take into account the diversity of areas where it arises. The addressed space in this text will be the school and its implications.

**Keywords:** school mediation, conflict, agreement, social relations.

**Los espacios** escolares suelen constituirse de áreas donde confluyen diversas culturas, generaciones, intereses divergentes y, con suma frecuencia, ideas contrapuestas entre el personal directivo, educativo, estudiantes, padres, madres y cuidadores de las niñas, niños y adolescentes.

Los desacuerdos son naturales en las relaciones humanas ante la ineficiencia para gestionarlos, y suelen escalar a violencias aun más graves; en este sentido, la mediación escolar puede convertirse en una estrategia adecuada que permita identificar los conflictos, mapearlos, deconstruirlos y con ello poner en marcha una gestión adecuada.

El objetivo de la mediación escolar estriba, fundamentalmente, en identificar las alertas que enmarcan un



Ilustración: Gerardo Mercado

conflicto en el ámbito escolar; acercar y aplicar las herramientas, técnicas, habilidades, actitudes y valores para que los conflictos sean debidamente diagnosticados y, con ello, hacer la gestión de las emociones que se gestan, encaminándolas de manera pacífica y respetuosa hacia una cultura de paz.

El diálogo es el eje central para gestionar los conflictos escolares, da pauta a que las personas, que estimen han recibido un agravio, se expresen desde sus emociones con absoluta libertad, sin temor a ser juzgados o criticados, lo que facilita tender un puente de comunicación y, por ende, de validación.

Raúl Calvo (2014) define el conflicto como una relación de interdependencia entre dos o más actores, con objetivos total o parcialmente incompatibles.

Los actores que participan en un desacuerdo muestran diversos tipos de relaciones, entre las que destacan:

1. Las posiciones, entendidas como los primeros planteamientos que expresan los actores de forma pública y abierta, definen lo que quieren y trazan la ruta sobre el sitio que el involucrado ocupa en el mapa del conflicto.
2. Los intereses son elementos que advierten mayor peso en la sinceridad de la persona afectada y por ello, en ocasiones, los actores los ocultan, ya que al exhibirlos pueden dar lugar a que se expongan como entes vulnerables en un proceso de negociación o mediación. Los intereses, en términos generales, son en demasía fáciles de articular de manera verbal, ya que tienen la particularidad de ser conscientes, racionales y concretos.

## EL DIÁLOGO ES EL EJE CENTRAL PARA GESTIONAR LOS CONFLICTOS ESCOLARES, DA PAUTA A QUE LAS PERSONAS SE EXPRESEN DESDE SUS EMOCIONES CON ABSOLUTA LIBERTAD, SIN TEMOR A SER JUZGADOS O CRITICADOS

3. Las necesidades constituidas por todo aquello que los actores desean para gestionar pacíficamente el conflicto, pero al no compartir las necesidades, que en ocasiones son contrapuestas, nace el conflicto.

En el ámbito escolar, la escuela se entiende como un espacio social y multicultural, en donde las culturas se hacen presentes a través de las personas que la conforman. Ante tal diversidad de pensamiento y acción, es común que los conflictos se hagan presentes debido a la no tolerancia a las diferencias culturales, físicas, económicas, religiosas, de preferencias sexuales, entre otras.

Los conflictos de naturaleza escolar se presentan cuando existen discrepancias que se advierten entre actores al interactuar en un mismo espacio escolar. En este contexto, cuando se identifican golpes, robos, amenazas o cualquier otro tipo de violencias que han escalado, ya no hay lugar para activar las técnicas de gestión, transformación pacífica o de mediación escolar, dado que se requiere un tratamiento diferente al tema de los conflictos escolares y sus procesos.

Es de trascendental importancia considerar que no todo conflicto es mediable, pues la mediación no es la panacea ni una solución a todos los casos. En un proceso de conciliación no necesariamente se llegará a los acuerdos deseados, pero sí va a conducir a que se privilegie y dé pauta a la comunicación no violenta, esto será un punto de partida para tomar nuevos acuerdos, considerando las necesidades y lo que subyace en la narrativa que cada una de las partes se ha generado.

Atendiendo estrictamente al ámbito educativo, la mediación escolar se traduce en un procedimiento por medio del cual los integrantes de la comunidad escolar, que se encuentran envueltos en un problema, son guiados por un tercero neutral e imparcial denominado mediadora/mediador escolar: persona que, con la formación especia-



## Humanidades

lizada, hace acopio y uso de conocimientos de diversas herramientas, habilidades, actitudes, valores y estrategias para coadyuvar con las partes para que se comuniquen de forma asertiva, efectiva y eficiente, evitando vulnerar los derechos de los niños, niñas y adolescentes; asiste a las personas en pugna para que sean capaces de construir un acuerdo, con soluciones idóneas para tomar decisiones en pro de un ambiente de armonía y paz.

La mediación escolar enfatiza el análisis del problema o desacuerdo desde perspectivas participativas positivas, atentas y respetuosas con los pensamientos, sentimientos e intereses de todas las personas involucradas.

Uno de los beneficios macro de la mediación escolar es el procurar cuidar, fortalecer y mantener las relaciones interpersonales, y a este eje se suman:

1. Actuar de manera preventiva contra el acoso escolar y la violencia, dando lugar a la disminución de tensiones y enfrentamientos.
2. Generar vínculos sanos.
3. Favorecer la colaboración, la cooperación y el respeto recíproco.
4. Cumplir por convicción, no por obligación, al tomarse decisiones de manera consensuada para fortalecer el compromiso.
5. Hacer más fluida la comunicación y asertividad en su conducción.
6. Restablecer la comunicación, planteando y replanteando soluciones satisfactorias para las partes involucradas.
7. Impulsar la flexibilidad, que también es su fortaleza, pues se aparta de formalismos y protocolos, privilegiando la escucha activa y el diálogo respetuoso.
8. Desarrollar un pensamiento reflexivo, crítico y autocrítico.
9. Coadyuvar con el autoconocimiento de las personas a responsabilizarse de las decisiones que toman y las consecuencias que traen aparejadas.

En conclusión, la tarea es mediar, mediar, mediar. 

LA MEDIACIÓN ESCOLAR  
ENFATIZA EL ANÁLISIS DEL  
PROBLEMA O DESACUERDO  
DESDE PERSPECTIVAS  
ATENTAS Y RESPETUOSAS  
CON LOS PENSAMIENTOS,  
SENTIMIENTOS E INTERESES  
DE TODAS LAS PERSONAS  
INVOLUCRADAS

### Referencia

Calvo Soler, Raúl (2014). *Mapeo de conflictos. Técnica para la explotación de los conflictos*. Barcelona: Gedisa.



**Verónica Hernández Alcántara** es doctora en Derecho por el Centro de Estudios de Posgrado en Derecho. Es docente en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Toluca, desde 2002. Ha colaborado en distintas publicaciones con el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Actualmente funge como Directora de Certificación, Capacitación y Extensión del Poder Judicial del Estado de México, y dirige proyectos académicos de posgrado en diversas instituciones, como la Escuela Judicial del Estado de México.

