

LA MEDIACIÓN EN LOS CENTROS EDUCATIVOS. EL EDUCADOR SOCIAL COMO MEDIADOR

Mediating in education centers. The social educator as the mediator

M^a VICTORIA PÉREZ DE GUZMÁN PUYA
Universidad Pablo de Olavide

La mediación es un método para resolver conflictos y disputas, desde una perspectiva exógena. Es un recurso preventivo a disposición de los profesionales que trabajan en el campo socioeducativo, que se sitúa entre el compromiso y la colaboración.

Entre sus objetivos cabe resaltar la contribución a generar un clima que fomente la convivencia y las actitudes cooperativas. Este proceso implica la existencia de una serie de normas de funcionamiento sobre las que tienen que estar de acuerdo todas las partes implicadas. En este artículo se indica en qué circunstancias conviene o no utilizar este método.

La mediación debe seguir una serie de pasos rigurosamente planificados con el fin de conseguir los objetivos previstos. Todos los implicados deben estar informados de los mismos, con el fin de que cada uno pueda sentirse protagonista en la resolución del conflicto.

Este tipo de método es cada vez más demandado en los centros educativos, donde el educador social se presenta como el profesional más capacitado para la resolución de los conflictos que se producen. Su función dentro de la mediación consiste en orientar y servir de catalizador en todo el proceso.

En todo el proceso, la ética profesional es fundamental para velar por un proceso objetivo que beneficie a todas las partes. Sólo de este modo se garantiza la neutralidad e imparcialidad ante las partes implicadas.

Palabras clave: *Palabras clave: Mediación, Fases en mediación, Resolución de conflictos, Conflictos escolares, Mediación educativa.*

En los últimos años se han incrementado el número de conflictos en los centros educativos. En muchas ocasiones se producen situaciones que los profesores no saben cómo atender. Algunos de los conflictos derivan en violencia, por lo que hay que prestarle especial atención. Los comportamientos violentos abarcan desde la agresión física y verbal, hasta el acoso psicológico. Se presentan multitud de situaciones

donde se hace evidente que *la violencia comienza donde acaba el discurso.*

Los profesores se sienten, en ocasiones, desbordados e impotentes, por lo que reclaman la cooperación de profesionales formados para responder a los nuevos retos de educación social que se presentan en los centros. Como indica Asedes (Asociación Estatal de

Educadores Sociales, 2007: 12): «La educación social es generadora de contextos educativos y acciones mediadoras y formativas que son ámbito de competencia profesional del educador social». «Posibilita que se reduzcan al mínimo las fricciones y los conflictos» (Maíllo, 1971: 12).

Cada vez más se hace necesaria la cooperación entre los educadores sociales y el profesorado en la coordinación de las áreas curriculares conocidas como *transversales*, cuyo contenido procedimental se traduce a un aprendizaje permanente a lo largo de la vida.

El educador social, a través de su intervención, trata de atender y aminorar las necesidades, intereses y preocupaciones de los miembros de la comunidad educativa. Dentro de la mediación, sus acciones se encaminan hacia la prevención y la intervención en situaciones conflictivas. Trata de provocar el cambio, la mejora y la transformación de situaciones concretas a través del diálogo en procesos interrelacionales.

La mediación constituye un espacio de aprendizaje donde se ponen en juego elementos sociales y culturales de los protagonistas. «El papel de los agentes de mediación se centra en impulsar procesos de cambio en las personas y los grupos facilitando la redistribución del poder y el establecimiento de nuevas formas de comunicación y diálogo» (Caballo y Gradaílle, 2007: 49).

Qué es la mediación

La mediación es un método para resolver conflictos y disputas, basado en la confidencialidad, en la que las partes están asistidas por una tercera persona neutral, que facilita la comunicación y el diálogo. Es una estrategia exógena, en la que las partes enfrentadas acuden de modo voluntario a una tercera persona para llegar a un acuerdo. El mediador será neutral y tratará de orientar y coordinar a las partes, a la vez que fomentará la comunicación para hacer

emerger la solución más adecuada y satisfactoria para todos los implicados.

En las últimas décadas ha alcanzado una gran relevancia y ha pasado a ser una herramienta que ofrece una compleja y completa filosofía de relación, de la comunicación y del trato social. La mediación se sitúa entre el compromiso y la colaboración.

Se puede definir también la mediación (Rodríguez Jares, 2001) como un procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada por los implicados y sin poder de decisión, cuyo objetivo es el de facilitar que éstos lleguen por sí mismos a un acuerdo a través del diálogo.

Es una modalidad de resolución de conflictos, tendente a lograr un acuerdo rápido y económico en términos de tiempo, dinero y esfuerzo y que evita que se prolonguen los conflictos y se deterioren las relaciones.

Bermúdez, Prats y Uribe (2000) definen la mediación como un recurso al alcance de personas, que actúa como puente, con el fin de promover un cambio constructivo en las relaciones entre ellas. La mediación en las relaciones interpersonales actúa como elemento preventivo. Del mismo modo, favorece el reconocimiento del otro como diferente, el acercamiento entre las partes, la comunicación y la comprensión mutua, el aprendizaje y el desarrollo de la convivencia, la búsqueda de estrategias alternativas para la resolución de conflictos y la participación comunitaria.

Este método desempeña un papel muy importante en la resolución de conflictos, dado que propicia el paso de una visión paternalista de los mismos a la implicación personal. Los pilares sobre los que se asienta son: la participación, el protagonismo de las partes, la no delegación de poder en terceros ajenos al marco del conflicto y la toma de decisiones autónomas.

CUADRO 1. Objetivos de la mediación

Dentro de los objetivos que persigue la mediación, se destacan los siguientes:

- Ayudar a resolver los conflictos a través del diálogo.
- Contribuir a crear un clima que favorezca la convivencia.
- Fomentar actitudes cooperativas.
- Contribuir a desarrollar el respeto al otro.
- Fomentar el diálogo y la escucha activa.

La mediación, por tanto, *implica*:

- Un procedimiento voluntario y creativo, aceptado por las partes.
- Normas de funcionamiento previamente establecidas.
- Confidencialidad. Crear un clima que haga posible que afloren los problemas en cuestión.
- La reflexión y el razonamiento al buscar fundamentos convincentes que posibiliten la toma de decisiones.
- La democratización de los vínculos establecidos en las instituciones escolares.
- Promover valores claves como cooperación, comunicación, respeto a la diversidad, responsabilidad y participación, así como la adquisición de habilidades comunicacionales.
- Una negociación cooperativa, en la que todas la partes obtengan beneficio.

Uno de los aspectos positivos de la mediación consiste en favorecer el crecimiento personal (*empowerment*). Se trata de aumentar la capacidad de un individuo o grupo para adoptar y expresar decisiones que se puedan transformar en acciones y resultados deseados.

A través de la mediación se crea un escenario único para generar nuevos valores y significados y restablecer la convivencia. Todos sabemos que la participación en la toma de decisiones exige más tiempo, pero a la larga es mucho

más efectiva. Los acuerdos tomados en común se traducen, con más probabilidad, en conductas que las decisiones impuestas por otros. Cuando se llega a un acuerdo a través de la mediación, se produce en las partes un cierto grado de satisfacción, al poner de relieve que existe un interés mutuo, no sólo por resolver el problema concreto, sino por restablecer la comunicación y las relaciones.

En la mediación se produce un acompañamiento a los protagonistas del conflicto en su proceso de acercamiento al mismo. Se les orienta para que exploren la situación desde una perspectiva poliédrica. De este modo, se pueden disminuir las tensiones, mejorar las relaciones interpersonales, fomentar el trabajo cooperativo y crear un entorno de crecimiento personal.

Conviene tener en cuenta que no se puede utilizar indiscriminadamente en todas las situaciones. A continuación se indican en qué circunstancias conviene o no acudir a la misma (Torrego, 2005: 95).

La mediación se utilizará cuando:

- Las partes deban continuar con la relación, por algún motivo, aunque quieran distanciarse.
- Las partes se encuentran y se sienten incómodas.
- El conflicto afecta a terceras personas.
- Existe voluntad de resolverlo, buena predisposición y deseo de llevarse bien.

La mediación no se utilizará cuando:

- Los hechos son muy recientes y los protagonistas no están en condiciones de reflexionar y tomar decisiones.
- Una de las partes no se fía o teme a la otra.
- El problema excede a las posibilidades que puede ofrecer la mediación.

En la mediación, las acciones para lograr los objetivos deben derivarse de los intereses y

puntos de vista comunes, es decir, partir de lo que une y no de lo que separa. La resolución del conflicto debe orientarse a la consecución de acuerdos aceptables y positivos para las partes. Si no se consiguen unos acuerdos satisfactorios para todos, podría llegar a producirse la denominada *crisis del conflicto*, provocando, incluso, manifestaciones violentas.

Uno de los *principios fundamentales* de la mediación es la comunicación. Tal y como afirmaba Marco Aurelio: «Habitúate a estar atento a lo que dice el otro y penetrar tanto como sea posible en el alma del que habla». Es importante escuchar atentamente al otro y aceptar los diferentes puntos de vista.

Existen distintos *tipos de mediación*, si bien haremos alusión a dos: distributiva e integral:

- *Distributiva*, también denominada competitiva, suma-cero, ganar-perder o reclamo de valor. Este tipo de mediación parte de la base de que siempre existe un perdedor y un ganador. Consta de un número de recursos que debe ser dividido, uno gana y otro pierde. El interés de una parte se opone al de la otra. El objetivo consiste en ganar lo más posible. Las estrategias dominantes son: manipulación, presión y ocultar la información.
- *Integral*, también denominada colaborativa, ganar-ganar o crear valores. Existen diversos recursos que pueden ser distribuidos y ambas partes pueden ganar. La preocupación fundamental consiste en lograr los máximos resultados. Las estrategias dominantes son: cooperación, compartir información y búsqueda de soluciones conjuntas. El objetivo se orienta a crear nuevos valores para que cada uno de los miembros, tras la resolución del conflicto, obtenga un valor añadido.

En la raíz de la mayoría de los conflictos existe falta de comunicación, por lo que cuando las

partes estén dialogando es importante que ambas se hagan entender, a fin de comprender mejor el problema e intentar minimizarlo. La mediación debe tratar de sustituir la idea de *ganar-perder* por la de *ganar-ganar*. Esta concepción afecta no sólo a los resultados, sino también a la actitud o predisposición de las partes.

Fases en la mediación

Para llevar a cabo el proceso de mediación se deben seguir unas fases. A continuación se indican las fases a seguir que deberán adaptarse a cada situación conflictiva que deba resolverse:

- *Fase I. Hablar con cada una de las partes implicadas*, con el objeto de favorecer una predisposición positiva para la resolución del conflicto. El mediador tiene que saber que las partes intentarán llevarlo a su terreno. Debe escuchar a cada una e informarle que va a mantener una postura neutral.
- *Fase II. Sentar a las partes a negociar*. Sólo se dará este paso si ambas partes están dispuestas a afrontar el tema y a buscar la solución más adecuada.
- *Fase III. Informar de la situación*. El mediador expondrá la situación y explicará en qué consiste su papel, el tiempo que estime oportuno y cómo se va a utilizar la información que se genere, con el fin de garantizar la confidencialidad.
- *Fase IV. Organizar y jerarquizar la información*, con el objeto de seleccionar los temas que las partes consideren eje de la disputa. El proceso de recogida de información exigirá una postura directiva por parte del mediador. Éste debe recurrir a habilidades que le ayuden en este proceso como: humor, capacidad de liderazgo, proximidad, simpatía, etc. En ocasiones, puede ser recomendable que verbalice o explicita cómo percibe el clima, con objeto de eliminar tensiones.

- **Fase V. Concretar alternativas.** En esta fase las partes deberán identificar, enumerar y plasmar por escrito alternativas reales y concretas que respondan a los ejes de la disputa. Se trata de que cada uno tome conciencia y experimente que las alternativas son limitadas. El mediador tratará de que cada parte comprenda y valore las propuestas de las otras partes.
- **Fase VI. Llegar a un consenso.** Se procurará lograr un consenso en el que todos perciban que han ganado en diferentes dimensiones, potencien su autoestima y constaten que se han cubierto las expectativas iniciales. De este modo, pueden llegar a experimentar que la buena resolución del conflicto es generador de nuevas posibilidades.
- **Fase VII. Acuerdo.** Con los compromisos adquiridos se elaborará un acuerdo por escrito. Éste debe ser equilibrado, realista, claro, concreto y formulado en lenguaje neutral. Conviene recoger también el procedimiento a seguir si alguna de las partes rompe el acuerdo.

La mediación debe llevarse a cabo hasta el final, hasta que se consiga ahondar en el problema y tomar decisiones al respecto. Todas las partes implicadas deberán participar en cada fase establecida con el fin de llegar al fondo del problema. No debe interrumpirse el proceso, de lo contrario, aquello que parece resuelto puede volver a surgir con el tiempo.

A lo largo de estas fases conviene tener en cuenta los siguientes *aspectos*:

- Sentarse en círculo.
- Hablar por turno.
- No interrumpir ni acusar a los demás.
- Ser breve y atenerse sólo a los hechos.
- Respetar la autoridad del mediador y las opiniones de los otros.

Este método no garantiza la no existencia de conflictos; sin embargo, puede ayudar a afrontarlos teniendo claras las reglas del juego. Cuando

surja el conflicto se recomienda afrontarlo y buscar una solución inmediata. Constatar que se ha solucionado y no dejar que el tiempo lo resuelva.

Un aspecto importante a tener en cuenta es si el mediador posee poder sólo sobre el procedimiento o también sobre las partes. Es imprescindible clarificar este aspecto antes de comenzar el proceso de resolución, dado que el mediador sólo debe tener poder sobre el procedimiento.

Resolución de conflictos y mediación escolar

La mediación se considera como una de las modalidades más adecuadas para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. Es la más viable, flexible y adaptable a las necesidades de los alumnos. Se viene utilizando con éxito desde hace más de una década en diversos países. Entre sus objetivos se destacan:

- Promover la gestión positiva de los conflictos.
- Facilitar acuerdos constructivos.
- Pacificar las partes y reducir agresiones.
- Crear un clima escolar pacífico y constructivo.
- Fomentar la solidaridad, la confianza mutua, la afirmación personal y las capacidades de compartir sentimientos y experiencias.
- Aliviar tensiones generadas por disputas.
- Abrir la posibilidad de relaciones futuras.

La mediación escolar contiene un gran valor educativo, al partir de una perspectiva constructiva y positiva. Respeta los sentimientos e intereses de los implicados y, sobre todo, contribuye a la formación individual y grupal.

A la mediación escolar se le asignan una serie de aspectos positivos. Siguiendo a Smith *et al.* (2002) se pueden destacar:

- Contribuye a crear en el centro un ambiente más relajado, que facilita la dinámica educativa.
- Fomenta el desarrollo de actitudes de respeto y de valoración del otro.
- Favorece el conocimiento de los valores, intereses, necesidades y sentimientos, tanto individuales como colectivos.
- Al buscar soluciones satisfactorias para todos los implicados en el conflicto, aumenta las actitudes cooperativas y disminuye el número de sanciones o expulsiones.
- Propicia y favorece la comunicación, la capacidad de diálogo, la escucha activa y las relaciones interpersonales.

Es importante que los acuerdos adoptados en la mediación no finalicen exclusivamente en acciones individuales puntuales, sino que deben ampliarse a todo el medio escolar a través del fomento de estrategias socializadoras de resolución de conflictos.

El mediador escolar debe tener capacidad para adaptarse a los cambios, así como ser autónomo, defensor de la pluralidad de valores y de opciones morales. Del mismo modo, se caracterizará por un espíritu cooperativo y un pensamiento abierto para ser capaz de comprender la diversidad y complejidad de las diferentes situaciones problemáticas que se puedan llegar a vivir.

Es importante que el mediador no se quede conforme cuando las partes alcancen un acuerdo, sino que es imprescindible realizar un seguimiento a lo largo del tiempo, a fin de verificarlo. Cuando un grupo-clase es capaz de buscar respuestas a los problemas planteados, crece social y afectivamente. Contribuir a la resolución de problemas nos hace más responsables.

El educador social como mediador

Los mediadores han existido siempre, tal como se indicaba en la Primera Conferencia de la Paz de la Haya, celebrada en 1899, donde en su artículo 4

señala: «El papel del mediador consiste en conciliar las reclamaciones antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre los estados desavenidos».

En EE UU, en torno a 1970, se vio la necesidad de buscar mecanismos que resolvieran los conflictos con independencia de los procesos judiciales, de un modo más rápido y barato. Este proceso se fue extendiendo a diversos ámbitos sociales a través del mediador.

En la actualidad, la mediación constituye una herramienta muy valiosa para la resolución de conflictos en los centros educativos. La presencia del educador social, profesional formado en mediación, se hace cada vez más necesaria en este contexto. Su visión global e integradora le permite la búsqueda de soluciones viables y eficientes desde el análisis de las necesidades e intereses reales de los miembros de la comunidad educativa.

Si bien, esta figura no sólo debe conocer las técnicas de mediación y resolución de conflictos, sino la cultura institucional del lugar donde se ha producido, con el fin de familiarizarse con la situación en la que se ha generado el problema, pues sólo de este modo podrá conocer con más precisión el punto de vista del conflicto y contextualizarlo en toda su amplitud.

No sólo es importante que el educador social esté preparado técnicamente y conozca con precisión los pasos a seguir, sino que debe saber articular el proceso técnico de mediación y el conocimiento del contexto. Por tanto, no debe actuar sin haber realizado un análisis detallado de la realidad en la que se ha producido el conflicto. Es decir, llegar a conocer los hilos invisibles que entretejen la trama de las relaciones humanas.

Es importante que este profesional conozca los patrones, normas y características culturales de las partes implicadas antes de iniciar el proceso de mediación, si desea alcanzar el éxito en el proceso.

La mediación no es la panacea que pueda resolver todos los conflictos. Es preciso analizar qué aspectos son o no susceptibles de resolver a través de este medio. Ante esta situación el educador social, desde una perspectiva integral e integradora, debe:

- Partir del supuesto de que todos los implicados deben ganar.
- Planificar y diseñar una estrategia concreta. Tener claridad en lo que es o no importante y seleccionar la mejor alternativa para negociar.
- Crear un clima en el que se puedan expresar las partes con naturalidad con el fin de hacer manifiesto lo latente y explícito lo implícito. Compartir las percepciones mutuas y penetrar más allá de las disputas.
- Abordar la situación con objetividad, separando la persona del problema. Su ética debe regirse por el principio de la imparcialidad y la neutralidad.
- Acompañar en el proceso. Ponerse en el lugar del otro y entender su posición, lucha y sentimientos.
- Generar variedad de opciones para que se elijan la más idóneas. Buscar la mejor solución teniendo en cuenta el bien común.
- Utilizar la capacidad de escucha, así como la retroalimentación. Dotar a las partes de recursos comunicativos de calidad para que puedan resolver el conflicto.
- Hacer aflorar los sentimientos de las partes con el fin de que todos se expresen. Sólo de este modo se podrá abordar el tema y evitar que persistan heridas y resentimientos.

El mediador debe otorgar la palabra a las partes y escuchar activamente sus relatos, al tiempo que debe evaluar si se podrán diseñar estrategias consensuadas para resolver el conflicto a fin de conseguir aquello que necesitan y acompañarles en el proceso.

No se puede identificar al mediador como el que resuelve conflictos. No aporta soluciones, sino que debe alimentar un proceso en el que

las partes vean la necesidad de reconocer el conflicto, reformularlo y resolverlo (las tres erres). Cada parte confía en que el mediador es el símbolo de la defensa de sus intereses.

CUADRO 2. Qué no debe hacer el educador social como mediador

1. Formular demasiadas preguntas ni demasiados «porqués».
2. Discutir con las partes.
3. Emitir juicios.
4. Dar consejos.
5. Amenazar a las partes.
6. Forzar una reconciliación.
7. Imponer la mediación.
8. Abordar los conflictos públicamente.
9. Provocar a ninguna de las dos partes.
10. Reaccionar temperamentalmente.

El mediador no tiene ningún tipo de poder de decisión, su función es la de orientar y servir de catalizador en un proceso de negociación entre las partes. Tiene que tratar de que se llegue a un acuerdo satisfactorio. No se debe captar su inclinación, a través de manifestaciones del comportamiento verbal o no verbal. Debe mediar en la disputa para llevar la mediación a buen término.

Es necesario que practique la ética de la imparcialidad, adopte el modelo de escucha activa, mantenga una actitud pacífica de comprensión de las partes y sea modelo de apoyo y cooperación. Del mismo modo, debe declarar abiertamente su predisposición para resolver el problema, teniendo en cuenta que el conflicto puede ser minimizado, recanalizado o resuelto.

Un código deontológico debe regular la conducta del educador social, con el objeto de garantizar la profesionalidad, la integridad, la neutralidad y la imparcialidad ante las partes implicadas en el proceso que se está llevando a cabo.

Referencias bibliográficas

- AGUIRRE MUÑOZ, A. (2005). *La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Editorial Graó.
- AMORÓS, P. y DEL CAMPO, J. (2000). *Programa de prevenció i abordatge del conflicte juvenil*. Palma de Mallorca: Govern Autònom-Conselleria de Benestar Social.
- ASEDES (2007). *Documentos profesionalizadores*. Barcelona: Asedes.
- AVILÉS MARTÍNEZ, J. M. (2006). *Bullying: el maltrato entre iguales: agrsiones, víctimas y testigos en la escuela*. Salamanca: Amarú Ediciones.
- BARTOLOMÉ, M. (2002). *Identidad y ciudadanía. Un reto a la educación intercultural*. Madrid: Narcea.
- BRANDONI, F. (1999). *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Barcelona: Paidós.
- CABALLO VILLAR, B. y GRADAILLE PERNAS, R. (2008). La educación como práctica mediadora en las relaciones escuela-comunidad local, *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 15, tercera época, 45-55.
- CIDE (2004). *El clima escolar en los centros de secundaria: más allá de los tópicos*. Madrid: MEC-CIDE.
- DEL CAMPO SORRIBAS, J. (2002). La gestión positiva del conflicto: un camino para la convivencia intercultural, en BARTOLOMÉ PINA, M., *Identidad y ciudadanía. Un reto a la educación intercultural*. Madrid: Narcea, 163-181.
- DÍEZ, F. y GACHI, T. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona: Paidós.
- DURÁN GUZMÁN, A. (2003). *La agresión escolar en centros de segundo ciclo de la ESO de Granada capital y su provincia*. Tesis doctoral. Universidad de Granada.
- FERNÁNDEZ, I. (2004). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea.
- GLADDEN, R. M. (2002). Reducing school violence: Strengthening student programs and addressing the role of the school organizations, *Review of Research in Education*, 26, 68-93.
- GONÇALVES, L. A. y SPOSITO, M. (2002). Iniciativas Públicas de Redução da Violência Escolar no Brasil, *Cuadernos de Pesquisa*, 15, 101-138.
- GREENE, M. B. (2000). Bullying and harassment in schools, en MOSER, R. S. y FRANZ, C. E. (eds.), *Shocking violence: Youth perpetrators and victims. A multidisciplinary perspective*, Springfield: I. L. Charles C. Thomas, 72-101.
- HERNÁNDEZ MORALES, G. y Jaramillo Guijarro, C. (2002). Tratar los conflictos en la escuela sin violencia, *Cuadernos de Educación no Sexista*, 14, 7-34.
- HOLADAY, L. (2002). Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation process, *Negotiation Journal*, 18(3), 191-210.
- LEVESQUE, J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Canadá: Edisem, Inc.
- MAÍLLO, A. (1971). *Educación social y cívica*. Madrid: Escuela Española.
- OLWEUS, D. (1998). *Conductas de acoso y amenazas entre escolares*. Madrid: Morata.
- OLWEUS, D. (1978). *Aggression in the schools: Bullies and whipping boys*. Washington: Hemisphere.
- ORTEGA RUIZ, P. (2004). Educar para la participación ciudadana, *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 11, 215-236.
- ORTEGA RUIZ, P. (2004). *Violencia y educación*. Murcia: Caja Murcia.
- PÉREZ DE GUZMÁN, M. V. y PÉREZ SERRANO, G. (2008). *Violencia y resolución de conflictos. Técnicas de intervención*. Madrid: UNED.
- RABASA SANCHÍS, B. (2005). *Resolución pacífica de conflictos en el aula: la mediación escolar*. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- RODRÍGUEZ JARES, X. (2001). *Educación y conflicto: guía de educación para la convivencia*. Madrid: Editorial Popular.
- SAN MARTÍN PÉREZ, J. A. (2003). *La mediación escolar: un camino nuevo para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: CCS.
- SMITH, S. et al. (2002): Conflict resolution and peer mediation in middle schools: Extending the process and outcome knowledge base, *Journal of Social Psychology*, 142(5), 567-586.
- SULLIVAN, K.; CLEARY, M. y SULLIVAN, G. (2005). *Bullying en la Enseñanza Secundaria. El acoso escolar: cómo se presenta y cómo afrontarlo*. Barcelona: Grupo Editorial CEAC.
- TORREGO, J. C. (2005). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.

Abstract

Mediating in education centers. The social educator as the mediator

The following work is focused in mediation, a method to solve conflicts, from an exogenous prospective. It is a preventive resource available for professionals that are working in the socio-educational field, and that requires professionals to collaborate and to be involved.

One of the most relevant objectives is to create an atmosphere where living together and cooperative attitudes are created. This process implies the existence and acceptance of a series of working norms that everyone that participates has to accept. However, in the article it is specified in what circumstances the method must be used or not. The mediation must follow a series of steps rigorously planned with the aim of achieving the foreseen goals. Everyone involved must be informed of the steps so that everyone can feel that has its role in the conflict resolution.

This kind of method is more and more required at the school centres, where the social educator is considered as the most skilled professional to solve all the conflicts that arise. Its main role in the mediation function is to assess and to be a sort of catalyser within the whole process. The key agents are the ones who have to make up the decisions and must provide a solution to the conflict.

Key words: *Mediation, Phases of mediation, Conflict resolution, Scholastic conflict, Mediating in education.*

Perfil profesional de la autora

M^a Victoria Pérez de Guzmán Puya

Doctora en Pedagogía y licenciada en Filosofía y Ciencias de la Educación. Profesora en la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Cabe destacar el Premio de Investigación recibido por la Fundación Acción Familiar. Entre sus escritos en el campo de la pedagogía social destacan: *Violencia y resolución de conflictos: técnicas de intervención; Familia y escuela: visión de los adolescentes; ¿Qué es la animación sociocultural?: epistemología y valores o El animador: buenas prácticas de acción sociocultural.*

Correo electrónico de contacto: mvperpuy@upo.es