

LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO MÉTODO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DEL BULLYING ESCOLAR

SCHOOL MEDIATION AS A METHOD FOR THE PREVENTION AND TREATMENT OF SCHOOL BULLYING

Filiberto Gutiérrez Candelaria¹

Mauro Sandoval Ceja²

Resumen

El propósito de la presente investigación documental fue reflexionar sobre la implementación de la mediación en los procesos educativos, sobre todo en lo referente a la solución de conflictos escolares, por medio del análisis derivado de la teoría y su implementación para conocer el impacto que ha tenido en el ámbito educativo nacional. La metodología empleada consistió en un análisis documental, así como el empleo de la cartografía conceptual que sirvió de guía en el trabajo a realizar. Los resultados obtenidos permitieron identificar un panorama general y la forma en que la mediación estableció mejoras en los procesos de solución pacífica de controversias, así como la disminución de problemáticas en especial el bullying escolar. Se pudieron determinar una serie de aspectos clave relativos a la mediación en relación con el tema de estudio, como un medio no solo preventivo, sino de tratamiento a una problemática tan delicada como la mencionada.

Palabras clave: mediación, bullying escolar, violencia, cultura de paz, instituciones educativas.

Abstract

The purpose of this documentary research was to reflect on the implementation of mediation in educational processes, especially in relation to the solution of school conflicts, through the analysis derived from the theory and its implementation to know the impact it has had. in the national educational field. The methodology used consisted of a documentary analysis, as well as the use of conceptual cartography that served as a guide in the work to be carried out. The results obtained allowed us to identify a general panorama and the way in which mediation established improvements in the processes of peaceful dispute resolution, as well as the reduction of problems, especially school bullying. A series of key aspects related to mediation in relation to the subject of study could be determined, as a means not only of prevention, but also of attention to a problem as delicate as the one mentioned.

Keywords: mediation, school bullying, violence, culture of peace, educational institutions.

Recibido: 15 de septiembre de 2024 /Evaluación: 29 de octubre de 2024 / Aprobado: 20 de noviembre de 2024

¹ Licenciado en Ciencias de la Comunicación y Maestrante en Gestión y Dirección Escolar en el Instituto Everest, Universidad en Línea, Mazatlán, Sinaloa, México. Email: 2103184@educacioneverest.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7592-0459>

² Doctor en derecho y profesor investigador en el Instituto Everest, Universidad en Línea, Mazatlán, Sinaloa, México. Email: maurosandoval@educacioneverest.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2408-8452>

Introducción

En la actualidad, se encuentran normalizadas muchas situaciones de violencia al interior de las instituciones, toda vez que estas manifestaciones van desde actos que pueden parecernos leves, como la simple molestia entre compañeros, hasta derivar en actitudes hostiles, acoso escolar, ciberbullying, entre otros todo ello, puede causar en la víctima sentimientos distintos, incluso crisis emocionales o decisiones drásticas como el suicidio. En ese sentido, el papel de las instituciones educativas debe de respaldar a las y los estudiantes, además de generar un ambiente idóneo para que en su caso las problemáticas puedan voluntariamente resolverse, brindando las condiciones propicias. Cabe señalar que ello implica la capacitación y sensibilización tanto del cuerpo docente, como los administrativos y directivos, que les permitan identificar señales de alerta, generar estrategias de tratamiento en el tema, así como en su caso, fungir como mediadores ante cualquier problemática.

El tema es relevante toda vez que la implementación de estrategias como la mediación escolar para atender problemáticas escolares como el bullying desempeñan un papel fundamental en el logro de una educación de calidad y en el cumplimiento de objetivos institucionales como aquellos trazados por la búsqueda de la cultura de paz en las instituciones educativas, es así como se contribuye a mejorar la calidad educativa, optimizar los recursos, promover la equidad, desarrollar una cultura de aprendizaje y colaboración, y fomentar la participación de la comunidad educativa.

La problemática que dio lugar al estudio de la mediación escolar es aquella específicamente relacionada con el bullying escolar, toda vez que representa una de las mayores manifestaciones de violencia desarrollada en esa modalidad, es decir, entre estudiantes, pudiendo darse al interior o al exterior de las instituciones educativas. Los estudios relacionados con el bullying como problemática escolar adquieren especial importancia toda vez que se relacionan con la búsqueda de la erradicación de las violencias, sin embargo, también representan un reto que adquiere complejidad y urgencia cuando constituye una manifestación de desigualdades y formas de discriminación por condiciones como el género, etnia, clase social, edad, orientación sexual, entre otras (Ponce, 2018).

Es importante en primer momento, definir a la violencia, siendo el bullying escolar una de sus formas, la Organización Mundial de la Salud [OMS] la define como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en un grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (OMS, 2016, p. 16).

En nuestro país, desde el año 2001, la política educativa incluye la implementación del Modelo de Gestión Educativa Estratégica [MGEE] a través del Programa Escuelas de Calidad [PEC] de la Secretaría de Educación Pública [SEP]. Este proyecto tiene como objetivo principal mejorar los contextos escolares de educación básica. La relevancia del Programa radica en que proporciona elementos teórico-prácticos, destacando el concepto de gestión educativa. Esta es entendida "como una política desde el sistema para el sistema; marca las relaciones, articulaciones e intercambios entre currículos, programas de apoyo y propuestas que aterrizan en la escuela" (SEP, 2010, p. 64).

Metodología

Tipo de Estudio

La presente investigación se fundamenta en un enfoque metodológico de tipo documental, tal y como lo define Baena, como una "técnica que consiste en la selección y recopilación de

información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información" (2017, p. 72). En su obra, Garza (1988) destaca que la investigación documental se caracteriza por el empleo preponderante de registros gráficos y sonoros, además de manuscritos impresos, como fuentes de información clave.

El objetivo principal de la investigación documental radica en el estudio de un fenómeno a través del análisis, la crítica y la comparación de las fuentes de información disponibles. En este sentido, se realizó una revisión exhaustiva de literatura relevante, incluyendo libros, artículos académicos, informes de investigación y otros materiales bibliográficos, con el fin de obtener una comprensión profunda y sistemática del tema de estudio.

Para complementar la investigación documental, se empleó la estrategia de la cartografía conceptual, propuesta por Tobón (2017). Esta técnica consiste en analizar el conocimiento científico en torno a un concepto, teoría o metodología tomando como base ocho ejes: Noción, Categorización, Caracterización, Diferenciación, División, Vinculación, Metodología y Ejemplificación.

Técnica de Análisis

La investigación se basó en la cartografía conceptual como estrategia de gestión del conocimiento (Ortega-Carbajal et. al., 2015). Esta herramienta gráfica permite representar y organizar un área de conocimiento dentro de un dominio específico, reflejando cómo los individuos estructuran esa área en su memoria. La cartografía conceptual se vincula con el pensamiento complejo y la interrelación entre sus elementos, además de servir como estrategia de aprendizaje académico (Tobón, 2013).

La cartografía conceptual busca resolver problemas siguiendo un proceso que incluye la búsqueda, organización, análisis, construcción y aplicación del conocimiento científico. Se basa en ocho ejes: noción, categorización, caracterización, diferenciación, división, vinculación, metodología y ejemplificación, los cuales se trabajan de forma secuencial (Tobón, González, Nambo y Vázquez, 2015).

Es relevante destacar que la cartografía conceptual se basa en un conjunto de conceptos o elementos, llamados nudos, que están interconectados mediante diversas formas geométricas y relaciones semánticas, creando así una estructura jerárquica. En este contexto, el concepto representado como un nudo debe ser definido como una unidad de información, que puede ser una palabra o una expresión; mientras que las relaciones se representan mediante arcos o palabras de enlace, y el trío nudo forma una proposición (Vivas y Martos, 2010).

Criterios de estudio

Se utilizaron los siguientes criterios para la selección de documentos para el análisis:

1. Debían estar disponibles en ciertas bases de datos, como repositorios universitarios, redes de investigación y buscadores de bases de datos académicas.
2. Los documentos seleccionados debían pertenecer al periodo 2019-2024, aunque se incluyeron algunos más antiguos debido a su relevancia.
3. Los artículos debían estar publicados en revistas indexadas y los libros en editoriales reconocidas. Se encontraron dificultades relacionadas con la antigüedad de las investigaciones, ya que muchos trabajos abordaban problemáticas educativas vinculadas a la pandemia.

4. Para la búsqueda de documentos, se emplearon palabras clave como: mediación escolar, bullying escolar, cultura de paz, y proceso de enseñanza-aprendizaje, entre otras. Los documentos fueron seleccionados por su pertinencia al tema y su contribución a alguno de los ejes de la cartografía conceptual presentados en la siguiente Tabla 1.

Tabla 1. Ejes de la Cartografía Conceptual y su explicación

Eje	Pregunta central	Componentes
Noción	¿Cuál es la etimología, el origen, historia y concepto de mediación escolar y el bullying escolar?	Etimología Historia de la mediación y el bullying escolar Concepto y origen de la mediación y bullying escolar
Categorización	¿A qué campo pertenece la mediación y el bullying escolar?	Educación
Caracterización	¿Cuáles son los componentes que distinguen a la mediación escolar?	Voluntariedad Comunicación Cultura de paz Conflicto
Diferenciación	¿De qué otros conceptos se distingue la mediación escolar?	Conciliación Arbitraje Negociación
División	¿En qué tipos se clasifica la mediación escolar?	Comunitaria Escolar Jurídica
Vinculación	¿Con qué campos se relaciona la mediación escolar?	Gestión educativa Política educativa Psicología educativa Sociología de la educación
Metodología	¿Cuál es el proceso que implica la mediación escolar?	Inicio Descripción de la estructura del conflicto
Ejemplificación	¿Cuál es un ejemplo clave de la mediación escolar?	La mediación en el ámbito educativo como método para la prevención y tratamiento del bullying escolar

Fuente: Contenido propio.

Documentos Analizados

Se eligieron 37 documentos que cumplían con los criterios establecidos. Se concluye que hay avances significativos en la investigación empírica sobre el tema ya que el número de artículos de investigación supera al de artículos teóricos. Además, se destaca una notable contribución de Latinoamérica en este campo, como se muestra en la Tabla 2 a continuación.

Tabla 2. Documentos seleccionados para el estudio conceptual

Tipo de documento	Latinoamericanos	De otras regiones
LIBROS	8	2
ARTÍCULOS	14	5
SITIOS WEB	3	0
OTROS	4	1

Fuente: Construcción propia.

Resultados

A continuación, se presenta el análisis del concepto de implementación de la gestión escolar en las instituciones educativas siguiendo paso a paso la metodología de la cartografía conceptual, a través de sus ocho ejes que a continuación se exponen.

1. Noción de la mediación escolar

Etimología de la mediación escolar

Etimológicamente, tanto "mediación" como "mediador" derivan de "mediar", que proviene del latín "mediare", de "medius" (medio, siglo XV), y significa "interceder" o "terciar". "Interceder" viene del latín "intercere", que significa "colocarse en medio" o "intervenir" (siglo XV), y sugiere "intervenir a favor de alguien". Así, desde su etimología, la mediación implica una acción de intervención, buscando interponerse entre dos partes en conflicto para resolver una disputa o discordia. La palabra encierra tanto el conflicto como la búsqueda de un acuerdo (Grisales y González, 2010, p. 119).

Cabe señalar que los problemas de acoso escolar no ocurren en un coto de poder aislado del resto de las relaciones sociales que viven los jóvenes en secundarias y bachilleratos (Díaz-Barriga Arceo et al., 2019), sino que están en perfecta sintonía con el ambiente social, cultural y mediático con el que se relacionan.

Historia de la mediación y el bullying escolar

Toda vez que se considera que el conflicto ha ido de la mano con la humanidad, también podemos decir que la mediación es tan antigua como las personas, sin embargo, como mencionan (Grisales y González, 2010), los estudios en el tema son relativamente recientes, ello a pesar de que existen muchos antecedentes en los cuales se emplearon modos diversos de resolver conflictos.

Cabrera (2024), señala que existen diversas figuras antiguas acerca de la mediación, entre ellas el *synteresis* en la tradición griega, en donde el mediador intervenía en los conflictos y tenía la facultad de encontrar soluciones que fueran equitativas para las partes, como lo que hoy conocemos como conciliador. En ese sentido, encontramos también que en el sistema jurídico romano existían los *judices pacis* o jueces de paz, los cuales se designaban para mediar en disputas de carácter civil, ello, antes de acceder a un juicio que resolviera el conflicto, por lo que podemos observar, esas figuras de las antiguas civilizaciones han sido retomadas en la actualidad, y cuentan además con el mismo objetivo, solucionar la problemática de manera pacífica, escuchando a ambas partes, antes de llegar al ámbito jurisdiccional.

En nuestro país, de acuerdo con Guzmán (2020), el método de mediación fue impulsado en 1997 como una política institucional de los poderes judiciales locales, cuyos objetivos se relacionaban, entre otros, con la reducción de número de expedientes judicializados y la promoción de la cultura de paz. Sin embargo, hay que mencionar que es hasta 2017 que surge una reforma constitucional para la solución del conflicto.

Concepto y origen de la mediación y bullying escolar

La mediación es uno de varios métodos de solución de conflictos, entre los que destacan además la negociación, la conciliación, la justicia restaurativa, las soluciones amistosas y la conflictología. Hay al respecto distintas escuelas que construyeron teorías alrededor del tema, como, por ejemplo: la de Harvard, la transformativa, la circular narrativa y la conflictología, que a continuación se citan de acuerdo con lo que menciona Ridaó:

a) Harvard: En esta escuela “el conflicto es una contraposición de opiniones; en consecuencia, debemos eliminarlo” (2010, p. 3). Lo cual implica detectar los puntos divergentes y la generación de un modelo lineal de comunicación, basado en una negociación ganar-ganar.

b) Escuela transformativa: Para ella “el conflicto es un hecho inherente al ser humano, por lo que requiere que el individuo esté dispuesto a cambiar su reacción ante una situación de desacuerdo y se propone transformar el conflicto y las relaciones” (2010, p.3).

c) Escuela circular-narrativa: Entiende “el conflicto como un proceso mental, fruto del punto de observación que reconduce procesos mentales a través de la comunicación; está enfocada a la reflexión y al cambio en el sistema de comunicación” (2010, p. 3).

d) La escuela de Conflictología: Observa los conflictos como “construcciones mentales y representaciones simbólicas sobre los fenómenos de la realidad que se detecta” (2010, p. 3).

Cabe señalar que un aspecto importante relacionado con el contenido de la mediación como proceso de gestión de conflictos. No siempre es posible atacar y resolver la causa del conflicto; sin embargo, si el método logra reducir el grado de conflicto, es decir, abrir espacio para el diálogo y la negociación directa, entonces se ha configurado la definición y objeto de la mediación.

De ahí que podemos desentrañar su significado aplicándolo al ámbito escolar, conservando sin embargo sus características, como la voluntariedad, el acuerdo y la solución a una controversia por medio de la intervención de un tercero imparcial que se denomina mediador, que además es quien facilita la reunión y el acuerdo entre las partes.

Es un proceso que busca la resolución del conflicto de manera pacífica y mediante acuerdos. Se utiliza cuando las partes involucradas en el conflicto han agotado ya las posibilidades de resolverlo por sí mismas y por ello acuden de forma voluntaria a la persona mediadora que los apoyará a abordarlo mediante: la comunicación entre las partes, la creación de un ambiente que favorezca el encuentro, el respeto, la confianza mutua y la disposición, para buscar soluciones y lograr acuerdos con la participación neutral de la persona mediadora (SEP, 2022, p. 21).

El origen de la gestión educativa se encuentra en diferentes corrientes y teorías que han surgido a lo largo del tiempo, como la administración científica, la burocracia, la gestión por objetivos, el enfoque sistémico y la gestión participativa. Estas corrientes han influido en los principios y enfoques de la gestión educativa actual.

La gestión educativa estratégica, se define, de acuerdo con De la O Casillas Jorge como: (...) las decisiones de política educativa en la escala más amplia del sistema de gobierno y la administración de la educación... que influyen en el desarrollo de las instituciones educativas de una sociedad en particular. El ámbito de operación de dichas decisiones puede ser el conjunto del sistema educativo de un municipio, un partido o un departamento, una provincia, un estado o una nación (2017, p. 1).

2. Categorización de la mediación

Educación

El campo educativo se refiere a un amplio ámbito, que abarca desde la educación formal en escuelas y universidades hasta la educación no formal y la educación a lo largo de toda la vida. Incluye aspectos como la enseñanza y el aprendizaje, la planificación curricular, la evaluación, la formación docente, la investigación educativa, la política educativa y la gestión educativa.

La mediación en el ámbito escolar, por otro lado, se centra específicamente en el tratamiento y prevención de problemáticas en las instituciones educativas. Implica poner énfasis en elementos como el conflicto, la violencia, la paz, la cultura de paz, la comunicación.

Es así, como dicho campo abarca todos los aspectos relacionados con la educación, en ese sentido, el conflicto escolar, que se trata de una relación social, que se basa en un choque de intereses y/o necesidades entre dos o más sujetos educativos, es así como se presenta como una forma de relación social entre las diferentes personas que interactúan en cierto lugar, tiempo y momento (Salazar, 2018).

3. Caracterización de la mediación

La mediación implica una serie de componentes interrelacionados que contribuyen a la solución del conflicto en las instituciones educativas. A continuación, se presentan algunos de los componentes clave de la gestión educativa:

Voluntariedad

La voluntariedad es uno de los componentes de la mediación, y además uno de los principios de esta, la cual se encuentra basada en la libre autodeterminación de las personas para sujetarse a dicho método. “En ese sentido, la voluntariedad significa que si en algún momento, alguna de las partes pierde el interés de colaborar en el proceso, éste podrá darse por concluido. Es así, como la participación del mediador es neutral e imparcial y su interés es contribuir a la resolución de la controversia” (Gobierno del Estado de México, 2019, p. 135).

Comunicación

La comunicación, por otro lado, es un proceso que ocurre tanto de manera voluntaria como involuntaria. Comunicar implica una acción constante que abarca la creación, transmisión y procesamiento de mensajes, así como las reacciones que estos mensajes provocan en las personas. Los componentes de la comunicación son los siguientes: 1) Emisor, 2) Mensaje, 3) Medios, 4) receptor, 5) Código y, 6) Contexto.

Cultura de paz

Es importante señalar que la cultura de paz abarca diversos temas relacionados con los derechos humanos, cuyo objetivo principal es establecer fundamentos para promover la no violencia. La construcción de la cultura de paz mediante la educación, la ciencia y la cultura, como se aprecia en los diversos documentos del Instituto Internacional de Planteamiento de la Educación de la Organización de las Naciones Unidas [IIPE-UNESCO] (2000) y el estudio de las bases fundamentales para la cultura de paz centrada en los valores, las actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vidas entre las personas, los grupos y las naciones, son hoy más indispensables para la convivencia pacífica (Cornelio, 2019, p. 23).

Conflicto

Los conflictos pueden entenderse desde diferentes aristas, para su estudio se clasifican en distintas tipologías, acordes con el contexto en el que se desarrollan, así como su magnitud, es así como el conflicto se define como un detonador de capacidades y creatividad, que permite la adaptación del individuo en la complejidad dentro de un entorno determinado (Gobierno del Estado de México, 2019).

El acoso escolar, como manifestación de violencia en el ámbito educativo, se define por actos de hostigamiento que expresan agresiones entre diversos actores del entorno educativo. Estos actos pueden darse tanto en relaciones verticales, como entre docentes y alumnos, como en relaciones horizontales, como entre compañeros de clase.

El bullying es una expresión de la violencia humana en la escuela. El concepto se instituyó para señalar un evento extraordinario, algo que se miraba como una anomalía peligrosa en las escuelas: “un estudiante es víctima de acoso escolar cuando está expuesto, de forma reiterada a lo largo del tiempo, a acciones negativas por parte de otro u otros estudiantes”. Es decir, el concepto se creó buscando desvincularlo de la violencia humana y del mundo adulto que envuelve a esos niños que se pegan (Martínez, 2014, p. 3).

Cabe señalar que es importante mencionar que hay un sujeto que caracteriza tanto a la mediación como a otros mecanismos alternativos de solución de controversias, en ese sentido cabe señalar que “es una aproximación a la resolución de conflictos en la cual un tercero (neutral) interviene en una disputa con el consentimiento de las partes para ayudarles alcanzar una satisfacción y mutua solución de los problemas en discusión” (Gallardo Macas, et. al., 2018, p. 3).

4. Diferenciación del concepto de la mediación con otros conceptos:

Respecto de la mediación, hay diferentes figuras que comparten similitud en cuanto a sus objetivos y características, sin embargo, sí existen diferencias sustanciales, es así, como Touzared (1981) distingue la mediación de figuras como el arbitraje y la conciliación.

La intervención de una tercera parte, neutral, en el desarrollo de una negociación se refiere generalmente a tres puntos: conciliación, mediación y arbitraje. Conciliación y mediación definen dos situaciones afines, pero teóricamente distintas. La conciliación define una función menos activa por parte del tercero: consiste en juntar a las partes en unas circunstancias y en un ambiente más propicio para una discusión serena en busca de acuerdo (Mazo, 2013, p. 106).

Conciliación

“La conciliación y mediación son mecanismos consensuales, rigurosamente voluntarios, que sólo pueden aplicarse cuando existe una anuencia claramente expresada por las partes involucradas” (Escobar, 2022, p. 1732).

Si bien, tanto la mediación como la conciliación representan alternativas a la resolución judicial de conflictos, estas metodologías presentan diferencias significativas en cuanto a su enfoque, procedimiento y resultados. La principal distinción radica en el rol del tercero imparcial. En la mediación, el mediador actúa como facilitador de la comunicación entre las partes, guiándolas en la identificación de sus intereses y necesidades, sin imponer soluciones, sino estimulando la búsqueda conjunta de acuerdos. En cambio, en la conciliación, el conciliador tiene la capacidad de proponer soluciones, sugerir compromisos y mediar en la búsqueda de un consenso entre las partes.

Arbitraje

En el caso del arbitraje, dicha figura cuenta con algunas diferencias más respecto de la mediación y la conciliación, siendo principalmente el papel que desempeña el árbitro lo más importante. “Al igual que la mediación es un procedimiento consensual de carácter vinculatorio, por el cual una controversia se somete a un árbitro para que dicte un laudo apegado a derecho en el que se exijan el cumplimiento de las obligaciones, así como el respeto de los derechos de las partes afectadas” (Torre y Solís, 2018, p. 349).

Negociación

En el caso de la figura general de la negociación, podemos establecer los elementos de las negociaciones, los cuales pueden comprender factores generales y factores particulares. “En la preparación de la negociación se lleva a cabo una estimación del conocimiento de las condiciones imperantes, de la capacidad jurídica de los negociadores, de su grado de influencia, de la relación entre los países, de los posibles enfoques, de la selección de negociadores y actividades preliminares” (Díaz, 1999, p. 227).

5. División o Clasificación de la mediación

Se puede clasificar en diferentes tipos, dependiendo de los enfoques y áreas específicas de aplicación. A continuación, se presentan algunos tipos de mediación.

En la obra de Jean-François S.I.X., la mediación se define como:

Una intervención realizada por un tercero imparcial, ya sea entre personas o grupos, quienes consienten participar activamente y conceden al mediador la toma de decisiones final. Su propósito es propiciar el surgimiento o la revitalización de nuevas relaciones entre las partes, con el fin de prevenir o sanar relaciones conflictivas. El autor identifica diferentes tipos de mediación:

La mediación creadora, que tiene como objetivo suscitar entre personas o grupos, lazos que no existían anteriormente y que pueden ser beneficiosos para ellos.

La mediación renovadora tiene como objetivo mejorar los lazos existentes entre personas o grupos que se han distendido o han resultado indiferentes.

La mediación preventiva tiene como objetivo avanzar a un conflicto en gestación entre personas o grupos, porque este no estalle.

La mediación curativa responde a un conflicto existente entre personas o grupos y que les ayuda a buscar una solución que ellos mismos y por sí mismos quieren encontrar (1997, s/p).

Hemos de señalar también que hay tres **tipos principales de mediación** que es necesario señalar, enfocándonos principalmente en la mediación escolar.

Comunitaria

La mediación comunitaria, “se refiere a aquellas prácticas de intervención que buscan que los miembros de una comunidad se apropien de su capacidad de acción para restablecer las relaciones. La mediación comunitaria puede ser percibida, antes que nada, como un modo de ‘habilitar’ a la comunidad en la gestión de los conflictos sociales y de capacitar a sus miembros para reapropiarse de sus propias vidas, ‘desarrollando una cohesión comunitaria más fuerte’ (Ciappi, 2016, p. 267).

Escolar

La mediación escolar por su parte “es una estrategia constructiva que nos puede ayudar en la resolución de conflictos y prevenir el acoso escolar, ya que es un método alternativo donde se

capacita al alumnado, docentes y familias adquiriendo herramientas para poder resolver cualquier situación de conflicto de una manera asertiva y con empatía” (Lacoba, 2018, p. 1).

Jurídica

En el ámbito jurídico: “la mediación es un mecanismo alternativo de solución de controversias (MASC) voluntario en el que dos personas involucradas en una controversia buscan y construyen una solución satisfactoria con la asistencia de un tercero imparcial” (Art. 2 frac. X Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, citado en el sitio del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México [IIJ-UNAM], 2020, s/p), la mediación es una alternativa a los juzgados y tribunales jurisdiccionales.

6. Vinculación de la mediación

La mediación en el ámbito escolar se relaciona con diversos campos y disciplinas que contribuyen a su desarrollo y aplicación. Algunos de los campos relacionados con la gestión educativa son los siguientes:

Gestión educativa

La mediación escolar se beneficia de enfoques y técnicas utilizadas en la gestión educativa, que emplea elementos de la administración de organizaciones y empresas, como la planificación estratégica, la gestión de recursos humanos y la toma de decisiones.

Cabe señalar que, de acuerdo con Parra, et. al. (2024), existe una relación entre la los procesos de gestión que se realizan en el ámbito escolar y que incluyen a la mediación, la cual se define como una especie de técnica o estrategia, cuyo propósito es el mejoramiento de la convivencia en el entorno educativo.

Política educativa

La mediación escolar está estrechamente relacionada con la política educativa, que se refiere a las decisiones y acciones gubernamentales en el ámbito educativo. La política educativa establece el marco normativo y los lineamientos generales que influyen en la gestión de las instituciones educativas.

La preocupante realidad del acoso escolar o bullying en las instituciones educativas representa un desafío urgente que requiere del compromiso conjunto de las autoridades y de la sociedad en su conjunto, por lo que se relaciona con la política educativa. El incremento de los conflictos en el entorno educativo pone de relieve la importancia crucial de diseñar y ejecutar políticas públicas estratégicas en el ámbito educativo.

Si bien es cierto, se han realizado acciones preventivas con conferencias, talleres y cuentos con la meta de ofrecer formación especializada en materia de gestión pacífica de conflictos escolares, también lo es que se requiere implantar una mediación educativa concreta que incorpore esa política pública de contar con mediadores educativos en las escuelas, ya sea por parte de profesores certificados en el tema, o bien, formando alumnado en mediación escolar que negocien los conflictos en las aulas, con estricto apego a los derechos humanos encaminados a una cultura de paz, entre sus compañeros (Torres, 2020, p. 42).

Psicología educativa

La psicología educativa aporta conocimientos sobre los procesos de aprendizaje, desarrollo y motivación de los estudiantes. La mediación escolar puede utilizar estos conocimientos para promover un entorno favorable para el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes. Cabe señalar que la psicología también aporta al proceso de mediación al establecer la formación de habilidades socio-emocionales en quien media.

Si bien se reconocen algunos avances en el cuerpo teórico de conocimiento sobre las habilidades para la mediación escolar, se requiere continuar con su delimitación en el contexto escolar, en procura de una mejor conceptualización, especialmente en la formación de estas habilidades socio-emocionales para la mediación escolar (Benítez Moreno y otros, 2020, p. 174).

Sociología de la educación

La sociología enfocada en la educación analiza las interacciones sociales y las estructuras sociales que influyen en la educación. Respecto de ello, la mediación escolar puede utilizar los conocimientos de la sociología de la educación para comprender mejor las dinámicas sociales en las instituciones educativas y promover la equidad y la inclusión.

Es así, como la mediación “tiene como una de sus fuentes a los denominados mecanismos alternativos de resolución de conflictos, los cuales se traducen en un tipo de movimiento social que en primera instancia buscaba responder a la latente necesidad de garantizar el acceso a la justicia” lo cual implica hacer uso de un análisis desde las corrientes sociológicas (Barajas & Gómez, 2020, p. 189).

7. Metodología de mediación en la solución de conflictos

El proceso de mediación se estructura en dos fases fundamentales:

Inicio

En esta fase inicial, se busca establecer un puente de comunicación entre las partes en conflicto, reabriendo los canales de diálogo y entendimiento. Se definen los objetivos específicos de la mediación y se establecen acuerdos preliminares para la conducción del proceso.

Descripción de la estructura del conflicto

El objetivo de esta fase es recopilar y analizar la información necesaria para comprender el conflicto en su contexto global. Se exploran los antecedentes y el contexto del problema, permitiendo identificar y clarificar de manera precisa los puntos de discordia. De acuerdo con el manual de mediación escolar del Gobierno del Estado de México (2019), los pasos son los siguientes:

- Acercamiento al caso: Es una fase previa a la mediación, en la cual se crean las condiciones que facilitan el acceso a la mediación o se descarta dicha técnica al no ser mediable el conflicto.
- Mediación: Se da inicio formalmente al proceso de mediación, es el paso en el que se da la confrontación entre las partes. Se compone a su vez de los siguientes pasos:

○ Introducción o apertura	○ Propuesta de solución o lluvia de ideas
○ Encuadre	○ Acuerdo
○ Búsqueda de la comunicación	

Podemos diferenciar cinco fases en todo proceso de mediación:

- 1. Entrada:** Se responden las preguntas ¿quién? y ¿cómo? La respuesta a la primera debe ser una persona neutral al conflicto. La segunda se refiere a la forma en que llegan los casos al equipo, que suele ser diversa, al igual que la designación de la figura que hará de mediador
- 2. Cuéntame:** Cada una de las partes expone su punto de vista. El mediador deberá crear el clima de confianza y respeto que permita la fluidez de las ideas.
- 3. Situarnos:** Consiste en identificar bien cuál fue la causa del conflicto. Deberá hacerlo preferentemente el mediador o contribuir a que ocurra. Las dos personas en conflicto habrán de escucharse atenta mente y enterarse con claridad de la versión que da la otra. Se trata de compartir el problema.
- 4. Arreglar:** No se trata tanto de que el mediador aporte soluciones, sino de que sean los propios implicados los que lleguen a un acuerdo. El mediador facilita la clarificación de las ideas que a veces aparecen enmarañadas.
- 5. Acuerdo:** Es la parte final, el consenso al que se llega y que debe quedar escrito para evitar que luego haya malas interpretaciones (Lederach, 1994, p. 10).

8. Ejemplificación de la mediación

La mediación en el ámbito educativo como método para la prevención y tratamiento del bullying escolar

El acoso escolar, como manifestación de violencia en el ámbito educativo, se define por actos de hostigamiento que expresan agresiones entre diversos actores del entorno educativo. Estos actos pueden darse tanto en relaciones verticales, como entre docentes y alumnos, como en relaciones horizontales, como entre compañeros de clase.

Herrera y Fraustro al respecto indican que:

(...) la mediación escolar es una herramienta de fácil manejo, muy útil para la gestión de conflictos, que ahorra tiempo y permite que las partes involucradas queden conformes, se disminuya su reincidencia y mejoren las relaciones. El involucrar pares no quiere decir que estos sustituyan el rol de docente, quien siempre debe estar atento para intervenir cuándo la situación lo amerite o cuando el menor no esté capacitado para ello (2020, p. 449).

Durante la mediación, el mediador no impone soluciones ni toma decisiones, sino que desempeña un papel de facilitador o asistente que favorece el diálogo entre las partes en conflicto. Este enfoque resulta especialmente beneficioso en contextos donde las partes involucradas mantienen una relación a largo plazo, ya que permite restaurar la comunicación y construir acuerdos sostenibles en el tiempo.

Cabe señalar, que una de las particularidades de dicha intervención es que no hay un ganador o un perdedor en la disputa, si no que se trata de que las dos partes lleven a cabo un diálogo voluntario, que conlleve un beneficio común y definitivo (Aguilar, 2018).

La figura del profesor como mediador en el contexto escolar implica moderar el diálogo, establecer las reglas de las sesiones y seguir una estructura definida en las intervenciones. Además, tiene la responsabilidad de redireccionar la discusión cuando los participantes se desvíen del tema central. La mediación escolar, como herramienta para la resolución de conflictos, se basa en el diálogo, el respeto y el consenso, con el fin de que sean los propios estudiantes quienes, con la guía de una figura imparcial (profesor o directivo), encuentren soluciones a las situaciones de fricción que se presenten.

Jordán y otros (2021), señalan que la eficacia de la mediación escolar se ha podido evidenciar en países como Finlandia, a través de proyectos como “KiVa”, mediante un método trabaja con víctimas y acosadores de manera directa, incorporando testigos en la búsqueda de la erradicación del acoso escolar (). Se toman en consideración datos de la BBC que indican que “según un estudio realizado por KiVa en el que participaron 30.000 estudiantes de entre 7 y 15 años, este sistema desarrollado en la Universidad de Turku, en el suroeste de Finlandia, logró eliminar el acoso en cerca del 80% de las escuelas y lo redujo en el otro 20%” (BBC-Noticias, 2017, s/p).

Discusión

A partir del análisis documental efectuado, una primera conclusión es que se da cuenta de una necesidad, que si bien, ha sido estudiada por otros autores, puede que se haya analizado en contextos distintos, dado que en el nuestro, hay características y necesidades distintas también, por ello, la perspectiva intercultural es muy importante, aunado a factores socio-económicos, que ponen a nuestro estado en otro nivel, recordemos que en el área educativa, Chiapas está aún muy mal posicionada, sin tomar en cuenta el difícil acceso (por motivos de capacitación y falta de recursos) a aspectos tecnológicos, que aun así han sido y son pieza clave para sacar adelante un ciclo escolar, inmersos en una pandemia de este nivel.

Una segunda conclusión es que una efectiva gestión educativa exige nuevos aprendizajes y la obtención y fortalecimiento de competencias, sobre todo aquellos relacionados con conceptos de la administración, como el liderazgo, o el realizar un diagnóstico de la institución mediante un análisis como el de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas [FODA], que permite conocer dichas fortalezas, las oportunidades, debilidades y amenazas, lo cual llevará a elaborar dicho diagnóstico de manera más profunda.

En tercer lugar, resulta importante mencionar el papel que juega el cuerpo docente en la gestión educativa, y es que ello ocurre al relacionar con sus actividades con el proceso de establecer estrategias mediante el innovar en el aula, a través de la inserción de materiales didácticos propuestos por expertos. Sin embargo, ello no sería efectivo si el cuerpo docente no cuenta con la capacitación necesaria para echar mano de dichas herramientas.

Finalmente, se pudo establecer que los diversos conceptos que aquí se mencionan están íntimamente ligados a la gestión educativa, que establece estrategias para el logro de la calidad educativa, y que por ejemplo, las innovaciones escolares son trascendentales, y sin embargo deben ir acompañadas de un diagnóstico que permita contar con el contexto educativo, capacitación y profesionalización en su caso de los Directivos institucionales, lo cual, a través de la planeación con base en dichos datos, traerá consigo las herramientas efectivas para atender las necesidades educativas.

Referencias bibliográficas

- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. Disponible en: <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>
- Barajas, E., & Gómez, J. (2020). La necesidad de la mediación comunitaria en las sociedades actuales. *Inciso*, 22(2), 182-202. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7803306.pdf>
- BBC-Noticias. (10 de Mayo de 2017). Cómo es KiVa, el exitoso método creado en Finlandia para combatir el bullying que están empezando a usar en escuelas de América Latina. BBC-News-Mundo. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-39845405>

- Benítez Moreno, F., Herrera-López, H. & Rodríguez-Hidalgo, A. (2021). Las habilidades socio-emocionales para la mediación escolar: una revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe*, 10(6), 171-194. Disponible en: <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1318>
- Cabrera Medina José Carlos (2024). Los pioneros de la mediación: figuras clave de la historia y su legado hasta 2024. Disponible en: <https://eimediacion.edu.es/ser-mediador/historia-de-la-mediacion/>
- Ciappi Silvio (2016). Mediación social, teorías y enfoques de intervención, en Las primeras experiencias de mediación social. Pontificia Universidad Javeriana (Ed.), pp. 218-219. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/41017/9789587810240.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cornelio Landero Eglá (2019). Bases fundamentales de la cultura de paz. *Eirene Estudios de paz y conflictos*, 2(3), 9-25. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7989889.pdf>
- De la O Casillas, Jorge (2017). Gestión Escolar, en Nuevo Modelo Educativo. Recuperado el 24 de agosto de 2007. Disponible en: <http://registromodeloeducativo.sep.gob.mx/Archivo?nombre=9688-La+Gestion+Escolar.pdf>
- Díaz, L. M. (1999). *La mediación y negociación para resolver conflictos legales*. Organización de los Estado Americanos, Secretaría General. Disponible en: https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/publicaciones_digital_XXVI_curso_derecho_internacional_1999_Luis_Miguel_Diaz.pdf
- Díaz-Barriga, Arceo, F., Vázquez-Negrete, V. I., y Díaz-David, A. (2019). Sentido de la experiencia escolar en estudiantes de secundaria en situación de vulnerabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 17(1), 237-252. Disponible en: DOI: <https://dx.doi.org/10.11600/1692715x.17114>
- Escobar Romero Sandra Elizabeth (2022). La mediación y conciliación: Límites y alcances en la constitución política de los estados unidos mexicanos. *Ecos sociales*, 10(28). Disponible en: <https://revistas.ujat.mx/index.php/ecosoc/article/view/5015/3910>
- Gallardo Macas, K. N., Santana Benavides, L. A., y Garcés-Miranda, C. (2018). Desarrollo del diagnóstico situacional de la comuna Bambil Collao para la implementación de una estrategia de mediación de conflictos. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI (Edición especial Julio), 1-16. Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/882/830>
- Garza, A. (1988). Manual de técnicas de la investigación documental. México: El Colegio de México. Disponible en: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080096128/1080096128.PDF>
- Gobierno del Estado de México. (2019). Manual de mediación escolar. Disponible en: <https://educacionbasica.sep.gob.mx/wp-content/uploads/2022/12/ManualdeMediacionEscolar.pdf>
- Grisales Franco, L. M., & González Agudelo, E. M. (2010). De un modo de relacionar dos elementos contrarios a la mediación o acerca de la aproximación histórica al concepto mediación. *Anagramas-Rumbos y sentidos de la comunicación*-, 9(17), 117-130. Disponible en: <https://revistas.udem.edu.co/index.php/anagramas/article/view/470>

- Guzmán, D. (2020). Los medios alternativos para la solución de conflictos y la justicia restaurativa. Historia y desarrollo teórico-conceptual en México. *Sánchez-Castañeda, Alfredo, et. al. (coords.), Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo, México, UNAM-DDU*. Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6200/3.pdf>
- Herrera, O., & Frausto, M. (2021). Violencia escolar y mediación pedagógica en estudiantes de educación básica. *Revista Innova Educación*, 3(2), 438-453. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8054642.pdf>
- IIPE-UNESCO (2000). La gestión educativa estratégica, en *Desafíos de la educación*. Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa, pp. 15-18. Buenos Aires: Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación/Ministerio de Educación de la Nación/unesco. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000159155>
- Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México [IIJ-UNAM]. (2020). Guía Jurídica por Afectaciones Derivadas del COVID-19. Plataforma basada en la Guía de Orientación Jurídica por afectaciones derivadas del COVID-19. Disponible en: <https://asesoria.juridicas.unam.mx/>
- Jordán Buenaño, J. E., Jiménez Sánchez, Á., & López Paredes, M. A. (2021). Violencia y mediación escolar en adolescentes ecuatorianos. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(3). Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000200033
- Lederach, John Paul (1994). *Un marco englobador de la transformación de conflictos sociales crónicos*. Centro de Investigación por la Paz Gernika Gogoratz. Disponible en: <https://www.solidaries.org/upload/recurs/gernikagogoratz.pdf>
- Martínez Vázquez, Sergio Alejandro (2014). "Bullying: violencia humana en la escuela" *Revista Digital Universitaria* [en línea]. 1 de enero de 2014, Vol. 15, No.1 [Consultada:]. Disponible en: <http://www.revista.unam.mx/vol.15/num1/art02/index.html> ISSN: 1607-6079.
- Mazo Álvarez, H. M. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. *Opinión Jurídica*, 12(23), 99-114. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v12n23/v12n23a07.pdf>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2016). INSPIRE. Siete estrategias para poner fin a la violencia contra los niños y las niñas. Disponible en: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Child-Victims/Executive_Summary-Spanish.pdf
- Ortega-Carbajal, Hernández-Mosequeda, J. y Tobón-Tobón Sergio. (2015). Impacto de la cartografía conceptual como estrategia de gestión del conocimiento. *Ra Ximhai*, 11(4), 171-180. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596011.pdf>
- Parra F., Keila N. (2014). El docente y el uso de la mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Revista de Investigación*, 38(83), 155-180. [fecha de Consulta 30 de Julio de 2021]. ISSN: 0798-0329. Disponible en: <https://ve.scielo.org/pdf/ri/v38n83/art09.pdf>
- Ponce Vázquez, J. (2018). *Acoso Escolar: Prevención y sensibilización*. UNAM. Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/12/5611/5.pdf>
- Ridao Rodrigo, Susana, (2010). Técnicas de mediación. Reflexiones sobre su aplicación en contextos comunicativos interculturales. *Aposta revista de ciencias sociales*, España, Núm. 47, octubre-diciembre de 2010, Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950243005.pdf>

- Salazar I. (2018). Conflictos. Pensares, Interculturalidad para La Paz y gestión en ambientes escolares. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/6681/668170995021.pdf>
- Secretaría de Educación Pública [SEP] (2010). Modelo de Gestión Educativa Estratégica. Programa Escuelas de Calidad. México: Secretaría de Educación Pública. Disponible en: https://www.setse.org.mx/ReformaEducativa/recursos_evaluacion/materiales/escuelas%20de%20calidad/Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20Educativa.pdf
- Secretaría de Educación Pública [SEP] (2022). Resolución de conflictos en los centros escolares. México: Gobierno del Estado de México. Disponible en: https://educacionbasica.sep.gob.mx/wp-content/uploads/2023/03/Documento-Resolucion-de-conflictos_25_OCT_2022_21_X_27-ALTA.pdf
- Tobón, S. (2013). Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación (4a. ed.). Bogotá, Colombia: ECOE. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Sergio_Tobon4/publication/319310793_Formacion_integral_y_competencias_Pensamiento_complejo_curriculo_didactica_y_evaluacion/links/59a2edd9a6fdcc1a315f565d/Formacion-integral-y-competencias-Pensamiento-complejo-curriculo-didactica-y-evaluacion.pdf
- Tobón, S. (2017). Ejes esenciales de la sociedad del conocimiento y la socioformación. Mount Dora (USA): Kresearch. Disponible en: <https://cife.edu.mx/recursos/wp-content/uploads/2018/09/Ejes-esenciales-de-la-sociedad-del-conocimiento-y-la-socioformaci%C3%B3n-09.pdf>
- Tobón, S., Gonzalez, L., Salvador Nambo, J., & Vazquez Antonio, J. M. (2015). La socioformación: un estudio conceptual. Paradigma, 36(1), 7-29. Disponible en: <https://ve.scielo.org/pdf/pdg/v36n1/art02.pdf>
- Torre Delgadillo, V., & Solís Delgadillo, J. M. (2018). El arbitraje y la mediación, más que propuestas, una necesidad para el acceso a la justicia en materia de propiedad intelectual. *Justicia*, (34), 340-357. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/just/n34/0124-7441-just-34-00340.pdf>
- Torres Muñoz, E. (2020) Mediación educativa en el Estado de México como solución a la violencia en el ámbito escolar. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/111443>
- Vivas Moreno, A., & Martos García, A. (2010). La cartografía conceptual y su utilidad para el estudio de la lectura como práctica histórico-cultural: El Quijote como ejemplo. *Investigación bibliotecológica*, 24(51), 95-124. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2010000200005&script=sci_arttext