

**MEDIACIÓN ESCOLAR:
implementación de equipos de
mediación en centros
educativos.**

Palencia, 19 y 26 de septiembre. 3 de octubre

José Antonio Veiga Olivares

INDICE.

1. Introducción.....	4
2. Presentación del programa.....	5
3. Descripción del programa.....	7
4. Objetivos generales del programa	8
5. Contenidos.....	8
6. Metodología.	9
7. Temporalización:.....	9
8. Participantes:.....	9
9. Condiciones previas para poner en práctica un programa de mediación en un centro educativo.	10
10. ¿Qué hacer después del curso de formación en Mediación?.....	11
11. Proyecto de incorporación en Centros de Secundaria, de los procedimientos de Mediación para la resolución de conflictos.....	12
12. ¿Cuáles son las siete fases para llevar a cabo la Mediación Escolar de un conflicto?	16
13. ¿Cómo debe ser el espacio para una correcta Mediación Escolar?	18
14. Los 10 errores a evitar en una Mediación Escolar.	20
15. Cómo dar a conocer la Mediación Escolar en un centro educativo.....	23
16. Las 10 Cualidades que debe tener un Mediador Escolar.	26



17. Mediación Escolar: Funciones del Coordinador....	28
18. Un ejemplo de actividad. Cómo identificar intereses en un conflicto. La naranja.....	32
19. Los conflictos en la educación primaria.....	36
19.1. CAUSAS QUE PROVOCAN LOS CONFLICTOS.....	37
19.2. MÉTODOS O ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. ¿CÓMO SE MANEJAN LOS CONFLICTOS?	38
19.3. LAS FUENTES DEL CONFLICTO	38
19.4. TIPOS DE CONFLICTO	39
19.5. CONSECUENCIAS DE LOS CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD ESCOLAR	40
20. Conflictividad en el aula de secundaria.	41
21. Bibliografía sobre mediación escolar.....	44
21.1 Referencias bibliográficas.....	44
21.2 Bibliografía general sobre convivencia y mediación.	45

1. Introducción.

En estos años que vivimos a nadie se le escapa que la resolución de conflictos de un modo pacífico es uno de los grandes retos de la sociedad en la que vivimos.

De otra manera, desde las instituciones educativas se reclama, cada vez con mayor insistencia, la necesidad de contar con técnicas y procedimientos eficaces para atender a una creciente diversidad de personalidades con diferentes intereses, deseos y necesidades que generen multitud de situaciones de divergencia interpersonal.

Para colaborar con las comunidades educativas en esa difícil tarea surge el presente programa, basado en diferentes programas implantados ya en distintos centros educativos a lo largo de todo el territorio nacional.

Las propuestas y sugerencias que siguen a continuación son fruto de un trabajo de formación y acompañamiento a los centros educativos en la tarea de poner en marcha equipos y servicios de mediación en conflictos escolares.

El propósito de este trabajo es una propuesta formativa sobre mediación escolar y **crear equipos de mediación**, así como impulsar la figura del **coordinador de convivencia**, y facilitar la formación necesaria para iniciar en su centro la organización de un equipo de mediación escolar.

José Antonio Veiga.

2. Presentación del programa.

El conflicto es un hecho inherente a la interacción humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas. Ello no significa que su consecuencia natural sea la violencia, la destrucción o el empeoramiento de las relaciones, sino que también puede convertirse en elemento positivo que permita la evolución y transformación de las relaciones entre las partes hacia un mayor acercamiento, comprensión, respeto e incluso colaboración.

Dependerá de cómo se aborden los conflictos el que éstos puedan resultar negativos, destructivos o bien convertirse en una oportunidad para aprender más acerca de uno mismo y de los demás.

Sin embargo, convertir el conflicto en un elemento enriquecedor para las partes requiere la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de ellos es la mediación.

¿Qué es la mediación?

Es un método complementario de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Se trata de un método **complementario**, ya que es extra-judicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, y es **creativo** porque promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es **“creada” por las partes**.

Otra de las características es que es una **negociación cooperativa**, en la medida en que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas, por eso se la considera una vía no adversarial, porque evita las posturas antagónicas de ganador-perdedor.

Por este motivo, también es un ***método ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deben o desean continuar la relación.***

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver el conflicto, así como respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que aquellos hayan alcanzado, circunstancias que ocurre con un alto índice de cumplimiento porque son los que los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir.

La mediación tiene muchos ámbitos donde poderse aplicar, quizás los más conocidos sean el familiar y el internacional, pero también se puede llevar a cabo para resolver problemas comunitarios, vecinales, laborales, penales en organizaciones tanto públicas como privadas.

Pero **la mediación que nos interesa es la escolar**, ya que en este campo es donde se ha observado más eficacia y se observa que es más constructivo para resolver conflictos en el contexto escolar.

En efecto, las valoraciones efectuadas por los centros educativos, que ya han implantado este procedimiento hace años, señalan entre otros los siguientes aspectos positivos (Uranga M. 1998)

- Crear en la centro escolar un **ambiente más distendido** y a su vez más productivo.
- Desarrollar **actitudes de respeto** hacia el otro.
- Ayudar a **reconocer y valorar** sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Aumentar las **actitudes de cooperación** en el tratamiento de conflictos al buscar juntos soluciones positivas para ambas partes.
- Aumentar la capacidad de **resolver conflictos de forma no violenta**.
- Desarrollar la **capacidad de dialogar** y mejorar las habilidades comunicativas, sobre todo la **escucha activa**.
- Mejorar las **relaciones interpersonales**.

- Fomentar la autorregulación a través de **buscar soluciones negociadas** y de forma autónoma.
- **Disminuir el número de conflictos** y como consecuencia de ello el tiempo dedicado en la resolución de los mismos.
- Ayudar a resolver disputas de forma rápida y menos costosa.
- **Reducir el número de expulsiones y sanciones.**

El programa que se desarrolla, asume el reto de que los centros escolares tienen como fin la socialización, y los conflictos y las diferencias entre las personas forman parte de nuestras relaciones sociales.

El sistema educativo debe asumir y hacer frente a los problemas de convivencia, el resolver los conflictos; sobre todo cuando mucha parte de la sociedad señala con el dedo a la juventud como foco potencial de la actual violencia.

3. Descripción del programa

Enmarcamos el referente teórico del programa de mediación en los principios de la pedagogía pacífica y la convivencia escolar, junto con los conocimientos en el campo organizativo y curricular. Más en concreto podríamos destacar los siguientes principios.

- Concepción positiva del conflicto.
- Uso del diálogo como alternativa.
- Potenciación de contextos cooperativos en las relaciones interpersonales.
- Desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol.
- Práctica de la participación democrática.
- Desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía.
- Protagonismo de las partes en la resolución de sus propios conflictos.

4. Objetivos generales del programa

En este programa nos planteamos los siguientes objetivos:

- **Prevenir la violencia escolar** en los centros educativos.
- **Enseñar estrategias y habilidades** para mediar en conflictos.
- **Fomentar un clima socioafectivo** entre las personas que participen.

La mediación es una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos a los conflictos.

La mejora en las relaciones nos lleva a reducir el número de problemas de disciplina porque sabiendo dialogar este se impone donde antes predominaba el castigo punitivo, los castigos, las peleas.... Si tenemos en cuenta que la mediación pretende buscar soluciones constructivas a los problemas, que contemplan el beneficio mutuo, esto contribuye también al respeto de unos por los otros, y ayuda a crear relaciones más cooperativas.

5. Contenidos

El programa de formación del equipo de mediadores que queremos presentar e implantar en los centros consta de seis módulos de trabajo.

Los módulos incluyen aspectos imprescindibles para el aprendizaje de las técnicas y habilidades básicas a utilizar en un proceso de mediación.

Enumeramos únicamente los títulos de los módulos:

1. Presentación e introducción al programa de mediación.
2. El conflicto y sus elementos.
3. La mediación.

4. Habilidades para una comunicación eficaz.
5. Experimentar la mediación.
6. La mediación en marcha.

Cada módulo comienza con una visión general de los objetivos y contenidos que se pretenden trabajar y describir los pasos a seguir dentro de las diferentes actividades con aquellos documentos necesarios para hacerlos.

6. Metodología.

La metodología que planteamos se basa en los siguientes principios:

- a. **Motivación:** partir de intereses e ideas previas.
- b. **Actividad:** que los participantes se sientan protagonistas del proyecto, con actividades continuas donde tienen la posibilidad de implicarse.
- c. **Interacción entre iguales:** favorecer al máximo el trabajo grupal cooperativo. Para compartir experiencias, desarrollar y afianzar aprendizajes de habilidades sociales y sentir el apoyo de compañeros y compañeras.

7. Temporalización:

El tiempo de **formación** puede oscilar entre **10 ó 15 horas** dependiendo de que se desarrollen íntegramente todas las actividades o no.

Normalmente se utilizaría un fin de semana (viernes por la tarde y sábado día entero) o 3 sesiones de cinco horas de duración cada una.

8. Participantes:

El programa está dirigido a todos los sectores de la comunidad educativa: **profesores, alumnos, personal no docente y padres/madres.**

No se deben formar equipos de mediación escolar si no hay participantes de todos los sectores de la comunidad educativa, sabemos que el sector de los padres es el más reacio a participar, pero de alguna manera debemos conseguir que se impliquen.

El número ideal de participantes oscilaría entre **10** (3 profesores, 2 padres, 5 alumnos) y **15** (4 profesores, 2 padres, 9 alumnos). En el caso de que intervengan miembros de toda la comunidad educativa conviene equilibrar el número de alumnos, profesores, personal no docente y padres/madres.

9. Condiciones previas para poner en práctica un programa de mediación en un centro educativo.

Para poner aplicar un programa de mediación no basta con realizar la formación y el entrenamiento, de hecho, para que la mediación se convierta en una alternativa real a la hora de hacer frente a los conflictos **debe formar parte de la filosofía del centro y disfrutar del apoyo o el consentimiento de la mayoría de la Comunidad Educativa.**

Los siguientes son algunos puntos básicos que se deben tener en cuenta para poder poner en práctica con éxito el Programa de Mediación.

- Aprobación del Equipo Directivo del Centro.
- Aprobación del Claustro de Profesores.
- Aprobación del Consejo Escolar.
- Nombrar un responsable del proyecto (Coordinador de convivencia).
- Creación de un equipo de profesores que trabaje directamente en el servicio e impulse su inclusión en la vida cotidiana de la escuela.
- Presentación del proyecto a las familias.
- Provocar el entusiasmo por participar entre el alumnado.
- Introducir un espacio horario para poder realizar el programa de formación inicial y de reuniones posteriores.

- Habilitar un espacio para poder reunirse con periodicidad.

10. ¿Qué hacer después del curso de formación en Mediación?

Una vez aprobado el programa y tras la realización del curso de formación de mediación es necesario tener en cuenta cuatro diferentes tareas que favorecerán el que la mediación llegue a formar parte de la vida cotidiana de la institución.

a. El equipo de mediación.

Una vez realizado el curso de formación es importante activar y dar a conocer la mediación desde el equipo creado al efecto. Los mediadores se han de responsabilizar de:

- **Reunirse periódicamente** para impulsarla, mejorar su formación.
- Participar en la **campaña de difusión del centro**.
- **Planificar actividades** para mejorar su aplicación.
- **Mediar en caso de ser requerida** su presencia en un conflicto.
- Alentar a sus compañeros a solicitar mediación en caso de conflicto.
- Participar en la formación continua que el servicio mantenga.

b. Difusión del programa:

Es esencial promocionar y dar a conocer el programa a través de la tutoría, posters, simulaciones teatrales, folletos informativos u otras medidas que se consideren oportunas; todo esto debe considerarse parte de la campaña de difusión que diversos estudios sobre sistemas de ayuda entre alumnos consideran de vital importancia para el mantenimiento del programa.

c. Institucionalización:

En otro campo de actuación, **la mediación debe incorporarse en el Proyecto Educativo del Centro y en el Reglamento de Régimen Interno**, convirtiéndose en un sistema paralelo, complementario y no antagónico al procedimiento a utilizar ante acciones contrarias al buen

funcionamiento del centro basado en el real Decreto de Derecho y Deberes de los alumnos. **Sería en todo caso idóneo que se introdujeran actividades curriculares de aula en diferentes áreas** que apoyaran y clarificaran tanto las habilidades requeridas para la mediación como la filosofía y modos de hacer de su procedimiento.

d. Actividades de ampliación:

Por último, podemos considerar la posibilidad de ampliar el campo de influencia del programa de mediación con estrategias complementarias como sistemas de ayuda entre alumnos, creación de **alumnos voluntarios, alumnos tutores, “hermano mayor”, etc...** En definitiva, propiciar dentro de la dinámica de aula y del centro la negociación y la colaboración como método para la resolución de conflictos.

11. Proyecto de incorporación en Centros de Secundaria, de los procedimientos de Mediación para la resolución de conflictos.

Una vez concluida la fase de la formación en procedimientos de mediación, impartida en el propio centro por un equipo de formadores a la que asistieron profesores y alumnos, se da paso a la siguiente fase: **la puesta en marcha del Proyecto.**

Antes, y cumpliendo el compromiso con el Claustro de Profesores y el Consejo Escolar presentamos un breve informe con el fin de que sea conocido lo mejor posible y lo pueda utilizar cualquier miembro de la comunidad educativa, siempre que las partes

En primer lugar, queremos recordar que este proyecto nace de la inquietud por mejorar la convivencia en los centros y para conocer otros recursos o procedimientos que puedan ayudar a resolver los conflictos cotidianos con un estilo más dialogante, de respeto, sensibilidad y que

contribuya a crear un ambiente más relajado y satisfactorio en nuestras relaciones.

En concreto, y recogiendo las experiencias de otros centros donde ya se ha implantado hace años, tenemos la esperanza de conseguir alguna de las ventajas que ellos señalan en sus valoraciones más positivas:

- Crear en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- Contribuir a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Ayudar a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Aumentar el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- Aumentar la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Contribuir a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuir a mejorar las relaciones interpersonales.
- Favorecer la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminución del número de conflictos y, por tanto, del tiempo dedicado a resolverlos.
- Reducción del número de sanciones y expulsiones.
- Disminución de la intervención de los adultos que es sustituida por los alumnos mediadores.

Aunque en su día se informó al Claustro, padres y alumnos en una sesión informativa del proyecto nos parece oportuno recordar, una vez más, las características fundamentales de la mediación:

1. Se trata de ofrecer al alumnado, profesorado y familias de esta institución la posibilidad de resolver conflictos sentándose juntos con una tercera parte neutral, los mediadores, para hablar del problema e intentar llegar a un acuerdo que satisfaga a las partes.
2. Los mediadores no son especialistas en dar soluciones, ni dicen lo que hay que hacer, sino que intentan ayudar a que las partes en conflicto encuentren por sí mismas las soluciones que más les convengan.
3. La mediación es absolutamente **voluntaria y confidencial**. Las partes eligen a los mediadores que desean y éstos se comprometen a guardar el secreto de todo el proceso.
4. Los conflictos más frecuentes que suelen llegar a mediación son:
 - a. Rumores, insultos, motes molestos, quejas, malentendidos.
 - b. Disputas y peleas.
 - c. Amistades que se han deteriorado.
 - d. Amenazas, personas que te incordian o que te agobian,
 - e. Situaciones que te desagradan o te parecen injustas.

Pueden ser tanto entre dos alumnos, como entre un alumno/a y un profesor/a e incluso entre un grupo de alumnos y un profesor/a. Este último caso resulta muy complejo y, si se acudiera a la mediación, se arbitrarían las formas de resolución más adecuadas teniendo en cuenta, en todo caso, a los cauces institucionales: tutoría y delegados.

En el caso de conflictos que acuden a mediación pero que excedan el ámbito estrictamente personal y en los que, por tanto, **exista una repercusión en la comunidad educativa**, puede ocurrir que, en paralelo, **se produzca la aplicación del correspondiente procedimiento disciplinario que fija el Reglamento de Régimen Interno**.

En este sentido, conviene dejar claro que **los procedimientos de mediación no pretenden sustituir o suplantar** a ningún órgano de gobierno (Dirección, Jefatura de Estudios, Consejo Escolar), de representación (Delegados de curso), o de coordinación docente (Tutoría, Junta de Profesores de grupo), sino, al contrario, contribuir a facilitar el desarrollo de sus funciones y en particular la que señala el R.O.C (Reglamento Orgánico de Centros), como correspondiente al equipo directivo:

“Proponer a la comunidad escolar actuaciones de carácter preventivo que favorece las relaciones entre los distintos colectivos que la integran y mejoren la convivencia en el centro”.

O más aún la referida al tutor/a en la que de modo explícito se le propone que ejerza como mediador en los problemas que surjan:

“Encauzar las demandas e inquietudes y mediar, en colaboración con el delegado y subdelegado del grupo, ante el resto de los profesores y el equipo directivo en los problemas que se planteen”

En cuanto al aspecto organizativo y para garantizar la máxima **confidencialidad del proceso**, nos parece más adecuado realizar la solicitud de la mediación a través de una sencilla hoja que pudiera estar a disposición de todos en **conserjería o en el Departamento de Orientación** y que, una vez cumplimentada, sería depositada en un **buzón** preparado para ello. El **coordinador de convivencia** se encargaría de recogerlas y hacérselas llegar a los mediadores elegidos que se pondrán en contacto con las partes para llevar a cabo todo el procedimiento.

En principio, el grupo de profesores/as y alumnos/as que han recibido la formación en procedimientos de mediación serán los responsables de esas actuaciones, sin embargo, pensamos que cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga interés, puede incorporarse a este equipo de mediación, estando a su disposición tanto el material entregado en la fase de formación como la posibilidad de asistir, como observador a las sesiones de mediación como paso previo a su intervención mediadora.

Antes de la puesta en marcha del Proyecto requerimos la aprobación del Claustro de Profesores y del Consejo Escolar. A continuación, se daría a conocer a todo el alumnado del centro a través de las tutorías tomando parte muy activa en esta labor informativa los alumnos formados en mediación.

12. ¿Cuáles son las siete fases para llevar a cabo la Mediación Escolar de un conflicto?

1. **Detectar el conflicto.** En primer lugar, hay que saber qué personas son las que solicitan una mediación escolar y por qué. Es conveniente en este primer paso de la mediación, hablar con las personas afectadas por el conflicto y explicarles de forma clara y sencilla en qué consiste una mediación, ya que esta siempre debe ser voluntaria. Además, los mediadores deben valorar si el conflicto creado puede ser mediado o, por el contrario, sancionado. En el caso de ser sancionable este se deriva al tutor o a la Jefatura de Estudios. Cabe recordar que no todos los conflictos de un centro escolar son susceptibles de una mediación. Aquellos que atentan contra las normas de convivencia del centro, en principio, no tienen cabida en una mediación escolar.

2. **Iniciar la mediación.** A continuación, se prepara el espacio en el que se va a desarrollar la mediación. Es importante en esta segunda fase crear un clima basado en la confianza mutua. Para ello es recomendable empatizar con las personas afectadas por el conflicto. Finalmente, se explican las normas por las que se va a regir la mediación. Sin la aceptación de las normas no hay mediación posible.

3. **Compartir las distintas visiones del conflicto.** En esta tercera fase es cuando los mediadores se interesan por la naturaleza del conflicto, escuchan de forma activa a las personas afectadas y nunca posicionándose por ninguno de las dos partes. Es muy importante que el mediador haga preguntas abiertas y parafrasee lo dicho para verbalizar desde otra perspectiva el tipo de conflicto creado.

4. **Identificar los intereses de ambas partes.** Esta cuarta fase tiene como objetivo ahondar en la naturaleza del conflicto. Es el momento de intentar enfocar el conflicto desde diversos puntos de vista. Otro aspecto a tener en cuenta es que el mediador debe intentar que las personas afectadas por el conflicto sean capaces de ponerse en el lugar del otro. Si se consigue que cambien de perspectiva, también serán capaces de revertir su situación inicial. Esta es la fase en la que se definen los aspectos más relevantes del conflicto.

5. **Crear opciones a partir del conflicto.** Llega el momento de poner sobre la mesa todas las ideas que han ido surgiendo durante la mediación escolar. Una vez están todas estas propuestas se eligen aquellas que más pueden favorecer a la resolución del conflicto. Es aquí donde se busca fomentar la cooperación y se intenta que las partes afectadas sean capaces de llegar a acuerdos concretos

6. **Pactar.** Una vez se han alcanzado los acuerdos que satisfacen a ambas partes, llega el momento de elaborar una “hoja de ruta” de la que estén convencidas las partes implicadas en el conflicto. Estas personas deben ser capaces de verbalizar a qué pactos se ha llegado. En este momento de la mediación se fija una fecha para revisar en qué estado se encuentra el conflicto, para así poder llevar a cabo las acciones que sean pertinentes.

7. **Cerrar la mediación.** Normalmente, es aconsejable que pasado un tiempo prudencial las personas afectadas y el mediador o los mediadores se vuelvan a encontrar para valorar en qué momento se encuentra el conflicto. En esta revisión se incide en lo que ha funcionado y en lo que no y, si cabe, se plantean otras pautas de actuación. La mediación finaliza preguntando qué les ha aportado y qué grado de incidencia ha tenido para la resolución del conflicto.

Como podéis observar, el proceso de una mediación escolar viene perfectamente pautado, lo que favorece y mucho la posibilidad de resolver los distintos conflictos que se producen en los centros educativos. ***Una buena mediación escolar será aquella que sepa transformar el conflicto en una oportunidad de cara a potenciar tal y como digo al principio del artículo la Cultura de la Paz y de la no Violencia.***

13. ¿Cómo debe ser el espacio para una correcta Mediación Escolar?

Muchas veces, al referirnos a la **Mediación Escolar** en los centros de Primaria y de Secundaria, nos centramos en el contenido de la mediación, su estructura, los pasos a seguir... Lo cierto es que es verdaderamente útil tener un protocolo de actuación, pero no menos importante es el **espacio** en el que transcurre una Mediación.

No siempre los centros educativos tienen en cuenta lo importante que resulta llevar a cabo en un espacio adecuado una Mediación Escolar. Es por ello que ahora me gustaría daros algunas pautas muy sencillas de llevar a cabo que os aseguro que aportan magníficos resultados.

1. **Espacio de la mediación.** Reconozco que es muy difícil en ocasiones encontrar un espacio adecuado para llevar a cabo una correcta Mediación Escolar. Cada vez más los centros educativos tienen más problemas para gestionar los espacios escolares.

Dada esta dificultad, yo os recomiendo que a ser posible llevéis a cabo las mediaciones escolares en un lugar que se considere neutral y en el que nunca o casi nunca se producen conflictos. El espacio al que me refiero puede ser la **Biblioteca** de vuestro centro. La biblioteca es un espacio que los alumnos asimilan al silencio, a la tranquilidad y al conocimiento.

Además, es un lugar en el que apenas ocurren conflictos escolares. **Evitad en la medida de lo posible llevar a cabo mediaciones en aulas ordinarias**, ya que los alumnos lo asimilan en ocasiones con valores negativos, porque en ellos se producen un número considerable de conflictos.



2. **Mesa redonda.** Puede resultar una banalidad, pero en absoluto lo es. Es muy importante el tipo de mesa en el que se lleva a cabo una mediación entre alumnos. Siempre que sea posible debe ser una mesa redonda. ¿Por qué?

Pues porque en una mesa redonda todos los miembros que se sientan a su alrededor tiene la misma importancia. Con la mesa redonda se evitan las jerarquías y todos los miembros parten con la misma condición y consideración.

Sé que es difícil encontrar en los centros escolares mesas de estas características, pero si los centros escolares apuestan firmemente por la mediación escolar, creo que es una inversión que vale la pena llevar a cabo.



3. **Sillas homogéneas.** Otro aspecto al que doy mucha importancia tiene que ver con las sillas. Procurad que **todas las sillas** que haya alrededor de la mesa sean **idénticas**. No hay que cometer el error de colocar alrededor de la mesa una silla como la que tienen los profesores. Personalmente me parece negativo ya que el alumno de forma consciente o inconsciente percibe que en la mediación se establece una jerarquización y este pensamiento siempre resulta contraproducente.

4. **Material sobre la mesa.** Las mediaciones escolares están destinadas para que los miembros que han aceptado una mediación puedan expresarse libremente, dar su punto de vista y llegar a acuerdos.

Como en una mediación lo importante es el diálogo que se establece entre las personas afectadas por un conflicto, hay que procurar que haya el mínimo número de objetos, ya que ello distrae fácilmente la atención de los alumnos que realizan la mediación. **¿Qué debería haber encima de la mesa?**

- Una hoja donde están escritas de forma muy simple las **reglas** para llevar a cabo una mediación. El mediador es quien lee y explica las normas para llevar a cabo una mediación.
- Una **hoja**, a ser posible con el logotipo que el centro haya elegido para la mediación y un **bolígrafo**. En esta hoja el mediador escribirá los pactos a los que se han llegado y hará firmar a las personas afectadas por el conflicto.

Si tenéis en cuenta estos tres condicionantes a la hora de llevar a cabo una Mediación Escolar, veréis como los resultados van a ser positivos porque:

- Rebaja la tensión entre los miembros de un conflicto.
- Se tiende a evitar levantar la voz al tratarse de una biblioteca.
- Se evitan distracciones al no haber prácticamente objetos encima de la mesa.

Seguro que muchos centros como el vuestro tiene muy en cuenta la importancia de crear un espacio y un ambiente adecuados para una correcta mediación.

14. Los 10 errores a evitar en una Mediación Escolar

Los 10 errores a evitar en una Mediación Escolar pretenden ser una reflexión para la correcta resolución de conflictos.

Cada vez son más los centros que optan por implementar la **Mediación Escolar** para la resolución de conflictos. Ello implica un enorme esfuerzo porque se trabaja eminentemente con personas y se gestionan toda clase de conflictos.

La formación de Mediadores Escolares resulta esencial para que los centros fomenten de forma acertada la Cultura de la Paz y de la No Violencia.

¿Qué errores deben evitarse en una Mediación Escolar?

1. **Falta de formación.** Aunque un conflicto es algo que no debemos asumir como negativo, sí es crucial que le demos la importancia que se merece. Para ello la persona mediadora debe ser consciente de que, para ser parte de un proceso de Mediación Escolar en un conflicto, debe haber pasado previamente por un periodo de formación. Será esa formación la que le permitirá afrontar todo tipo de resoluciones de conflictos de forma satisfactoria.

2. **Olvidar la voluntariedad de una mediación.** Nunca debemos olvidar el principio de voluntariedad que implica la Mediación Escolar para la resolución de conflictos. Las personas afectadas por un conflicto deben decidir con total libertad si iniciar o no un proceso de Mediación. El Mediador debe ser la persona que ofrezca este servicio, pero como ya he dicho sin olvidar su carácter voluntario.

3. **No valorar el conflicto a partir del Reglamento de Régimen Interno (RRI) del centro.** Hay que tener presente en todo momento que no todos los conflictos que se producen en un centro escolar son susceptibles de una Mediación Escolar. Aquellos que atenten de forma directa contra las normas de convivencia deben ser derivados al tutor o al equipo directivo para su valoración y posible sanción.

4. **No afrontar un conflicto desde la inmediatez.** Buena parte del éxito de la resolución de un conflicto viene por la inmediatez con que se afronta. Ante un conflicto escolar se debe actuar rápido y con diligencia. Esto permite que los conflictos no empeoren o corran el peligro de enquistarse.

5. **No respetar el anonimato.** La discreción en un proceso de Mediación Escolar es un aspecto determinante para la buena resolución de un conflicto escolar. Es importante que toda Mediación Escolar tenga como prioridad la discreción acerca del conflicto y de las personas afectadas por el mismo.

6. **Descuidar el espacio de una mediación.** Hay que dar la importancia que se merece al espacio de una Mediación Escolar. Debe ser un lugar cálido, acogedor y neutral. Debemos procurar que las personas afectadas por un conflicto vean ese espacio como un lugar propicio para que se conflicto se solucione. Sobre la importancia del espacio en una Mediación Escolar os recomiendo el artículo titulado.

7. **No ser neutral ante un conflicto.** Muchas veces se comete el error de pensar que el Mediador Escolar es una especie de juez que dicta sentencia ante un conflicto escolar. Nada más lejos. El Mediador Escolar es el puente de unión, la conexión entre las personas afectadas por un conflicto. El Mediador puede ayudar a verbalizar el conflicto, acordar los pactos, pero en ningún caso posicionarse a favor de alguna de las dos partes.

8. **No respetar las normas de una mediación.** Todo proceso de Mediación Escolar debe regirse por una serie de normas que los afectados de un conflicto deben conocer y aceptar. Es el Mediador Escolar el que debe dar a conocer estas normas y hacer que se cumplan durante el proceso de Mediación.

9. **No llegar a ningún pacto concreto.** No puede funcionar una Mediación Escolar si antes de su finalización esta no se ha transformado en un pacto. El Mediador Escolar es una pieza fundamental para la consecución de pactos en un conflicto, pero no debe olvidar que los pactos los acuerdan las personas afectadas por el conflicto.

10. **No revisar un conflicto.** Todos los conflictos tienen un origen y es fácil poder verbalizar cuál es y en qué circunstancias se han producido. Pero no debemos olvidar que un conflicto pasa por diferentes fases, evoluciona, se transforma... De ahí que sea fundamental realizar una revisión o seguimiento toda vez se han pactado los acuerdos por ambas partes afectadas por el conflicto.

Debemos ser conscientes de que la Mediación Escolar es una herramienta con un enorme potencial de cara la consecución y el fomento de una Cultura de la Paz y de la no Violencia en los centros escolares. De ahí que debemos tener muy en cuenta estos errores a la hora de afrontar una Mediación Escolar.

15. Cómo dar a conocer la Mediación Escolar en un centro educativo

La **Mediación Escolar** en los Centros de Primaria y Secundaria está adoptando un papel determinante a la hora de crear un clima adecuado para la **convivencia** de toda la **Comunidad Educativa**. Para ello, además de la concienciación de todas las partes que componen la Escuela, es importante que los propios centros den a conocer a grandes rasgos los aspectos básicos de una **Mediación Escolar**.

Desde mi experiencia como Coordinador de convivencia de un centro concertado de 1000 alumnos quiero daros las pautas que a mí me han ayudado en la implantación de equipos de mediación escolar en diferentes centros escolares.

Al ser la Mediación Escolar algo novedoso años atrás, se nos ocurrió la idea de elaborar un **tríptico** explicativo muy sencillo que sirviera como primera toma de contacto para todas las personas que forman parte de manera directa o indirecta de un Centro Educativo.

El tríptico constaba de los siguientes apartados:

Aspectos generales:

- Datos y logo del centro.
- Logo específico de la Mediación (p.e. Una madeja de hilo).
- Lema de la Mediación Escolar (p.e. *Caminemos hacia la Mediación*).
- Correo electrónico donde enviar las peticiones para una Mediación Escolar.
- Buzón de la Mediación Escolar donde los alumnos pueden hacer sus peticiones para una mediación.
- Dibujos y fotografías ilustrativas.

Preguntas frecuentes:

- **¿Qué es la Mediación Escolar?**
 - La Mediación Escolar es un proceso que tiene la intención de resolver conflictos pacíficamente. Tiene un carácter voluntario y confidencial. Dos personas tratan de resolver sus diferencias con la intervención de una tercera persona, el mediador, que actuará de forma imparcial.
- **¿Cómo puedo ponerme en contacto con la Comisión de Mediación?**
 - Puedes ponerte en contacto con un miembro del Equipo Directivo o un miembro de la Comisión de Mediación Escolar, a través de un buzón específico para la Mediación o mediante correo electrónico.
- **¿Dónde tiene lugar una Mediación Escolar?**
 - La Mediación Escolar tiene lugar en un espacio habilitado en la biblioteca del centro y se lleva a cabo, preferentemente, durante los patios, a fin de no interrumpir el desarrollo de las clases lectivas.
- **¿Qué es la Comisión de Mediación?**
 - La Comisión de Mediación es un servicio que ofrece el centro y en el que el equipo mediador trabaja de forma coordinada para la resolución de conflictos.
- **¿Qué conflictos pueden tratarse en una Mediación Escolar?**
 - Se pueden mediar todos aquellos conflictos que surgen entre personas que forman parte de la Comunidad Educativa, siempre y cuando no atenten contra las normas de convivencia del centro.
- **¿Cuáles son las normas para llevar a cabo una Mediación Escolar?**
 - Hablar y escuchar por turnos.
 - Hablar sin ofender.
 - Cooperar para cambiar la situación inicial.
- **¿Quiénes son los Mediadores Escolares del centro?**
 - Los Mediadores Escolares del centro son profesionales que se han formado para afrontar con garantías los problemas que surgen a raíz de la convivencia entre las personas que forman parte del mismo centro.

Aquí tenéis un modelo de Tríptico que elaboró una **Comisión de Mediación Escolar**, sólo es para que os hagáis una idea de los elementos, apartados y disposición de las preguntas frecuentes.

CARA "A" TRÍPTICO

Com em puc posar en contacte amb la comissió de mediació?

Pots fer-ho adreçant-te a un membre de l'Equip directiu, de la Comissió de mediació, a través d'una bústia situada al passadís dels departaments o amb un correu electrònic.



On es fa la mediació?

La mediació es duu a terme en un espai habilitat a la biblioteca i, preferentment, durant els patis, per tal de no interrompre el desenvolupament de les classes.



mediacio@...cat





Tel. [redacted]
 Fax [redacted]
 http:// [redacted]

mediacio@...



GAMINEM CAP A LA MEDIACIÓ

CARA "B" TRÍPTICO

La mediació és un procés que té la intenció de resoldre conflictes pacíficament. Té caràcter voluntari i confidencial. Dues persones miren de resoldre les seves diferències amb la intervenció d'una tercera persona (la mediadora), la qual actua de manera imparcial.



Què és la comissió de mediació?

La Comissió de mediació és un servei que ofereix l'institut en què l'equip mediador treballa per la resolució de conflictes.



Quins conflictes poden tractar-se a la comissió de mediació?

Tots aquells conflictes que sorgeixin entre persones que formen part de l'institut i que no atemptin contra les normes de convivència del centre.



Quines són les normes per dur a terme una mediació?

- PARLAR I ESCOLTAR PER TORNOS
- PARLAR SENSE OFENDRE
- COOPERAR PER CANVIAR LA SITUACIÓ



QUI SÓN ELS MEDIADORS DEL NOSTRE INSTITUT?

Els mediadors de l'institut són professionals que s'han format per afrontar amb garanties els problemes que van sorgint arran de la convivència entre les persones que formen part del nostre centre.

Como podéis observar, se trata de una información muy sencilla y al alcance de todos los miembros de una Comunidad Educativa. El tríptico para dar a conocer la **Mediación Escolar** en un centro no es más que un punto de partida, una primera toma de contacto para ir creando una concienciación y una Educación en favor de la **paz** y la **no violencia**.

16. Las 10 Cualidades que debe tener un Mediador Escolar.

Entre otras muchas cualidades el **Mediador Escolar** es un tipo de persona que ve el **conflicto** como algo natural, como algo intrínseco a la condición humana, en tanto que somos seres sociales.

Los conflictos siempre están ligados a la **convivencia**, una convivencia que se hace inevitable en los **Centros Educativos**. Los Mediadores Escolares son aquellas personas que son capaces de **ver en el conflicto una oportunidad para el fomento del diálogo, de la paz y de la cultura de la no violencia**.

A partir de esta reflexión, quiero daros a conocer las diez cualidades que personalmente me parecen esenciales para llegar a ser buen Mediador Escolar.

1. **Establece las normas.** El Mediador Escolar es el encargado de establecer las normas para el buen funcionamiento de una Mediación Escolar. Tres normas son las esenciales:

- HABLAR Y ESCUCHAR POR TURNOS.
- HABLAR SIN INTERRUMPIR.
- COOPERAR PARA CAMBIAR LA SITUACIÓN.

2. **No juzga.** Los conflictos no deben verse como algo negativo o positivo, simplemente se trata de canalizar la forma en la que ese conflicto se puede abordar. Por tanto, los Mediadores Escolares no deben ejercer de juez y parte en un conflicto, sino que son una pieza más para la resolución del mismo.

3. **Escucha activamente.** La función del Mediador Escolar se centra en la escucha activa, es decir, escuchar y ser capaz de comprender a las personas afectadas por un conflicto, y sin emitir nunca juicios de valor.

4. **Respetar la confidencialidad.** El proceso de una Mediación Escolar debe basarse en el respeto a la confidencialidad de las personas que aceptan una Mediación Escolar. La confidencialidad es un aspecto básico para la generación de confianza.

5. **Transforma el conflicto.** A partir de la escucha activa el Mediador Escolar debe esforzarse en crear opciones que ayuden a resolver el conflicto.

6. **No sanciona.** Al ser la Mediación Escolar de carácter voluntario, el Mediador Escolar no tiene la capacidad para sancionar un conflicto. Atendiendo a las Normas de Convivencia del centro, será él quien derive al tutor o a un miembro del Equipo Directivo cuando el conflicto atente contra las Normas de Convivencia de un Centro Escolar.

7. **No da soluciones.** Aunque es algo que a los afectados de un conflicto les cuesta entender en ocasiones, el Mediador Escolar no debe ser la persona que solucione el conflicto. Esa no es su función en una Mediación Escolar. El conflicto debe ser resuelto por las personas afectadas. En este sentido, el Mediador Escolar tiene como objeto escuchar, clarificar, crear opciones, pero no debe dar la solución o soluciones a ningún conflicto.

8. **Estar disponible.** Nunca se sabe en qué momento de la jornada escolar tendrá lugar un conflicto. De ahí que siempre deba estar dispuesto y preparado para llevar a cabo una Mediación Escolar. Además, junto con la disponibilidad, la inmediatez para la resolución de un conflicto es un aspecto fundamental que debe tener en cuenta cualquier Mediador Escolar. No hay que dejar pasar el tiempo, porque los conflictos cambian fácilmente de perspectiva. Un conflicto que se prolonga en el tiempo es un conflicto que corre el peligro de enquistarse y dificultar así su posible resolución.

9. **Saber parafrasear.** Una vez las personas afectadas por un conflicto han dado su versión, es muy importante que el Mediador Escolar sea capaz de parafrasear lo dicho por los afectados por un conflicto. El hecho de poder parafrasear permite que otra persona neutra al conflicto diga las palabras que los afectados por el conflicto han pronunciado. Es muy importante que el Mediador Escolar haga ver a las personas que asisten a una Mediación Escolar que en ocasiones hay diferencias entre lo que se dice, lo que se quiere decir y lo que los demás han entendido. El valor de la palabra es algo esencial en una Mediación Escolar porque de ella depende en gran medida la resolución de cualquier conflicto escolar.

10. **Saber pactar.** La finalización de una Mediación Escolar pasa porque las dos partes afectadas de un conflicto sean capaces de hacer pactos. El correcto cumplimiento de los pactos así como su seguimiento son aspectos que el Mediador Escolar debe ser capaz de asumir.

Estas son a grandes rasgos las cualidades que se le deberían exigir a un buen Mediador Escolar. Una Comunidad Educativa con una buena red de Mediadores Escolares tendrá muchas más facilidades para crear puentes que fomenten el diálogo frente a la violencia, la pasividad frente al compromiso, la conflictividad frente a la paz social.

**“LOS CONFLICTOS EXISTEN SIEMPRE, NO TRATÉIS DE EVITARLOS
SINO DE ENTENDERLOS”**

17. Mediación Escolar: Funciones del Coordinador

La **Mediación Escolar** en los centros de Primaria y Secundaria va adquiriendo día a día más fuerza para hacer frente a la **Resolución de Conflictos**.

Ante la importancia de ir integrando la **Mediación Escolar** en los centros, la figura del **Coordinador de Mediación Escolar** resulta fundamental.

Ahora os indicare las funciones de un **Coordinador de Mediación Escolar** de un centro de Secundaria.

No tiene porque recaer esta función en los Orientadores de los centros escolares, ni en su departamento, cualquier profesor formado puede ocupar este cargo.

Soy consciente de la dificultad que entraña gestionar la Mediación Escolar en centros con un elevado número de alumnos. De ahí que la figura del Coordinador de Mediación Escolar no se entienda sin un equipo de trabajo que le ayude a gestionar todo lo relativo a la Resolución de Conflictos.

Me centraré principalmente en las funciones del Coordinador, pero me gustaría dejar claro que estas funciones se deben delegar en el **Equipo de Mediación Escolar**.

¿Cuáles son las funciones del Coordinador de Mediación Escolar?

A continuación, enumeraré algunas de las actividades o iniciativas que lleva a cargo un Coordinador de Mediación Escolar:

CONTACTO.

- Creación de una **dirección de correo electrónico** (os la puede facilitar el Coordinador de las TIC de vuestro centro). Una dirección de correo electrónico sencilla: **mediacionescolar@_____.** resulta muy útil porque favorece el anonimato de una persona que quiera ponerse en contacto con un responsable del equipo de Mediación Escolar. En algunos centros con mucha oferta educativa se hace imprescindible.
- Creación de un **Buzón para la Mediación Escolar**. En caso de que los alumnos afectados por un conflicto no quieran utilizar la cuenta de correo, puede resultar igual de efectivo un Buzón para la Mediación Escolar. En este sentido puede ser interesante colgar al lado del buzón unas papeletas donde se indica la persona afectada por el conflicto, curso y grupo y una breve descripción del conflicto. De esta manera el alumno la rellena y la introduce en dicho buzón.
- Creación de un **tríptico informativo sobre la Mediación Escolar**.

DEDICACIÓN.

- La dedicación de la carga lectiva y complementaria de un Coordinador de Mediación Escolar estará en función de la oferta escolar del centro educativo, del número de alumnos. Aún así recomendaría:
 - Entre 1-3 horas lectivas.
 - Entre 1-3 horas complementarias.

TAREAS ADMINISTRATIVAS.

- Elaboración de la Programación General que se incluirá dentro de la PGA (Programación General Anual).
- Elaboración de la Memoria de final de curso.
- Control de la Mediaciones Escolares realizadas durante el curso (estadísticas, actas, seguimientos...)

COORDINACIONES.

- Se aconseja una reunión semanal o quincenal con el Equipo de Mediación Escolar. Según el centro, este equipo puede estar formado además del Coordinador por un miembro del equipo directivo – a ser posible el Jefe de Estudios – y dos o tres docentes más.
- Coordinación con el Orientador o el Jefe de Estudios para tratar los conflictos que hayan podido surgir y valorar si pueden ser susceptibles de una Mediación Escolar. **Cabe recordar que un conflicto que atente contra las normas de convivencia de un centro debe ser sancionado por el equipo directivo o la comisión establecida para tal efecto.** En este sentido el Coordinador de Mediación Escolar no tiene competencias para sancionar este tipo de conflicto.

MATERIAL.

- Elaboración de material para la promoción y prevención de conflictos en los centros escolares (carteles, circulares, informaciones diversas a los tutores...)
- Elaboración de dinámicas de grupo para los grupos de primaria y secundaria. El coordinador debe conocer el Plan de Acción Tutorial elaborado por el Orientador del centro e incluir en él dinámicas de grupo que favorezcan la convivencia. Estas dinámicas deben estar a disposición de los tutores para la realización de las mismas en las sesiones de Tutoría.
- Gestión del proyecto de centro denominado **Aula mediadora**. Sólo decir que es un proyecto que busca la mejora del entorno del aula de cada grupo para despertar en el alumno el sentido de pertenencia del mismo. También me gustaría añadir que es un proyecto perfecto para llevar a cabo a través del **Aprendizaje Cooperativo**.

TAREAS SEMANALES.

- Revisar el correo electrónico, Buzón de Mediación Escolar y atender y derivar los conflictos que surgen durante la jornada escolar.
- **Coordinar el Servicio de Mediación Escolar** del centro. Posiblemente es la tarea más importante que lleva a cabo el Coordinador. En este sentido, el coordinador, dada su alta carga de trabajo, no suele llevar a cabo mediaciones escolares, sino que es el equipo de Mediación Escolar el que se encarga de ello. Un equipo que no sólo está formado por profesores, sino también por estudiantes del centro y padres de alumnos.
- **Taller de Mediación Escolar.** Existen varias opciones de impartir este taller:
 - **Formamos juntos a todos los componentes del futuro equipo de mediación:** padres, alumnos y profesores. Durante un fin de semana (viernes tarde y sábado día entero).
 - En otros centros escolares han iniciado la implantación por fases. Así como la **Primera Fase** constaba de la formación de **profesores mediadores**, en esta **segunda fase** lo que se pretende es la creación de **alumnos mediadores**.
 - El Coordinador de Mediación Escolar forma a un grupo de alumnos que voluntariamente han accedido a formarse como mediadores.
 - El curso elegido para la formación de Mediadores Escolares es el de 2º de la ESO (13-15 años).
 - El grupo de Mediadores Escolares no debe superar los 10 alumnos.
 - Al final de curso se expiden los certificados que acreditan a los alumnos a formar parte de la Mediación Escolar del centro.

OTRAS TAREAS.

- Gestionar una salida complementaria al inicio de curso de todos los grupos del centro para crear lo que se denomina cohesión de grupo.
- Es el responsable de crear el espacio que se habilitará para las mediaciones escolares cuando surja un conflicto.
- Elaboración de carteles informativos, cuadros sobre derechos y deberes de los alumnos.
- Es el encargado de gestionar la cartelera específica para la mediación escolar, donde tienen cabida todas aquellas acciones que se van

desarrollando a lo largo del curso por parte del equipo de mediación, tutores...

- Coordina Talleres externos ofrecidos por diversas entidades locales sobre Resolución de Conflictos.
- Charlas a padres sobre Mediación Escolar y Resolución de Conflictos.
- Coordinación de las actividades del Día Mundial de la Paz y de la No violencia.



Cartel para el Día de la Paz y la No Violencia

Seguramente no están todas las funciones que ejerce un Coordinador de Mediación Escolar. Lo cierto es que sólo tengo la intención de daros a conocer algunas de las actuaciones que he llevado a cabo como coordinador y algunas que creo que están dando muy buenos resultados en nuestro centro.

Si sois Coordinadores o formáis parte de un Equipo de Mediación Escolar, estaré encantado de que me transmitáis qué otras actuaciones lleváis a cabo. Con la esperanza y la ilusión de que la mediación escolar se instale definitivamente en todos los centros educativos.

18. Un ejemplo de actividad. Cómo identificar intereses en un conflicto. La naranja

El ejemplo se basa en una actividad o dinámica de pareja propuesta por primera vez por Mary Parker Follet, una pionera en el campo de la resolución de conflictos, y lo cierto es que se popularizó muy rápidamente. En mi caso, esta dinámica de pareja relacionada con el aprendizaje de identificar intereses en un conflicto la he encontrado en un libro que es una auténtica referencia en el campo de la mediación escolar. Se trata del libro titulado **Tiempo de Mediación**, de M. Carme Boqué i Torremorell.



Imagen bajo licencia Creative Commons

Cómo identificar intereses en un conflicto. Dinámica *Como buenos hermanos*.

La realización de la dinámica de clase titulada *Como buenos hermanos* se realizará en un aula y se llevará a cabo por parejas. Cada una de las parejas de la clase simulará que son hermanos. Cada pareja fabricará una bola de papel y se imaginará que se trata de una naranja.

Una vez hecha la bola de papel que simula una naranja, esta se colocará en el centro de los dos alumnos/hermanos. El tutor explicará que hay que imaginarse que los alumnos son dos hermanos que se llevan un año de diferencia y que, al llegar a casa, resulta que sólo hay una naranja en la despensa y a los dos les apetece comérsela. Como la quieren los dos, el tutor dará sólo 30 segundos para que los alumnos/hermanos decidan qué hacer con la naranja que ambos desean.

Transcurridos los 30 segundos, el tutor hará las siguientes preguntas a cada pareja:

- *¿Quién se ha quedado sin la naranja? ¿Por qué?*
- *¿Quién ha obtenido la naranja? ¿Por qué?*
- *¿Qué habéis acordado durante los 30 segundos?*

El valor de las respuestas a la hora de identificar intereses.

Una vez formuladas las preguntas, llega el momento de que cada pareja dé sus respuestas. Es importante recordar que, en la realización de la dinámica, los alumnos no son alumnos, sino hermanos. Con esta premisa, las respuestas son diversas:

- Uno de los dos hermanos aborrece la naranja.
- Uno de los hermanos ha ido a comprar otra.
- No se la ha quedado ninguno de los dos.
- Se la han jugado a suertes.

Normalmente, los alumnos no suelen decir que uno de ellos habría obtenido la naranja por la fuerza o haciendo ejercer su papel de hermano mayor, por ejemplo. Pero, por desgracia, en una situación real, lo normal es que uno de los dos hermanos, el más dominante, consiga la naranja por la fuerza, mediante coacción, chantaje o amenaza.

Además de las cuatro respuestas que he escrito más arriba, hay otra que es la que responde la gran mayoría:

- Se ha partido la naranja y cada uno se ha quedado con su parte.

Esta es sin duda, una de las respuestas que más satisface a las parejas de alumnos/estudiantes. Hay que recordar que sólo tienen 30 segundos para decidir una opción. Esta última opción suele ser considerada por los alumnos como un acto de bondad, en la que no hay discusión ni disputa, sino acuerdo entre ambas partes. Se trata de un acuerdo donde no hay vencedor ni vencido.

Acerca de la importancia de las respuestas.

Pero la última respuesta que han dado los alumnos/hermanos no podemos considerarla como la respuesta correcta. Y os explicaré por qué. El hecho de que la mayoría haya decidido repartirse equitativamente la naranja ha venido determinado por la forma en que les hemos formulado las preguntas. Ahí radica el error. Cuando se hacen malas preguntas, siempre suelen tomarse malas decisiones.

¿Cuál debería haber sido la respuesta correcta?

La respuesta correcta debería haber sido:

- *¿Para qué queréis la naranja?*

Para la correcta evolución de un conflicto, es clave identificar cuáles son los intereses de cada una de las partes. A los dos hermanos no les hemos preguntado para qué querían la naranja, y ellos seguramente tampoco lo han hecho. De ahí que el tutor le responda a la pregunta dando un giro inesperado a la resolución del conflicto que se ha generado con la naranja. El tutor explica que un hermano quiere la naranja para hacerse un zumo, mientras que el otro necesita la naranja, mejor dicho, la piel de naranja para rayarla y dar más sabor al pastel que tienen intención de preparar.

Reflexión: ¿Qué pueden aprender los alumnos sobre la dinámica *Como dos hermanos*?

De lo que se trata a la hora de afrontar un conflicto es que cada una de las partes identifique cuáles son sus intereses con respecto al conflicto. En muchas ocasiones cometemos el error de pensar que sólo existe una solución, o dada la poca información o el desconocimiento de los intereses de cada parte se pierde una excelente oportunidad de resolver por completo un conflicto.

Si nos fijamos en el caso de la naranja y su reparto en la mitad para cada hermano, el conflicto sólo se ha resuelto al 50%, cuando habiendo identificado los intereses, es decir, sabiendo que uno quería el zumo y el otro la piel, ambos habrían ganado el 100%.

En muchas ocasiones cometemos el error de que la finalidad de cooperar es la de compartir, y no es así. De lo que se trata es de trabajar y pensar conjuntamente, realizando las preguntas que nos den las mejores respuestas.

19. Los conflictos en la educación primaria.

Si pensamos por unos segundos en el término conflicto y lo que significa para nosotros, seguramente obtendríamos una connotación negativa, hablaríamos de hostilidad, problema, lucha, rivalidad, deterioros, estorbo, dificultad para crear y desarrollar nuestro bienestar social, familiar y personal: por lo tanto, sería un elemento a asumir, omitir, eliminar, rechazar y evitar.

Así podemos decir que el conflicto surge cuando individuos o grupos de personas relacionadas entre sí aprecian que sus metas y objetivos son diferentes u opuestos. Un conflicto es una confrontación entre dos o más sujetos cuyas ideas, necesidades, opiniones, deseos... no son compatibles o son percibidos como incompatibles.

Por ello, en todos los conflictos tienen un papel fundamental las emociones, los sentimientos, las experiencias pasadas y, la relación entre los miembros que hacen que persista el conflicto, ya que esta relación puede deteriorarse, romperse o afianzarse.

Se da un conflicto cuando un sujeto encuentra en el comportamiento de los otros una barrera u obstáculo que le impide o dificulta el logro de sus propios objetivos. Este conflicto es de esperar, ya que todos nosotros poseemos experiencias personales únicas y, por tanto, diferentes, lo que genera deseos, opiniones y necesidades distintas. No es de extrañar que existan comportamientos propios, y por tanto, discusiones, debates...

Cuando hablamos de conflicto podemos hacer referencia a toda acción en la que uno/s miembro/s del grupo discuten y pelean con otros por el logro de un/os objetivo/s. Esta disputa produce desequilibrio, caos, lucha... entre dos partes pudiéndose originar por diversos motivos.

Los tres componentes fundamentales que hemos de distinguir en todo conflicto son:

1. **Elementos sustantivos:** Hacen referencia a los intereses, a los motivos o razones por lo que queremos conseguir algo.

A veces, aunque se tengan los mismos intereses se persiguen distintos objetivos. Por ejemplo: si dos individuos que van de acompañantes en un vehículo con un amigo de ambos, pelean porque tienen el mismo deseo de sentarse delante, puede ser que a uno de ellos el querer estar delante le interesa porque de esta manera se marea menos en el coche, y el otro, porque al sentarse al lado de su amigo puede dialogar mejor con él.

Es fundamental, para resolver los conflictos apropiadamente, el detectar y localizar los intereses de cada una de las partes implicadas en el problema, para ello debemos practicar una buena escucha, es decir:

2. **Centrarnos en la comunicación no verbal.** El proceso haría referencia a la cadena de acontecimientos y situaciones que han aparecido tras el nacimiento del conflicto.

3. **Problema:** nos encontramos ahora ante los intereses y necesidades de las partes en conflicto, es necesario tomar en cuenta los intereses y necesidades de cada miembro.

19.1. CAUSAS QUE PROVOCAN LOS CONFLICTOS

Existen cuatro grandes grupos de causas que provocan la mayoría de los conflictos que se producen en los centros educativos:

- En un primer grupo se le atribuye buena parte de los conflictos de un centro a todo lo que se refiere al **entorno** dónde viven los alumnos y alumnas: Zonas deprimidas social y económicamente, consumo de alcohol y otras drogas, viviendas con unas condiciones lamentables, etc.
- El segundo grupo se refiere al problema de las **capacidades de los alumnos y alumnas**: Grupos excesivamente heterogéneos, alumnos/as con capacidades muy por encima de los demás que se aburren en clase, o sin capacidad para controlar sus emociones, etc.
- El tercer grupo se refiere a la **crisis de valores en la sociedad actual**: Falta de respeto hacia los mayores, falta de gratitud para hacer las cosas sin esperar nada a cambio, etc.

- Y, finalmente, el cuarto grupo se refiere a la **personalidad de los alumnos y alumnos**: Los desmotivados que no son capaces de vibrar ante nada que se les proponga, los chistosos que todo se lo toman a guasa, etc.

19.2. MÉTODOS O ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. ¿CÓMO SE MANEJAN LOS CONFLICTOS?

Por un lado vamos a distinguir distintas formas adecuadas de manejar los conflictos y por otra parte opciones inadecuadas. Comenzaremos por las primeras.

Atacar a la persona.

- o Dificultar la comunicación.
- o Negar el conflicto o desplazarlo hacia otros individuos.
- o Exagerar el conflicto, dramatizando el problema.
- o Modificar aquellos problemas sobre cosas en algo personal.
- o Buscar siempre un culpable,
- o No comunicar correctamente.
- o Etc.

19.3. LAS FUENTES DEL CONFLICTO

Podemos señalar algunos comportamientos que son fuente de conflictos:

- **Distraer, hacer bromas.** Si una persona considera importante un mensaje y la otra parte bromea sobre éste, provoca en el primero un sentimiento de rechazo, silencio...
- **Ridiculizar, avergonzar.** Lo que reduce la autoestima y fomenta la dependencia de las personas hacia otra, a través de la destrucción de su propia personalidad.
- **Juzgar, criticar.** Provoca que el individuo se sienta incómodo, inferior, incompetente.
- **Amenazar.** La otra parte obedecerá y acatará las órdenes pero movida por el miedo y el pánico.

- **Ordenar, dirigir, mandar.** Todo esto produce en los demás sentimientos y reacciones negativas como desconfianza, desobediencia, resistencia...

19.4. TIPOS DE CONFLICTO

Para Defensor (2000) y Martín, Rodríguez y Marchesi (2003), existen estos tipos de conflictos en las aulas:

- Los conflictos en el aula los debemos de tratar igual que fuera de ella, se deben de abordar, en líneas generales, de la misma manera que si fuese en otro ámbito. Por ello se debe:
 - Reconocer con la mayor claridad y objetividad posible el problema y su origen.
 - Clasificar qué problemas son de indisciplina y cuáles derivados de los comportamientos disruptivos.
 - Debemos ubicarnos y centrarnos en los sucesos y no en los individuos.
 - Antes de evaluar soluciones, debemos conocer las causas.
 - Dar a conocer a las partes que nuestro objetivo se basa en los intereses de ambos.

Cualquier problema en las aulas tiene dos alternativas de presentación:

- 1) **Abierta**, aquí los problemas se muestran visiblemente, son abiertos. Por ejemplo: una amenaza a la otra parte, un insulto, una bofetada, etc. La ventaja de este tipo de conflictos es que nos deja ver quiénes son los protagonistas, a la vez que permite identificar la causa de la disputa.
- 2) **Cerrada**: No se puede detectar con tanta facilidad la causa del conflicto y los individuos que intervienen. En los conflictos cerrados, su causa se oculta tras un ambiente de tensión, tirantez y un elevado nerviosismo en todo el centro.

El gran inconveniente de estos conflictos es que, al no presentarse visiblemente el problema, no puede tratarse, y el conflicto sigue latente y aumentando, por lo que, cuando éste se declare, será de manera mucho más destructiva que en el caso anterior.

Ante un conflicto de estas características el/la docente deberá:

- Localizar todas las razones de por qué los problemas no salen a la luz.
- Involucrarse en todo momento y no mantenerse impasible.
- Tener claro que el buen diálogo es el primer paso para solucionar los conflictos.

19.5. CONSECUENCIAS DE LOS CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD ESCOLAR

Dependiendo de la forma de hacer frente a los problemas escolares, podemos obtener distintos efectos:

Las actividades son las siguientes:

1. Realizar una lluvia de ideas, en voz alta, del concepto “conflicto”. El profesor o la profesora irá escribiendo en la pizarra las opiniones y todas se clasificarán en positivas o negativas.
2. Cada miembro de la clase piensa y escribe un conflicto real que haya vivido. A continuación, se forman grupos de 5 participantes máximo, y se ponen de acuerdo en un conflicto real para exponerlo a la clase.
3. En grupos de cinco personas, tenemos que resolver el conflicto que se plantea a continuación. “Somos cinco miembros de una misma familia y tenemos que decidir a dónde vamos en nuestras próximas vacaciones”.
4. Leer y recortar todas las noticias en prensa que traten el tema de los conflictos, comentarlas en clase y realizar un mural sobre cartulina.
5. Cada alumno/a escribirá una cualidad positiva del compañero que se sitúa a su derecha, éste le responderá de forma adecuada cuando se lo diga.

Los conflictos nos pueden proporcionar, por un lado, la oportunidad de aprender, generando un crecimiento personal de cada miembro a través

del diálogo y la negociación y por otro lado, en su aspecto negativo, nos aportará rencor, rabia, odio, daño...Por ello, el problema no es el conflicto, sino la respuesta ante él.

20. Conflictividad en el aula de secundaria.

TIPOS DE CONFLICTOS EN EL AULA

Como sabemos, la conflictividad está presente en nuestras aulas. Sin embargo, la forma de manifestarse puede ser en dos direcciones: *conflictividad entre profesorado y alumnado o conflictividad entre el alumnado.*

a) **Conflictividad entre profesorado y alumnado:** este tipo de conflictos se resumen en:

- ataques verbales: falta de respeto, chistes, insultos, desafíos, amenazas.
- ataques físicos: empujones, golpes, bofetadas.
- robos de: llaves, maletines, agenda, cuaderno de notas, parte de faltas, exámenes.

Estas actuaciones en el aula de forma diaria generan una ansiedad en el profesorado que en muchos casos afecta a su salud mental y son incapaces de hacer frente a este tipo de alumnado llegando hasta el punto de abandonar su profesión.

b) **Conflictividad entre el alumnado:** esta conflictividad también está presente entre el alumnado y no solo en el aula. Los conflictos entre los alumnos/as son más frecuentes en el patio, en el cambio de horas lectivas.

En un principio, debemos mantener la calma y mostrar seguridad al alumnado. Después dependiendo del conflicto que nos encontremos debemos actuar de una forma u otra:

- **Insultos o falta de respeto a los compañeros o al profesorado:** es una de las actuaciones más comunes en los centros educativos. En estos casos nunca se debe hacer como si no hubiéramos oído nada para así evitar el conflicto porque si actuamos de esta forma los insultos hacia los compañeros o hacia el profesorado se seguirán repitiendo. Debemos llamar la atención del alumnado, pero no de forma desafiante sino con

una actitud de diálogo y pedir explicaciones sobre por qué se ha insultado al compañero o al profesorado. Hay que hacer comprender al alumnado que su actuación no ha sido correcta y que debe pedir disculpas a su compañero o al profesor. Si el alumnado acepta, habremos conseguido que entre en razón y probablemente no lo volverá a hacer en público. Sin embargo, en muchas ocasiones, se niegan a pedir disculpas. En ese caso, nunca debe quedar como un hecho insignificante, sino que se le debe sancionar con un parte de disciplina o incluso con una expulsión si el insulto va dirigido al profesorado. Lo que debe percibir el alumnado es que cualquier acción fuera del reglamento del funcionamiento del centro siempre recibe un castigo.

- **Robar objetos a un compañero:** este suceso ocurre en las aulas casi todos los días y desaparecen desde bolígrafos hasta móviles, los cuales están prohibidos en los centros. Desaparezca el objeto que desaparezca en muchas ocasiones se hace caso omiso por considerar que es una pérdida de tiempo y que debemos continuar con la materia de la asignatura.

¡Nos equivocamos!, aunque sea cinco minutos debemos intentar averiguar quién ha sido y como nadie revelará el culpable, se les puede castigar con no ir al recreo o con pagar entre toda la cuantía del objeto perdido.

Si no nos queremos encargar directamente del problema, establecemos el castigo y pasamos el caso al jefe de estudios para que se encargue de finalizar el castigo.

Lo que no podemos hacer es ignorar lo que ha ocurrido en el aula o hacer como si no nos enteramos de lo que acontece en nuestras clases.

- **Agresión:** La agresión es algo bastante serio y en muchas ocasiones, acontece en nuestras aulas y no somos conscientes de ello. Una simple palmadita en la cabeza, un empujón por los pasillos, una zancadilla a la entrada de clase, una patadita por debajo de la mesa, un tirón de pelo, etc.

Todo esto son ejemplos de agresiones que en la mayoría de los casos el profesorado pasa por alto por no considerarlo como una agresión sino simplemente una forma de saludarse o gastarse bromas.

Sin embargo, estos comportamientos esconden acoso escolar y si no se percibe y se consigue que pare, parte del alumnado se siente rechazado y machacado psicológicamente desarrollando en ellos una personalidad débil y baja de autoestima.

Debido a esto, el profesorado debe actuar. No se debe permitir ninguna palmadita ni empujón. No son comportamientos aptos en un centro educativo y se tienen que castigar radicalmente.

Por lo tanto, si un profesor o profesora sorprende a un alumno/a desarrollando cualquier tipo de agresión leve debe llamarle la atención, dialogar con él, explicarle que no es lo correcto y hacer que pida disculpas públicamente a su compañero.

En caso contrario, debe recibir una reprimenda: quedarse sin recreo, llamar a sus padres, ponerle un parte de disciplina, etc.

Cualquier castigo que el profesor o jefe de estudios crea oportuno para la situación.

Lo que es inminente es que el alumnado debe asimilar que esos comportamientos son inaceptables en el centro educativo y que si repite ese comportamiento volverá a tener un castigo por respuesta.

No podemos negar que, en la gran mayoría de los centros educativos de secundaria, la conflictividad es una característica común en todos ellos. Debido a esto, debemos luchar contra este problema e intentar acabar con ella en las aulas ya que la violencia no se debe permitir ni entre iguales ni entre profesorado y alumnado.

Sin embargo, no es tarea fácil ya que en muchas ocasiones no se consigue solucionar la situación y lo que genera son más problemas para el profesorado. Es decir, son muchos los profesores y profesoras que al intentar ayudar al alumnado conflictivo se han visto envueltos en graves enfrentamientos con padres, amenazas, ataques verbales y físicos fuera de los centros educativos. Todo esto genera en el profesorado ansiedad, depresiones, miedo a enfrentarse al alumnado, etc. Por lo tanto, muchos profesores miran hacia otro lado y no actúan aplicando una disciplina dura por miedo a represalias por parte del alumnado.

Son innumerables los profesores y profesoras que han sido atacados físicamente por alumnos y alumnas y han tenido que dejar la enseñanza durante un tiempo hasta que se han recuperado psicológicamente de ese ataque.

De este modo, **el profesorado debería tener más ayuda a la hora de ser más estrictos con el alumnado y no temer ningún tipo de consecuencias a nivel personal.** Lo que si es evidente es que la disciplina es necesaria tanto en las familias como en los centros educativos si queremos erradicar este serio problema, y por ello los equipos directivos deberían obligar a todo el profesorado a aplicar de forma estricta la normativa del centro ante los casos de conflictividad en el aula.

21. Bibliografía sobre mediación escolar.

21.1 Referencias bibliográficas

- ALAMEDA, A. (2001). "Mediación". Ponencia curso *Formación para la función directiva*. CPR de Albacete.
- GARCÍA, M. L. (2004). "Mediación en el centro educativo". Ponencia curso *Mediación y resolución positiva del conflicto*. CPR de Albacete.
- GASCÓN, P. (2000). "La mediación". Barcelona. *Cuadernos de pedagogía* núm. 287, pp. 72-76.
- GUTIÉRREZ, J. (1999). *Caja de Herramientas*. Guernica. Gernika Gogoratzuz. Centro de Investigación por la Paz.
- TORREGO, J.C. (coord.) (2000). *Mediación de conflictos en Instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid. Narcea
- TORREGO, J.C; FUNES, S. y MORENO, J.M. (2001). *Mediación de conflictos en centros educativos*. (vídeo). Madrid. UNED.
- URANGA, M. (1998). "Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar", en CASAMAYOR, G. (coord.). *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona. Graó. pp.143-159.
- URANGA, M. (1999). "Mediación". Ponencia curso *Formación de mediadores*. CPR de Albacete.
- VIDOSA, I. (2001-2004). "Mediación". Ponencias cursos *Mediación y resolución positiva del conflicto*. CPR de Albacete.
- VILLAOSLADA, E. (2000-2004). "Mediación". Ponencias cursos *Mediación y resolución positiva del conflicto*. CPR de Albacete.

21.2 Bibliografía general sobre convivencia y mediación.

BONALS, J. (2000). *El trabajo en pequeños grupos en el aula*. Barcelona. Graó.

CASAMAYOR, G. y otros (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos*.

Barcelona. Graó.

DEFENSOR DEL MENOR en la Comunidad de Madrid (1998). *Un día más*. (vídeo). Madrid. Asamblea de Madrid. Defensor del Menor.

DÍAZ-AGUADO, M. J. (1996). *Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes*. Madrid. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Instituto de la Juventud.

FERNÁNDEZ, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid. Narcea.

FERNÁNDEZ; I. (2001). *Guía para la convivencia en el aula*. Barcelona. CISSPRAXIS

FERNÁNDEZ, VILLOSLADA Y FUNES (2002). *Conflicto en el centro escolar. El modelo de "alumno-ayudante" como estrategia de intervención educativa*. Madrid. Los Libros de La Catarata.

GARAIGORDOBIL, M. (2005). *Diseño y evaluación de un programa de intervención socioemocional para promover la conducta prosocial y prevenir la violencia*. Madrid. Secretaría General Técnica. C.I.D.E. M.E.C.

GRUPO ALBOR- COHS (1997). *ESCEPI. Enseñanza de soluciones cognitivas para evitar problemas interpersonales*. Madrid. COHS.

GRUPO ALBOR- COHS (2001). *AVANCEMOS: Programa de entrenamiento en habilidades sociales para adolescentes*. Madrid. COHS.

MONJAS, M. I. (1996). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS)*. Madrid. CEPE.

MORENO, J.M. y MORENO, J.C. (1999). *Resolución de conflictos de convivencia en centros escolares*. Madrid. UNED.

PROYECTO ATLÁNTIDA (2001). *La convivencia y la disciplina en los centros escolares*. Madrid. Federación de enseñanza de CC.OO.

TORREGO, J.C. (2004). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Madrid. Comunidad de Madrid.