



Observatorio para la Convivencia Escolar en la
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Emilia de los Ángeles Ortuño Muñoz
Emilia Iglesias Ortuño

LA MEDIACIÓN ESCOLAR

FORMACIÓN PARA PROFESORES



Región de Murcia



Emilia de los Ángeles Ortuño Muñoz es Maestra, Máster en Mediación Social y Familiar y Máster Oficial en Intervención y Mediación por la Universidad de Murcia. Es Doctora en Intervención Social y Mediación por la Universidad de Murcia tras la defensa de la tesis “La Cultura de la Mediación: Impacto de un Programa de Sensibilización en IES de la Región de Murcia”. Inició su primera investigación sobre Mediación en el curso escolar 2003-2004 al concedérsele una licencia por estudios en virtud de la cual desarrolló, en el CEIP María Maroto, el primer proyecto de Mediación Escolar en la Región de Murcia, experiencia que abarcaba desde Preescolar hasta Segundo de ESO. Ha sido ponente en diversos congresos y jornadas tanto en España como en el extranjero. Ha coordinado e impartido seminarios y cursos de formación en CPR de la Región de Murcia relacionados con el proyecto “Educando en Justicia, Juez de Paz educativo”. Ha pertenecido a los equipos de profesores que han formado en mediación tanto a Abogados, en la Escuela de Práctica Jurídica y Práctica Social de la UMU y Colegios de Procuradores y Abogados de Alicante, como a Ingenieros Técnicos Industriales en diversas Regiones de España. Ha colaborado en distintas publicaciones sobre mediación en España y en México. Actualmente es profesora en el IES Licenciado F. Cascales de Murcia, en donde coordina el Proyecto de Mediación Escolar del Centro desde hace once años y el Programa Juez de Paz Educativo, del que este centro fue pionero en su implantación. Forma parte del equipo de profesores del Máster Oficial de Mediación de la Universidad de Murcia.

Emilia Iglesias Ortuño es Diplomada en Trabajo Social. Obtuvo el título de Máster Oficial en Intervención Social y Mediación por la Universidad de Murcia y la Université Lumière II de Lyon, Francia. Ha realizado una estancia de investigación y docencia en la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Es Doctora en Intervención Social y Mediación por la Universidad de Murcia tras la defensa de la tesis “Las competencias para el ejercicio profesional mediador, estudio de la oferta formativa catalana en materia de mediación”. Es personal docente e investigador con la categoría de Asociada en el Área de Trabajo Social del departamento de Sociología y Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Trabaja como Trabajadora Social y Mediadora en la entidad empresarial Mediae S. Coop. en Murcia. Ha impartido seminarios y cursos de formación en CPR de la Región de Murcia relacionados con el proyecto “Educando en Justicia, Juez de Paz educativo”. Experta en mediación en el ámbito familiar, social y empresarial. Ha pertenecido a los equipos docentes que han formado a profesionales en mediación en colaboración con los Ilustres Colegios de Abogados de Murcia y Alicante, el Consejo General de la Ingeniería Técnica Industrial, la Escuela de Práctica Social o la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia. Es autora de diversas publicaciones científicas y de divulgación en los ámbitos del Trabajo Social y la Mediación en España y México.

Publicaciones recientes de la Consejería de Educación y Universidades

www.educarm.es/publicaciones

- [Análisis descriptivo del gasto público en educación no universitaria en la Región de Murcia en el periodo 2001-2015](#) / Antonio Manuel Rocamora Martí
- [Proyecto para un Mundo Mejor](#) / M^a Dolores Tudor Morales
- [Aprendemos con los dinosaurios: proyecto desarrollado para Educación Infantil](#) / Lydia Martínez Campoy
- [Leo, leo...¡El león!](#) / Ana Alonso Castelo, M^a Dolores Fernández Seguí, ^a Soledad Blanco Ramos y Josefa Pareja Sánchez

**Emilia de los Ángeles Ortuño Muñoz
Emilia Iglesias Ortuño**

LA MEDIACIÓN ESCOLAR

FORMACIÓN PARA PROFESORES



Región de Murcia

Consejería de Educación y Universidades



Región de Murcia
Consejería de Educación
y Universidades

Serie Apuntes para mejorar las relaciones en los centros, nº 6

Promueve:

© Región de Murcia

Consejería de Educación y Universidades

Dirección General de Innovación Educativa y Atención a la Diversidad

Observatorio para la Convivencia Escolar en la Comunidad
Autónoma de la Región de Murcia.

Edita:

© Región de Murcia

Consejería de Educación y Universidades

Secretaría General. Servicio de Publicaciones y Estadística

www.educarm.es/publicaciones

Creative Commons License Deed



La obra está bajo una licencia Creative Commons License Deed. Reconocimiento-No comercial 3.0 España.

Se permite la libertad de copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra bajo las condiciones de reconocimiento de autores, no usándola con fines comerciales. Al reutilizarla o distribuirla han de quedar bien claros los términos de esta licencia.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.

Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

© Autores: Emilia de los Ángeles Ortuño Muñoz y

Emilia Iglesias Ortuño

© Fotografía de la cubierta: es.freeimages.com chadou99

Diseño y maquetación: desiderio guerra@elperropinto.com

I.S.B.N.: 978-84-608-3583-7

1a Edición, junio 2015

Índice de Contenidos

1. El Conflicto y sus formas de resolución:	8
1.1 El Conflicto.	8
1.1.1 El Ciclo del Conflicto.....	9
1.1.2 Intervención eficaz en los conflictos.....	12
1. Prevención	13
2. Intervención temprana.....	13
3. Intervención de Terceras Partes	15
1.2 Elementos implicados en el conflicto	17
1.2.1 Persona, Proceso, Problema	17
1.2.2 Posiciones e Intereses	18
1.3 El conflicto en el ámbito escolar.	20
1.4 Bidimensionalidad del Conflicto.	22
1.4.1 Estilos frente al Conflicto.	22
1.4.2 La aplicación de los Estilos frente al Conflicto	27
1.4.3 Respuestas al Conflicto.	28
1.5 Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC): Negociación, Conciliación, Mediación, Arbitraje, Proceso Judicial	29
2. Las Emociones y el Conflicto	32
2.1 Las emociones básicas.....	33
2.2 Expresión eficaz de las emociones: Los Mensajes-yo	35
3. La Mediación.	38
3.1 Concepto de Mediación	38
3.2 Rol del Mediador	39
3.3 La Mediación en el ámbito educativo.....	40
4. Dimensión pedagógica de la Mediación.	42
4.1. Desarrolla una cultura de la paz.	42
4.2. Educa en valores:	44
- Intelectuales	
- Morales.	
4.3. Enseña a gestionar el conflicto.....	44

5. La gestión de conflictos en el marco de las Competencias	
Clave de los estudiantes.....	45
- Competencia Lingüística	
- Competencia Social y Ciudadana	
- Competencia para aprender a aprender	
- Competencia en autonomía e iniciativa personal	
6.El Proceso de Mediación.....	48
6.1 Adaptación del Proceso de Mediación al ámbito educativo.....	48
6.2 Etapas o fases de la Mediación como proceso:.....	49
1ª ENTRADA: presentación y reglas de juego	49
2ª CUÉNTAME: relato de las partes.....	51
3ª SITUARNOS: pasar de las posiciones a los intereses.	54
Reconocimiento de emociones.	
4ª BUSCAR SOLUCIONES: Lluvia de ideas.	55
5ª ACORDAR: Redactar el Acuerdo.....	56
7.Simulaciones de casos de mediación escolar, ROLE-PLAYING	58
7.1 Preparación del ROLE-PLAY	58
7.1.1 Objetivos	59
7.1.2 Requisitos	59
7.1.3 Evaluación y análisis	60
8.Implantación de un Proyecto de Mediación en un Centro Educativo.	62
8.1 Diseño del Programa	62
8.2 El Proyecto Educativo de Centro y la Mediación.....	65
Anexos.....	68
Documentos del Servicio de Mediación:	
1.Solicitud de Mediación.	69
2.Contestación a la Solicitud de Mediación.	70
3.Compromiso de Confidencialidad.	71
4.Registro de Mediaciones.	72
Bibliografía	73

Punto de partida:

“Este mundo es un conflicto”. En tus manos está poder resolver eficazmente los tuyos.



El conflicto está presente de forma transversal en el desarrollo de la humanidad.

La conflictividad se manifiesta en las interacciones humanas y la causalidad es diversa. Los conflictos de intereses, de lealtad, conflictos políticos, conflictos culturales, de relaciones familiares, de identidad, de poder, de reconocimiento laboral, conflictos sociales, conflictos individuales. La pluralidad de la conflictividad hace que ésta sea objeto de estudio de numerosas disciplinas con la pretensión de conocer su dinámica, sus consecuencias, sus repercusiones y sus posibilidades.

1.

¿Qué te sugiere el término conflicto? ¿Podrías decir una idea por cada uno de los dedos de la mano?
--

2.

Valora tus respuestas: ¿Tienen una connotación negativa? ¿Cuántas de ellas? ¿Tienen una connotación positiva? ¿Cuántas de ellas? ¿No está clara su connotación? ¿En cuántas de ellas?
--

EL CONFLICTO Y SUS FORMAS DE RESOLUCIÓN

1.1 El conflicto

Conocer la naturaleza del conflicto es esencial para su correcto abordaje. Por otro lado debemos ser conscientes de que al hablar de conflicto, de violencia, de agresiones, se tiende a equiparar términos y a utilizarlos indistintamente. Como señala Bonafé-Scmitt, J.P. (2004), la “violencia” es un término de moda con tendencia inflacionista que engloba desde episodios graves como pueden ser los suicidios o las agresiones sexuales, hasta lo que en Francia se denomina como “*incivildades*”: *palabras hirientes, groserías, diversas, empujones y humillaciones*¹. De esta manera “si todo se vuelve violencia la noción de conflicto se desdibuja”.

La violencia conlleva abuso de poder, atentado contra la integridad física o psíquica o contra la seguridad. Genera siempre estado de ansiedad (a veces cuadros depresivos).

La violencia hay que erradicarla en todas sus manifestaciones.



Connotación Tradicional de conflicto: tanto a nivel científico como popular, el término conflicto se entendía como desorden, destrucción, duelo, contienda, por tanto había que eliminarlo o huir de él.

Su gestión se situaba en el terreno de la confrontación, de soluciones de suma cero, es decir, uno gana mientras que el otro pierde, basadas en factores externos como la norma o la ley.



La teoría actual del conflicto lo considera como consustancial a la vida y carente de connotación positiva o negativa e incluso se ve como motor de transformación y oportunidad de aprendizaje.

¹ CHARLOT Bernard “Violences scolaires: contribution à une clarification du débat” Banlieue, Ville, Lien Social, n°9-10/1996 ; DEARBIEUX Eric “*La violence en milieu scolaire-Etat des lieux*”, ESF éditeur, 1996; DUBET (F) “Les mutations du système scolaire et les violences à l’école” Les Cahiers de la Sécurité Intérieure n°15/1994

Los conflictos que analizaremos son aquellos que nacen por el hecho de vivir con los demás, el denominado conflicto interpersonal, aquellos en los que haya al menos dos partes implicadas que sean interdependientes, que experimenten fuertes emociones y que sus objetivos, aparentemente, se perciban como incompatibles por al menos una de las partes.

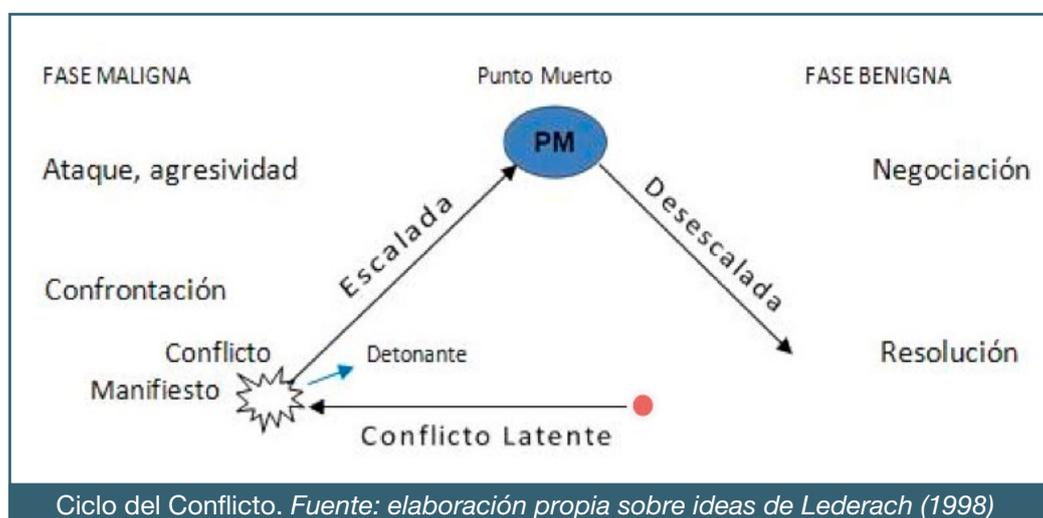
Por consiguiente podemos definir **conflicto** como todo acto relacional en el que dos o más personas pugnan por la consecución de sus objetivos percibidos como incompatibles. El desacuerdo se manifiesta en las distintas posiciones, intereses y necesidades de las personas. En todo conflicto son factores muy importantes las emociones, los sentimientos, la comunicación y la relación que se establece entre las partes.

1.1.1 El Ciclo del Conflicto

Pero el conflicto, lejos de ser un hecho aislado que surge de manera espontánea, **es un proceso que se desarrolla en el tiempo**. Suares (1996), cree conveniente hablar de *proceso conflictivo* en lugar de conflicto puesto que tiene vida propia, nace, se desarrolla y muere o queda estancado.

La mayoría de teóricos del conflicto consideran que estas fases se ajustan al siguiente esquema: **escalada, estancamiento y desescalada**. Conviene conocer esta sucesión de estados del conflicto porque no en todas ellas se puede y debe actuar de igual manera si pretendemos una gestión eficaz.

Pasamos a mostrar de forma diagramada el ciclo del conflicto:



Llamamos **conflicto latente** a aquella situación en la que éste no es percibido por las partes, o al menos por una de ellas, de forma explícita. Aun existiendo contraposición de intereses todavía no ha ocurrido nada para que el conflicto se ponga de manifiesto.

Detonante, hecho o circunstancia que hace que el conflicto aparezca en toda su dimensión. Debajo de esta complicación del conflicto hay un proceso de competición y por tanto de poder.

Escalada es la fase del conflicto en la que éste crece; puede deberse al aumento de la emocionalidad del ámbito territorial, de la coerción utilizada. En esta fase las personas implicadas se perciben mutuamente como intransigentes y opuestas en cuanto a sus objetivos, hay un aumento del antagonismo y una ruptura del diálogo y de la confianza. En esta fase predomina el componente de irracionalidad². No se diferencia entre persona y problema, hay un aumento en la percepción de amenaza, las personas no involucradas toman partido, se carece de habilidades para la resolución de conflictos.

Punto Muerto o estancamiento, es el momento en el que las partes pierden el interés por seguir en el conflicto, esto se debe al desgaste producido. Se duda entre seguir hacia adelante o retroceder, se tiene la sensación de estar en un callejón sin salida; se empieza a pensar en las ventajas de la colaboración³.

Desescalada, es el proceso inverso a la escalada. Se caracteriza por una disminución de la emocionalidad, un aumento en la confianza entre las partes, se diferencia entre persona y problema, disminuye la percepción de la amenaza, las personas no involucradas permanecen neutrales, se reducen los ámbitos territoriales y jurisdiccionales, se tienen habilidades para la gestión de conflictos o se busca la ayuda de tercero.

² Alzate (1998)

³ Redorta (2004:77) destaca que, en esta situación, “del proceso de «competición» se intenta pasar a un proceso de «cooperación», que es el que conducirá a la desescalada del conflicto.” Señala también este autor que hay cuatro causas fundamentales para que se dé el estancamiento: 1. Fracaso de las tácticas competitivas, 1. Agotamiento de recursos. 2. Pérdida de soporte social. 4. Costes inaceptables.

Aplico lo aprendido**El conflicto y su proceso**

1. Define personalmente el término conflicto:

.....

.....

.....

2. En el aula vuelve a sonar por tercera vez la alarma de un móvil. ¿Cómo se denominaría este incidente dentro del ciclo del conflicto?

.....

.....

.....

3. No cabe duda que el uso de los móviles en los centros docentes da lugar a situaciones conflictivas.
Describe la etapa de conflicto latente respecto a esta circunstancia:

.....

.....

.....

4. Describe la escalada típica de este conflicto en un aula del primer Ciclo de Secundaria

.....

.....

.....

5. ¿Qué circunstancias crees que llevarían al punto muerto?

.....

.....

.....

1.1.2 Intervención eficaz en los conflictos

Como consecuencia de todo lo visto con anterioridad podemos observar que en el ciclo del conflicto encontramos dos fases diferenciadas:

Fase maligna o de *confrontación*, aparece cuando el conflicto se ha hecho manifiesto, por tanto se está en la escalada, en la fase del ataque y agresividad. El comportamiento más común es el de la lucha manifestada a través de la agresividad directa en una espiral creciente que acaba con un ganador y un perdedor, con una ruptura de relaciones o con un establecimiento de barreras para aplazar las soluciones.

Fase benigna o de *negociación*, es la fase destinada a la búsqueda de las soluciones de los acuerdos. Dentro de ella se sitúa la fase de resolución, que es a su vez un proceso dinámico y activo e independiente, que puede llevar a cabo de forma autónoma y colaborativa, o precisar de la intervención de una tercera persona.

Para el primer caso y como apunta Alzate (2000), se habrán de seguir un pequeño esquema, planificación de las acciones, reflexión individual, y resolución conjunta del problema.

En el segundo caso, cuando se precisa la intervención de un tercero, por diversos motivos: complejidad del conflicto, falta de confianza, débil comunicación, etc.; esta persona ajena a la cuestión en disputa, se denomina “Tercera Parte”, sus actuaciones pueden ser a través de distintos procedimientos: un proceso judicial, la conciliación, el arbitraje, la mediación, es decir los denominados ADR, (Alternative Dispute Resolution), Alternativas a la Resolución de Disputas, en la terminología anglosajona, o MARC, (Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos), en español, de los que nos ocuparemos más adelante.

En definitiva la progresión del conflicto está condicionada por factores como el nivel de conciencia del mismo, las diversas percepciones de la situación, la relación de poder entre las partes y el grado de agresión.

Lo que nos ofrece el conocimiento del ciclo del conflicto y las características de cada una de las fases, es la capacidad de poder elegir, de entre una variedad de intervenciones, la más eficaz en cada una de las etapas; el centro educativo debe contar con estrategias diferenciadas para actuar en cada una de las fases. Estas intervenciones se encuentran comprendidas en uno de los tres grupos siguientes:

- Prevención
- Intervención Temprana
- Intervención de Terceras Partes

1. Prevención



La prevención estará indicada en la primera fase del ciclo, cuando el conflicto está latente, no se trata de prevenir el conflicto que defendemos como hecho natural, sino de dotar de herramientas para su buena gestión. Las actuaciones más adecuadas son las de **proven-****ción**⁴, (prevenir + proveer) acciones y herramientas encaminadas a evitar la escalada de situaciones conflictivas. Ante la imposibilidad de prever todas

las posibles situaciones conflictivas, se debe proveer al grupo de las herramientas necesarias para una resolución pacífica de los conflictos.

Boqué (2002) considera necesario trabajar los siguientes apartados:

- Comprensión del conflicto.
- Comunicación abierta.
- Expresión de emociones y sentimientos.
- Habilidades de pensamiento.
- Participación activa.
- Convivencia pacífica.
- Mediación entre iguales.

Igualmente es necesario el trabajo de cohesión de los grupos de alumnos y otras actuaciones como las señaladas por Viñas, (2004):

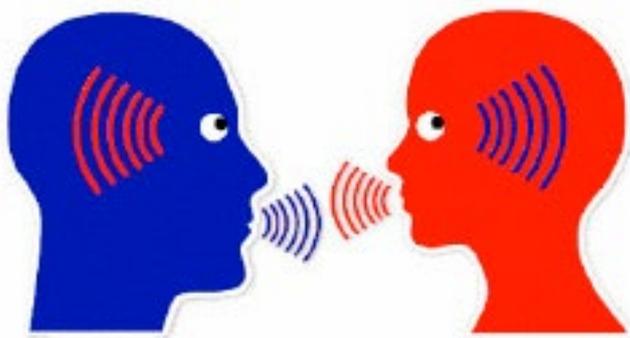
- Planteamiento institucional del centro respecto al modelo elegido de convivencia.
- Trabajo de mejora y adaptación del RRI.
- Trabajo con las normas de clase.
- Trabajo en tutoría tanto a nivel individual como grupal.

2. Intervención Temprana.

Hablamos de este tipo de intervención cuando nos referimos a la que se debe hacer antes de que el conflicto escale y pueda devenir en violencia.

Es la intervención más exitosa cuando el conflicto ya se ha hecho manifiesto.

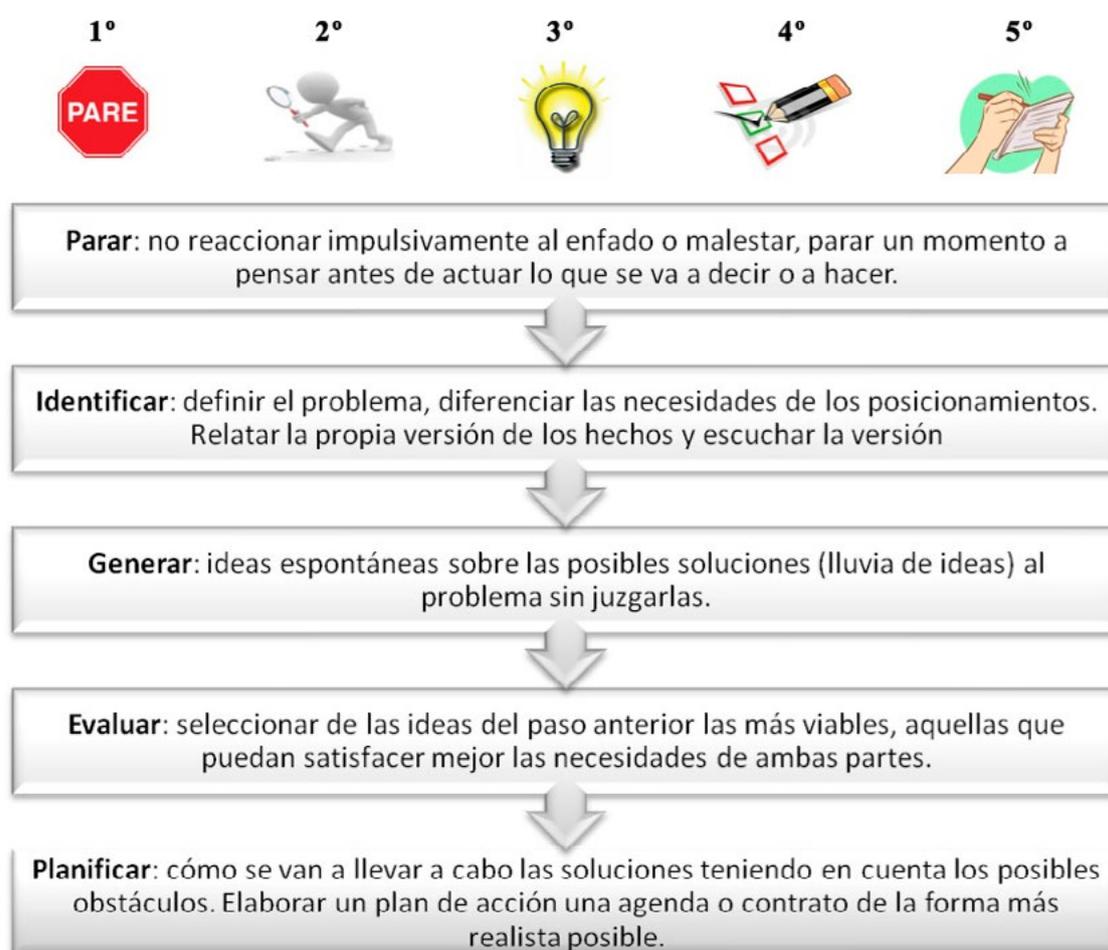
⁴ Término acuñado por J. Burton en 1998.



Se utilizarán los recursos de la **escucha activa** y los mensajes en primera persona o **mensajes-yo** que permiten expresar los sentimientos de manera positiva.

Es conveniente planificar las acciones comenzando por recobrar la calma y darnos un tiempo para calmar las emociones.

Podemos aplicar la estrategia individual de toma de decisiones y solución de conflictos o método **PIGEP** como lo denominó Elizabeth Crary⁵.



Si no se es capaz por uno mismo de seguir los pasos de este proceso de solución de problemas se puede buscar la ayuda de terceros, profesores o alguna persona capacitada como mediadora.

⁵Elizabeth Crary, *Crece sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional*. Ed. Integral, Barcelona 1994:192

3. Intervención de Terceras Partes.

En cuanto a este modo de intervenir tendremos que diferenciar entre:



a) Intervención en la **fase de confrontación** que estará destinada a frenar la escalada de forma eficaz. Es denominada *gestión de la crisis*, que tendrá que ser ejercida con la fuerza de la autoridad porque se requiere una figura de poder, una **jerarquía**.

En primer lugar se estabilizará la situación procurando enfriar las emociones, “desactivar la bomba”; puede ser conveniente separar a las personas enfrentadas y posponer las acciones, conceder un tiempo para seguir intentando la solución del problema.



b) Intervención de terceros en la **fase de punto muerto y desescalada**; en estas fases ya tienen cabida la *negociación, la colaboración, la mediación*.

De la tendencia de competición se ha pasado a la de cooperación, por tanto la intervención de un **mediador** es muy eficaz en estos momentos.

Aplico lo aprendido

1. Los grupos de chicos y chicas de tu aula no terminan de sentirse cohesionados, se rehúyen, intuyes un conflicto latente. Indica una medida de prevención para evitarlo

.....

.....

.....

2. Pese al trabajo realizado en las tutorías, hoy al llegar a clase te encuentras a un alumno y una alumna empujándose e insultándose. ¿En qué fase podría estar el conflicto? ¿Cómo actuarías ahora?

.....

.....

.....

3. ¿Qué circunstancias crees que llevarían al punto muerto?

.....

.....

.....

1.2 ELEMENTOS IMPLICADOS EN EL CONFLICTO

1.2.1 Persona, Proceso, Problema

El enfoque de Lederach (2000), tanto a la hora de analizar conflictos como cuando se interviene en ellos, distingue entre los tres aspectos presentes en todos ellos: las **personas** implicadas, el **proceso** que sigue éste, y el **problema** subyacente; cada uno de ellos está integrado por una serie de elementos que encuadramos en la siguiente tabla:

PERSONA Parte psicológica	PROCESO Tratamiento del problema	PROBLEMA Contenido, datos reales
<ul style="list-style-type: none"> • Protagonistas • Poder en el conflicto • Percepciones del Problema • Emociones y sentimientos • Posiciones • Intereses y necesidades • Valores y principios 	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica del conflicto • Relación y comunicación • Grado de polarización • Estilos de enfrentarse al conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> • El “meollo”, datos, hechos • Tipos de conflicto: <ul style="list-style-type: none"> - De relación o Comunicación - De valores o creencias

Cuadro resumen sobre los elementos del conflicto. Fuente elaboración propia sobre idea de Lederach (2000)

Persona: este elemento aglutina los aspectos relacionados con los individuos protagonistas del conflicto, implicados directos e indirectos, otras personas del entorno que puedan influir positiva o negativamente en su resolución y todos los aspectos psicológicos del mismo: poder, percepciones, emociones y sentimientos, posiciones, intereses y necesidades y valores y principios.

Proceso: conocer este aspecto nos sitúa en el punto concreto de la dinámica de ese conflicto y su historia en el tiempo, nos permitirá saber la relación y la comunicación existente entre las partes, y el estilo de resolución utilizado por ellas.

Problema: nos aclara el “meollo”, es decir lo principal y esencial que encierra ese conflicto en cuanto al detonante que lo ha puesto de manifiesto, las diferencias que se dan entre las personas y el tipo de conflicto.

La tendencia generalizada es la de personalizar el problema, Lederach (1984), Cascón (2002), Torrego (2003), su consecuencia es la de atacar a la persona y no al problema, consecuencia de ello es el contraataque, y éste a su vez, puede ocasionar una espiral violenta.

Esta confusión deja sólo dos vías de salida: ser duro con todo, cuando optamos por la competición, o por el contrario, ser blando, flojos con todo, si lo hacemos por la sumisión.

El problema no es el otro, la personalización de los conflictos ocasiona la dinámica de ataques personales con el riesgo de dejar en segundo plano el problema. Si el problema fuera el otro bastaría con actitudes dirigidas a su eliminación como la expulsión, el ninguneo, la exclusión.

La tercera vía de actuación al considerar estos tres elementos separadamente es la de ser:

- respetuosos, sensibles y abiertos con la *persona*,
- firmes y duros con el *problema*,
- equilibrados, participativos y flexibles con el *proceso*.

1.2.2 Posiciones e Intereses

Las **Posiciones** e **intereses** representan las dos formas básicas de aproximarse al conflicto.

La **posición** es la demanda inmediata que surge ante el estallido del conflicto. Es una petición concreta percibida por cada parte como la mejor alternativa para satisfacer sus pretensiones. Debajo de esta reclamación inicial subyacen los intereses, razones, necesidades, deseos, compromisos y miedos por los que un sistema quiere conseguir de forma prioritaria un resultado (Fisher y Ury, 1984).

Podemos decir que la posición es el punto de partida de cada una de las partes, responden a la pregunta **¿Qué quieres?** No soluciona el conflicto. Discutir sobre posiciones no produce acuerdos inteligentes, resulta ineficaz y pone en peligro las relaciones personales. (Fisher, Ury y Patton, 1996).

Las soluciones basadas en las posiciones conducen a los incumplimientos de los acuerdos.

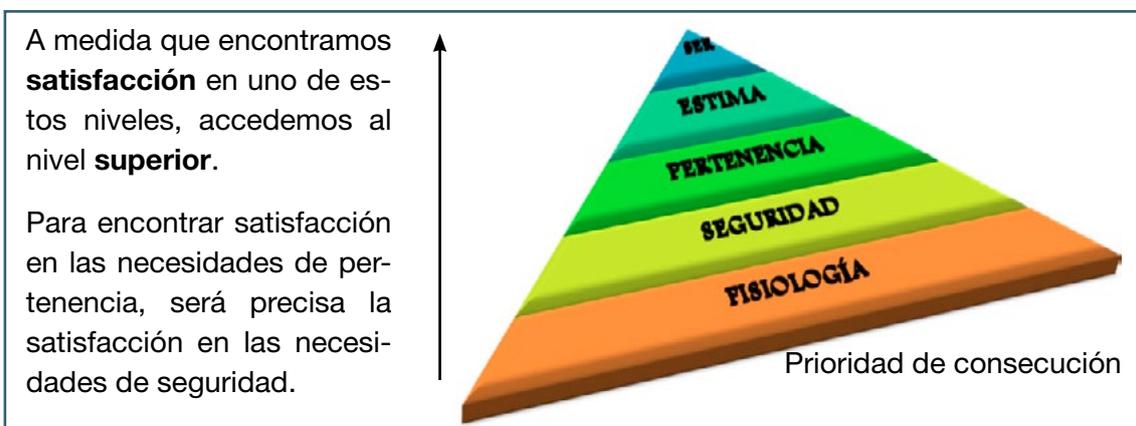
Intereses son todo aquello que nos motiva, responden a la pregunta **¿por qué lo quieres?** Los intereses satisfacen las necesidades.

Necesidades humanas, responden a la pregunta **¿para qué lo necesitas?**

Son las que se consideran fundamentales para vivir, Pueden ser materiales: como alimentarse, dormir, etc. e inmateriales: seguridad, libertad, respeto, amor, justicia etc. Suelen estar detrás de los intereses. La no satisfacción o la satisfacción de forma no adecuada, produce frustración, rabia, miedo, ira, etc.



Para comprender mejor la relevancia de las emociones y su repercusión en los conflictos, hemos de abordar la **Pirámide de Maslow⁶ de las necesidades humanas**.



El autor nos muestra un conjunto de necesidades estructuradas en escala ascendente, siendo las necesidades definidas como fisiológicas las necesidades más elementales o básicas. Maslow explica que las necesidades humanas se agrupan en diferentes categorías: “necesidades fisiológicas”, “necesidades de seguridad” o “necesidades de estima”, entre otras. Éstas categorías a su vez se estructuran en una pirámide conformando estadios, siendo el más bajo el nivel primario de necesidad y el más alto el nivel superior de necesidad. Explica el autor que las necesidades primarias tienen prioridad en su consecución y, a medida que se satisface cada uno de los estadios, el ser humano tiende a querer cubrir las necesidades del siguiente. Añade el autor que el ser humano no buscará satisfacer las necesidades de una categoría si las que se engloban en el estadio inferior no se consideran satisfechas.

⁶Esta idea se recoge en A Theory of Human Motivation, de A. Maslow, producida en 1943 y que ha servido y sirve de referencia para el estudio del comportamiento humano.

1.3 El Conflicto en el ámbito escolar

La institución educativa es una organización y por consiguiente, para analizar las particularidades del conflicto en este ámbito, nos adherimos a la observación que hace Viñas (2008: 13), “los conflictos son un fenómeno natural de todas las organizaciones. Por tanto, es normal que en las aulas y en los centros educativos se produzcan de forma continua”.

Lo particular lo encontraremos en la forma de resolución que adopte cada centro, que, como sigue diciendo el mismo autor, le conferirá unas condiciones singulares, marcadas por las características personales del alumnado, del profesorado, y de los padres y madres de alumnos.

Brandoni (s.f.) añade: “El clima emocional que se vive en el ámbito escolar es condicionante para el desarrollo de todos los actores institucionales, cualquiera sea la función que desempeñen.”

Ortega et al. (2003) distinguen las siguientes situaciones:

- faltas de disciplina continuadas,
- incumplimiento sistemático de los deberes escolares,
- falta de respeto a los compañeros o al profesor,
- resistencia al cumplimiento de las normas establecidas en el centro,
- falta sistemática de puntualidad,
- interrupción del trabajo de los compañeros y del profesor.

Jares (1997), amplía la visión al respecto a los protagonistas de esas situaciones conflictivas:

- conflictos entre profesores,
- conflictos entre profesores y alumnos,
- conflictos entre profesores y padres de alumnos,
- conflictos entre profesores y la dirección del centro,
- conflictos entre alumnos,
- conflictos entre padres,
- conflictos entre el centro como tal y la Administración Educativa.

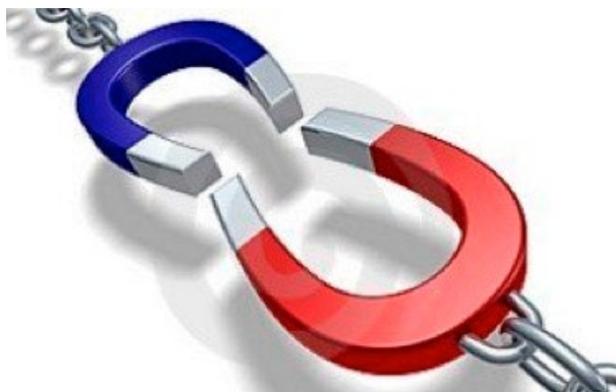
La tipología de los conflictos escolares también es específica, y sujeta al contexto, a este respecto Casamayor (2002) distingue entre:

- Conflictos de **relación** alumno/alumno o alumno/profesor, materializados en conductas despectivas, agresivas tanto físicas como verbales, violentas.
- Conflictos de **rendimiento** expresados en conductas de apatía, pasividad, parasitismo.
- Conflictos de **poder** manifestados en actuaciones como el liderazgo negativo o la arbitrariedad.
- Conflictos de **identidad**, expresados a través de conductas de aislamiento, rechazo, agresividad contra los objetos, contra el edificio.

El modelo propuesto por Calvo (2003) para categorizar las conductas conflictivas protagonizadas por los alumnos es el siguiente:

- Comportamientos de **rechazo al aprendizaje**, se manifiestan a través de la desvinculación escolar, presentan una gradación que va desde el olvido de material a la pasividad o el absentismo. En el aula ocasionan la alteración del trabajo, del clima, malestar en el profesorado que lo interpreta como menosprecio.
- Conductas de **trato inadecuado**, son faltas de respeto a las normas establecidas, no tienen una clara intención de molestar o hacer daño. Son manifestación del contraste entre las normas de socialización escolares y las del entorno de procedencia del alumno.
- Comportamientos **disruptivos**, conductas que dificultan el proceso de enseñanza-aprendizaje, sin ser agresivas pueden llegar a deteriorar gravemente el clima de relaciones en el aula.
- Comportamientos **agresivos**, entre estas conductas encontramos tanto agresión de tipo emocional o depredadora, cuya manifestación más preocupante son la situaciones de acoso o maltrato entre iguales, como agresiones aisladas y vandalismo.

1.4 Bidimensionalidad del Conflicto



Cuando surge un conflicto todas las personas se encuentran atraídas por dos polos opuestos: la **defensa de los propios intereses y preservar la relación** con la parte contraria así surgen los cinco **estilos** más característicos de reaccionar ante los conflictos: **competir, colaborar, compromiso, evitar y acomodar**.

1.4.1 Estilos frente al conflicto

Pasaremos a resumir las características de cada una de estas actitudes recogidas en Alzate (2000, 2001), Boqué (2002), Torrego (2003), Ortuño Muñoz, E. (2014):

- **Competición.** Se produce el binomio si yo gano, tú pierdes. Importa la obtención de los propios intereses, sea cual sea el coste emocional, la relación con el otro no importa. El que gana obtiene estatus de competencia y poder.

Una frase que sintetiza esta actitud sería: - *“Esto va a ser así porque lo digo yo”*.

Es útil cuando se necesita tomar rápidamente una decisión vital, cuando el tema es importante y es necesario implantarlo a través de una actuación impopular, o bien cuando las necesidades de la otra parte no son importantes.

- **Compromiso:** (Miniperder/miniganar). Se adopta una posición de negociación distributiva, de regateo, es decir, que las ganancias de una parte implicarán pérdidas para la otra, por tanto se pretenderá que estén repartidas. La persuasión y la manipulación dominan este estilo.

Es recomendable en aquellos casos en los que la solución del conflicto no merezca el gasto de tiempo o energía que se requiere para la colaboración, cuando basta con aceptar un acuerdo rápido y temporal.

- **Acomodaticio:** (Yo pierdo/tú ganas) Importa más mantener la relación con la otra persona que lograr los propios intereses. Se cree que la forma de proteger la relación es ceder, calmarse y evitar la confrontación.

Se utiliza cuando la competición continuada podría lesionar la relación produciendo una escalada del conflicto y una ruptura de esta relación.

- **Evitación.** El conflicto es algo de lo que hay que huir a toda costa. El tema central es la desesperanza, la frustración para todas las partes. Ni se satisfacen los intereses, ni se mantienen relaciones.

Es válido cuando el tema es baladí, cuando no hay posibilidades de acordar o resolver el conflicto, cuando hay desequilibrio de poder entre las partes y cuando el daño potencial de la confrontación supera los beneficios de la resolución.

- **Colaboración.** En este caso se da el binomio *si yo gano/tú ganas*. La resolución implica que se satisfagan los intereses personales al mismo tiempo que se mantienen las relaciones interpersonales y se asegura que todas las partes vean satisfechos sus intereses.

Se utiliza cuando los intereses de las partes son muy importantes pero mantener la relación también y no basta con soluciones de compromiso, o cuando se necesitan soluciones globales que eliminen el rebrote de sentimientos negativos.

Se ha equiparado cada uno de estos estilos con el estereotipo que se tiene del comportamiento de ciertos animales. A continuación se sitúa cada uno de estos estilos y su representación animal en una combinación de ejes según dos variables fundamentales:

- *Eje de ordenadas:* el grado en que deseo cumplir mis intereses.
- *Eje de abscisas:* el grado en que deseo mantener la relación con la otra persona.



Ilustraciones: Jungle (Jorge Ortuño Terol)



TIBURÓN (Competidor): se asocia a la preocupación por los propios intereses, intenta ganar lo máximo, no le importan los intereses de los demás. Cree que el problema se solucionará cuando se consiga lo que se tiene en mente.



BUHO (Colaborador): es el animal escogido por la diosa Atenea, por tanto es el verdadero representante de la sabiduría. Representa la estrategia centrada en buscar ganancias para todos. Considera que el problema estará solucionado cuando las dos partes hayan conseguido sus objetivos.



ZORRO (Compromiso): como animal astuto no está dispuesto a perder pero considera que tampoco puede ganarlo todo. Su estrategia es la de repartir por igual las ganancias y las pérdidas. Considera solucionado el problema cuando ambas partes ganan algo aunque también pierden algo.



TORTUGA (Evitación): el comportamiento de esconder la cabeza y encerrarse en el caparazón que tiene este animal se asemeja a la estrategia de no querer ver el problema. La persona que adopta esta actitud ni defiende sus propios objetivos ni se preocupa por los del otro. Cree que el problema se ha resuelto porque no se ha reconocido tal problema.



OSO (Acomodación): imaginamos un oso de peluche que se acomoda a todos los caprichos de un niño, desde ser el juguete preferido a ser arrinconado tras multitud de avatares. Representa la estrategia de preocuparse por los objetivos del otro descuidando los propios. Cree que se ha solucionado el problema cuando el otro consigue lo que quiere.

Aplico lo aprendido	
¿Sinceramente cuál crees que es tu estilo personal? ¿Cuál piensas que es el ideal?	
A continuación se describen posibles respuestas de comportamiento. En cada pareja marque con un círculo la opción "A" o "B" que describa mejor su comportamiento característico. En algunos casos, ninguna de ellas será su "comportamiento típico", pero marque la que más se aproxime ⁷ .	
1	A Hay veces que dejo a otra persona la responsabilidad de resolver el problema
	B En vez de negociar las cosas con las que estamos en desacuerdo, trato de expandir las cosas en las que estamos de acuerdo.
2	A Habitualmente soy firme para perseguir mis metas
	B Trato de comprometerme con la otra persona para llegar a un punto medio
3	A Intento evitar tensiones y huyo de los problemas
	B Trato de aliviar los sentimientos de la otra persona y preservar nuestra relación
4	A Busco constantemente la ayuda de la otra persona para encontrar una solución
	B Trato de hacer lo necesario para evitar dañar la relación con los/as demás
5	A Trato de evitar crear situaciones incómodas para mí
	B Le cuento mis ideas y le pregunto las de la otra persona
6	A Usualmente soy firme para perseguir mis metas
	B Concedo algo a cambio de obtener algo.
7	A Trato inmediatamente de poner sobre la mesa todos mis asuntos de interés antes que los demás.
	B Puede ser que trate de aliviar los sentimientos de la otra persona y preservar nuestra relación
8	A A veces evito posiciones que puedan crear controversia
	B Admito algunas de sus posturas si me deja que algunas de las mías valgan
9	A A veces me mantengo al margen para no tener problemas con nadie
	B Acepto algunas de sus condiciones si también acepta algunas de las mías
10	A Reconoceré mis errores si tú reconoces también los tuyos
	B Prefiero dejar pasar el tiempo para que todo vuelva a la normalidad

⁷ Documento elaborado a partir del "Instrumento de Modo de conflicto de Thomas-Kilmann.

1. Tras realizar el cuestionario, calcula tu puntuación aplicando la siguiente tabla. Señale con un círculo la opción que corresponde con su respuesta en la tabla anterior. El estilo que más veces haya sido marcado representa su estilo de afrontamiento al conflicto. ¿Cuál es tu estilo?

.....

.....

.....

Situación	Competición	Colaboración	Compromiso	Evasión	Acomodación
1		B		A	
2	A		B		
3				A	B
4		A			B
5		B		A	
6	A		B		
7	A				B
8			B		A
9	A	B			
10			A	B	

2. Comentar con los compañeros los resultados obtenidos y escribe las principales conclusiones.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.4.2 La aplicación de los Estilos frente al Conflicto

Conocer las características y los pros y contras que tiene cada uno de estos estilos sirve de gran ayuda para abordar los problemas de convivencia en los centros educativos.

Recapitulación de las cinco actitudes frente al conflicto según Thomas y Kilmann (1974)

ACTITUD	CARACTERÍSTICAS	SE ACONSEJA	RIESGOS
COMPETIR Luchar, entrar en competición	Expresión del espíritu de competición, implica inflexibilidad, se trata de satisfacer los propios intereses aún a costa de los del otro. Actitud de fuerza y autoridad. Objetivo: afirmar la posición/hacer valer los derechos. Defender una posición que se cree justa. O simplemente ganar.	Cuando se sabe que se tiene razón y las cuestiones son de vital importancia.	Perseguir en todo momento sus propias exigencias aún a costa de los demás, no genera popularidad, el entorno se puede volver desconfiado, puesto que puede volver el desacuerdo en cualquier momento. Provoca un sentimiento de insolencia.
CEDER Acomodarse al otro	Mostrarse conciliador aún a costa de no defender las propias metas, con tal de satisfacer las del otro, implica sacrificio. Puede significar generosidad, o caridad, desinterés, obedecer una orden que disgusta, o agachar la cabeza.	Cuando la cuestión es mucho más importante para la otra persona que para uno mismo, da la oportunidad de tener un gesto de buena voluntad, para mantener una relación más recíproca.	Descuidar las propias necesidades. Al ceder se llega a soluciones poco convenientes y antes o después aparece el arrepentimiento.
EVITAR Minimizar	Eludir el conflicto sin defender las propias aspiraciones ni las del otro. Puede confundirse con desviar diplomáticamente una dificultad. Aparcar el problema hasta un momento más favorable o una retirada ante una amenaza.	Cuando supone poder obtener más información y evitar tomar una decisión precipitada. Cuando establecer comunicación con el otro, entraña un peligro demasiado grande.	Se corre el riesgo de no actuar ante la toma de decisiones en cuestiones muy importantes.
COLABORAR Cooperar	Requiere esfuerzo de trabajo conjunto en la búsqueda de soluciones más satisfactorias para las partes. Requiere examinar la cuestión, identificar intereses y necesidades de los implicados	Para encontrar una solución satisfactoria para ambas partes, cuando sus aspiraciones son demasiado importantes como para permitir el compromiso	No tiene sentido cuando las aspiraciones no son muy importantes y no se tiene el tiempo y las energías suficientes como se requiere en la cooperación.
COMPROMISO Negociar capitulaciones	Supone buscar la solución promedio, parcialmente satisfactoria. Ni imponer ni ceder sino pactar concesiones recíprocas. No se profundiza como en la colaborativa. Se buscan soluciones rápidas, a medio plazo.	Cuando ambas partes tienen igual poder, por lo que pueden competir en igualdad, por lograr objetivos totalmente contradictorios.	Cuando los compromisos no son viables a largo plazo.

Cuadro recapitulación actitudes frente al conflicto. Fuente adaptación de Carnellini (2012)

1.4.3 Respuestas al Conflicto

Pese a la neutralidad del conflicto tenemos que tener en cuenta que no sucede así con la respuesta que se le dé, las acciones que llevemos a cabo para su abordaje sí que tendrán consecuencias positivas o negativas.

Autores como **Alzate (2001)** analizan las distintas respuestas al conflicto y distingue en primer lugar dos:

1. La **negación** que consiste en evitar el conflicto negando su existencia
2. La **agresión** se reconoce la existencia del conflicto y se opta por atacar y culpabilizar al otro. Se considera que una parte está en posesión de la verdad mientras que la otra está equivocada. Hay que ganar a toda costa.

Cuando admitimos el conflicto como algo natural e inherente a toda relación humana, surge un tercer estilo de afrontamiento:

3. **Solución del problema.** La preocupación no es tanto la de dar o quitar la razón a una parte tras una confrontación, sino la de encontrar soluciones que satisfagan a ambas, Alzate (2000).

1.5 Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC): Negociación, Conciliación, Mediación, Arbitraje, Proceso Judicial

Genéricamente se denominan **Métodos Alternativos de Resolución de conflictos (MARC)**, al conjunto de intervenciones que generan soluciones contrarias al empleo de la fuerza utilizando diversos procedimientos y distintas técnicas de comunicación y pensamiento creativo.

De entre ellas citaremos como más utilizadas las siguientes: **negociación, conciliación, mediación, arbitraje y proceso judicial**. Al compararlas se aprecia una diferencia gradual en cuanto al poder que tienen las partes en conflicto y el que tiene la tercera persona que interviene en los mismos para su gestión, en cuanto a la adopción de soluciones.

En la siguiente gráfica situaremos el poder de las partes en la base de una pirámide y el poder de los terceros en la cúspide, de manera que podamos apreciar visualmente cuál es el grado de poder que tienen en cada una de estas alternativas



Estas formas adaptadas al ámbito educativo, serían metodologías complementarias a las habituales para la gestión de los conflictos producidos en su seno. En este caso las características particulares de la adaptación de cada una de ellas aparecen resumidas en Munné y Mac-Cragh, (2006:13) de la siguiente manera:

Sanción escolar. Es consecuencia de la aplicación del procedimiento sancionador, que equivaldría al proceso judicial que concluye una sanción.

La sanción escolar es la medida correctora que corresponde a una conducta que contraviene las normas establecidas en el reglamento de régimen interior del centro. El poder de solucionar el conflicto recae en la persona que representa la autoridad y debe velar por el cumplimiento de esas normas previamente establecidas.

Arbitraje escolar. En esta metodología se puede dar un proceso dialogado entre las partes en conflicto y en presencia de un tercero aceptado por las partes y con capacidad de decisión para resolver el conflicto; esta persona tiene autoridad y es competente, aunque su decisión la basará en los intereses y necesidades de las partes. El poder recae en esta tercera persona y su decisión es de obligado cumplimiento, se llama laudo en el arbitraje ordinario. El rol de árbitro suele recaer en los profesores o jefes de estudios.

Conciliación escolar. Se trata, al igual que en otros ámbitos, de la aplicación del mecanismo informal de la conciliación en la escuela. Es igualmente un proceso de diálogo entre las partes en conflicto junto a una tercera persona a quien se le reconoce, de entrada, la capacidad de proponer la solución. El rol del conciliador consistirá en conducir a las partes hacia soluciones basadas en los intereses y necesidades de cada uno. Puede realizar propuestas de solución que las partes aceptarán o no, y es esa capacidad de aceptación o rechazo la manifestación del poder que aún reside en ellas. La fuerza de la conciliación a menudo se basa en la autoridad del conciliador reconocida a priori, puede ser de diverso tipo, moral, social, religiosa, etc. El rol del conciliador suele desempeñarlo, dentro y fuera del ámbito escolar, una persona cercana. Boqué (2006) añade “También entre los alumnos encontramos aquel chico o chica respetado por los demás porque le ven como una persona con principios, ecuánime, cordial y de palabra, capaz de valorar en su justa medida los altercados en que se enzarzan sus compañeros y compañeras.”



Ilustración: “La Mediación Escolar” de Alejandro Kirk (alumno del Cascales)

Mediación escolar. Refiriéndonos únicamente al proceso de mediación que puede llevar a cabo el servicio de mediación del centro educativo, se entiende como metodología consistente en el diálogo que se realiza entre las partes implicadas y en presencia de un **tercero imparcial que no debe proponer soluciones**. La misión del tercero es la de facilitar el entendimiento y la comunicación entre los protagonistas que, en este caso, son miembros de la comunidad escolar.

Lo esencial es restablecer el diálogo entre las partes, y el mediador debe ser el facilitador de ese diálogo. Su fin último es mejorar el clima del aula y la buena convivencia en el centro.

La mediación ha sido definida como negociación asistida por lo que el poder de las partes en conflicto sigue siendo muy importante. En el ámbito educativo esto supone responsabilizar a cualquier componente de la comunidad escolar y en especial a los alumnos, en la tarea de gestionar los propios conflictos.

Negociación escolar. Es un proceso de diálogo con la finalidad de lograr el entendimiento entre personas que forman parte de la comunidad escolar y se encuentran en situación de conflicto, no existe tercero y la solución se basa en la voluntad de las partes. El poder recae en el diálogo entre las partes.

Al establecer la correspondencia de estas metodologías alternativas existentes en la sociedad, con su adaptación al ámbito escolar, obtendríamos el siguiente resultado, que mostramos de forma gráfica:



En el gráfico, se hace corresponder estos MARC concretamente con el organismo, o persona, que pondría en práctica cada uno de ellos, cuando surgen los conflictos entre alumnos.

En la base nos encontramos con la particularidad de que serían los propios alumnos en conflicto, los que llevarían a la práctica la negociación integradora o colaborativa.

En el caso de las mediaciones, serían los mediadores del centro los encargados de dirigir estos procesos, y en este caso, cada centro, habrá optado por el modelo que haya creído conveniente, mediadores externos o internos al centro, adultos mediadores o mediación entre pares. En todos los casos con la capacitación necesaria para ejercer este rol.

Para llevar a la práctica las conciliaciones, al igual que en la mediación, se puede optar tanto por adultos como por los propios iguales, normalmente la figura del tutor se considera como adecuada para funciones de conciliación, al igual que como se ha referido con anterioridad, siempre existen aquellos alumnos, considerados por sus propios compañeros con capacidad de ejercer funciones de conciliación.

Las funciones de árbitro, al requerir de autoridad y conocimiento, tendrían que ser ejercidas por profesores, jefes de estudios o incluso la dirección del centro, siempre que así lo aceptasen las partes.

Finalmente, para llevar a cabo el procedimiento sancionador la normativa en vigor atribuye la potestad de imponer medidas correctoras a los órganos que considere competentes.

Todas estas formas MARC deben considerarse en la escuela, al igual que se hace en otro ámbito, como complementarios puesto que cada uno de ellos será apropiado para una tipología de conflicto. La voluntad de participación en estos procedimientos, por parte de las personas implicadas, también será determinante a la hora de la utilización de una u otra.

LAS EMOCIONES Y EL CONFLICTO

Las emociones se consideran, en esencia, como impulsos que nos llevan a actuar. Etimológicamente esta consideración se ratifica puesto que el término proviene del latín *emotio*, cuyo significado es el de “movimiento o impulso”, “aquello que te mueve hacia”, por tanto toda emoción encierra una tendencia a la acción.

En cuanto a la relación de emoción-conflicto debemos tener presente que: “Todo conflicto lleva en sí un núcleo esencial que son las EMOCIONES.” Ramos Mejía (2003, p: 179). Esto significa que junto al choque de intereses y necesidades insatisfechas, para que exista conflicto, debe haber emociones en juego.

Por otro lado en los conflictos las emociones se descontrolan y es necesario saber gestionarlas pero nunca esconderlas u obviarlas.



Las emociones son indicativas del conflicto, cuando se desencadena alguna de ellas advertimos que estamos ante un conflicto, y su nivel de intensidad es paralelo al de éste.

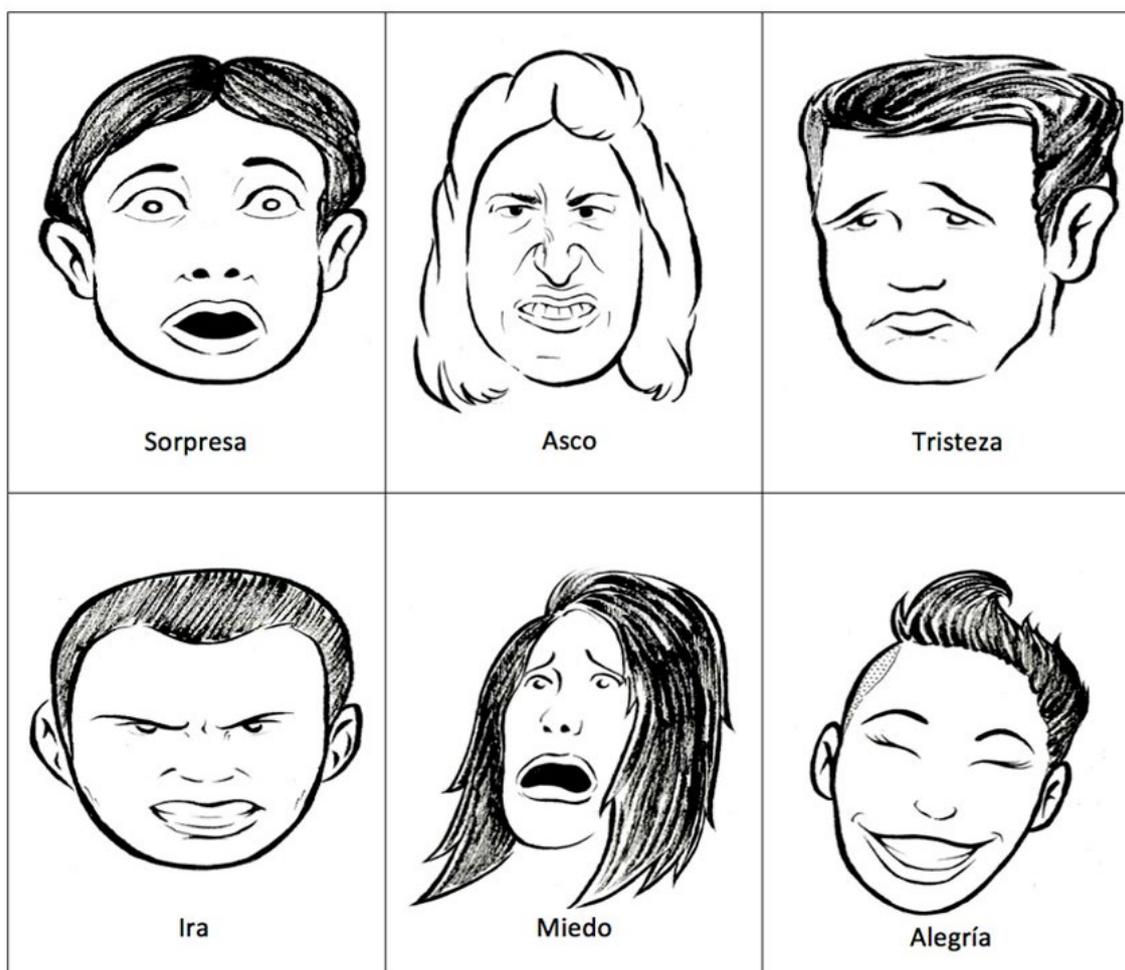
También debemos saber que las emociones están estrechamente relacionadas con la moral, con los valores, por tanto a la percepción particular que cada uno tenga de lo justo e injusto, lo bueno y lo malo o lo correcto e incorrecto, incidirá emocionalmente en el conflicto.

2.1 Las emociones básicas

Respecto a las relaciones que se establecen con los demás en el trabajo, en la familia, con los amigos, al surgir situaciones conflictivas, las emociones se manifestarán con distinta intensidad según el momento en que se encuentre el ciclo del conflicto. Las emociones son como una montaña rusa en constante cambio y hay que conocer este mecanismo del ser humano para una mejor gestión del conflicto.

Existen infinidad de emociones si bien algunos teóricos defienden que realmente son matices apreciativos de un número reducido de ésta, e incluso llegan a hablar del origen innato y universal de seis emociones básicas, las Seis Grandes Emociones (The Big Six. Prinz, 2004):

1. Sorpresa
2. Asco
3. Tristeza
4. Ira
5. Miedo
6. Alegría/Felicidad



Ilustraciones: Jungle (Jorge Ortuño Terol)

Ilustración: Jungle (Jorge Ortuño Terol)



En algunos casos también es considerada como parte integrante de estas emociones la **confusión**.

Otro enfoque teórico reduce a dos las emociones básicas: el **amor** y el **miedo**, este último se considera el padre de otras emociones secundarias: odio, ira, enojo, tristeza, celos, envidia y culpa.

Es importante recapacitar en lo señalado por Ramos Mejía (2003) sobre el ciclo de las emociones de David Viscott⁸. Este ciclo se inicia en el **presente** donde solo se siente dolor y placer

(o amor y miedo para otros teóricos) y termina con una complejidad de sentimientos pertenecientes al **pasado** como son la culpa y la depresión

Para el citado autor el ciclo de las emociones es el siguiente:

- El dolor en el **presente** se experimenta como ofensa.
- El dolor en el **pasado** se recuerda como enojo.
- El dolor en el **futuro** se percibe como ansiedad.
- El enojo **inexpresado**, redirigido contra uno mismo y contenido dentro, se llama culpa.
- El agotamiento de energía que se presenta cuando el enojo se redirige **hacia adentro** crea la depresión.



Vivir el presente, la ofensa, es más real aunque más doloroso y difícil que sentir enojo, ansiedad o culpa que son sentimientos más fáciles pero no reales.

Para iniciar una educación emocional en los alumnos tenemos que seguir una serie de pasos. En primer lugar **reconocerlas**, saber su registro corporal y ponerles nombre. En segundo lugar **legitimarlas** y entender que se ha de permitir su expresión en profundidad y de manera ecológica, es decir buena para la persona y para el entorno.

⁸ El psiquiatra David Viscott, en su libro Emotionally Free ("Emocionalmente libre") equipara la acumulación de sentimientos como un estado de deuda emocional, que vincula directamente con el deterioro de la salud: el sufrimiento acumulado es responsable de una amplia gama de enfermedades psicológicas.

2.2 Expresión eficaz de las emociones: Los Mensajes-yo

Uno de los vehículos de esta expresión es el lenguaje en primera persona o lenguaje-yo, elaborando **mensajes-yo**, que sustituyan a los mensajes-tú.

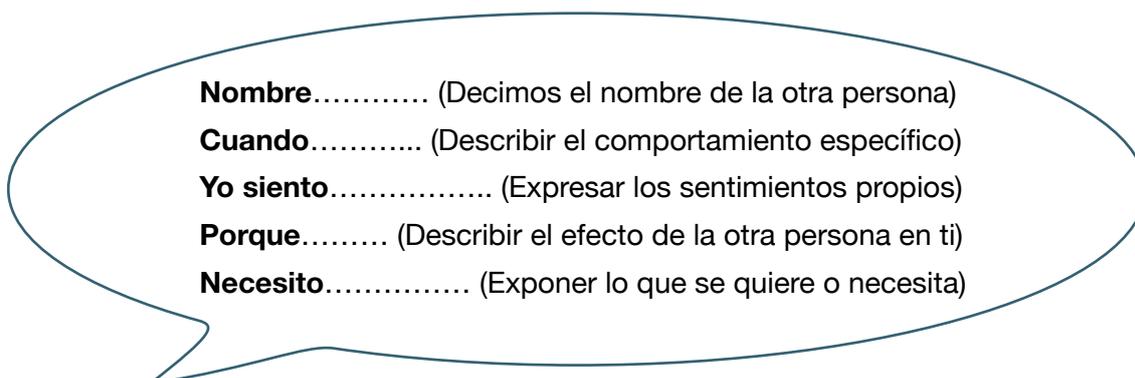
Los mensajes-tú son propios del lenguaje culpabilizador que etiqueta a las personas y provoca en el escuchante rechazo.

Ejemplos:

- Siempre dices las mismas tonterías y me canso de oírte.
- No se puede hablar contigo, pues me callo.
- Tú tienes la culpa de que me enfade, te juntas con gente muy rara.

Mensajes-tú VS Mensajes-yo	
Mensajes-tú	Mensajes-yo
<ul style="list-style-type: none"> - Responden a la situación de estar furiosos con el otro por alguna circunstancia. - Culpabilizamos a la otra persona. - Les suponemos mala fe. - Suscitan en el otro la necesidad de defenderse, de contraatacar. - El oyente se siente juzgado. - Se impide que la persona que escucha se centre en el relato del hablante. - Impiden el acercamiento de las personas en busca de soluciones. - Se dificulta que se piense en lo que podría haber aprendido de conflicto. - Estos mensajes son raramente eficaces. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responden al malestar que se siente ante una situación conflictiva. - Posibilitan al hablante la expresión de los sentimientos que le provoca la situación conflictiva. - Se centran en las necesidades y preocupaciones del hablante. - No juzgan ni culpabilizan al oyente. - Es poco frecuente que el oyente sienta la necesidad de defenderse. - Posibilita que la persona que escucha se centre en el relato del hablante. - Permiten la búsqueda conjunta de soluciones. - Suelen ser muy eficaces.

Damos forma a los mensajes-yo



Ejemplo: (El profesor se dirige a un alumno que interrumpe constantemente la clase)

Juan (o Antonio, María, Luisa.....)

Cuando no cumples con las normas de clase

Yo siento que estoy realmente enfadada y me apena que la clase no avance

Porque no puedo explicar por encima de ese ruido y desorden

Necesito explicar en un clima pacífico y silencioso que posibilite la atención de todos.

Este esquema no necesariamente tiene que ser rígido, se ha de adaptar al contexto y a nuestra forma de expresarnos pero en esencia debe comprender los cuatro apartados anteriores.



¡¡Cuidado!! No caigamos en la trampa. Al formular un *mensaje-yo* podemos confundir los sentimientos con los pensamientos, no es lo mismo decir:

- **Me siento** asustado, triste, decepcionado, confuso, enfadado,.....

Que decir:

- **Me siento como** un pardillo, un tonto, no escuchado, poco valorado, ninguneado,.....

En este último caso estamos hablando de lo que pensamos, creemos o interpretamos, no de lo que sentimos. Seguimos culpabilizando a los demás.

Hemos de ahondar en nuestras necesidades reales, en el iceberg del conflicto. Transformaremos las frases anteriores de la siguiente manera:

- Me siento frustrado porque **pienso** que soy un pardillo.
- Me siento triste porque **pienso** que no me escuchas.
- Me siento enojado porque **pienso** que no se me valora.

Las necesidades por tanto son de autoestima o seguridad, de escucha o comunicación, de reconocimiento o valoración.

El reconocimiento de los sentimientos nos pone en la pista de encontrar soluciones satisfactorias.

Aplico lo aprendido

1. ¿Recuerdas cuáles son las emociones básicas?

.....

.....

.....

2. ¿Sabrías poner al menos tres sinónimos a cada una de estas seis emociones?

1.

2.

3.

4.

5.

6.

3. Describe tres situaciones de fuerte emocionalidad y señala la emoción principal que se da en cada una de ellas

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LA MEDIACIÓN

3.1 Concepto de mediación



En las últimas décadas la mediación se ha puesto de moda en numerosos ámbitos de la vida, el término se ha definido prácticamente por todos los estudiosos del tema. También hemos de recordar que es un concepto polisémico y esto puede acarrear confusiones. En las acepciones que

encontramos en el diccionario de la RAE, encontramos que mediar, referido a las personas, puede ser interceder o rogar por algo o alguien, interponerse entre dos o más que riñen procurando su reconciliación.

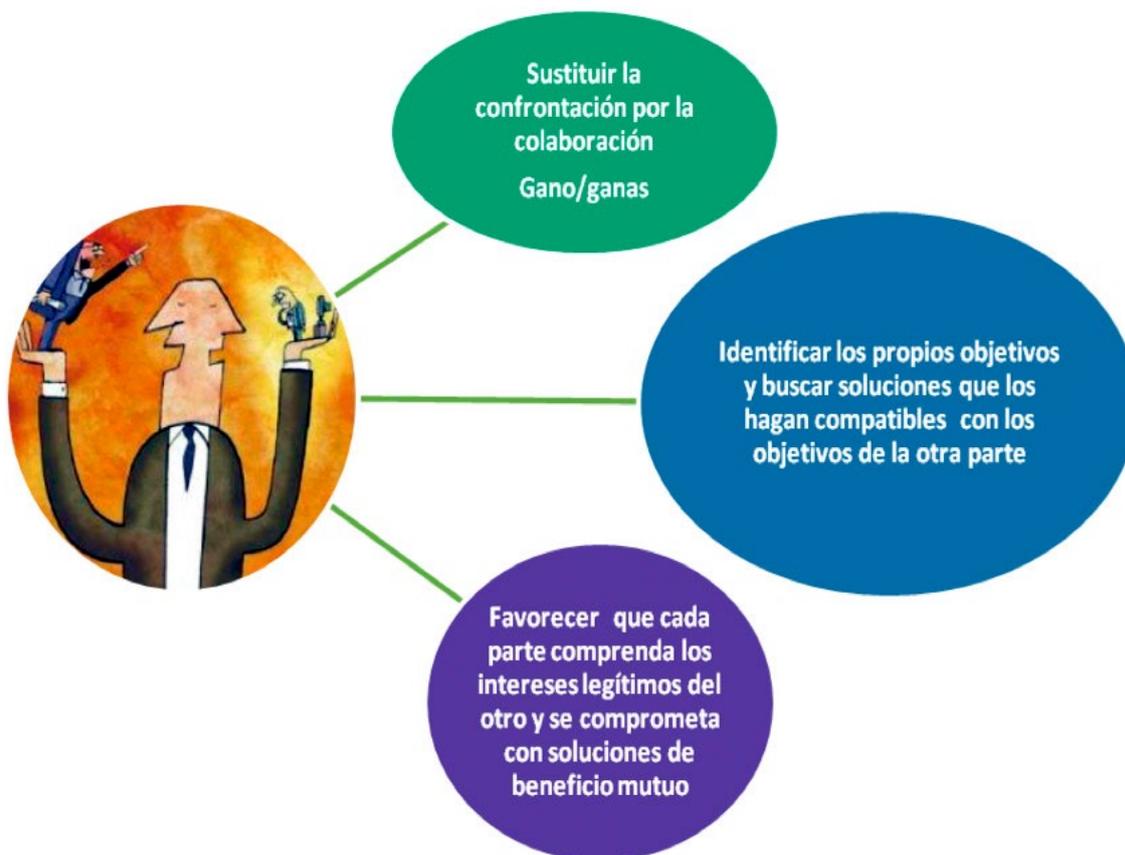
La mediación en los conflictos, como ya vimos al definir los MARC, consiste en la intervención de un **tercero neutral** en una disputa entre dos parte.

La singularidad de esta intervención radica en tres aspectos fundamentales:

1. *El tercero carece de poder* de decisión, éste recae en las partes enfrentadas.
2. Ha de tratarse de un *tercero cualificado*, conocedor de los procedimientos que hagan eficaz la intervención.
3. Debe cumplir dos premisas fundamentales: *imparcialidad*, no debe decantarse por ninguna de las partes, y *neutralidad*, no obtendrá beneficios directos de los resultados a los que se lleguen en la mediación.

El papel del tercero consiste por tanto en asistir a las partes en el proceso de construcción de soluciones mutuamente satisfactorias.

3.2 Rol del Mediador



Es importante clarificar el **rol del mediador**, para esto mostramos una serie de ideas que ayudarán a identificar y reconocer a la persona mediadora.

Falsas ideas sobre el mediador

- Se es mediador porque se es buen consejero
- Se es mediador porque se es buen negociador
- Se es mediador porque se es una persona amable con todo el mundo
- Se es mediador porque se tiene cierta autoridad sobre otras personas
- Se es mediador porque se sabe encontrar fácilmente la solución a los problemas de los demás.



Ideas reales sobre el mediador

Ser mediador es saber:

- Crear confianza
- Facilitar la comunicación
- Clarificar percepciones
- Lograr el paso de las posiciones a los intereses
- Ayudar a las partes a encontrar soluciones creativas.



Por consiguiente:

***Es mediador toda persona
específicamente formada en mediación.***

3.3 La Mediación en el ámbito educativo

Si indagamos sobre la historia de la mediación escolar encontramos que ya hace más de tres décadas surgieron las primeras experiencias en Estados Unidos. Responden a la inquietud de padres y profesores ante el aumento de la violencia en la escuela y en el fondo de la cuestión obedece a un trasfondo social de movimientos ciudadanos, religiosos y comunitarios, preocupados por la justicia social y con una nueva visión del conflicto y su abordaje.

Como sucedía con el concepto general de mediación, resulta difícil encontrar una única definición consensuada para este término cuando hace referencia al ámbito escolar. Una posible definición debería comprender o subrayar el carácter de intervención educativa intencional; resaltar que se trata de un valor añadido a los que ya ofrece la escuela; precisar que necesita de una adaptación del proceso formal de mediación a la madurez psicológica y moral de los alumnos; o que el principal objetivo de las soluciones alcanzadas en los procesos de mediación, es el de lograr cambios que repercutan en la mejora de las relaciones futuras en personas que deben seguir conviviendo.

Todo ello desde la concepción del conflicto escolar como hecho natural inherente a la vida de los centros docentes, que puede convertirse en fuente de aprendizaje y posibilitador de la comprensión de la existencia de diversas percepciones ante una misma realidad.

En todo caso los objetivos de la mediación irían dirigidos a:

- gestionar el conflicto de forma positiva y creativa
- fomentar un clima de diálogo, tolerancia y cooperación en el seno de la comunidad escolar
- prevenir la cronificación de problemas y la aparición de la violencia
- convertirse en una alternativa a la aplicación del procedimiento disciplinario, en los casos que así lo decida cada centro escolar.

Su ámbito de aplicación, de forma generalizada, serían la mayoría de conflictos surgidos en la relación entre dos personas, grupos o culturas de la comunidad escolar, las

faltas no consideradas muy graves en el RRI del centro y todas aquellas que la Comisión de Convivencia considere oportuno.

Siempre será la voluntad de cada centro la que marque los límites del uso de la mediación.

El papel de mediador lo puede realizar tanto un mediador profesional, externo al centro, o cualquier miembro de la comunidad educativa (profesores, padres, alumnos,) entrenados en técnicas de mediación. A este respecto, también será la voluntad del centro la que decida cuál será el modelo a implantar.

No obstante consideramos que más que de mediación escolar se debería hablar de **Mediación Educativa**, entendiendo como tal no una simple técnica de resolución de conflictos sino un cambio de paradigma cultural que posibilita instaurar la “**Cultura de la Mediación**”, conjunto de valores implícitos en esta nueva metodología de resolución pacífica de conflictos y que se establecen en el contexto social de la escuela.

- Es una forma de educar en valores y educar para la paz.
- Aporta herramientas para la formación integral del alumno y para afrontar los desafíos de la educación del nuevo milenio.
- Facilita la autogestión de los conflictos, evitando intervenciones externas
- No se agota en la formación de mediadores escolares
- Rescata los recursos humanos que posee el sistema educativo, forma parte del “saber no sabido del docente” y se encuentra estrechamente relacionada con corrientes pedagógicas actuales.
- Es una respuesta que implica la adaptación a las necesidades y al contexto de los centros.
- La capacitación en esta metodología va más allá de lo conceptual.
- No constituye una panacea (Martínez Zampa, D. 2009)

DIMENSIÓN PEDAGÓGICA DE LA MEDIACIÓN

La dimensión pedagógica de la Mediación⁹, a nuestro modo de ver, se desprende de tres de sus objetivos principales:

- Desarrolla una cultura de la paz.
- Educa en valores como el respeto la responsabilidad, la cooperación, la empatía.
- Enseña a gestionar el conflicto en el presente y en el futuro.

4.1 Desarrolla una cultura de la paz.

Como decía Gandhi: **“la paz es el camino”**, no se puede concebir como algo estático que suponga solamente la ausencia de guerra, puesto que esta concepción sería indicativa de presuponer sólo la existencia de la violencia directa.

Y es precisamente en el hombre, donde se encuentra el poder para recorrer ese camino como nos indica el Preámbulo de la constitución de la UNESCO:

“Puesto que las guerras nacen en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres, donde deben erigirse los baluartes de la paz”

Entendemos igualmente, que la **Educación para la Paz** es un **proceso**¹⁰ que debe estar presente en el desarrollo de la personalidad. Debe ser continuo y permanente para enseñar a “aprender a vivir en la no-violencia”, creando espacios de justicia, de respeto, de tolerancia y felicidad, adaptados al desarrollo moral de los alumnos. Dicho proceso se fundamenta en dos conceptos, el concepto de paz positiva y la perspectiva creativa de los conflictos.

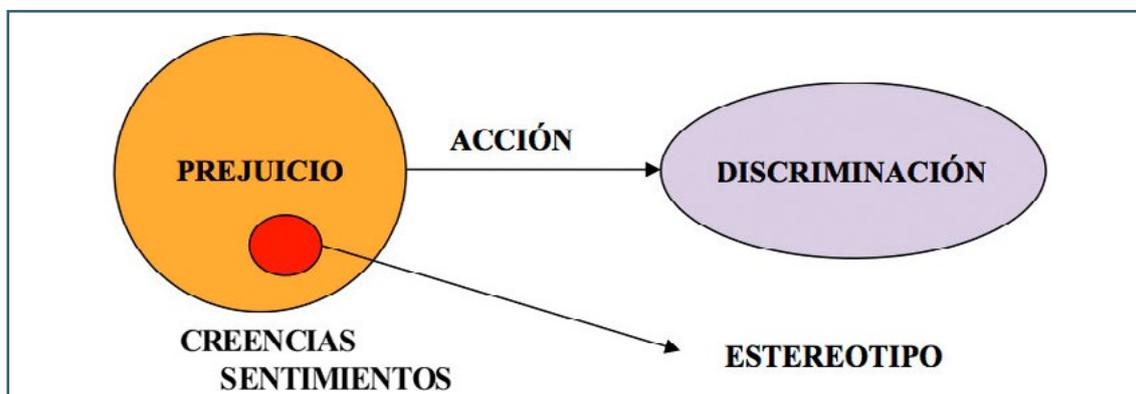
⁹ De la dimensión pedagógica nos habla Boque, M.C. (2002) en su manual Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años.

¹⁰ Tuvilla, J. (1990) la Educación para la Paz es un proceso que va dirigido tanto a los individuos como a la sociedad para que actúen conforme a los principios contenidos en la Declaración Universal de los Derechos humanos.

Aprender a vivir en paz es “aprender a vivir juntos, aprender a vivir con los demás”, tercer pilar de la educación según el Informe Delors para la UNESCO y esto implica:

- Potenciar el desarrollo personal.
- Propiciar la cohesión social.
- Favorecer el clima de diálogo, solidaridad y optimismo.
- Evitar la existencia de prejuicios y estereotipos.
- Fomentar el trabajo cooperativo.
- Enseñar a afrontar los conflictos de forma constructiva.
- Cambiar la percepción de que las personas son “enemigas por el conflicto” por la de que “son compañeras en el conflicto”, Boqué, M.C. (2002)
- Mostrar la manera de reconstruir la convivencia, de restablecer el diálogo.
- Cambiar la “socialización defensiva”, (el otro se ve como obstáculo) por una “socialización creativa”, (los otros son seres gratificantes)

Como principales obstáculos para la socialización nos encontramos con los *prejuicios*, *estereotipos*, *discriminaciones*, *cabezas de turco*. Igualmente se convierten en obstáculos que hay que salvar en cualquier mediación.



Prejuicio: es un juicio previo, por lo general desfavorable, u opinión formada sobre alguien o algo sin tener verdadero conocimiento de la causa. (Por ejemplo: - Los que llevan tatuajes son “flipaos”)

Estereotipo: es un componente del prejuicio, es una imagen o idea comúnmente aceptada de todo un grupo sin tener en cuenta las diferencias individuales, es un componente del prejuicio. (Por ejemplo: - Los adolescentes son inconscientes)

Discriminar: es dar trato desfavorable a alguien sólo por pertenecer a un grupo particular. Requiere una acción, poner en práctica los prejuicios. (Ejemplo: - Los adolescentes no formarán parte de este grupo porque son unos inconscientes.)

Cabeza de turco: consiste en responsabilizar a una persona de todo los problemas que tiene el grupo. (Ejemplo: - Desde que cambiaron a Juan a esta clase hemos tenido líos todos los días)

4.2 Educa en valores como:

Un proceso de mediación siempre va a favorecer la adquisición de de valores tanto **intelectuales**: conocimiento, creatividad, razonamiento; como morales: respeto, tolerancia solidaridad cooperación, empatía, sinceridad.



Con relación a los valores intelectuales, la mediación proporciona el conocimiento del conflicto, las habilidades de comunicación y lo esencial de la educación emocional.

La creatividad se aborda en el momento de la búsqueda de soluciones y el razonamiento, en el momento de valorar las soluciones y la aceptación de acuerdos válidos.

En cuanto a los valores **morales**, la mediación propicia aspectos como la responsabilidad de ser parte activa en la resolución de los propios conflictos, el respeto a las diferencias de percepción de los hechos, la cooperación en la búsqueda de soluciones compartidas, la empatía respecto a los protagonistas del conflicto y la solidaridad manifestada a través de aquellos alumnos que voluntariamente han decidido ayudar a sus iguales para superar situaciones conflictivas.

Como señala Boqué, (2002), la mediación posibilita el aprendizaje de una comunicación abierta, la comprensión mutua, el crecimiento emocional, la confianza en las propias habilidades y la sustitución de la impulsividad del acto violento por una narrativa más eficaz que no magnifique el conflicto.

4.3 Enseña a gestionar el conflicto

La mediación enseña a gestionar el conflicto en el presente, en el ámbito escolar, pero esa enseñanza se proyecta al futuro con visión propedéutica. Esta visión responde al hecho de que el conjunto de saberes adquiridos con esta metodología se irá ampliando a lo largo de la vida. En la escuela se han aportado los conocimientos teóricos y prácticos básicos e imprescindibles para el posterior desarrollo y utilización en la vida adulta.

LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL MARCO DE LAS COMPETENCIAS CLAVE DE LOS ESTUDIANTES.

Al hablar de competencias nos encontramos con un término polisémico, que puede hacer referencia tanto a la capacidad que puede aplicarse en distintas ocasiones, como a la habilidad para la resolución de una situación puntual.

Autores como Zabala, A. y Arnau, L. (2008, p.218) definen la competencia general como “la intervención eficaz en los diferentes ámbitos de la vida mediante acciones en las que movilizan, al mismo tiempo y de manera interrelacionada, componentes actitudinales, procedimentales y conceptuales”

En el Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria, se definen las competencias como “capacidades para aplicar de forma integrada los contenidos propios de cada enseñanza y etapa educativa, con el fin de lograr la realización adecuada de actividades y la resolución eficaz de problemas complejos” (art. 2.1, c).

Fue en la LOE, Ley Orgánica de Educación, donde se recogió por primera vez y expresamente el modelo de enseñanza por competencias (art. 6.1).

Posteriormente la LOMCE y con el objetivo de adoptar la terminología propuesta por Europa: *Key competences*¹¹, pasa a denominar las competencias básicas como “**Competencias Clave**” (CCCC) quedando establecidas siete Competencias Clave como necesarias para que todo estudiante finalice su etapa de enseñanza obligatoria y pueda incorporarse a la vida adulta de manera satisfactoria. Quedan por tanto denominadas en la actual legislación¹² del siguiente modo:

1. Competencia lingüística.
2. Competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología.

¹¹ Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2006 sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente. Diario Oficial de la Unión Europea L394. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/oj/2006/l_394/l_39420061230es00100018.pdf

¹² Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria. Real Decreto 1.105/2014, de 26 de diciembre, por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato.

3. Competencia digital
4. Aprender a aprender.
5. Competencias sociales y cívicas.
6. Sentido de iniciativa y espíritu emprendedor.
7. Conciencia y expresiones culturales

Todas ellas tienen que abordarse desde las distintas áreas, dado su carácter transversal e integrador, si bien algunas de ellas presentan más afinidad con áreas concretas.

Igualmente entendemos que desde la mediación se pueden abordar todas las CCCC, aunque para algunas de estas competencias, Comunicación Lingüística, Competencias Sociales y Cívicas, Competencia, Aprender a aprender, Sentido de la iniciativa y espíritu de empresa¹³, este tratamiento será más directo y constatable.

Respecto a la **Competencia en comunicación lingüística**, que desarrolla la habilidad para expresar e interpretar conceptos, pensamientos, sentimientos, hechos y opiniones así como para interactuar lingüísticamente de una manera adecuada y creativa, observamos que la mediación se convierte en una eficaz herramienta para su adquisición puesto que requiere del lenguaje como instrumento fundamental del proceso de mediación. El mediador debe expresarse con un lenguaje claro, preciso, adaptado a las personas mediadas y que favorezca en todo momento el entendimiento y la creatividad en el momento de la búsqueda de soluciones.

El conocimiento del lenguaje tanto verbal como no verbal, la escucha eficaz, el vocabulario emocional, la redacción de acuerdos, son imprescindibles en la mediación, al tiempo que son integrantes de esta competencia.

Con relación a las **Competencias Sociales y Cívicas** que inciden directamente sobre la convivencia, la cooperación, la gestión de la diversidad del aula, para participar de una manera eficaz y constructiva en la vida social, encontramos que, al igual que ocurre con la mediación, se requiere de habilidades complejas que hagan posible la participación, la toma de decisiones, la utilización del juicio moral, y en su caso, para la resolución de conflictos. Por su lado la mediación aporta a estas competencias la concepción del conflicto como algo inherente a la vida y que hay que afrontar de manera constructiva.

Con referencia a la **Competencia para Aprender a Aprender** comprobamos que la mediación va a contribuir a reforzar lo esencial de esta competencia, consistente en el inicio de un aprendizaje y su desarrollo posterior a través de la capacidad de seguir aprendiendo en el futuro de manera eficaz y autónoma. Esto lo hará al abordar la resolución de situaciones conflictivas actuales, que servirán de enseñanza para poder resolver aquellas que se presentarán en el futuro puesto que, como se

¹³ Isabel Viana hace referencia a los aportes de la mediación a las CCBB en su Tesis Doctoral "La Mediación en el Ambito Educativo en España. Estudio Comparado entre Comunidades Autónomas". Universidad de Valencia 2011.

recomienda desde el marco de referencia europeo, el alumno podrá apoyarse en las experiencias vitales que suponen sus conflictos cotidianos. Ello conlleva el desarrollo de distintos tipos de pensamiento como el estratégico, el consecuencial o el creativo, que forman parte de la eficacia personal.

En cuanto a la **Competencia en Sentido de la Iniciativa y Espíritu de Empresa**, ya hemos podido apreciar que la cultura de la mediación fomenta valores afines a los objetivos de esta competencia como son la responsabilidad, la perseverancia, la empatía. Igualmente propicia el autoconocimiento y la autoestima, el control emocional, la capacidad de elegir, de afrontar los problemas, de aprender de los errores, de asumir responsabilidades, de transformar las ideas en actos.

Se desarrollan habilidades sociales necesarias para la adquisición de esta competencia como son la cooperación, la empatía, la asertividad, el diálogo, la negociación y la capacidad de defender los derechos y aceptar las obligaciones.



Por todo ello y a modo de conclusión, creemos que la mediación puede considerarse como un potente recurso al servicio de la adquisición de las CCCC y por ello consideramos que debe formar parte del currículo de los estudiantes en cualquiera de las etapas de formación, desde Preescolar hasta la Universidad.

*Los conflictos son como piedras...
 El distraído tropezó con ella.
 El violento la usó como proyectil.
 El emprendedor construyó con ella.
 El caminante cansado, la usó como asiento.
 Para los niños fue un juguete.
 Drummond hizo poesía con ella.
 David mató a Goliat.
 Miguel Ángel extrajo de ella la más bella escultura.
 En todos los casos la diferencia no estaba en la piedra, sino en el hombre.
 No existe piedra en tu camino que no puedas aprovechar para tu propio crecimiento.*

Anónimo.

EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Como todo proceso, consiste en la sucesión de una serie de fases progresivas y esenciales para llevar a cabo la mediación.

6.1 Adaptación del proceso de mediación al ámbito educativo

Seguiremos el proceso de mediación formal¹⁴ desarrollado por **Lederach** (1996), por su claridad y la utilización de un lenguaje sencillo fácilmente asimilable por los escolares.

Objetivos:

- Proporcionar a todos el alumnado del centro, conocimientos esenciales del proceso de mediación formal.
- Ofrecer la posibilidad de convertirse en mediador a alumnos que lo deseen.
- Enseñar las estrategias y habilidades necesarias para el desempeño de la función de mediador.
- Fomentar un clima afectivo y de colaboración entre las personas que participan en los cursos de capacitación de mediadores.
- Poner en funcionamiento, o garantizar cada año, el Servicio de Mediación del centro

¹⁴El proceso de mediación formal no es rígido, no tiene una única estructura, ésta dependerá del enfoque dado por los distintos teóricos y escuelas de mediación.

6.2 Etapas o fases de la mediación como proceso:

A continuación representamos gráficamente el continuum de las Fases de la Mediación Escolar.



1ª. Primera fase de la Mediación. **ENTRADA: presentación y reglas de juego**



Se llama también “Fase de acogida”. En ella los mediadores elaboran un discurso consistente en dar la bienvenida a las personas en conflicto, presentarse personalmente y como mediadores y preguntarles a su vez por sus nombres. Todo ello servirá para comenzar a crear clima de confianza.

Seguidamente explican en qué consiste la mediación y cuáles son las normas básicas que se deben cumplir:

1. La mediación es voluntaria.
2. Es confidencial.
3. Los mediadores no toman partido.
4. No juzgan lo que está bien y lo que está mal.
5. No sancionan.
6. Cada parte podrá hablar respetando el turno de palabra sin insultar ni ofender.
7. Se hablará con sinceridad y se cooperará en la búsqueda de soluciones.



Finalmente se preguntará a las partes si aceptan tanto la mediación como sus reglas.

Tarea de los mediadores

- Crear clima de confianza.
- Explicar con claridad en qué consiste la mediación y cuáles son sus normas.
- Utilizar preguntas cerradas encaminadas a verificar si se ha entendido la explicación del procedimiento y la aceptación de las normas.

Aplico lo aprendido**Fases de la mediación**

Dos alumnos de 1º de ESO, Ismail y Roberto, se han enfadado durante la clase de Educación Física al hacer los equipos de futbito y el profesor les ha propuesto ir a mediación. Ellos han aceptado.

Eres uno de los mediadores del centro y esta vez te toca a ti mediar en este conflicto. Recibes a los dos alumnos en la sala de mediación y comienzas la mediación:

1. Discurso de la fase de Entrada o Acogida:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ¿Qué habilidad del mediador es la más importante de esta fase? ¿Cómo la llevarías a cabo?

.....

.....

.....

.....

3. ¿Qué tipo de preguntas realizarías? ¿Con qué finalidad?

.....

.....

.....

.....

2ª. Segunda fase de la Mediación. CUÉNTAME: relato de las partes.

En esta fase los mediadores invitan a cada una de las partes a contar su versión del conflicto. Se pregunta quién quiere empezar y se les hace saber que tendrán el tiempo que precisen:

- “Por favor, explica según tú, lo que pasó”

Finalizado el relato de cada parte se preguntará:

- “¿Quieres añadir algo más?”

Los mediadores practicarán la **Escucha Activa**, herramienta esencial de la mediación



La escucha activa muestra a la persona que habla que se le está escuchando con todo el interés. Es la habilidad que permite entender el mensaje del hablante con claridad



Ejemplo de PARAFRASEO:

María: - *No quiero hablar con esa estúpida, sólo sabe decir gilipolleces, estoy hasta las narices.*

Mediador: - *Me dices que no quieres hablar con esta persona porque, según tú, dice cosas poco importantes y ya no puedes oír más.*

Ejemplo de CLARIFICAR:

Paco: - *Siempre se mete conmigo, con los otros no, me tiene manía.*

Mediador: - *¿Siempre, siempre? ¿Recuerdas alguna vez que no lo hiciera? ¿Me puedes decir qué es para ti tenerte manía? ¿Qué hace para que pienses eso?*

Ejemplos de REFLEJAR:

Juan: - *No puedo más, siempre me toca a mi ceder, como él es el listo.*

Mediador: - *te sientes cansado, piensas que se te exige más a ti y se te valora menos que al otro.*

Ejemplos de REFORMULAR:

Marta: - *Es muy egoísta, nunca me deja los deberes, como tiene la mejor libreta de la clase. Dice que prefiere explicarme cómo se hacen los problemas.*

Mediador: - *Dices que es una persona que le gusta hacer muy bien sus trabajos y que está dispuesta a ayudarte para que sepas hacer tú mismo los problemas.*

Ejemplos de Resumir:

Luis: - *El lunes se metió conmigo por la ropa, la otra tarde me dejó colgado y se cambió al grupo de Laura para el trabajo de Sociales. Se ha puesto a decir no sé qué mentiras de mi por el whatsapp y claro, toda la gente se cree que soy yo el mala persona.*

Escuchante: - *Me dices que últimamente hace cosas que tú no apruebas como opinar sobre tu vestimenta, dejar de trabajar contigo o utilizar en tu contra las redes sociales.*

Tarea de los mediadores

- Practicar la escucha activa
- Facilitar el diálogo entre las partes
- Respetar los silencios
- Lograr que las partes separen lo esencial de lo accesorio
- Conseguir que las partes se expresen adecuadamente

Aplico lo aprendido

Escucha Activa

Practica la Escucha Activa en el siguiente relato:

(Pedro y Juan son dos compañeros de clase, se han peleado porque son seguidores de equipos de fútbol rivales, Pedro es del Real Madrid y Juan del Atlético de Madrid)

Pedro: *El “flipao” de Juan se rió de mi en mi cara porque ya era seguro que el Barça ganaba la liga y el Real Madrid se iba a quedar con dos palmos de narices, me puse descontrolado, lo reconozco, y le empujé contra la pared de los aseos con todas mis fuerzas y enseguida, como siempre, a llamar a sus amiguitos que me rompieron hasta la camisa. Encima el otro día vino a clase con esa camiseta colchonera que es tan patética chuleándose porque había ganado el Atlético y nosotros no, pues tuvimos otra bronca.*

Juan: *El “flipao” lo serás tú y yo tengo amigos de verdad, pues te aguantas si tú no los tienes. Siempre vas de chulo tú y los que son como tú, tanto Ronaldo, Ronaldo ¿para qué? Además yo me pongo lo que quiero y cuando quiero. No sabéis perder y encima te metes en líos provocando a la gente. ¿A qué “espabilao” se le ocurre ir contra tres más mayores?*

1. Parafrasea los dos relatos:

Si te he entendido bien Pedro quieres decir que

.....

.....

.....

Y tu Juan has dicho que

.....

.....

.....

2. Clarifica los datos poco claros

.....

.....

.....

3. Refleja los sentimientos de cada parte

.....

.....

.....

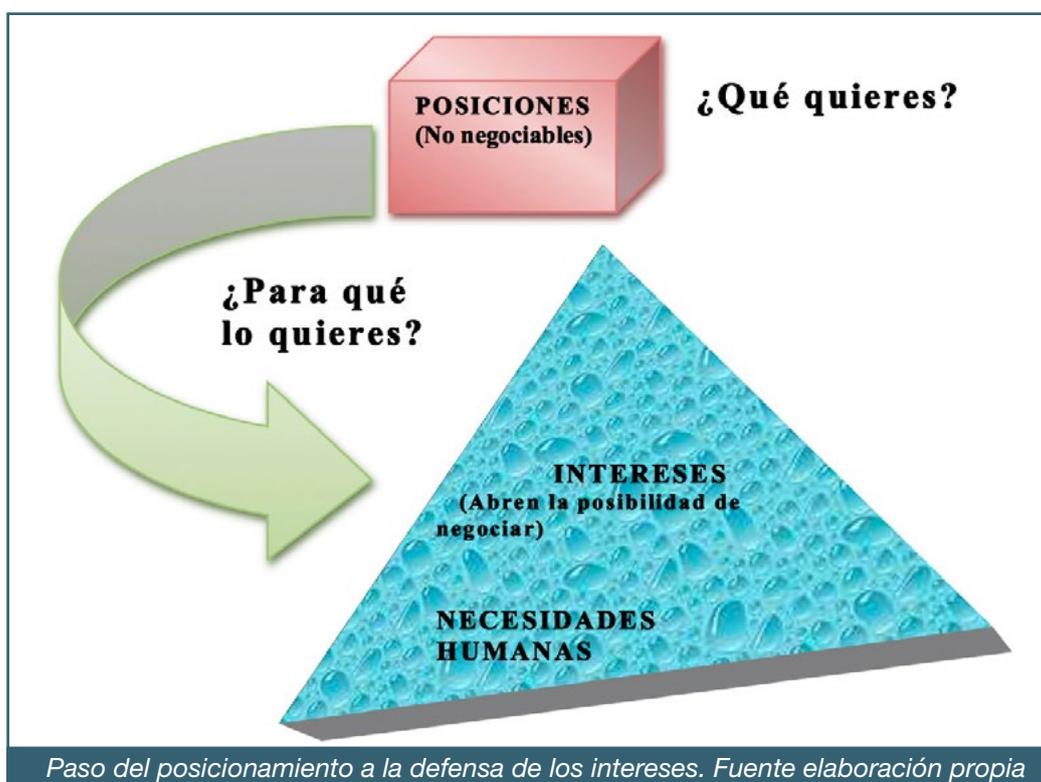
3ª. Tercera fase de la Mediación. SITUARNOS: pasar de las posiciones a los intereses. Reconocimiento de emociones

Es la fase trascendental de la mediación, significa pasar de lo superficial del conflicto al interior del mismo. Del yo/tu tengo/tienes el problema al NOSOTROS compartimos un problema

El mediador debe conseguir que las partes reflexionen sobre sus verdaderas necesidades y salgan del posicionamiento inicial con el que entran a la mediación.

Consiste en pasar de la pregunta *¿Qué quieres?* al cuestionamiento fundamental:

¿Para qué lo quieres?



En este trabajo de cambio se requiere:

- El reconocimiento de las propias emociones. Saber qué se está sintiendo.
- El reconocimiento de las emociones del otro. Practicar la empatía

El trabajo del mediador consistirá en:

- Conseguir que las partes en conflicto se expresen con mensajes-yo y reconozcan sentimientos y necesidades.
- Emplear preguntas abiertas para lograr la aportación de más datos. Ejemplo: *¿Cómo te sientes?*, *¿Qué te hace pensar que...?* *¿Qué cosas son las que te enfadan?* *¿Cómo crees que se siente el otro?*

- Evitar preguntar ¿por qué? Se puede obtener como respuesta simplemente:
- Porque sí.

Además los por qué pueden provocar en el hablante la necesidad de ponerse a la defensiva.

- El mediador utilizará preguntas cerradas cuando se precisa una afirmación o negación:

¿Estás de acuerdo con.....? ¿Has dicho todo lo que querías?



4ª. Cuarta fase de la Mediación. **BUSCAR SOLUCIONES: Lluvia de ideas**

El objetivo de esta fase es el de generar múltiples soluciones al problema. Es necesario recurrir al **pensamiento creativo** mediante el cual puedan verse el mayor número de soluciones que facilitaran llegar a acuerdos beneficiosos para las dos partes, llegar a conseguir **arreglar**¹⁵.

El procedimiento de la **lluvia de ideas** debe seguir estas normas

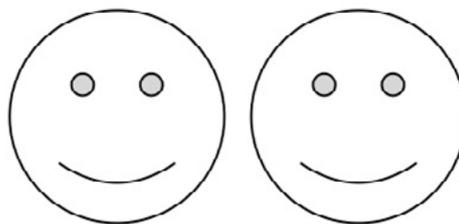
1. Decir cualquier idea que se ocurra
2. No juzgar ni discutir las ideas.
3. Aportar más de tres opciones cada uno
4. Esforzarse en pensar ideas originales.



¹⁵ Arreglar es para Lederach un concepto más amplio que resolver, tiene en cuenta la relación entre las personas y la solución está en manos de los protagonistas del conflicto.

Tras el aporte de todas las ideas se pasa a valorar cada una de ellas:

1. ¿Es factible?
2. ¿Depende de nosotros?
3. ¿Conviene a las dos partes?
4. ¿Se puede llevar a cabo?
5. **¿Soluciona este problema?**



Tarea de los mediadores

- Conseguir que la lluvia de ideas sea creativa.
- Posibilitar que cada parte demande lo que verdaderamente necesita.
- Lograr que cada parte diga lo que está dispuesto a hacer.
- Conseguir que las partes valoren las opciones.

5ª. Quinta fase de la Mediación. **ACORDAR: Redactar el Acuerdo**

Es la fase final del proceso y llegado a este punto, tras la evaluación de las propuestas de solución generadas en la lluvia de ideas, se pasará a:

- Pedir a las partes que formulen un plan de acción: ¿quién hará qué, cuándo, cómo?
- Pedir a cada persona que resuma el plan.
- Definir claramente el acuerdo y redactarlo por escrito.
- Preguntar: -¿Está arreglado el problema?
- Dar las gracias a cada persona por haber aceptado la mediación con un apretón de manos.
- Preguntar a las partes: - ¿Queréis estrecharos las manos entre vosotros?

Tarea de los Mediadores:

- Conseguir que las partes lleguen a elaborar un acuerdo bien definido y que cumpla con las características esenciales de todo acuerdo:
 - Simple, claro y concreto
 - Realista y factible y equilibrado
 - Beneficioso para ambas partes
 - Encaminado a la mejora de la relación
 - Evaluable
- Redactarán por escrito el acuerdo, en él se debe incluir la fecha de revisión acordada por las partes.



Aplico lo aprendido**Fases de la mediación**

1. Enumera las fases de la Mediación y explica brevemente lo esencial de cada una de ellas:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ¿En qué fases es imprescindible la escucha activa? Explica en qué consiste cada una de sus técnicas:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ¿Qué tipo de preguntas realizarías en cada fase? ¿Con qué finalidad?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SIMULACIONES DE CASOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR, ROLE-PLAYING

El **ROLE-PLAYING**¹⁶ es el instrumento del que nos serviremos para poner en práctica la metodología “socioafectiva” consistente en experimentar, en propia piel, toda la teoría¹⁷ necesaria para comprender, en este caso, el proceso de mediación y adquirir las capacidades que debe tener todo mediador.

Esta herramienta permite trabajar aspectos fundamentales como la escucha activa, la empatía, la expresión de las emociones, el paso de los posicionamientos a la defensa de los intereses, la toma de decisiones.

7.1 Preparación de un Role-Playing



Para la preparación de un role-playing tenemos que tener claro que no se trata de preparar una obra de teatro ni se pretende una actuación de cada uno de los participantes con los correspondientes ensayos y repeticiones de un guión preestablecido. El role-playing es algo más directo, los participantes hacen uso de la improvisación aunque deben seguir las consignas de un guía o instructor. Requiere por tanto consignas claras y precisas sobre el conflicto en general y el conflicto visto desde la perspectiva particular de cada una de las partes con el fin de poder lograr sus objetivos.

Otra de las grandes ventajas de esta herramienta es la de ser un juego cooperativo, Solís, M. (2012), puesto que todos sus participantes tienen que ser actores y espectadores en determinados momentos.

¹⁶ Los orígenes del Role-playing los encontramos en 1911 en Viena fruto de las observaciones de Jacob Levy Moreno, sobre el juego de los niños al hacerles ponerse en el papel de sus padres/madres o maestros/maestras.

Jacob Levy Moreno, medico-psiquiatra rumano vienés, creador del psicodrama.

¹⁷ El role playin, como sostiene Solís, M. (2012), *facilita la comprensión de contenidos teóricos. Estimula y motiva a partir de lo experiencial*. Es distinto al rol-play cuya finalidad es lúdica y re-creativa.

7.1.1 Objetivos:

- Entender el role-playing como una **herramienta** facilitadora del aprendizaje vivencial.
- Desarrollar las **habilidades y capacidades** específicas para la resolución de conflictos.
- Experimentar la **empatía**.
- Comprender las diferentes perspectivas o **puntos de vista** sobre un mismo hecho.
- Permitir el **análisis** de conflictos.
- Posibilitar la **observación**.
- Propiciar la **retroalimentación**.



“Camina un rato con mis zapatos”
Proverbio indio

7.1.2 Requisitos:

- Planificación cuidadosa
- Claridad para demostrar su relación con los objetivos y contenidos.

Para la planificación seguiremos cuatro Pasos fundamentales (PIAE)

1. Preparación-Organización
2. Introducción
3. Acción- Interacción
4. Evaluación y Análisis

1. Preparación- Organización

En primer lugar decidiremos entre dos opciones, elegir un conflicto predeterminado u optar por alguno concreto aportado por los alumnos.

En el primer caso las ventajas son poder definir mejor los roles, permitir un mayor control de la actividad, poder seleccionar el grado de dificultad.

En el segundo caso las ventajas son la de una mayor motivación y la de responder a una situación real.

2. Seleccionar la situación.

En este momento definiremos el problema y las cuestiones importantes. Desarrollaremos los detalles que definan bien los roles.

3. Determinar

Seguidamente pasaremos al reparto de roles entre los alumnos. Asignaremos el tiempo necesario. Definiremos las pautas para los observadores.

4. Acción- Interacción

Tras proporcionar un espacio cómodo, se comenzará la dramatización. El monitor o guía debe ser consciente de que deberá intervenir sólo si los participantes necesitan ayuda. Las interrupciones serán claras y concisas con sugerencias para avanzar. Respetar el clima de la dramatización.

- Utilizar la técnica de congelar, consistente en que el/la docente detiene la escena, previo aviso a los participantes, para consulta al resto de los participantes respecto de lo que vieron, entendieron y sobre las aportaciones que harían para ayudar a mejorar la situación
- Aplaudir y agradecer a los actores al finalizar el role-playing

7.1.3 Evaluación y análisis

• Cuidar el modo de preguntar.

- En positivo.
- Focalizando los objetivos.
- Procurando no avergonzar a nadie y cuidar la autoestima de todos.
- Mostrando sólo lo que es útil.
- Sintetizando
- Mencionando respetuosamente que existen varias maneras de llegar al mismo objetivo

• Preguntar a los participantes:

- ¿Cómo fue la experiencia?
- ¿Cómo te sentiste?
- ¿Qué aprendiste?

¿Estás contento/a con el resultado?

Si repitieras la situación, ¿qué cambiarías?

¿Qué te resultó más difícil? ¿Y más fácil?

- **Preguntar a los observadores**

Respecto a los mediadores:

¿Han informado bien del proceso?

¿Han seguido bien las fases?

¿Se ha generado confianza?

¿Han utilizado bien las técnicas: escucha activa, preguntas adecuadas, lluvia de ideas?

¿Cómo se ha llevado la mediación, se complementaban los mediadores?

Respecto a las partes:

¿Han empatizado con los personajes?

¿Han sabido interpretar el cambio en cuanto a lenguaje verbal y no verbal, posiciones y sentimientos, percepción del conflicto?

¿Han colaborado en la lluvia de ideas y la búsqueda de soluciones justas y posibles?

¿Han quedado satisfechas con el proceso?

¿Tienes alguna sugerencia o comentario?

IMPLANTACIÓN DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN UN CENTRO EDUCATIVO

8.1 Diseño del Programa

Entendemos junto a autores como Álzate y Boqué, que la puesta en marcha de un programa de mediación requiere de la planificación de una serie de etapas necesarias para el buen funcionamiento del mismo. Las exponemos a continuación de forma diagramada:



- **Análisis de las necesidades del Centro en materia de resolución de conflictos.**

- En esta etapa previa deberemos recoger datos sobre la conflictividad real del centro, el modo en que generalmente se afronta, la participación de los distintos sectores de la comunidad en la toma de decisiones y las relaciones establecidas entre sus miembros, así como la normativa existente en materia de convivencia.

- Análisis de las necesidades y características de los usuarios: contexto social.
- Análisis de la organización del centro.

Las herramientas para este análisis pueden ser varias: cuestionarios, entrevistas, observación directa.

• **Difusión, Sensibilización.**

También las tareas de difusión y sensibilización son previas y muy necesarias a la adopción del programa. Esta fase conllevará:

- Presentación del programa a la Dirección.
- Presentación al Claustro y posteriormente al Consejo Escolar.
- Lograr el compromiso de la Dirección y de una parte importante del profesorado.
- Formar una comisión coordinadora del programa.
- Decidir la puesta en marcha del programa.

• **Diseño del Programa**

En esta fase decidiremos el modelo de mediación elegido: mediadores externos, mediadores del propio centro o mediación entre pares. En ella se definirán los siguientes aspectos:

- Diseño de las etapas, temporalización.
- Definir los colectivos a los que va a ir dirigido el programa.
- Tipo de formación necesaria para los distintos colectivos: alumnos, profesores, padres.
- Determinar los conflictos susceptibles de derivación a mediación.
- Establecer los contenidos de la sensibilización en la cultura de la mediación.
- Formación de toda la comunidad escolar en habilidades comunicativas de negociación y mediación.
- Contemplar la necesidad de recurrir al entrenamiento complementario con especialistas externos.
- Diseño del programa parcial con mediadores: profesores, alumnos y padres.
- Elección de criterios para la selección de mediadores.
- Selección de mediadores.
- Selección y planificación de las actividades del programa.
- Determinación de espacios y tiempos.

- Establecimiento del sistema de derivación de conflictos a mediación
- Establecimiento de turnos y criterios de designación de mediadores
- Establecimiento de los modos de finalización de las mediaciones con o sin acuerdo.
- Constancia de los acuerdos de mediación y revisión de los mismos.
- Establecimiento de reuniones periódicas con el equipo de mediadores.
- Formación continua y estudio de casos.
- Inclusión del proyecto en la organización del centro.
- Relación del Proyecto de Mediación Escolar con el Proyecto Curricular del Centro, las distintas programaciones de aula y el Reglamento de Régimen Interno.
- Modo de financiación de la experiencia. Presupuesto.

• **Desarrollo y Mantenimiento**

Es la fase destinada a llevar a cabo las actividades programadas tanto las destinadas a todos los alumnos de los grupos a los que va dirigido el programa, en cuanto a habilidades de comunicación y educación para la paz, como las actividades dirigidas a los alumnos seleccionados para su capacitación como mediadores.

- Desarrollo de las actividades de aula relacionadas con la cultura de la mediación.
- Desarrollo de las actividades de capacitación de mediadores.
- Organización de las sesiones de mediación.
- Formación complementaria.

• **Evaluación, Consolidación y Expansión**

La evaluación es fundamental para la consolidación y posible expansión del programa.

Es conveniente efectuar una evaluación continua de todas las actividades que nos permita la valoración de cada una de ellas y la mejor adaptación del programa a las características del centro.

Estableceremos con claridad **qué evaluar y cómo evaluar** y los procedimientos que emplearemos para este fin. Estos procedimientos pueden ser:

Cuantitativos: número de solicitudes de mediación, número de mediaciones realizadas, mediaciones finalizadas con acuerdos, número de alumnos beneficiarios, descenso del número de procedimientos sancionadores.

Cualitativos: indicadores de prevención, niveles de participación y colaboración, mejora del clima escolar, cambio de actitudes, desarrollo de habilidades de comunicación, aumento de hábitos de diálogo, capacidad para la empatía.

Se analizarán las dificultades encontradas, los problemas y dudas acerca del programa así como sus virtudes y fortalezas, para ello podemos aplicar el análisis DAFO.

Tras la evaluación es conveniente la elaboración de una **memoria del programa** en donde se recogerán las propuestas de mejora y continuidad.

En cuanto a la expansión del programa, tras la evaluación del mismo, se intentará que:

- Los contenidos de la cultura de la mediación se trabajen en el mayor número de grupos de alumnos, de manera transversal o como contenidos del Plan de Acción tutorial.
- Que la oferta del Servicio de Mediación se vaya ampliando hasta llegar a poder ser utilizado por el mayor número de personas de la comunidad escolar.
- Se tendrá en cuenta la posible divulgación de la experiencia mediante seminarios intercentros, publicaciones, jornadas, congresos.

8.2 El Proyecto Educativo de Centro y la Mediación.

Siguiendo a Viñas, J. (2008) entendemos que optar por un Modelo de Reglamento de Régimen Interno basados en la “Cultura de la Mediación” supone contemplar mecanismos de resolución pacífica de conflictos, para la mejora de la convivencia, para ello el Proyecto Educativo de Centro (PEC) recogerá los siguientes principios:

1. Principio de **colaboración**. Con soluciones de consenso (gano/ganas) para todas las partes en conflicto.
2. Principio de **reconciliación**. En las soluciones de los conflictos se priorizará el restablecimiento de las relaciones deterioradas entre las partes enfrentadas.
3. Principio de **reconstrucción**. En las soluciones se incluirán medidas para lograr la reparación del daño causado, (principio característico de la justicia restaurativa).
4. Principio de **intervención temprana**. Provisión (acción de prevenir + proveer) para evitar la fase de escalada de los conflictos.
5. Principio de **participación**. Todos los miembros de la comunidad, con la formación adecuada, pueden intervenir en la resolución de conflictos.
6. Principio de **resolución**. Se revisará periódicamente el cumplimiento de los acuerdos para comprobar que el conflicto se ha solucionado.
7. Principio de **respeto de los deberes** de los miembros de la comunidad educativa. Las soluciones deben estar dentro del marco normativo.

Se deben incluir en el articulado, una serie de apartados destinados a la definición del conflicto, sus fundamentos, su tipología, su resolución, bajo el prisma de la resolución pacífica de los mismos.

El precitado autor propone el siguiente modelo:

Artículo nº.... (destinado a los conflictos)

Apartado 1.Conflicto

1. Se entiende por conflicto cualquier impedimento que se da en el centro y dificulta el pleno desarrollo de las potencialidades personales (Galtung, 1985).
2. Como elemento objetivo, existe el conflicto cuando no se cumplen las normas acordadas por el centro.

Apartado 2. Fundamentos que definen el conflicto y su resolución

A. El conflicto es algo natural

Lo importante es centrarnos en su forma de resolución

B. Únicamente soluciones de calidad

Es necesario adoptar soluciones ganar/ganar, es decir que satisfagan los intereses y necesidades de todas las partes, trabajando al mismo tiempo hábitos de comportamiento. Estas soluciones abordarán tres perspectivas:

1. **Reconciliación**, entre las personas.
2. **Reconstrucción**, reparación del daño ocasionado.
3. **Resolución**, cambio de comportamiento u organizacionales para prevenir nuevos conflictos. (Tres Rs de Galtung, J. (1998))

C. Tipología de los conflictos que deben aportar diferentes elementos a sus soluciones:

- Conflictos de relación (pérdida de confianza)
- Conflictos de rendimiento (poco rendimiento académico causa del mal comportamiento)
- Conflictos de poder (derechos individuales/derechos colectivos)
- Conflictos de identidad o personales (diferenciar entre persona y problema -> duro con el problema, suave con la persona)

D. Los conflictos y su resolución son un proceso

El conflicto, aunque puede aparecer de forma repentina, siempre es consecuencia de una causa latente, la forma de solucionarlo también sigue un proceso, (Lederach, 1998):

1. Fase previa : conflicto latente, prevención
2. Fase de confrontación: escalada del conflicto, gestión de la crisis
3. Fase de negociación: punto muerto, mediación entre iguales
4. Fase de resolución: desescalada, seguimiento del cumplimiento de los acuerdos, si no es así se replantea la situación.

E. Conflictos cosas de dos: grupos/personas

En la resolución de conflictos se plantea el trabajo conjunto de las partes implicadas en el mismo, que podrán ser:

- Alumno/alumno
- Grupo de alumnos/grupo de alumnos
- Alumno/profesor
- Profesor /profesor

F. Conductas, y marco de conductas (hábitos)

Se primará la responsabilización por encima de la culpabilización, se definirá el problema real que hay entre las partes y se buscarán los intereses subyacentes, los sentimientos, los valores.

G. Perspectiva: se enfocará la solución y el restablecimiento de las relaciones, hacia el futuro.

ANEXOS

Documentos del Servicio de Mediación:

1. Solicitud de Mediación
2. Contestación a la Solicitud de Mediación
3. Compromiso de Confidencialidad
4. Registro de Mediaciones

SERVICIO DE MEDIACIÓN (SM) DEL IES:

.....

SOLICITUD DE MEDIACIÓN

Jefe de Estudios

D./Dña.....

Tutor Curso

D./Dña.....

Profesor

D./Dña.....

Alumnos:

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

Alumnos/as en conflicto

Parte A

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

Parte B

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

Fecha de solicitud.....

SERVICIO DE MEDIACIÓN (SM) DEL IES:

.....

CONTESTACIÓN A LA SOLICITUD DE MEDIACIÓN Mediación nº

Solicitud de mediación nº..... **Fecha de solicitud.....**

Fecha en que se realizará la mediación

Hora.....

Equipo de alumnos mediadores que intervendrán en la mediación

Mediador/a.....Curso.....

Mediador/a.....Curso.....

Alumnos/as en conflicto

Parte A

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

Parte B

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

La Coordinadora del SM

SERVICIO DE MEDIACIÓN (SM) DEL IES:

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Mediación nº

NOSOTROS**Equipo de alumnos mediadores que intervendrán en la mediación**

Mediador/a.....Curso.....

Mediador/a.....Curso.....

Alumnos/as en conflicto**Parte A**

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

Parte B

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

Alumno/a.....Curso.....

NOS COMPROMETEMOS A:

1. Respetar la confidencialidad sobre lo hablado durante el proceso de mediación y a no comentar nada, con otras personas, de lo ocurrido durante las sesiones mantenidas con los mediadores y la otra parte del conflicto,
2. Ser lo más sinceros posibles para que la mediación sea efectiva y se pueda solucionar el problema.
3. Respetar el turno de palabra en las reuniones que se realicen tanto de manera conjunta como por separado.
4. No utilizar un lenguaje ofensivo ni descalificar e insultar a otros.

Y PARA QUE ASÍ CONSTE FIRMAMOS EL PRESENTE DOCUMENTO

En....., a de de 20....

MEDIADORES**ALUMNOS EN CONFLICTO**

SERVICIO DE MEDIACIÓN (SM) DEL IES:		
.....		
REGISTRO DE MEDIACIONES		Mediación nº
Fecha.....		Curso escolar
MEDIADORES		
Nombre	Apellidos	Curso
1º		
2º		
ALUMNOS/AS EN CONFLICTO		
Parte A		
Alumno/a.....		Curso.....
Alumno/a.....		Curso.....
Alumno/a.....		Curso.....
Parte B		
Alumno/a.....		Curso.....
Alumno/a.....		Curso.....
Alumno/a.....		Curso.....
Breve resumen del conflicto:		
Hubo acuerdo (marca con una cruz lo que corresponda) Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Resumen de lo acordado: ¿quién hará qué?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?		
Parte A	Parte B	
.....	
.....	
.....	
Ambas partes		
.....		
Fecha de revisión del acuerdo:.....		
Firmas		
Mediadores	Partes	

BIBLIOGRAFÍA

- Alzate Sáez de Heredia, R. (1997). Resolución de conflictos en la escuela. Rev. *Innovación Educativa*, 1997, nº 7, 107-122.
- Alzate Sáez de Heredia, R. (2000). *Resolución del Conflicto. Programa para bachillerato y Ed. Secundaria*. Bilbao: Mensajero.
- Alzate Sáez de Heredia, R. (2001). *Transformación del Conflicto: Curriculum para Educación Primaria*. Adaptado del Conflict Resolution; An Elementary School Curriculum, 1987, 1998, 1999. San Francisco, California, USA. San Sebastián: Facultad de Psicología, Universidad del País Vasco.
- Bonafé-Schmitt, J.P. (2004). La mediación escolar: Prevención de la violencia o proceso educativo. *Revista La Trama Interdisciplinaria de Mediación y resolución de conflictos*. Nº 11 julio 2004, [En línea] Rev. edición julio 2004. Recuperado el 21 de mayo de 2009 de URL:
http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_tapa_anterior.php?id=11
- Boqué Torremorell, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro-Rosa Sensat.
- Boqué Torremorell, M.C. (2006). Mediación, Arbitraje y demás vías de Gestión de Conflictos en Contextos Educativos. *Avances en Supervisión Educativa*. Enero 2006 nº 2 Monográfico. Madrid: ADIDE-Federación.
- Brandoni, F. (s.f.). Una Introducción a la mediación escolar. *Diálogos Productivos*. Recuperado el 9 de julio de 2013 de URL:
<http://www.dialogosproductivos.net/upload/publications/23022010153000.pdf>
- Burton, J (1998). *Conflict: Resolution and Provention*. Center for Conflict Analysis and Resolution, George Mason University. The MacMillan Press: Virginia. Recuperado el 21 de mayo de 2015 de URL:
<http://www.monografias.com/trabajos28/provencion-conflicto/provencion-conflicto.shtml#ixzz3c72edhhd>

- Calvo Rodríguez, A. R. (2003). *Problemas de convivencia en los centros educativos*. Madrid: EOS.
- Carnellini Béatrix, S. (2012). *Médiation Scoler par les Paires en Mirimanoff, J.A. (Dir.) (2013). Des outils pour la Médiation en Milieu Scolaire. Pour apprendre au quotidien à gérer les conflits et à prévenir la violence*. Bruselas: Lacier. Recuperado el 18 de marzo de 2013 de URL:
<https://docs.google.com/file/d/0B7y4NNOMvZbsc3IVOURWRVJXcms/edit>
- Cascón P. (2002). *Educación en y para el conflicto*. Barcelona: Cátedra UNESCO sobre la Paz y los Derechos Humanos.
- Cascón P. (2002). *Educación en y para el conflicto*. Barcelona: Cátedra UNESCO sobre la Paz y los Derechos Humanos.
- Crary, E. (1994). *Crece sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional*. Barcelona: Integral.
- Fischer, R. y Ury, W. (1984). *Obtenga el Sí*. México: Cecsá
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. (1996): *Obtenga el Sí*. Gestión 2000: Barcelona.
- Galtung, J. (1985). *Sobre la paz*. Barcelona: Fontemara
- Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, (15), 53- 73
- Lederach, J. P. (1984). *Educación para la paz*. Barcelona: Fontamara
- Lederach, J. P. (1996). *Mediación*. Documento nº 8. Gernika Gogoratuz: Gernika-Lumo.
- Lederarach, J.P. (2000) *ABC de la paz y los conflictos*. Madrid: Catarata.
- Martínez Zampa, D. (2009). ¿De qué hablamos cuando hablamos de Mediación Educativa. *Revista de Mediación*. Año 2. Nº 3 Marzo 2009.
<http://revistademediacion.com/>
- Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 Principios de la Cultura de la Mediación*. Barcelona: Graó.
- Ortega, P. Mínguez, R y Saura, P. (2003). *Conflicto en las aulas*. Barcelona: Ariel
- Ortuño Muñoz, E.A (2014). *La cultura de la Mediación: Impacto de un Programa Preventivo de Sensibilización, en IES de la Región de Murcia*. Tesis Doctoral Universidad de Murcia. URL:
<https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/39406>
- Ramos Mejía, C. (2003). *Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa*. Argentina: Librería Histórica, Colección Visión Compartida.
- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos*. La tipología de conflictos como herramienta de mediación. Barcelona: Paidós Ibérica.

- Solís, Mariana. (2012). Role playing como herramienta de enseñanza. *Reflexión Académica en Diseño y Comunicación*. N° XIX. Año XIII, Vol. 19, pp.70-71. Agosto 2012, Buenos Aires, Argentina
- Thomas, K. (1992). Overview of Conflict and Conflict management. *Journal of Organizational Behavior*, vol. 13, 263-264. Mayo 1992
- Torrego, J.C. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Manual para la formación de mediadores. Madrid: Ediciones Nancea.
- Viñas Cirera, J. (2008). *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Zabala, A. y Arnau, L. (2008). *11 ideas clave. Cómo aprender y enseñar competencias*. Barcelona: Graó

La mediación escolar: formación para profesores

La obra es el resultado de la experiencia de las autoras en cursos, proyectos, programas y actividades coordinadas y desarrolladas en centros de profesores y otras instituciones de formación permanente en España y Latinoamérica.

Por ello el libro cuenta con una coherente estructura teórico-práctica de gran utilidad para el profesorado que precise

de competencias y herramientas para la mediación escolar en situaciones de conflicto. Así, se presenta tanto el concepto y formas de resolución del conflicto, como el proceso de mediación y sus etapas. La obra presenta, además, simulaciones de casos de mediación escolar y un modelo de proyecto de intervención para centros educativos.

