

## LA MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

María del Carmen Moreno Rodríguez  
IES EL Greco. Toledo

### RESUMEN

Esta comunicación pretende dar a conocer nuestra experiencia sobre la puesta en marcha de una nueva medida educativa: la mediación para resolver conflictos de convivencia.

Se trata de un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial que es el mediador, y éste ayuda a orientar las relaciones de tal forma que las partes en conflicto puedan expresar y articular sus necesidades y sus intereses en un marco de reconocimiento mutuo y búsqueda de soluciones en un horizonte de reconciliación.

Ante una realidad educativa cada vez más compleja las técnicas de respuesta tradicionales son a menudo insuficientes. La confluencia en la escuela de una mayor diversidad de intereses y posturas, genera nuevos conflictos, lo que plantea al profesor la necesidad de conocer nuevas técnicas para la resolución de los mismos.

Además, si uno de los fines de las instituciones educativas es la socialización, y los conflictos y las diferencias entre las personas forman parte de nuestras relaciones sociales, el sistema educativo debe asumir que ese proceso de socialización incluya el hacer frente a estos problemas, máxime cuando parte de la sociedad señala a la juventud como foco potencial de violencia. Se debe promover, por tanto, no sólo el desarrollo de competencias cognitivas, sino también socio-afectivas y emocionales.

Este proyecto requiere para conseguirlo un abordaje institucional de los problemas de convivencia en los centros, es preciso una forma global de tratamiento, donde toda la comunidad educativa y la Administración está implicada de alguna manera, y lo haga desde múltiples aspectos educativos.

## 1.- INTRODUCCIÓN

Si uno de los fines de las instituciones educativas es la socialización, y los conflictos y las diferencias entre las personas forman parte de nuestras relaciones sociales, el sistema educativo debe asumir que ese proceso de socialización incluya el hacer frente a los problemas de convivencia, y el aprender a resolver los conflictos, de forma pacífica y cooperativa. Se debe promover, por tanto, no sólo el desarrollo de competencias cognitivas, sino también socio-afectivas y emocionales.

Es incuestionable la importancia que el clima escolar tiene para la calidad de la educación. Enseñar a los alumnos a comportarse de manera constructiva y solidaria y a organizarse en la clase, constituye un requisito para poder enseñar y aprender.

La confluencia en la escuela de una mayor diversidad de intereses, de posturas, de puntos de vista, etc. genera nuevos conflictos, lo que plantea al profesor la necesidad de conocer nuevas técnicas para la resolución de los mismos. Ante una realidad educativa cada vez más compleja, las técnicas de respuesta tradicionales son a menudo insuficientes. Una de las posibles formas de abordar esta creciente conflictividad es la mediación.

Otro importante foco de conflictos es el de los alumnos que se enredan en las sucesivas repeticiones legales, pero no se incorporan al sistema por más cursos que repitan, en cambio no cumplen los requisitos para integrarse en grupos de diversificación. Entendemos que las medidas de atención a la diversidad, tanto ordinarias como extraordinarias, son también recursos al servicio de la prevención de conflictos en los centros y, por tanto, contribuyen a la mejora de la convivencia en los mismos.

Los problemas de convivencia en los centros requieren una forma global de tratamiento. Para conseguirlo es preciso la complicitad de toda la comunidad educativa y el apoyo de las Instituciones. Nuestros alumnos aprenden lo que ven y viven, y gran parte de este aprendizaje tiene lugar en la familia. Por ello es necesario, a través de la formación, mejorar el repertorio de habilidades educativas básicas de los padres y madres y favorecer la colaboración de las familias con nuestro centro, participando en los procesos de decisión relativos a los temas de convivencia.

La educación para la convivencia implica:

Educar en el respeto y la tolerancia, en la aceptación de la diversidad, en la capacidad de empatía y en la utilización del diálogo como enriquecimiento mutuo y vía para la solución de los conflictos ....

Educar en la participación y en la democracia, en la solidaridad y en el compromiso con el bien común.

## 2.- ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

La mediación es un método para resolver conflictos y disputas. Es un proceso voluntario en el que se ofrece la oportunidad a dos personas en conflicto que se reúnan

con una tercera persona neutral, que es el mediador, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo.

Es un servicio educativo para intervenir en conflictos interpersonales que suceden en la escuela ayudando a que las partes lleguen ellas mismas a un acuerdo.

Desde esta perspectiva, entendemos que el conflicto forma parte natural de nuestras relaciones cotidianas. Somos individuos con necesidades, preferencias, puntos de vista y valores diferentes, por lo que es inevitable que entremos en conflicto; lo importante es cómo lo afrontamos.

Partimos de la idea de que los conflictos son oportunidades de transformación si se crean alternativas de solución pacíficas y equitativas para mejorar las relaciones y por tanto la convivencia. (Basado en Caja Herramientas de Gernika Gogoratuz)

Transformar ese conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de ellos es la mediación.

## 2.1.-Los principios de la mediación

- Se trata de un acto cooperativo NO competitivo
- Está más orientado hacia el futuro que hacia el pasado, ya que su fin es mejorar las relaciones
- No se da el “yo gano / tú pierdes” sino que hay dos posibles ganadores
- Exige honestidad y franqueza
- Es un proceso voluntario, requiere que ambas partes estén motivadas
- Se preocupa por las necesidades e intereses en vez de las posiciones
- Intenta homogeneizar el poder
- No es amenazante, no es punitivo
- Es un proceso totalmente confidencial
- Es creativo, requiere la aportación de nuevas ideas y nuevos enfoques para la transformación del conflicto y la mejora de las relaciones

## 2.2.-¿Quién puede ser mediador

Cualquier miembro de la comunidad educativa puede actuar como mediador. Estas son algunas de las cualidades que debe reunir :

- Ser neutral. Debe tratar de no favorecer a ninguna parte
- No enjuiciar. No debe permitir que sus opiniones afecten su trato con los participantes
- Ser buen oyente. Empatizar con las partes y usar técnicas de escucha activa
- Crear y mantener la confianza para que las partes se sientan a gusto y comprendidas

- Ser paciente y estar dispuesto a ayudar a las partes

### 2.3.- La función de los mediadores

Los mediadores han de actuar como controladores del proceso, pero no de los resultados, que quedan en manos de las partes, así:

- No asumen la responsabilidad de transformar el conflicto, que corresponde a las partes
- Ayudan a las partes a identificar y satisfacer sus intereses y necesidades
- Ayudan a las partes a comprenderse y a sopesar sus planteamientos
- Contribuyen a que se genere confianza entre las partes y en el proceso
- Proponen procedimientos para la búsqueda conjunta de soluciones
- No juzgan a las partes. Están atentos a los valores por los que se guían o dicen guiarse
- El mediador no es el psicólogo o terapeuta, no valora, no da consejos, no toma decisiones, la decisión debe salir de las partes.
- Su fin es mejorar la comunicación de las partes y por tanto su relación

### 2.4.- El proceso de mediación

Hay dos clases de mediación: formal e informal.

La **mediación formal** es reglada, tiene que contar con estructuras, la realiza el equipo de mediadores y está orientada hacia el acuerdo.

La **mediación informal** puede darse espontáneamente y practicarla cualquiera, no necesita estructuras y no persigue necesariamente el acuerdo.

En el proceso de mediación formal hay dos mediadores (preferiblemente que representen a ambas partes). En la primera parte, o premediación, se actúa con las partes por separado para crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación.

Ya en el proceso de mediación se hace una presentación en la que se expone quienes son los mediadores y cómo va a ser el proceso, dejando muy claras las reglas de juego.

Se procede a contar por separado cómo ha sido el “problema” y cómo se han sentido, a expresar cada uno sus posiciones e intereses. Las partes se han de escuchar mutuamente y proponer soluciones.

Posteriormente se han de acordar aquellas soluciones que sean satisfactorias y justas para las dos partes e incluso se recogen en un registro firmado en el que quedan claramente expresados los compromisos a los que cada uno ha llegado.

La mediación permite sacar a la luz problemas que no sabríamos cómo resolver, siempre que las dos partes, voluntariamente, accedan a intentar encontrar una solución conjunta.

2.5.- Algunas ventajas que otros institutos que la están llevando a la práctica señalan

- Reducción del número de sanciones y expulsiones, así como del número de conflictos y, por tanto, del tiempo dedicado a resolverlos
- Contribuir a mejorar las relaciones interpersonales, a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa
- Aumentar el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos
- Ayudar a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros
- Contribuir a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro
- Etc.

### 3.- PUESTA EN MARCHA DE NUESTRA EXPERIENCIA

#### CURSO 00/01

1.- Surge como una iniciativa dentro del grupo de trabajo de “atención a la diversidad”.

Se atiende ámbito afectivo y de relación de los alumnos, se respetar y valora la pluralidad de maneras de ver el mundo y de actuar y se centra la intervención escolar en hacer al alumno más autónomo y responsable de sus actos.

2.- Introducción progresiva del tema, **concienciación** (tutorías, contactos informales, etc...).

3.- Entrevista con Jefatura de Estudios y Dirección para informar del programa.

4.- Información al Claustro .

5.- Se informa al Consejo Escolar .

6.- Contacto con el CPR . Se deja fijado para iniciar la formación en septiembre. (No formación aislada, sino proyectos de centros)

#### CURSO 01/02

7.- Se realiza el primer periodo de formación en MEDIACIÓN con el grupo de profesores/as

8.- Se inicia contacto con otros centros y se va diseñando el proyecto de mejora de la convivencia (además de la mediación contemplar otras medidas).

9.- Se empieza a abordar casos prácticos de mediación .

10.- Surge necesidad de implicar al resto de la Comunidad Educativa para abordar los problemas de convivencia

11.- En una Asamblea de Padres se informa del proyecto, como se trata de la formación conjunta de toda la comunidad educativa, se subvenciona a través de Proyecto de Actividades Extracurriculares

12.- Negociación CPR para reconocimiento de la formación al profesorado nuevo que se incorpore a esta segunda fase.

13.- Selección de alumnos. Información del proyecto de mediación a todos los alumnos de ESO y 1º Bachillerato, a través de la tutoría. Se trabaja durante los meses de enero y febrero, y de forma general con todo el grupo sobre qué es la mediación, resolución de conflictos, etc.. al tiempo que se pasa una encuesta para analizar nivel de conflictividad y de abusos entre compañeros. Los resultados seguirán orientando la programación de la tutoría (en el 1º trimestre talleres con apoyo externo en temas de solidaridad y convivencia).

Se seleccionan alumnos para la formación como posibles mediadores:

14.- Se convoca una reunión con todos los padres de ESO sobre convivencia. Dos partes:

1ª parte. Formativa: acercando la filosofía de la mediación, la resolución de conflictos con los hijos, la escucha activa, la capacidad de empatía, de establecer acuerdos y compromisos....

2ª parte. Implicación en nuestro proyecto, explicando el mismo y pidiendo voluntarios.

15.- Información al claustro sobre la situación del proyecto y ofrecer la posibilidad de nuevas incorporaciones en esta 2ª fase.

16.- Reunión con personal no docente para informarles del proyecto e implicarles también.

17.- Formación conjunta: profesores, padres, alumnos y personal no docente (20 hor.)

18.- Debate y aportaciones al proyecto por parte de estos nuevos sectores que se incorporan.

19.- Formación de equipos de mediación entre los distintos sectores implicados

20.- Seguimiento y coordinación:

Habrá un coordinador general encargado de convocar reuniones.

Una comisión de coordinación y seguimiento formada por representantes de padres, profesores, alumnos y personal no docente implicados en el proyecto y que se reunirá mensualmente.

A su vez, cada uno de los sectores anteriores tendrá sus grupos de trabajo en los que se irá trabajando sobre actuaciones que ayuden a mejorar la convivencia en el instituto

Habrá distintos equipos de mediación interviniendo en casos prácticos, que se reunirán mensualmente para ir comentando sus dificultades y progresos. Habrá un representante de éstos también en la comisión anterior.

#### 4.- MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA PARA LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN

Esta formación queda enmarcada totalmente dentro del marco teórico de la Educación para la paz, y en la que es imprescindible:

- Una concepción positiva del conflicto

- El uso del diálogo como alternativa a otras posibles respuestas menos constructivas ante los conflictos (como agresión y violencia o huida-sumisión)
- Potenciar contextos cooperativos en las relaciones interpersonales (yo gano/ tú ganas. La obtención de intereses propios no conlleva que los otros no consigan los suyos)
- Desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol en la toma de decisiones (mejor integración en sus contextos y desarrollo de autoestima).
- La práctica de la participación democrática (experimentan la importancia de sus opiniones, sentimientos, deseos, necesidades,,, propias y ajenas)
- Desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía hacia el otro, (experimentan que cada uno tiene distintas percepciones, y respetan la opinión de otros)
- El protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos (identifican sus necesidades, intereses,.. las soluciones se asumen mejor)

## 5. CONCLUSIÓN

A modo de **conclusión** podemos decir que son muchas las acciones que se pueden emprender y estamos seguros que todas ellas son aspectos complementarios de un proceso que va a generar un determinado tipo de clima escolar

## 6.-BIBLIOGRAFÍA

- CARBONELL FERNÁNDEZ, J.L. (coord.) (1.997). “Convivir es vivir. Programa de desarrollo de la convivencia en centros educativos de la Comunidad de Madrid”. Obra Social de Caja Madrid, Madrid.
- CASAMAYOR, G (1.998). “Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria”. Barcelona. Ed: Grao
- CORNELIUS, H. y FAIRE, S. (1.995) “Tú ganas, yo gano” . Madrid. Ed: Gaia
- CARY, E. (1.994) “Crecer sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional”. Barcelona. Ed. Integral
- Colectivo AMANI (1.995) “Educación intercultural. Análisis y resolución de conflictos”. Madrid . Ed: Popular
- Cuadernos de Pedagogía, nº 257, 287 y 294 . Distintas experiencias y artículos sobre mediación y resolución de conflictos.
- FERNÁNDEZ, I. (1.998) “Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad”. Madrid. Ed. Narcea

FERNANDEZ, I. Y otros (1.998) “Un día más. Materiales didácticos para la educación en valores en ESO”. Madrid. Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid (Vídeo y manual didáctico).

GALTUNG, J. (1.998) “Tras la violencia 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución”. Bakeaz y Gernika Gogoratuz,

GIRARD, K. Y KOCH, S. (1.997) “Resolución de conflictos en las escuelas: Manual para educadores” Buenos Aires, Ed. Granica

LEDERACH, J.P. (2.000) “ABC de la paz y de los conflictos”. Madrid. Ed.: Catarata

LEDERACH, J. P. (1.996) “mediación”. Documento nº 8. Gernika Gogoratuz

URANGA, M. (1.997). Experiencias de mediación escolar en Gernika. “aula de Innovación Educativa” nº 65

TORREGO, J. C. (2.000) “Resolución de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores” Madrid . Ed.: Narcea