

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: EL MODELO INTEGRADO

Lola Caramés, Lucía Caramés, Manuela Vera y Juan José Ordóñez.

INDICE

- Mediación.....	3
- Mediación y conflicto	4
- Modelos de resolución de conflictos	5
- Implantación de la mediación en un centro	7
- El equipo de mediación y tratamiento de conflictos	8
- Conclusiones	10
- Bibliografía.....:	12

MEDIACIÓN

La convivencia viene generando desde hace tiempo un malestar creciente en los centros educativos hasta el punto de que la violencia escolar y los problemas de convivencia han propiciado una visión de desconcierto e inseguridad en los mismos. Aunque el problema afecta fundamentalmente a los de Secundaria, en los últimos años se están empezando a generar problemas en los de Primaria, sobre todo en los cursos 5º y 6º.

Estamos hablando, sobre todo, de determinados comportamientos y actitudes de un número importante de alumnos, para los que el centro educativo no parece tener respuesta. Aunque sería más correcto decir que la respuesta que se produce por parte del centro no es eficaz en la medida en que no modifica o suprime esas conductas o esas actitudes no deseadas.

Frente a la respuesta tradicional, y casi única, ante los problemas de convivencia, respuesta que más adelante explicaremos al referirnos al **modelo punitivo**, se está abriendo paso, de manera lenta pero consistente, una nueva forma de abordar los problemas de convivencia en los centros educativos (forma que por cierto se aplica con éxito desde hace mucho tiempo en el mundo laboral, en el mundo familiar e incluso en conflictos internacionales). Estamos hablando de la **Mediación**.

La mediación es un método para resolver disputas y conflictos. Es un proceso voluntario en el que se brinda la oportunidad a dos personas en conflicto para que se reúnan con una tercera persona neutral (mediador) para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo.

La mediación se basa en los siguientes principios:

- Es un acto cooperativo en vez de competitivo.
- Se basa en un proceso de resolución de conflictos.
- Está orientado hacia el futuro en vez del pasado.
- Hay dos posibles ganadores.
- Exige honestidad y franqueza.

- Es voluntario.
- Se preocupa por las necesidades en vez de las posiciones.
- No es amenazante, no es punitivo.
- Intenta homogeneizar el poder.
- Es confidencial.

La implantación de la mediación en un centro educativo supone algo más que la puesta en marcha de una determinada metodología para abordar los conflictos. La mediación forma parte del **modelo integrado de mejora de la convivencia** que se caracteriza por *“exigir un planteamiento global, con grandes implicaciones organizativas dentro de la estructura escolar, una formación concreta para profesores y alumnado basada en los principios educativos del diálogo y una participación activa del alumnado como eje motor de cambio y responsabilidad en la gestión de la convivencia”* ([TORREGO,2006](#)).

La mediación no es, ni puede ser, la panacea que resuelva satisfactoriamente todos los problemas de convivencia en un centro. La mediación es, hoy y ahora, una propuesta para abordar de una manera educativa, eficaz, inteligente, creativa, participativa e integradora la convivencia en los centros educativos.

MEDIACIÓN Y CONFLICTO

El conflicto es algo inevitable en cualquier ámbito en el que se relacionan personas, y mucho más en un centro educativo. *“La vida está llena de conflictos. En cierta manera, la vida es conflicto. Una buena empresa no es una empresa sin conflictos y una buena casa no es una casa sin conflictos, sino que son la empresa o la casa donde se resuelven bien los conflictos”* ([SEGURA 2005](#)). El conflicto no es algo que se pueda erradicar. Tenemos que habituarnos a su presencia y transformarlo en un elemento educativo más. *El conflicto puede ser una ocasión para aprender, para madurar, para crecer como personas. “Maduramos resolviendo bien los conflictos y nos amargamos resolviéndolos mal”* ([SEGURA 2005](#)).

En la mediación los conflictos se consideran oportunidades de transformación, de tal forma que el proceso puesto en marcha al abordarlos suponga una posibilidad de maduración y progreso de las partes a la vez que una mejora en la convivencia del centro.

Habitados a la dinámica de ganadores y perdedores ante un conflicto, la mediación brinda la oportunidad de que ambas partes se sientan ganadoras al ofrecerles la oportunidad de buscar en común un acuerdo que satisfaga a las dos partes.

Frente a la forma habitual de abordar los conflictos, a partir casi exclusivamente de las posturas de las dos partes contendientes, en la mediación se van a tener muy en cuenta los intereses y las necesidades y van a jugar un papel primordial los valores, principios y sentimientos. La empatía, el ponerse en el lugar del otro, facilita un acercamiento en el que ambas partes van a descubrir aspectos de su forma de actuar hasta ahora desconocidos, lo que va a facilitar la búsqueda de una solución consensuada, estable y eficiente.

La forma en que se comunican las partes es también un dato muy importante en el proceso de tratamiento del conflicto. En realidad todo el esfuerzo de los mediadores va a centrarse en conseguir que las partes se comuniquen adecuadamente, es decir, se escuchen, respeten el turno de palabra, no se ataquen, en definitiva, conseguir que practiquen las habilidades del buen comunicador: la escucha activa y los mensajes en primera persona.

MODELOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ante los conflictos de convivencia que se producen en los centros educativos existen tres modelos de intervención: el punitivo, el relacional y el integrado. Se entiende por modelo de gestión de la convivencia *“el conjunto de planteamientos educativos que tratan de guiar las actuaciones concretas que se adoptan desde una perspectiva de centro”*. ([TORREGO, 2003](#))

Nunca se dan modelos en estilo puro. En la mayoría de las situaciones coexisten en los centros elementos de los tres modelos. De una manera muy esquemática podríamos caracterizar a los tres modelos de la forma siguiente:

Modelo punitivo: ante una falta se impone una sanción de acuerdo con las normas del centro. Se basa en la hipótesis de que la sanción disuade al infractor y a los otros, evitando la repetición futura de la falta. Responde a un concepto retributivo de la justicia, la persona repara el daño a través del castigo. El poder de resolución se asigna a un tercero, a quien corresponde establecer la sanción: consejo escolar, director, etc. Se trata, posiblemente, del modelo más utilizado en los centros. **Modelo relacional:** Se centra en la resolución del conflicto a través de la relación directa entre las partes involucradas en el mismo. Consiste en la búsqueda de una solución a través del diálogo por propia iniciativa entre las partes. Son las propias personas implicadas en el conflicto los agentes de su resolución, sin que al centro corresponda función alguna. Es difícil que en un centro educativo se produzca la iniciativa de que dos alumnos se encuentren para dialogar sobre su conflicto y que puedan comprenderse, se disculpen, se perdonen, y se comprometan con una solución que los integre.

En el **modelo integrado** trata de combinar las ventajas de las dos modalidades anteriores, corrigiendo sus limitaciones. Es integrado en un triple sentido:

- Integrado en la medida en que supera las debilidades y limitaciones de los dos anteriores.
- Integrado en las actividades de enseñanza-aprendizaje: aprender a convivir no implica sólo la gestión de la convivencia, significa adoptar decisiones de carácter preventivo en el núcleo de los procesos de enseñanza para que estos sean más significativos y permitan mayores cotas de éxito para todos.
- Integrado en la cultura organizativa del centro.

El modelo integrado actúa en tres planos: la inserción del **equipo de mediación** y tratamiento de conflictos en la estructura del centro; la

elaboración democrática de las normas y la creación en el centro de un “marco protector” que supone: 1) cambios en el currículo escolar; 2) la colaboración de las familias ; 3) revisión del clima y de las interacciones del aula; 4) el diseño y desarrollo de medidas organizativas directamente relacionadas con la mejora de convivencia y 4) la adopción de medidas que afronten la influencia del contexto social cercano del alumnado.

Las ventajas del modelo integrado radican en que hay una auténtica **reparación** de los daños en la medida en que favorece una reparación directa a la víctima y una liberación de la culpa al agresor. La víctima recibe la atención del profesor, de sus compañeros, de los alumnos ayudantes y del propio grupo. Por otra parte, el encuentro y el diálogo facilitan la **reconciliación** entre los protagonistas. Dedicar una atención especial a la mejora de la relación. Y por último, la **resolución** se propicia porque el conflicto es abordado en profundidad. Los conflictos subyacentes pueden ser resueltos (de intereses, necesidades, valores o de relación). Se tratan las causas y no los síntomas. Las heridas se cierran, las relaciones se sanean y mejora la convivencia. Y todo ello ocurre bajo la autoridad democrática del centro educativo que interviene en el proceso. Además se favorece una moral autónoma en la medida en que las **partes son protagonistas** en la regulación de sus relaciones.

IMPLANTACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN UN CENTRO

Para la **implantación de la mediación en un centro** han de darse una serie de requisitos previos:

- Ser conscientes de que **las respuestas que se están dando ante los problemas de convivencia son ineficaces**, no sirven o sirven para muy poco.
- Por otra parte hay que tener claro que la convivencia es una parte de tarea educativa de un centro. Que **a convivir también se aprende y que por tanto se debe enseñar a convivir**. Que la convivencia no se aborda solamente sancionando sino que es necesario **actuar preventivamente**.

- Requiere **apoyo del equipo directivo** y compromiso de la comunidad educativa.
- Necesita un liderazgo pedagógico.
- Exige **cambios** en las estructuras y en la organización del centro.

Una vez que, aprobado en Claustro y en Consejo Escolar, se decide la implantación de la Mediación (o más exactamente, el modelo integrado de mejora de la convivencia) se hace necesario un proceso de formación en el que pueden participar además de profesores, alumnos, padres y miembros del personal no docente. Los participantes en el proyecto deben recibir una formación cuya finalidad es facilitar la puesta en marcha del proyecto adecuándose a la situación particular de cada centro.

La formación se puede canalizar por dos vías: bien a través de una convocatoria institucional realizada desde la Consejería de Educación o bien puede tratarse de una iniciativa del propio centro.

Los Contenidos básicos de este proceso de formación son:

- ✓ El conflicto, análisis y estilo de enfrentamiento al mismo
- ✓ La mediación como herramienta de resolución de conflictos..
- ✓ Habilidades básicas para la mediación: escucha activa, mensajes en 1ª persona, el reencuadre
- ✓ Mediación formal e informal
- ✓ Experimentar la mediación

A partir de esa formación básica puede ponerse a funcionar el equipo de mediación y tratamiento de conflictos (EMTC) en el centro. Más adelante, en un segundo proceso de formación deben abordarse una serie de temas imprescindibles para que extender la mediación hasta sus últimas consecuencias. Los aspectos a tratar en este segundo bloque son:

- Desarrollo de un marco normativo democrático
- Participación democrática de los alumnos
- La ayuda entre iguales
- Gestión participativa del aula y metodología cooperativa

- Estrategias para afrontar la disrupción
- Acción tutorial para la resolución de conflictos

EL EQUIPO DE MEDIACIÓN Y TRATAMIENTO DE CONFLICTOS (EMTC)

Formado por las personas que han recibido la formación, una vez constituido lo primero que tienen que hacer es elegir a un coordinador que va a ser quien se encargue de recibir las solicitudes de mediación: planificar las campañas de actuación en el centro; planificar la formación que se vaya viendo necesaria para los componentes del equipo; informar a Com. de Convivencia de las actuaciones llevadas a cabo; coordinarse con la Dirección y J. de Estudios y elaborar, revisar y custodiar la documentación que se vaya generando.

Las funciones del equipo de mediación son:

- Velar por el clima de convivencia del centro.
- Hacer propuestas de mejora de la convivencia a los órganos correspondientes del centro.
- Mediar en los conflictos.
- Organizar el funcionamiento del equipo (informar, formar miembros, realizar informes...)

Por lo que respecta a la mediación en conflictos hay que diferenciar entre mediación formal e informal. La mediación formal es el acto de mediación propiamente dicho en el que los mediadores se reúnen con las partes en conflicto dentro de un proceso que tiene un protocolo de actuación definido. La mediación informal se refiere a actuaciones puntuales en el día a día que se van teniendo en el transcurso de la jornada escolar. En ellas

- Las técnicas son más fluidas y propias de la comunicación diaria entre personas.
- Las normas son más flexibles. El mediador actúa de modo intuitivo y espontáneo en cualquier situación de conflicto.

- No está orientada necesariamente hacia el acuerdo sino hacia la mejora de las relaciones.

Las actuaciones del EMTC podemos clasificarlas de la siguiente manera:

1. Intervención en conflictos

- Entrevistas individuales
- Mediaciones
- Intervenciones grupales

2. Prevención de conflictos

- Coordinación de los alumnos ayudantes
- Coordinación junto con el Dpto. de Orientación de las act. de convivencia que se realizan a través del PAT

En cuanto a los conflictos que se resuelven en mediación conviene resaltar que no todos los conflictos que se generan en un centro son adecuadas para ser abordados de esa manera. La mediación está especialmente pensada para:

- Disputas entre alumnos (insultos, amenazas, sembrar rumores dañinos, malas relaciones, quejas, malentendidos, motes molestos, etc.)
- Amistades que se han deteriorado.
- Situaciones que desagraden o parezcan injustas, personas que te agobian o incordian.

CONCLUSIONES

La práctica nos demuestra que frente a los modelos tradicionales de tratamiento de conflictos, cuya eficacia viene siendo cuestionada abiertamente por toda la comunidad educativa, se va abriendo paso la mediación como un método que no sólo aborda los conflictos de una manera educativa y eficaz, sino que al insertarse como un elemento más del proceso de enseñanza-aprendizaje genera toda una actuación preventiva cuyas consecuencias más visibles son:

- Reducción del número de sanciones y expulsiones.
- Disminución del número de conflictos y, por tanto, del tiempo dedicado a resolverlos.
- Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Contribuye a desarrollar las capacidades de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas.

En definitiva, la mediación tiene unas peculiaridades que la destacan como una herramienta muy potente en la resolución de los conflictos ; además su práctica, dentro del modelo integrado de mejora de la convivencia, conlleva unos valores y procedimientos que educan en la paz y consolidan una actuación profundamente democrática y participativa al propiciar que las partes implicadas en el conflicto busquen ellas mismas posibles soluciones potenciando como un elemento fundamental la comunicación.

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, A. y otros (2005). *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona : Graó.

Segura, M. (2005). *Enseñar a convivir no es tan difícil* . Bilbao: Desclée de Brouwer.

Torrego, J.C. (coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Nancea.

Torrego, J.C. ; Moreno, J.M. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela: el aprendizaje de la democracia*. Madrid: Alianza.

Torrego, J.C. (coord.) (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia* . Barcelona: Graó.

Torrego, J.C. (coord.) (2008). *El plan de convivencia. Fundamentos y recursos para su elaboración*. Madrid: Alianza.