

# Resolución de conflictos y mediación En centros educativos

## Curso Nivel 1

2017-2018

Programa Educativo Municipal  
“Educar para la Convivencia”

Organiza



**Ayuntamiento de Málaga**  
Área de Educación

[www.educacion.malaga.eu](http://www.educacion.malaga.eu)



Málaga, ciudad educadora

## ÍNDICE

1.	MEDIACIÓN. CONCEPTOS BÁSICOS.....	1
1.1.	Concepto de mediación.....	1
1.2.	Formas de mediación.....	2
1.3.	Condiciones para acudir a una mediación.....	3
2.	MEDIACIÓN ESCOLAR ENTRE IGUALES.....	4
2.1.	Objetivos.....	4
2.2.	Contenidos.....	5
2.3.	Metodología.....	6
2.4.	Protocolo de actuación generalizado en las mediaciones. ....	6
2.5.	Evaluación.....	11
2.6.	Resultados a medio y largo plazo. ....	12
	BIBLIOGRAFÍA.....	14

**Autora: Teresa Martín Sevilla**

# 1. MEDIACIÓN. CONCEPTOS BÁSICOS.

## 1.1. Concepto de mediación

La mediación escolar es un procedimiento para resolver conflictos a la vez que propicia un buen ambiente de convivencia ya que está impulsada desde el respeto, la reciprocidad, la cooperación y la responsabilidad social. Contiene aspectos formativos afectivos y sociales, esto es, herramientas que atienden a las personas individualmente y a la institución en la que conviven. Favorece la vinculación afectiva del alumnado con el centro al establecer cauces participativos, interés en las relaciones interpersonales, proyectos comunes entre profesores/as y alumnos/as, atiende a la diversidad y facilita la gestión de las normas de convivencia. La mediación se asocia a marcos de convivencia que generan formas positivas de sentir, de pensar y de actuar (Ibarrola-García e Iriarte Redín, 2013).

Conviene aclarar que la mediación no es una forma de disciplina en un centro educativo. Ambas se aplican en contextos diferentes y se basan en principios distintos; ahora bien, no son excluyentes. La mediación puede reducir el número de sanciones disciplinarias si se aplica de manera conveniente y se toma voluntariamente. Sin embargo, determinadas actuaciones del alumnado que implican el incumplimiento de normas de convivencia establecidas no son susceptibles de ser mediadas y han de ser corregidas a través del sistema disciplinario.

En el proceso de la mediación las dos personas que tienen el conflicto tratarán de resolverlo, de manera conjunta, con la ayuda de otra tercera persona imparcial, el mediador, que procura ayudar a que las partes se escuchen en un espacio de libertad y seguridad para que comprendan el conflicto en que viven y puedan llegar, por ellas mismas, a encontrar un acuerdo o solución mutuamente aceptada que les permita recomponer una buena relación, que no necesariamente tiene que ser la misma relación previa al conflicto. (Binaburo y Muñoz, 2007). No obstante, el mediador no es

el protagonista de la mediación, sino el facilitador del proceso de mediación. Como indica Vinyamata, *“el mediador ni juzga, ni sanciona las actitudes y comportamientos de las partes en conflicto; procura simplemente, que éstas puedan encontrar por sí mismas soluciones adaptadas a sus conveniencias y expectativas a través del mejoramiento de la comunicación. No pretende solucionar nada, ni su actuación puede confundirse con la de un terapeuta ni con las prestaciones propias de maestros, trabajadores sociales o abogados, aunque muchos de estos incorporen a su labor las funciones de mediación”* (p.17).

Entre los fundamentos de la mediación se cuentan, por un lado la voluntariedad de las partes implicadas en la participación del proceso y la solución del conflicto, de común acuerdo entre ambas, y por otro lado la confidencialidad, ninguno de los asuntos que sean tratados en una mediación saldrá fuera del contexto de la misma.

Es una técnica eficaz en la resolución de conflictos ya que, al partir de la voluntariedad de ambas partes, el cumplimiento de los acuerdos es superior al de otras vías de solución.

Además, la mediación es un proceso educativo, que favorece la adquisición y desarrollo por parte de los jóvenes de habilidades perfectamente útiles no solo en el ámbito escolar sino para la vida diaria, como por ejemplo aprender a colaborar con el otro para superar nuestras dificultades, a no hacer uso de la violencia, a respetar los intereses y necesidades de los demás, a hacernos responsables de nuestra propia situación, a buscar soluciones por nosotros mismos, a anticipar las consecuencias de nuestros actos, a ser más autónomos.

## **1.2. Formas de mediación.**

Dependiendo de la manera en que se produzca la mediación, se puede hablar de dos formas de mediación (Cascón, 2000):

- Mediación espontánea o directa, que es la que se produce de manera natural o instintiva, en cualquier lugar, por parte de mediadores y mediadoras previamente formados, que ayudan a resolver un conflicto.
- Mediación institucionalizada, que es la que se produce con los equipos de mediadores del centro a los que las partes en conflicto pueden acudir y solicitar la ayuda para resolver el conflicto.

### **1.3. Condiciones para acudir a una mediación.**

Se reseñan a continuación los más básicos e imprescindibles: querer solucionar el problema y estar dispuesto a colaborar con la otra parte, no mentir, respetarse mutuamente (sin caer en gritos o insultos ni faltas de respeto) la privacidad y confidencialidad.

Los mediadores y mediadoras son alumnas y alumnos que han recibido formación para desarrollar su labor y actúan por parejas. Ellos y ellas no dan soluciones, sino que tratarán de ayudar a encontrar soluciones a los conflictos de los mediados, pero habrán de encontrarla estos últimos. Los mediadores no son jueces del conflicto, pero sí son neutrales y persiguen que las partes en conflicto se beneficien.

No obstante, ciertas situaciones especialmente graves o constitutivas de faltas no son susceptibles de mediación. En este caso los mediadores o mediadoras requerirán la intervención del profesorado responsable del programa de Mediación.

Comoquiera que el objetivo fundamental no es alcanzar un acuerdo a corto plazo, los mediadores y mediadoras, pasado cierto tiempo, supervisarán el cumplimiento de los acuerdos adoptados y comprobarán que la convivencia pacífica continúa, aunque las diferencias entre los mediados sean irreconciliables. Para facilitar este seguimiento, se registran las mediaciones.

## 2. MEDIACIÓN ESCOLAR ENTRE IGUALES

### 2.1. Objetivos

Aunque los objetivos parezcan ambiciosos por extensos, en realidad se centran en la convivencia, la resolución de conflictos, las relaciones dentro y fuera del centro con las familias e instituciones.

- Crear en el Centro un ambiente más relajado y productivo.
- Contribuir a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Ayudar a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Aumentar el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de conflictos, al buscar soluciones satisfactorias para ambos.
- Potenciar metodologías y estrategias de actuación que favorezcan la resolución pacífica y no violenta de los conflictos
- Contribuir a desarrollar la capacidad de diálogo y la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuir a mejorar las relaciones interpersonales.
- Disminuir el número de conflictos y, por tanto, del tiempo dedicado a resolverlos. Reducción del número de sanciones y expulsiones.
- Favorecer la acogida y la inserción socioeducativa del alumnado perteneciente a sectores desfavorecidos y a minorías étnicas o culturales en situación de desventaja.
- Fomentar la participación de los diferentes sectores de la comunidad educativa en las acciones de mejora de la convivencia educativa del Centro.

- Establecer los canales de comunicación adecuados para garantizar la información y participación de las familias en el clima de relaciones de sus hijos.
- Crear líneas de coordinación de los centros educativos con instituciones públicas y entidades privadas sin ánimo de lucro que desarrollen actividades encaminadas a la promoción de actitudes positivas ante la vida.

## **2.2. Contenidos**

Gran parte del contenido de la mediación pasa por resolver conflictos y mejorar la convivencia

Resolver conflictos surgidos de la relación entre los alumnos y alumnas:

- Hacer correr rumores negativos, insultos, motes, quejas, malentendidos, amenazas, malas relaciones, peleas, diferencias de opinión, discusiones, desacuerdos... etc.
  - Amistades o relaciones de compañerismo deterioradas.
  - Personas que te molestan o incordian.
  - Situaciones que desagradan o que parecen injustas
  - Faltas que no son consideradas como conductas gravemente perjudiciales para la convivencia.
- Identificar y defender intereses.
  - Compartir puntos de vista y crear opciones.
  - Hallar soluciones y pactar para resolver los conflictos.

## **2.3. Metodología**

La metodología es fundamentalmente práctica.

Son los propios alumnos y alumnas del centro los que llevan a cabo el proceso de mediación y son los responsables del mismo, por supuesto supervisados. Es un alumnado implicado tanto en la vida del centro como en la familiar y en la misma calle, que disfruta ejercitando los valores como respeto, solidaridad o cooperación. Son ellos los que viven las actuaciones, con lo que los integrantes del grupo de mediación han de relacionarse entre sí, cohesionarse y considerarse grupo.

Generalmente se tiende a que las actuaciones se realicen durante los recreos o bien durante el transcurso de algunas clases en las que los alumnos y alumnas (tanto mediadores como mediados) no se vean excesivamente afectados por la pérdida de clase, para ello se intentan hacer coincidir con horas de de carga lectiva no evaluable, pero esto no es siempre posible, con lo que se intenta no emplear siempre a los mismos mediadores ni en los mismos tramos horarios. En cualquier caso, cuando los mediadores van a intervenir en alguna mediación durante una hora de clase, el/la profesor/a responsable del programa entrega un justificante al mediador para que el/la profesor/a con el que tuviera clase en ese momento pueda justificar la falta.

## **2.4. Protocolo de actuación generalizado en las mediaciones.**

Los diferentes autores que escriben sobre la mediación escolar, no terminan de acordar con concreción las fases de la mediación y la mayoría de las veces el límite entre las distintas fases no coincide con la práctica.

Basado en el modelo original de Léderach, que fue adaptado en España por Torrego (2002) y modificado e implementado desde la experiencia en diferentes centros escolares, se han establecido las siguientes fases:

1. Premediación.
2. Presentación y normas.



3. Cuéntame.
4. Aclarar el problema.
5. Soluciones.
6. Acuerdo
7. Seguimiento.

Veamos detenidamente qué se hace en cada una de los apartados anteriores.

### 1. Premediación.

Los casos llegan al responsable de mediación desde cualquier fuente. La mediación es un servicio conocido en el centro, para que tanto los alumnos y los mediadores, como los profesores o cualquier miembro de la comunidad educativa puedan comunicar con el responsable del programa para informar que ha surgido un posible caso susceptible de mediación.

A continuación, el/la profesor/a mediador/a habla con cada una de las partes para que cuenten su versión de lo acontecido y, así, poder decidir si la mediación es apropiada o no. Esto se hace de manera consensuada entre el responsable de mediación y el Departamento de orientación.

En caso que la mediación sea aprobada, las partes en conflicto manifiestan su voluntad de colaboración y expresan su deseo de iniciar la mediación.

Por último, y antes de pasar a la siguiente fase, el responsable de mediación solicita la intervención de dos mediadores y de algún observador y cita a todos para un día y hora que sea posible realizar la mediación.

### 2. Presentación y normas.

El día y hora fijados, los mediadores comienzan por recoger la hoja de registro para poder dejar constancia de lo acontecido en la mediación.

Una vez que están todas las partes en la sala correspondiente, se procede a las presentaciones. De un lado los mediadores (*somos tal y tal, mediadores*), de otro los observadores (*soy cual, observador*) y, por supuesto, también las partes en conflicto (*soy a, del curso X y yo soy b, del curso Z*).

Seguidamente los mediadores explican brevemente cómo va a ser el proceso y las reglas de la mediación. Las partes deben estar de acuerdo, en caso contrario se dejaría la mediación. El compromiso que deben asumir pasa por aceptar unas normas básicas para no interrumpirse durante los turnos de palabra, no utilizar un lenguaje ofensivo o soez y no descalificar a la otra parte al describir la situación acaecida.

Además los mediadores recuerdan a todos los presentes la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros.

### 3. Cuéntame.

Una vez acabadas las presentaciones y siendo conocidas y aceptadas las reglas del juego por todos, se pide a cada una de las partes que cuente su versión del problema y que exprese sus sentimientos y emociones de un modo no agresivo.

En esta fase del proceso, los alumnos y alumnas mediadores escuchan activamente, mostrando interés y prestando mucha atención a todo lo expresado en la sala.

Para ello, suelen parafrasear lo indicado por las partes, realizar repeticiones de algunos hechos descritos, clarificar ciertas situaciones que no han sido expresadas con facilidad o resumir las intervenciones de una o ambas partes.

Los mediadores animan a que cuenten, a que piensen, a que expresen sus sentimientos, a que se desahoguen. Pero en ningún caso entran en juicios de valor ni en consejos. Sólo tratan de que las partes en conflicto hablen.

#### 4. Aclarar el problema.

Llegado este punto, es muy posible que ambas partes estén convencidas de tener la razón. De hecho, en la mayoría de las ocasiones y durante buena parte del proceso, ocurre así.

En este momento hay que trabajar para que las partes se den cuenta de que ninguna es la poseedora absoluta de la razón. La moneda tiene dos caras, una para cada uno de los mediados y las dos son válidas.

Para convencerlos de lo anterior. Los mediadores recaban más información utilizando preguntas abiertas para profundizar o concretar algunos aspectos que hayan quedado poco claros. O bien hacen repetir lo que han escuchado en la exposición de cada una de las partes.

Por último realizan un resumen de ambas posturas, intentando señalar los temas importantes y reconociendo el esfuerzo realizado por los dos. De esta manera se consigue una versión consensuada por ambas partes del conflicto y, así, poder ir avanzando hacia un entendimiento y acuerdo.

#### 5. Soluciones.

Llega ahora el apartado de las posibles soluciones al problema.

Hemos de recordar en este punto que los mediadores no son los que proponen la solución sino que facilitan el camino para que los propios alumnos en conflicto sean los que la encuentren.

Entonces, lo primero es preguntar a las partes acerca de las posibles soluciones.

A continuación, discutir y evaluar cada una de ellas. Explorando lo que cada parte está dispuesta a hacer y qué le pide a la otra parte que haga. Hay que pedirles que valoren cada una de las soluciones que ellos mismos han propuesto para poder preguntarles si están o no de acuerdo con las propuestas que han surgido.

## 6. Acuerdo

Nos acercamos al final del proceso. Estamos a las puertas de llegar a un acuerdo, tan solo hay que decidir quién hace qué, cómo, cuándo y dónde. Se deben analizar las ventajas y dificultades de las propuestas para llegar a un acuerdo.

Obviamente, el acuerdo debe de ser realista, razonable y posible. De nada sirve que no se pueda cumplir, o que las metas propuestas sean inalcanzables. Recordamos en este punto que la finalidad de la mediación no es que los mediados sean amigos, sino que el conflicto se solucione, con lo que sería perfectamente plausible un acuerdo del tipo *“seguiremos conviviendo, pero tú por tu camino y yo por el mío”*.

Los mediadores han de tener en cuenta que el acuerdo ha de ser equilibrado para ambas partes antes de terminar con el proceso.

Una vez confirmado lo anterior, se redacta el acuerdo, en el que las partes se comprometen a cumplir aquello que han acordado. La redacción se ha de plasmar en relación a lo que debe de hacerse, no en cuanto a lo que no debe de hacerse.

Se procede a escribirlo en la hoja de registro y queda firmado por todos, los mediadores y los mediados.

## 7. Seguimiento.

Una vez que el acuerdo está redactado, se comunica a las partes que, pasados unos días (una semana o diez días) se les realizará un seguimiento para ver si han cumplido el acuerdo al que han llegado.

Los mediadores que realicen la mediación quedan emplazados para hacer el seguimiento y dejar constancia en la hoja de registro de lo ocurrido.

Como colofón del proceso, se felicita a los mediados por su buen trabajo y por haber sido capaces de llegar a un acuerdo.

## 2.5. Evaluación

El proceso de evaluación nos permite verificar el cumplimiento de los objetivos planteados, valorar de forma efectiva el programa de mediación así como diagnosticar posibles errores y poder corregirlos en el futuro.

Establecemos una evaluación tanto cuantitativa como cualitativa.

La cuantitativa se refiere al número de intervenciones realizadas por los mediadores/as.

La cualitativa es más compleja de realizar, pero quizá más valiosa, ya que con ella se aprecia realmente la validez del programa de mediación. La mediación entre iguales es una herramienta de prevención, puesto que la mayoría de los conflictos tratados evitan intervenciones mayores. Los seguimientos realizados tras los conflictos nos proporcionan el valor de esa mediación entre iguales y su efectividad.

La frecuencia con la que evaluamos el programa, dadas las características de la mediación, consideramos que la evaluación debería ser anual, para tener suficientes datos tanto cuantitativos como cualitativos.

Como cada una de las mediaciones queda reflejada en la hoja de registro, es de ellas de donde se extraen los indicadores utilizados en la evaluación. Estos son los siguientes:

- Mediaciones realizadas en un período de tiempo.
- Seguimientos realizados en un período de tiempo.
- Conflictos resueltos tras la mediación y el seguimiento.
- Personas que solicitan la mediación.

## **2.6. Resultados a medio y largo plazo.**

El primer resultado a destacar y quizá el más importante tanto a medio como a largo plazo, es la experiencia de vida que los propios alumnos mediadores reciben al ser formados y preparados para la resolución de conflictos entre iguales. Ellos aprenden de forma natural a gestionar sus propios problemas con una capacidad y una madurez digna de mención y que les acompañará a lo largo de su vida.

Al ayudar a los demás desarrollan una serie de habilidades sociales imprescindibles para su estabilidad afectiva y emocional que los enriquecerá como personas y los hará adultos responsables y comprometidos socialmente.

Por otro lado, en las personas que reciben ayuda de los alumnos mediadores los resultados a medio plazo quedan patentes en la mayoría de los casos una vez realizada la mediación, ya que esta termina con un acuerdo entre las personas para que el conflicto desaparezca, los mediadores han de hacer un seguimiento transcurridos unos días para comprobar si se ha cumplido el acuerdo y en el 90% de los casos el resultado es positivo y el conflicto ha desaparecido.

Los resultados a largo plazo se observan por la importancia y la relevancia que, tras los años de trabajo, ha suscitado en el alumnado, utilizando estos cada vez con más frecuencia la ayuda de sus compañeros mediadores para gestionar sus conflictos.

### **Conclusiones:**

La aplicación de la mediación escolar en un centro educativo promueve un marco de relaciones pacíficas y de resolución de conflictos dentro del entorno escolar que, de una parte, mejoran el clima de convivencia del centro y, de otra, ayudan a disminuir el número de sanciones impuestas por parte de la jefatura de estudios del centro.

Asimismo, este conjunto de técnicas puede trasladarse a cualquier ámbito de la vida de los estudiantes, incluidas las de fuera del entorno escolar, lo que puede servir para sentar las bases de unas relaciones personales, familiares y profesionales (en el futuro) mejores y más plenas. Con estas habilidades, el alumnado aprende a

comunicarse mejor, aumenta su capacidad para tomar decisiones, mejora la autoestima y se promueve el abordaje de los problemas y/o conflictos de forma responsable y competente para afrontarlos y solucionarlos, reduciendo tensiones y mejorando habilidades sociales de los jóvenes.

## BIBLIOGRAFÍA

**Binaburo, J. A. y Muñoz, B. (2007).** *Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Plan andaluz de educación para la cultura de paz. Red andaluza de “escuela” espacio de paz. Materiales de apoyo nº 5. Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación.

**Boqué, M.C. (2005).** *Tiempo de mediación*. Plan andaluz de educación para la cultura de paz y no violencia. Materiales de apoyo nº 4. Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación.

**Cascón Soriano, P (2000).** “La mediación”. *Cuadernos de Pedagogía*, nº 287, 72-76. Barcelona.

**Cascón Soriano, P y Beristain, C.M. (1999).** *La alternativa del juego. Juegos y dinámicas en la educación para la paz*. Madrid: Los Libros de la Catarata.

**García Costoya, M (2005).** *Programa Nacional de Mediación Escolar. Actividades para el aula*. Recuperado el 12 de septiembre de 2014, de [http://www.me.gov.ar/construccion/pdf\\_mediacion/04\\_actividades.pdf](http://www.me.gov.ar/construccion/pdf_mediacion/04_actividades.pdf)

**Ibarrola-García, S. e Iriarte Redín, C. (2013).** “La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador”. *Profesorado. Revista de currículum y formación de profesorado*, 17 (1), 367-384.

**Torrego, J. C. (Coord) (2001).** *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.

**Vinyamata, E. (2003).** *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica.



# Programa educativo municipal

## Educación para la Convivencia



**Ayuntamiento de Málaga**  
Área de Educación

#malagafunciona