

# Resolución de conflictos y mediación en centros educativos

## Curso Nivel 1

2016-2017

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

## **INDICE**

- 1. INTRODUCCIÓN.**
- 2. JUSTIFICACIÓN.**
- 3. OBJETIVOS.**
- 4. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DENTRO DE LA MEDIACIÓN.**
- 5. EL CONFLICTO.**
- 6. EL PERFIL DE UN MEDIADOR.**
- 7. LA MEDIACIÓN.**
- 8. VALORACIÓN DEL CURSO.**
- 9. CONCLUSIÓN.**
- 10. BIBLIOGRAFÍA.**

Autora: María Gloria Díaz Guerrero

## **1. INTRODUCCIÓN.**

Los problemas y conflictos es algo habitual en una sociedad como la nuestra en la que predominan las relaciones sociales con nuestros iguales. Sin embargo no nos han preparado para su resolución de manera pacífica y usando como base el diálogo y la comunicación. Por ello es necesario empezar a dotar a las nuevas generaciones con herramientas y técnicas que les ayuden a saber enfrentarse a aquellos problemas que les puedan ir surgiendo a lo largo de la vida. Una de las mejores maneras de que puedan desarrollar las competencias sociales necesarias para la resolución de los conflictos de una manera pacífica es que, desde edades tempranas, empiecen a llevar a cabo técnicas de resolución de conflictos en las cuales no existan vencedores ni vencido, si no que entre ambas partes se intente llegar a un acuerdo o a una posible solución sin utilizar la violencia.

## **2. JUSTIFICACIÓN.**

Asistimos a un proceso de cambios que suponen el surgimiento de una nueva estructura social. Los cambios tecnológicos, El neo capitalismo, la revolución cultural, las nuevas formas de relacionarnos dentro de la sociedad, la aparición de nuevos tipos de familias. Todo ello provoca cambios sustanciales en los nuevos modelos de relacionarnos. La escuela como reflejo de la sociedad, se ve inmersa en todos los nuevos cambios existentes. Las soluciones a los conflictos de la actual educación tiene que venir de acciones nuevas, creativas integradoras y solidarias, como la mediación escolar. Entendemos la cultura de MEDIACIÓN como una gran estrategia de prevención, cuyas características principales son las siguientes:

- Asumir una concepción positiva del conflicto.
- El diálogo como alternativa a otras posibles respuestas.
- Desarrollar habilidades de autorregulación y autocontrol.
- La práctica de la participación democrática.
- El desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía.
- El protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos.

## **3. OBJETIVOS.**

- 1.- Profundizar en la necesidad de cambios en los sistemas actuales de resolución de conflictos en los centros escolares.
- 2.- Prevenir la violencia escolar a través de la práctica de la mediación escolar dirigida a la resolución de conflictos.
- 3.- Enseñar las estrategias, habilidades y herramientas necesarias para realizar la mediación escolar.

## **4. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DENTRO DE LA MEDIACIÓN.**

La Inteligencia emocional es una competencia que los mediadores/as deben dominar para conseguir que los usuarios acuerden en las mejores condiciones posibles.

La inteligencia emocional produce efectos en todas las áreas que conforman al ser humano, la corporal, la emocional, la racional y la trascendental.

Entender qué es una emoción, los 5 elementos de la inteligencia emocional y cómo los conflictos afectan emocionalmente a las partes y al mediador/a.

Comprender cómo aplicar la inteligencia emocional ante el relato apasionado de los usuarios y ante la confusión emocional.

Saber cómo alentar a las personas a expresar sus emociones adecuadamente en mediación, a decirles a los demás cómo se sienten. Una vez aclarada la confusión emocional, poder abordar las cuestiones fundamentales de la discusión separadas del descontrol emocional.

Conocer las técnicas y herramientas de la Inteligencia Emocional aplicadas a la mediación, tales como Role-playing (dramatizaciones o simulaciones).

## **5. EL CONFLICTO.**

Los conflictos son fenómenos naturales que forman parte de la vida de todas las personas. A veces los conflictos son necesarios para producir un cambio. Debemos prever cómo responderemos a los conflictos que surgen diariamente.

Un conflicto se genera cuando personas o grupos relacionados entre sí perciben que sus objetivos son incompatibles.

### **¿Cómo respondemos a los conflictos?**

Hay cinco respuestas básicas a los conflictos:

- Competir: Utilizando estrategias que derroten a la otra persona y le impongan la propia voluntad.
- Compromiso: Utilizando estrategias que nos permitan obtener algunos de nuestros intereses a cambio de ceder en otros.
- Cooperar: Utilizando estrategias que contemplen los intereses de ambas partes.
- Acomodar: Utilizando estrategias de renuncia a los propios objetivos para que la otra persona obtenga lo que quiere.
- Evitar: Utilizando estrategias de huida, de manera que nadie obtiene lo que desea.

La mediación, como estrategia para la resolución de conflictos.

-Invita al diálogo a través de una metodología bien estructurada.

-Facilita la escucha mutua y ayuda a aclarar posturas y expresar sentimientos.

Así mismo, la mediación promueve que sean las propias personas implicadas las que propongan soluciones satisfactorias que puedan ser asumidas voluntariamente por todas las partes en conflicto.

La mediación es, por tanto, una estrategia para solucionar conflictos, pero, sobre todo, una estrategia educativa para difundir una “Cultura de Paz” basada en el diálogo, el respeto mutuo y la búsqueda de soluciones consensuadas a los conflictos.

Conviene reseñar que no todos los conflictos son susceptibles de tratarse a través de la mediación.

#### **Casos mediables:**

- Las partes así lo desean y la normativa lo prevé.
- Las relaciones y el vínculo son importantes para las partes.
- Necesariamente se comparten espacios comunes.
- No existe un evidente desequilibrio de poder entre las partes.

#### **Casos no mediables:**

- Las partes no desean ir a la mediación.
- Los casos ya fueron mediados y no se cumplió con lo pactado.
- Falta de confianza y credibilidad en el espacio de la mediación.
- Se trata de hechos de especial y notoria gravedad (acoso escolar, violencia de género...)

El plan de convivencia del centro debe incluir el procedimiento general para derivar un caso de conflicto hacia la mediación, estableciendo qué casos son derivables, quiénes son los agentes que deben intervenir, a qué tipo de compromisos se puede llegar y el procedimiento a seguir para su resolución y posterior seguimiento.

## **6. EL PERFIL DE LAS PERSONAS MEDIADORAS.**

Las personas mediadoras pueden ser cualquier alumno/a. En general es una persona imparcial, neutral, no es una persona juez, es una persona que está ahí para que se le hable del conflicto e intente llegar a un acuerdo. Para ello tiene que cumplir una serie de requisitos:

- No imponer las soluciones.
- No opinar sobre quien tiene la verdad.
- Ser neutral e imparcial.
- No enjuiciar.
- Ser buen oyente.
- Fomentar el buen clima entre las partes.
- Satisfacer las necesidades de las partes en disputa.

Las personas a la que se les denomina mediador o mediadora se ocupan de favorecer el diálogo y la adecuada toma de decisiones de las partes en disputa, para que opten por la mejor y más rápida resolución del problema. Las personas mediadoras se adaptarán a cada situación, a cada individuo y, a cada conflicto, no serán siempre las mismas ante las situaciones conflictivas y adquirirán diferentes roles, según los casos:

1. Abridoras de canales de comunicación.
2. Legitimadoras.
3. Facilitadoras del proceso dirigido a alcanzar la solución.
4. Entrenadoras.
5. Creadoras de recursos.
6. Exploradoras del problema.
7. Agentes de la realidad.
8. Ser líderes.

## **7. LA MEDIACION.**

La Mediación Escolar es un proceso en el que una persona imparcial, mediador/a, facilita las condiciones para que las personas protagonistas de un conflicto tengan la oportunidad de analizar sus distintos puntos de vista y llegar a un acuerdo satisfactorio, sin recibir presión alguna. La mediación es voluntaria, confidencial, flexible y participativa.

### **Las fases de la mediación:**

Aparecen siempre en este orden sin posibilidad de que falte ninguna. Aseguran que la mediación pueda realizarse en condiciones apropiadas. Quienes median tienen que tener soltura suficiente y habilidad con el fin de aprovechar cada uno de los pasos.

1. **Premediación:** Las personas mediadoras se presentan, hablan con las partes por separado y comprueban que están dispuestas a colaborar voluntariamente. Según las condiciones deciden si la mediación es el camino adecuado. Si lo es, se acuerda una próxima reunión en conjunto.

2. **Presentación/ reglas de juego:** en esta fase el equipo mediador se presenta en conjunto a las partes y ellas hacen lo mismo. Se comenta cómo va a ser el proceso (voluntario, confidencial, respetuoso, de colaboración), que reglas se van a seguir y cuál es el papel de las y los mediadores/as, que no van a forzar ningún acuerdo sino supervisar el proceso.

3. **Cuéntame:** Se anima a las partes a contar sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo ha cambiado la relación entre ellas, etc. El equipo mediador ha de mostrar interés y neutralidad y aplicar las técnicas de la escucha activa (aclarar, parafrasear, reflejar, resumir,...). Se pide a las partes que intenten hacer lo mismo con las versiones y los sentimientos de la otra.

4. **Aclarar el problema:** las personas mediadoras hacen preguntas para concretar aspectos poco claros en el "cuéntame". Es importantísimo descubrir qué posiciones, intereses, sentimientos y valores entran en juego. Conviene que quienes median hagan un resumen con las posturas de las partes.

5. **Proponer soluciones:** Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas. En fin, se trata de discutir y valorar cada propuesta y la medida en que resulta justa para todas.

6. **Llegar a acuerdos:** Se ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo. El acuerdo se escribe, se lee y se firma por las partes. Quienes han mediado darán una copia a cada una y archivarán el original. Es importante felicitarlas por lo que han conseguido y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple en el futuro.

### **Una mediación adecuada debe evitar algunos errores.**

Los presentamos aquí con algunas alternativas:

1. **Hacer demasiadas preguntas:** Importa la calidad más que la cantidad. Conviene practicar la escucha activa y dejar libertad para que se expresen las partes.
2. **Discutir o disgustarse con una de las partes:** Hay que mantener una neutralidad.
3. **Emitir juicios:** Quienes median no juzgan, supervisan el proceso.
4. **Dar consejos:** Quienes median no aconsejan, solo intentan que las partes encuentren las opciones que tienen más sentido para ellas.
5. **Amenazar a las partes:** La mediación es un proceso voluntario.
6. **Forzar a la reconciliación:** El único acuerdo válido es el elegido por las partes. Si no hay reconciliación hay que respetar esa postura.
7. **Imponer la mediación:** Las partes no han de sentirse forzadas, al fin y al cabo han elegido este camino. Es importante mantener un buen clima de diálogo y respetar lo que elijan aunque suponga dejar la mediación por un tiempo o para siempre.

### **8. VALORACION DEL CURSO.**

Durante el desarrollo del proyecto, en cada sesión realizada se hará un repaso de los días anteriores y se observará que el alumnado ha ido interiorizando las competencias básicas enseñadas.

El profesor, a través de la observación directa analizará el clima de trabajo que hay dentro del aula, si se va consiguiendo una mejora progresiva, lo que indicará la interiorización de "Los contenidos".

### **9. CONCLUSIÓN.**

A lo largo del documento se ha expuesto que siempre ha existido el conflicto y los problemas en los centros educativos. Por ello considero importante empezar cuanto antes con proyectos que puedan hacer evitar este tipo de conductas en las futuras generaciones.

La finalidad del curso es que se mejore la calidad de convivencia en los centros escolares de una manera dialogante y a través de la colaboración de todas las partes implicadas. Es importante dar continuidad a estos cursos y poner en práctica, la mediación.

## **10. BIBLIOGRAFIA.**

- Casamayor, G. (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona, Grao.
- Cascón Soriano P. Educar en y para el conflicto. Editado por la UNESCO, Escola de Cultura de pau, Octubre 2001
- Cava M<sup>a</sup> J. y Musitu, G. (2002). *La convivencia en la escuela*. Barcelona. Piidos
- Cerezo, F. 1997. *Conductas agresivas en la edad escolar*, Madrid, Narcea.
- Girard, K y Koch, S.J. 1997. *Resolución de conflictos en las escuelas*. Barcelona. Granica.
- Torrego, J.C. 2000. *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid, Narcea
- Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, nº,44, Agosto 2002, pp79-92.
- Aprender a convivir. Xesus R. Jares.
- San Martín, J.A. (2003), *La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar.*, Madrid, España, Editorial CCS.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2006), *Desde la mediación de conflictos en centros escolares hacia el modelo integrado de mejora de la convivencia*, Barcelona España, Graó.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2008), *El Plan de Convivencia: fundamentos y recursos para su desarrollo*, Madrid, España, Alianza.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2012), *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar. Manual para la formación de alumn@s ayudantes.*, Madrid, España, Editorial Narcea Ediciones.



# Programa educativo municipal

## Educación para la Convivencia



**Ayuntamiento de Málaga**  
Área de Educación

#malagafunciona