

# Resolución de conflictos y mediación en centros educativos

Curso **Nivel 2**

Curso:  
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)



**INDICE:**

- 1. INTRODUCCIÓN.**
- 2. OBJETIVOS.**
- 3. JUSTIFICACIÓN.**
- 4. METODOLOGÍA.**
- 5. LA MEDIACIÓN ESCOLAR.**
- 6. PUESTA EN PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR.**
- 7. PROTOCOLO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN.**
- 8. EVALUACIÓN.**
- 9. BIBLIOGRAFÍA.**

Autora: María Gloria Díaz Guerrero

## **1. INTRODUCCIÓN.**

La puesta en marcha de un Proyecto de Mediación Escolar conlleva *“formar al alumnado en actitudes y habilidades que les llevan a una mejor comprensión de los conflictos que afrontan, a un autoconocimiento y valoración de ellos mismos, al respeto hacia las demás personas, a la experimentación de emociones y sentimientos positivos, a una correcta canalización de la agresividad, a comunicarse efectivamente, a participar y a cooperar en el bienestar de todos”* (Boque, 2002).

También nos va a permitir abordar los conflictos usando una herramienta, **la mediación**. Las personas en conflicto, recurren a una tercera persona imparcial y neutral, que los guiará y acompañará en un proceso de búsqueda de soluciones satisfactorias para ambas partes.

El alumnado formado en mediación, necesita poner en práctica lo aprendido. La mejor manera sería realizando mediaciones en su centro educativo. Es necesario que el profesorado y la directiva de los centros escolares, activen estrategias y recursos para la puesta en marcha de la mediación. Entre todos y todas conseguiríamos dar continuidad a la formación de este alumnado.

## **2. JUSTIFICACIÓN.**

Durante los años 80 se pusieron en marcha en los centros educativos algunos programas de mediación comunitaria, en los cuales se enseñaba al alumnado a mediar en los problemas de sus compañeros/as. Se tenían en cuenta cuatro principios:

- El conflicto es una ocasión para aprender y crecer como personas.
- El conflicto es algo inevitable en la vida.
- El alumnado puede resolver sus conflictos con la ayuda de otros compañeros/as.
- Enseñarles a resolverlos, es el mejor método para prevenir futuros conflictos.

A partir de estos principios se ha realizado el programa. Su objetivo es el construir un estilo de pensamiento para la resolución no violenta de los conflictos, con un enfoque moral creativo.

## **3. OBJETIVOS.**

- Dar a conocer el proceso de mediación como alternativa al enquistamiento de los conflictos.
- Contribuir a mejorar el clima de convivencia en el centro con la mediación.
- Facilitar la formación específica para el alumnado mediador.
- Desarrollar la inteligencia emocional entre las personas mediadoras.
- Crear un Servicio de Mediación Escolar.
- Comenzar con la aplicación de la mediación en el centro, como método alternativo de gestión de los conflictos en la escuela.

## **4. METODOLOGÍA.**

La metodología ha de ser activa y participativa, asegurando que el alumnado sea responsable de su propio proceso de aprendizaje y se involucre directamente en las actividades. Uno de los principios fundamentales de esta metodología es respetar la dinámica de los grupos, lo que implica modificaciones y negociaciones grupales, continuas y necesarias, en pro de la convivencia y el aprendizaje individual y grupal.

## **5. LA MEDIACIÓN ESCOLAR.**

### **5.1 DEFINICIÓN.**

**Según el Decreto 114/2011 de 11 de mayo, art. 2. g)**

**La Mediación:** Es un procedimiento para gestionar conflictos. Se basa en el diálogo a través de un encuentro voluntario entre las partes implicadas y la persona mediadora, quien siendo ajena al conflicto y actuando de forma imparcial les ayuda a comunicarse. El objetivo es que las partes encuentren y decidan de común acuerdo la manera de solucionar el problema que les mantenía en conflicto. El acuerdo alcanzado debe ser satisfactorio para ambas partes.

### **5.2 CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR.**

- Supone asumir el conflicto como algo normal en las relaciones humanas.
- Se basa en el modelo **VIC**. Es un proceso **Voluntario**, la persona mediadora es **Imparcial** y lo que se dice durante la mediación es **Confidencial**.
- El diálogo, la escucha activa y el autocontrol de las emociones, son fundamentales. No se buscan culpables.
- Es una oportunidad para el aprendizaje de estrategias de comunicación y de resolución de conflictos que remiten a las competencias básicas social y ciudadana y de autonomía personal.
- En el ámbito escolar pueden asumir tareas de mediación todas las personas de la comunidad educativa: profesorado, alumnado y familia. Pero es necesario adquirir cierta formación, ciertas habilidades y experiencia para poder intervenir adecuadamente.
- No todos los conflictos son susceptibles de tratarse a través de la mediación.
- Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.
- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos.

### **Conflictos que se pueden mediar.**

#### **Casos mediables:**

- ✓ Las personas implicadas quieren **voluntariamente** participar en la mediación.
- ✓ Ambas partes quieren encontrar una solución al conflicto. Especialmente si había un vínculo de amistad que les unía.
- ✓ Quieren resolverlo pero no son capaces de hacerlo por sí mismos.

### **Casos NO mediables:**

- ✓ Las partes no desean ir a la mediación.
- ✓ Cuando la persona mediadora así lo estime.
- ✓ Cuando el hecho sea grave (drogas, denuncias, acoso, abusos...) y no se pueda resolver por este procedimiento.
- ✓ Cuando el conflicto está muy reciente y las partes no se muestran dialogantes.
- ✓ Cuando no se cumple con las reglas básicas: respeto, sinceridad, respeto del turno de palabra.

### **5.3 FUNCIONES DEL MEDIADOR ESCOLAR.**

- ✓ Decide si es posible o no llevar a cabo la mediación.
- ✓ Solicita un cambio de mediador/a en aquellos conflictos en los que guarde con alguna de las partes relación de amistad, enemistad manifiesta o vínculo de parentesco por consanguinidad o afinidad en cualquier grado.
- ✓ Informa a las partes en conflicto sobre el procedimiento de mediación, antes de su aceptación.
- ✓ Las personas mediadoras son ante todo facilitadores de la comunicación que escuchan imparcialmente a las partes involucradas, respetando la voluntariedad y confidencialidad.
- ✓ Es el que debe hacer respetar las normas del proceso atendiendo a una estructura flexible.
- ✓ Debe ayudar a las partes a definir el conflicto y a descubrir los intereses, las necesidades y los sentimientos que existen detrás de las posiciones.
- ✓ Busca el entendimiento entre las partes para que lleguen a acuerdos, no para encontrar culpables.
- ✓ Estimula a los mediados para que busquen soluciones comunes que satisfagan a ambas partes.
- ✓ Ayuda a delimitar como se van a llevar a cabo las soluciones definidas y acordadas por las personas mediadas. Ellas son los protagonistas del acuerdo.
- ✓ Contribuye de forma activa en la divulgación de la mediación en los centros escolares.

### **5.4 HABILIDADES DEL MEDIADOR/A ESCOLAR.**

**1. Escucha Activa.** La escucha activa consiste en esforzarse por comprender, lo que las personas están expresando, y que esto sea evidente para ellas. Distintos modos de realizar esta escucha activa son: mostrar interés, aclarar, parafrasear, reflejar, resumir.

*Mostrar interés:* Mostrar interés se refiere a las intervenciones realizadas por la persona que escucha estén encaminadas a establecer una relación de cordialidad.

*Clarifica:* Clarificar hace referencia a las intervenciones realizadas por la persona que escucha y que permite precisar qué se dijo o sucedió, cómo ocurrió (hechos, datos, etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista.

*Parafrasea:* Parafrasear consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por la persona que habla.

*Refleja:* Reflejar consiste en indagar sobre el o los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.

*Resumir:* Resumir consiste en agrupar, ordenar y sintetizar la información.

**2. Estructurar.** Es una habilidad que utilizan las personas mediadoras para llevar la conducción de la mediación. Consiste en realizar intervenciones encaminadas a mantener el orden y la dirección del proceso de mediación y alcanzar los objetivos específicos de cada una de las fases, gestionando el flujo y la intensidad de la comunicación hacia la clarificación del conflicto.

**3. Ponerse en lugar de la otra persona.** Es una habilidad importante en la mediación que pretende promover entre las dos partes del conflicto expresiones que demuestran a la persona que está hablando que la estamos comprendiendo.

**4. Mensajes en primera persona.** En la mediación debe facilitarse que la persona que habla se exprese utilizando mensajes en primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva la situación que le afecta, diciendo qué sentimientos le produce, explicando por qué le afecta de ese modo y expresando su necesidad o deseo personal.

## **5.5 FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.**

### **A TEMPORALIZACIÓN.**

No es posible fijar un número de sesiones exactas para la resolución de un conflicto, sin embargo, lo más común es que en problemas sencillos sean de una a tres sesiones y las que son un poco más complicadas, entre seis y ocho. Entre ellas es recomendable dejar un intervalo de tiempo para que las partes puedan ir modificando sus actitudes, comportamientos, sentimientos e ideas.

### **B. FASES.**

#### **Fase de las 3D (antes de la mediación):**

Detectar el conflicto.

Derivarlo a mediación.

Determinar la viabilidad de mediar.

#### **Fase de las 3C (hablar del conflicto y llegar a acuerdos):**

Contextualizar el encuentro.

Confrontar el conflicto.

Construir el acuerdo.

#### **Fase de las 3 R (firmar y comprobar que los acuerdos alcanzados se cumplen):**

Reparación del daño causado.

Revisión del acuerdo.

Resultados informados.

### **1º Fase previa a la mediación (PREMEDIACIÓN).**

Es importante buscar a personas mediadoras que sean imparciales al tiempo que cercanas. Para abordar la mediación, hay que establecer una relación de igual a igual, ya que todas las opiniones, intereses y preocupaciones son importantes. Hay que evitar “autoridades” e “inferioridades”.

- Al hablar de “cuándo”, es mejor llevarlo a cabo lo antes posible o es preciso dejar pasar algún tiempo.
- Respecto al “cómo”, sería ideal que las partes en conflicto y las personas que están mediando fueran capaces de reunirse a la vez.
- Un tercer momento es el de establecer confianza en el proceso que se va a iniciar. La sala en la que se llevará a cabo debe ser confortable para que las partes estén cómodas. Las sillas que no se alejen demasiado unas de otras para que la comunicación sea más fluida. La persona o personas mediadoras se colocarán en medio.

## **2º Fase de la mediación (CUÉNTAME).**

-“*Cuéntame*”: Cada parte expone su punto de vista y sus sentimientos. La persona mediadora debe escuchar de manera activa para estar atento sobre todo a posibles problemas de relación, ya que es donde suele radicar el problema.

- *Aclarar el problema*: De mutuo acuerdo se debe identificar el conflicto. Hay que pasar de un lenguaje “yo/tu” a “nosotros/as”. Se busca realizar un marco común. Una herramienta útil en este momento son las reformulaciones.

- *Proponer soluciones*: Buscar a través de lluvias de ideas maneras de resolver el problema.

- *Llegar a un acuerdo*: Construir un acuerdo equilibrado, realista, concreto, claro y evaluable. También es conveniente que quede constancia escrita y que se realice un posible seguimiento de lo acordado.

## **3º. Fase de la mediación, Acuerdo y Seguimiento.**

*Evaluación de los acuerdos*. Es necesario incluir mecanismos para verificar los acuerdos.

## **6 PUESTA EN PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR.**

**La implantación de un servicio de mediación no puede realizarse sin el conocimiento de la comunidad educativa, ni como una actividad extraescolar al margen de la dinámica general del centro o del apoyo del equipo directivo u otros órganos de coordinación docente.**

### **Ámbitos de actuación en un centro educativo:**

#### **Las personas mediadoras**

- Impulsar las acciones recogidas en las propuestas de mediación.
- Sensibilizar a la comunidad educativa sobre la “Cultura de la Paz” y la Mediación.
- Atender a cualquier persona del centro que solicite una mediación y que no haya resuelto su conflicto por otras vías.

#### **En la dirección.**

Colaborará para la sensibilización del profesorado y alumnado así como la creación del Espacio de Mediación.

### **En la planificación institucional.**

Para que el trabajo del grupo tenga el respaldo institucional, es necesario insertarlo en los principales documentos de planificación del centro. La mediación debe contemplarse **en el Proyecto Educativo del Centro (PEC)**, así como en las **Normas de Organización y Funcionamiento**, en el **Plan de Acción Tutorial** y en el **Plan de Convivencia del Centro**.

Distribuir entre el profesorado información clara y útil. Solicitar al profesorado su colaboración para que el alumnado pueda conocer y participar en el proceso de mediación.

### **Desde la tutoría y con el alumnado.**

Sensibilizar sobre la mediación a través de un tríptico informativo, carteles, tutorías, charlas y actividades.

### **Desde las familias.**

Las familias constituyen un pilar fundamental en los centros educativos, por lo que deben ser informadas de todas aquellas actividades en las que sus hijos e hijas participen o de aquellos servicios que el centro les ofrece para favorecer su desarrollo personal.

### **Resto de la comunidad educativa.**

Informar a través de la página web del centro y del Consejo Escolar, sobre la mediación

Una condición imprescindible para desarrollar este Plan de Mediación es la concienciación de toda la comunidad educativa sobre la necesidad de mejorar la convivencia a través de la mediación.

## **7. PROTOCOLO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN.**

**1.** El servicio de mediación se puede solicitar de la siguiente manera:

- ✓ Las partes en conflicto solicitan una mediación.
- ✓ El profesorado detecta un conflicto en el que es necesario mediar y lo comunica al Equipo de Orientación, Jefatura de Estudios o Coordinadores/as de Convivencia.
- ✓ La Jefatura de estudios puede derivar determinados conflictos al equipo de Mediación.

**2.** A la hora de proponer a las personas mediadoras se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

- ✓ Se buscará al alumnado mediador, que tengan la mínima relación directa, con las personas a mediar
- ✓ Cualquier mediador/a podrá objetar el participar en una mediación.
- ✓ Las personas implicadas en el acto de mediación podrán recusar a los mediadores/as.

**3.** Entre la solicitud y el proceso de mediación se procurara que transcurra el menor tiempo posible.

**4.** Se facilitará que la mediación pueda realizarse dentro del horario lectivo.

**5.** El proceso de mediación seguirá unas fases.



6. En el proceso de mediación, el mediador/a (o mediadores/as) rellenarán el registro de mediación.
7. Al final de la mediación, los mediadores/as recogerán por escrito los acuerdos a los que han llegado las partes.
8. Del acuerdo alcanzado entre las partes se dará cuenta al tutor/a del alumnado para el seguimiento del cumplimiento.

## **8. EVALUACIÓN.**

El seguimiento y evaluación del curso es un aspecto fundamental que no puede omitirse. Pretendemos que la evaluación forme parte natural del desarrollo de este curso.

Será una evaluación continua, realizando una valoración en distintos momentos del mismo: al inicio y al final.

Evaluaremos la aceptación por parte del alumnado, Se intentará evaluar los materiales elaborados y difundidos para la sensibilización sobre el proceso de la mediación. Se ratificará, si los objetivos generales planteados en el curso se han llevado a cabo.

## **9. BIBLIOGRAFÍA.**

- 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. Paidós
- 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**

**Educar para la Convivencia**



**Ayuntamiento de Málaga**  
Área de Educación

#malagafunciona