

## **GRADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA**

**Curso 2013-2014**

### **LA MEDIACIÓN PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS EN LAS AULAS**

**Autora: Alba Romero Rodríguez**

**Director: ValentínGonzález**

**En Leioa, a 12 de Junio de 2014**

© 2014, Alba Romero

## I N D I C E

Abstract.....	2
Introducción.....	3
1. Marco teórico y conceptual.....	4
1.1. El conflicto.....	4
1.2. Tipos de estrategias para la resolución de conflictos en las aulas.....	6
1.3. La mediación.....	9
1.4. Dos programas reales de mediación escolar.....	14
2. Metodología.....	16
2.1. Objetivo general y objetivos específicos.....	16
2.2. Instrumento de recogida de la información.....	16
2.3. Análisis de los datos.....	17
2.4. Interpretación de los resultados.....	19
3. Conclusiones generales del trabajo.....	20
4. Prospectiva.....	22
5. Referencias bibliográficas.....	23

## ANEXOS

Anexo 1. Preguntas de las entrevistas

Anexo 2. Preguntas y respuestas de las entrevistas

Anexo 3. Programa de mediación de Zamakola

Anexo 4. Programa de mediación de Jesuitas

# LA MEDIACIÓN PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS EN LAS AULAS

## Una herramienta interesante en educación

**Alba Romero Rodríguez**

UPV/EHU

### Resumen

Este trabajo muestra qué es el conflicto, las estrategias más utilizadas en educación para gestionarlo y en concreto la de la mediación. Además, contiene un análisis cualitativo para conocer la necesidad e importancia de tener un programa de mediación en las escuelas, realizado a través de varias entrevistas en tres centros educativos del País Vasco. El análisis de estas entrevistas lleva a pensar que la mediación es una herramienta adecuada para resolver los conflictos que se crean en las escuelas, pero que no debe ser la única, sino una más dentro de los programas y planes de un centro.

*El conflicto en los centros escolares, programas de mediación en la escuela, estrategias para mejorar la convivencia, la cultura para la paz en los colegios, autonomía*

### Abstract

This work shows what the conflict is, the most commonly strategies used in education to manage it and in particular strategy of mediation. It also contains a qualitative analysis to meet the necessity and importance of having mediation in schools program, conducted through several interviews in three schools in the Basque country. The analysis of these interviews suggests that mediation is an appropriate tool to solve conflicts that are created in the schools, but that should not be the only one, but one more inside the programs and school plans.

*The conflict in schools, mediation programs in the school, strategies to improve the coexistence, the culture of peace in schools, autonomy*

### Laburpena

Lan honek, gatazka zer den, hezkuntzan, kudeatzeko gehien erabiltzen diren estrategiak eta bereziki bitartekaritzaren estrategia erakusten du. Lan honek ere, Euskal Herriko hiru ikastetxetan egindako hainbat elkarrizketaren bitartez gauzatutako ikastetxeetan bitartekaritza programa edukitzearen garrantzia eta beharra ezagutzeko analisisia eta datuak dauzka. Elkarrizketa hauen analisisiek, bitartekaritza, eskoletan sortutako gatazkak konpontzeko tresna egokia dela pentsatzen dugu. Hala ere, ez da bakarria izan behar, baizik eta ikastetxe barruko planen eta programen artean bat gehiago.

*Ikastetxeetako gatazkak, bitartekaritza programa eskoletan, bizikidetasuna hobetzeko estrategiak, ikastetxeetan bakea egoteko kultura, autonomia*

## **Introducción**

Este documento recoge el trabajo de fin de grado de Magisterio en Educación Primaria correspondiente a la temática: “la mediación como alternativa para la resolución de conflictos en el ámbito educativo”. El tipo de TFG será de investigación.

Dado que la existencia del conflicto es evidente en todos los ámbitos de la vida, y más en momentos de cambios, de nuevas y diversas ideas y pensamientos, creo necesario conocer más a fondo su significado y abordarlo de la mejor manera posible pero, no con el fin de erradicarlo pues, además de ser inevitable por resultar propio de las relaciones sociales, puede ser muy positivo y generar desarrollo y aprendizaje. La clave radica en cómo nos posicionamos nosotros ante dichos conflictos y en cómo gestionamos las situaciones conflictivas para lograr buenos frutos y no amargas experiencias y resultados como hasta hace poco se pensaba que solo se podía lograr de ellas.

Aquí, entran en juego las estrategias o métodos que conocemos hasta el momento con las que poder abordar el conflicto. Aunque mencionaré las más utilizadas hoy en día en el ámbito escolar, de todas ellas especificaré la mediación como opción para resolver los conflictos en los centros educativos.

Una vez analizada dicha estrategia, su fundamentación teórica, el proceso para llevarla a cabo como programa de gestión de conflictos en una escuela, etc., realizaré entrevistas a tres agentes de dos centros bilbaínos, Nuestra Señora de Begoña y Zamakola y a uno del centro San Juan Bautista, en Muskiz. Los dos primeros son pioneros en la puesta en marcha de este programa de mediación, el último en cambio, no tiene este programa y me sirve de contrapunto.

Después de realizar las entrevistas, las reconstruiré y analizaré para así poder obtener resultados significativos de ellas, respondiendo así a los objetivos propuestos.

Por último, extraeré algunos resultados y conclusiones, tanto de las entrevistas en referencia a los objetivos marcados en la metodología, como a los generales del trabajo.

## **1. Marco teórico y conceptual: antecedentes y estado actual**

### **1.1 El conflicto.**

El conflicto forma parte de la vida, es consustancial al ser humano. A menudo solemos relacionarlo con dolor, violencia, maltrato, enfrentamiento, gasto de tiempo y energía... Es por este motivo que siempre ha querido evitarse, pues no se veía como parte de un proceso a través del que llegar a una solución justa para ambas partes. Esta otra cara del conflicto es mucho más difícil de percibir, sobre todo hoy en día que vivimos en sociedades globalizadas en las que convivimos personas con diversos modos de pensar y de ver las cosas. A raíz de los distintos puntos de vista y de intereses se generan las disputas y conflictos. También hay que tener en cuenta que no todos son reales, es decir, a veces percibimos conflictos como reales cuando en realidad son falsos, debido a la falta de comunicación y a percepciones erróneas. Es por ello que es muy importante verlo como un proceso, no como un momento concreto en que observamos violencia, así se podrá atajar con antelación.

Por lo tanto no es adecuado considerarlo como negativo, al contrario, para que se dé todo tipo de cambio y mejora hay que generarlos, pues desde la diversidad es cuando se aprende, no de la adaptación a lo que otros opinan. Cabría, sin duda, apelar a la tesis darwinista de subsistir los más adaptados y la adaptación hoy pasa por responder al reto del cambio y la diversidad.

Una definición aproximada de lo que es el conflicto podría ser la siguiente:

La situación de enfrentamiento provocada por una contraposición de intereses -real o aparente- en relación con un mismo asunto: esta situación puede producir verdadera angustia en las personas normalmente constituidas cuando no se vislumbra una salida satisfactoria y el asunto es importante para ellas. (Cortina, 1997, 54)

Lo más importante es que este conflicto sea constructivo, no agresivo. Ya que aunque el conflicto puede estimarse como algo positivo, también puede resultar desestabilizador en caso de no tratarse y resolverse.

Eso sí, no es correcto equiparar conflicto a indisciplina, pues un conflicto se produce cada vez que hay un choque de intereses. De un conflicto se puede aprender, cediendo y reconociendo que no tenemos la razón total y comprendiendo los intereses de los demás. Se considera indisciplina cuando se pretende imponer la propia voluntad en contra de los demás, de las normas y del código de conducta de cada centro. (Porcel, 2010, 2-3)

Las causas principales de los conflictos en la institución escolar son las siguientes:

1. Ideológico-científicas:

- Opciones pedagógicas diferentes.
- Opciones ideológicas (definición de escuela) diferentes.
- Opciones organizativas diferentes.
- Tipo de cultura o culturas escolares que conviven en el centro.

2. Relacionadas con el poder:

- Control de la organización.
- Promoción profesional.
- Acceso a los recursos.
- Toma de decisiones.

3. Relacionadas con la estructura:

- Ambigüedad de metas y funciones.
- Debilidad organizativa.
- Contextos y variables organizativas.

4. Relacionadas con cuestiones personales y de relación interpersonal:

- Estima propia/afirmación.
- Seguridad.
- Insatisfacción laboral.
- Comunicación deficiente y/o desigual. (Jares, 1992, 11)

Además de las causas, hay que tener en cuenta los tres componentes del conflicto:

- Las personas que intervienen en el conflicto (dos personas, dos grupos), lo que cada uno reclama, lo que quieren lograr y sus necesidades, el punto de vista de cada uno, sus sentimientos, valores y, por último, el poder de influencia de cada persona o grupo.
- El proceso de dicho conflicto, es decir, lo que hay detrás del conflicto final, de donde viene, su evolución y cómo es la relación entre las partes afectadas.
- El problema como tal, es decir, lo que ha sucedido y de qué tipo de conflicto se trata. Puede deberse a las relaciones y comunicaciones entre las partes, por disparidad de intereses y necesidades, o por diferencias de valores, creencias o gustos. Lo que es muy importante es trabajarlo antes de que llegue a su punto más álgido, pues se tratan mejor cuanto más tranquilas están las cosas entre las partes (Torrego, en San Martín, 2003).

La diferencia radica en cómo se responda a ellos. Podemos competir para tratar de imponer nuestra voluntad (yo gano/tu pierdes), negociar para ceder y a la vez conseguir algunos intereses (yo gano/pierdo algo, tu ganas/pierdes algo), cooperar y colaborar teniendo en cuenta los intereses de todos (yo gano/ tu ganas), acomodarse renunciando así a los intereses propios (yo pierdo/tu ganas) o evitarlos, no obteniendo lo deseado (yo pierdo/tu pierdes) (Sáez de Heredia, en San Martín, 2003). El estilo al que tienden algunos centros ya hoy en día, al ver que con otras fórmulas no logran sus objetivos, es la de negociar, cooperar y colaborar, dando mayor protagonismo a las personas que están en conflicto para que puedan resolverlos, negociar y mirar por los intereses de todos.

### **1.2 Tipos de estrategias para la resolución de conflictos en las aulas.**

En un centro escolar hay que tener en cuenta que conviven personas de distintas jerarquías y generaciones, lo cual es proclive al surgimiento de conflictos, que son perjudiciales para los procesos de enseñanza-aprendizaje de no tratarlos adecuadamente. De ahí la importancia de trabajar habilidades sociales como la asertividad, la solución de problemas y las relaciones interpersonales para ayudar a los alumnos a que dichos conflictos no lleguen a explotar y a no resolverse en muchos casos (Porcel, 2010).

Es importante el modelo de gestión de los conflictos que tengan en las escuelas. Aunque hay centros en los que no existe ningún modelo o en los que se mezclan varios.

Por ejemplo, cuando lo que dice el docente va a misa, no existe el conflicto, pues no se deja salir a la luz, pero esto tiene un problema, y es que con el tiempo se da el conflicto de baja intensidad, el cotidiano. Éste no es menos importante, pues si no se actúa sobre él se puede enquistar y agudizar. (Porcel, 2010, 3-4)

Según un estudio realizado por Torrego, en San Martín, hay tres modelos de gestión de conflictos: el normativo, que se basa en la sanción para que el alumno no vuelva a actuar de un modo incorrecto, el relacional, que gestiona el conflicto por medio de la comunicación directa entre las partes y donde el colegio prácticamente no actúa, sino que es un profesor o compañero los que favorecen el encuentro y la gestión, procurando que la víctima reciba la justa recompensa por la agresión recibida. Y por último el integrador, que trata de afrontar los conflictos de manera cooperativa, haciendo que todas las partes se sientan protagonistas en la transformación de la realidad y ellas sean

las que lleguen a acuerdos y se reconcilien con la intervención del mediador. Aquí el centro en su globalidad juega un papel muy importante. Es en el último modelo, el integrador, en el que insertaríamos la técnica de la mediación (San Martín, 2003).

En el modelo integrador, las características que deben definir al educador serían:

- Percibir la educación como un proyecto ético: formar personas y no solo prepararlas para la vida laboral.
- Ser un experto en educación y ayudar al crecimiento personal a través de las asignaturas y desde el Proyecto Educativo.
- Educar la dimensión afectiva y crear hábitos de comportamiento además de la dimensión intelectual.
- Ser un experto en gestión de conflictos.
- Ser un experto en colaboración, en transmisión de valores y trabajar con objetivos comunes.
- Ser más activo, es decir, actualizarse y relacionarse con el entorno.
- Saber hacer una buena propaganda de la educación como algo no exclusivo de los colegios, sino de la vida y la sociedad. (Marina, 2001, 3-4)

En los modelos de gestión de conflictos relacional e integrado que he mencionado anteriormente quedan insertas las técnicas y vías para la resolución de los conflictos, destacando las siguientes como las más utilizadas en las escuelas:

- La negociación. En este caso son las partes las que buscan voluntariamente un acuerdo, de manera directa, aunque también se puede realizar de manera indirecta mediante representantes o un negociador para lograr un contrato o acuerdo vinculante. La finalidad es que las dos partes ganen, aunque lo más importante es que se dé el encuentro voluntario y hablen entre ellos para disminuir así la tensión. Será negociación aunque en algunos casos no se logre en el mismo momento el acuerdo (Jares, en San Martín, 2003).



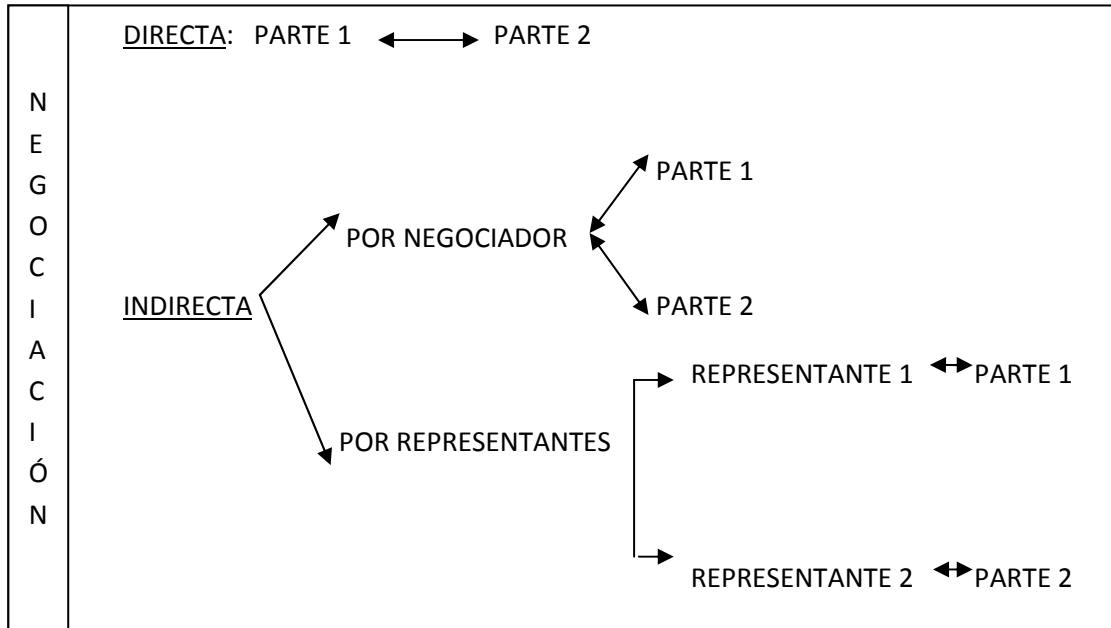


Fig. 1. (San Martín, 2003, 49). Elaboración propia.

- El arbitraje. Esta estrategia se realiza a través de un árbitro, otra persona neutral e imparcial. Aquí las partes no hablan entre sí, sino con el árbitro, que busca tras escucharles la solución que cree más justa.

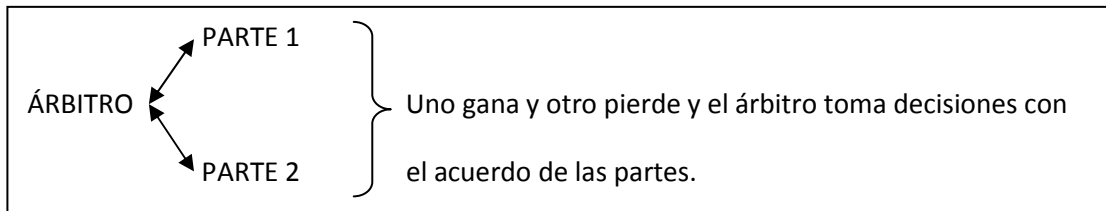


Fig. 2. (San Martín, 2003, 50). Elaboración propia.

- La conciliación. Se lleva a cabo con la presencia de un conciliador, que es quien reúne a las partes para que hablen y/o transmitir información. El conciliador tiene la capacidad de decir su opinión y proponer maneras de solucionar el conflicto, las cuales pueden aceptar o no.

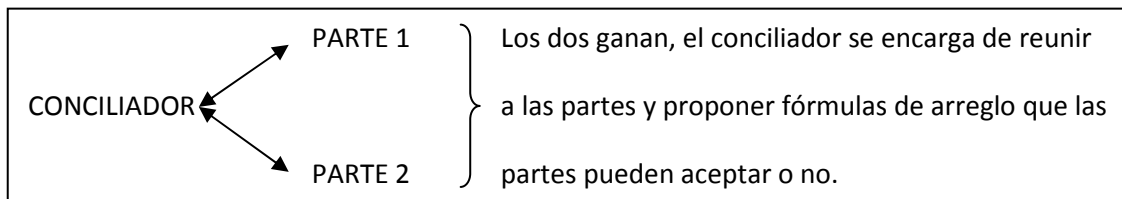


Fig. 3. (San Martín, 2003, 51). Elaboración propia.

- El juicio. En este caso las partes tienen un abogado a los que les cuentan la situación, necesidades, lo que quieren..., y éstos les defienden ante un tercero, el juez, que conforme a la ley, toma decisiones basándose en que uno tiene la razón y el otro no

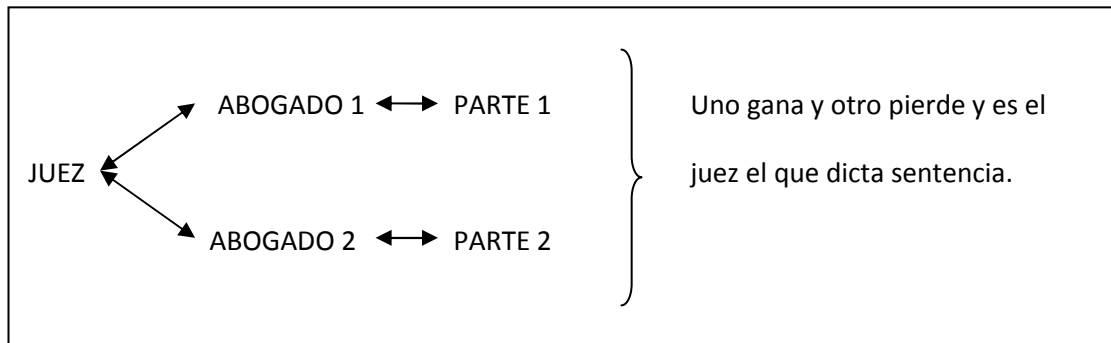


Fig. 4. (San Martín, 2003, 52). *Elaboración propia.*

- La mediación. Esta estrategia se parece al arbitraje, pero la diferencia radica en que, en este caso, el mediador no tiene la potestad de imponer soluciones sino que interviene de manera neutral para favorecer la colaboración y que las soluciones a las que llegan las partes sean buenas para las dos, pero son ellos los que resuelven los conflictos. La principal finalidad es que sean las partes las protagonistas y las que negocien buscando todas las soluciones posibles para beneficiarse ambos del acuerdo y querer así mantener la relación (San Martín, 2003).

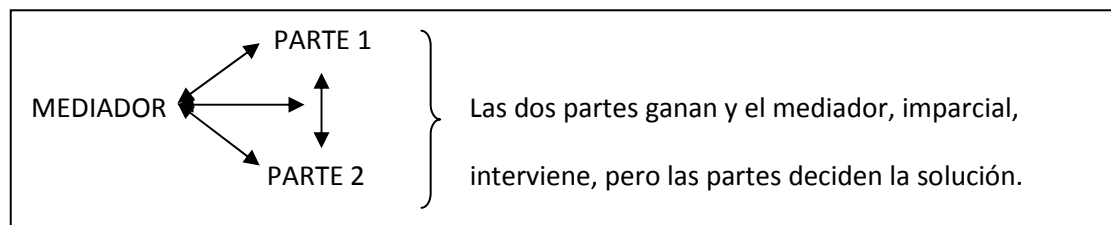


Fig. 5. (San Martín, 2003, 53). *Elaboración propia.*

### 1.3 La mediación.

De las estrategias anteriores analizaré la mediación más a fondo.

La mediación entre iguales comienza en el País Vasco en 1993. En Estados Unidos, en cambio, surge con fuerza a finales de los sesenta, aunque hay que decir que en esta época la resolución de conflictos se llevaba a cabo en el aula en momentos puntuales y no estaba incorporada al sistema educativo. Es en 1984 cuando aparece NAME, la Asociación Nacional de Mediación en Educación. Actualmente este centro es el proveedor de materiales para la mediación en educación. Poco a poco esta corriente de resolución de conflictos en la escuela se ha ido extendiendo por todo el mundo.

Se basa en los principios de la pedagogía pacífica, la educación para la paz y la convivencia escolar. Hay que destacar aspectos como la concepción positiva del conflicto, el diálogo como alternativa, la potenciación de la cooperación en las relaciones interpersonales (yo gano/tu ganas frente al yo gano/tu pierdes), el desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol, la participación democrática, el fomento de actitudes de comprensión y empatía y el protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos. Los objetivos generales consisten en prevenir la violencia, enseñar las estrategias necesarias y fomentar un clima socioafectivo (San Martín, 2003).

Pasamos de esta manera de la cultura escolar tradicional, en la que se marca la diferencia entre profesores-alumnos acudiendo a la jerarquización por la edad, la autoridad, el saber... a la cultura participativa que, como se reconoce en la LOGSE, su objetivo principal es educar en el respeto de los derechos y libertades, dentro de una convivencia democrática y valiéndose del RRI (Reglamento de Régimen Interno) en el que se encuentran las normas escolares. (Díaz, en San Martín, 2003). Eso sí, no olvidando que no es bueno, ni ser autoritario ni ser permisivo. La disciplina es necesaria y las normas de convivencia (de centro, de aula...), pero es importante que sean consensuadas, siendo así cuando los alumnos las asumen como tal y se sienten responsables de su cumplimiento. De esta manera, con estas nuevas actitudes de participación, de consensuar las normas, de dar soluciones a los problemas..., nace la mediación y otras estrategias, como alternativa a la disciplina sancionadora.

Para que la cultura de un centro se sumerja en la cultura para y por la paz, debe tener en cuenta los pilares básicos para la gestión de los conflictos escolares, que son:

- La comunidad educativa, que tiene que tratar de formar un todo coherente y con objetivos comunes.
- El proyecto educativo de centro (PEC) es un documento que debe ayudar a la comunidad educativa a llevar sus objetivos a la práctica de manera compartida.
- Los órganos colegiados, como el equipo directivo, el consejo escolar y los profesores. Éstos son necesarios para que se pueda llevar a cabo de manera apropiada la cultura para la resolución de conflictos. Ellos son los que deben suscitar el interés y mostrar unión. Después, padres-alumnos-personal no docente tendrán más fácil el camino para lograr esta cultura de la paz.

- El reglamento de régimen interno (RRI), es la concreción de una parte del PEC. Contiene las normas de convivencia, entre otras cosas, en defensa de los derechos y deberes de todos, debiendo ser conocidas, consensuadas y consentidas por los alumnos.

Estos cuatro ámbitos son importantes para poder lograr los objetivos que se pretenden con los programas de resolución de conflictos. Para entender la complejidad de aspectos que debe contemplar un proyecto de mediación inserto en el PEC y en el RRI, debemos contemplar las fases requeridas hasta su implantación:

#### 1. Fase de génesis:

En un primer momento habría que proponerle al equipo directivo el desarrollo de este programa y tratar de hacerles ver las ventajas y posibilidades que conllevaría. También es importante que lo conozca el orientador del centro, pues puede tener un papel notable en su creación. El siguiente paso sería presentárselo al claustro y después al APA y el Consejo Escolar, por la ayuda que puedan aportar. Finalmente, mostrárselo a las familias y alumnos para que sepan la posibilidad de su introducción en el colegio.

Tras haber informado debidamente a todos los agentes y personas anteriormente citadas y tener el visto bueno, es el momento de crear el servicio de mediación que gestionará el proyecto, nombrar al coordinador, que dinamizará y supervisará el trabajo y establecer el equipo de mediadores, que se presentan de manera voluntaria.

#### 2. Fase de sensibilización:

Consistiría en conocer más a fondo la realidad del colegio, en concreto cómo se da la convivencia y qué deberíamos mejorar a este respecto. Además, habría que realizar talleres con padres-alumnos-profesores dar a conocer más sobre sobre la gestión de conflictos.

#### 3. Fase de formación:

Se deben elegir los aspirantes a mediadores y, una vez que se eligen, comienzan a formarse mediante programas específicos, con varias reuniones en las que participan activamente, con una duración mínima de 20 horas en total. Además de los mediadores también puede acudir el resto de la comunidad educativa. En estas reuniones se realizan talleres que contienen tanto prácticas como teoría. En ellos, se pueden trabajar las habilidades de comunicación y las técnicas para la resolución de conflictos con aspectos como: qué es el conflicto, detectar sus elementos, cómo comunicarse de manera eficaz, qué es la mediación, etc.

## 6. Fase de implementación experimental:

En este último paso se pondrán en marcha las mediaciones que se soliciten, aunque al principio serán tuteladas por los formadores. Después se realizará un seguimiento y evaluación que realizarán los mediadores y los responsables cada cierto tiempo para observar la evolución y la eficacia del programa (Vallejo, & Gestoso, 2008).

Estas mediaciones se llevarán a cabo en los casos en que las partes en conflicto no sean capaces de resolverlos por sí solas y necesiten la ayuda de un tercero imparcial, el mediador. Éste no debe juzgar, sancionar, imponer, aconsejar o dar soluciones. Su labor consiste en generar un buen clima, lograr que las partes se tranquilicen para así poder dialogar y hablar sobre sus sentimientos y guiarles para que ellos sean los que lleguen a un acuerdo que deberán firmar y cumplir. En todo momento la mediación debe ser voluntaria y confidencial.

Hay que tener en cuenta que no todos los casos son mediables, así por ejemplo no se podrá permitir la mediación para tratar de solucionar un caso de acoso escolar o bullying, o casos en los que las partes estén demasiado alteradas como para dialogar, si alguien necesita asistencia terapéutica, cuando alguna parte no quiera tratar de solucionarlo y esté coaccionada o si las partes no están en igualdad de condiciones.

Las mediaciones se pueden llevar a cabo en cualquier lugar si se trata de mediaciones no formales, es decir, aquellas que no son tan rígidas como las formales en cuanto a sus fases y necesidades. En los casos más complicados, se puede acudir a un aula específica en la que suele haber varias sillas y una mesa. Los alumnos saben que en esta aula deben escucharse unos a otros y respetarse los turnos de palabra. De esta manera si uno habla el otro únicamente podrá escuchar y viceversa. El mediador ayuda a que estas normas se cumplan.

Las fases que se llevan a cabo en el proceso de la mediación formal son las siguientes:

- La premediación, en la que se tienen reuniones por separado con cada una de las partes en conflicto para conocer bien el caso, los diferentes puntos de vista y poder estructurar y preparar preguntas para más adelante.
- La mediación, en la que se presentan mediador/es y partes y se establecen las normas. Además, se da la fase “cuéntame”, que consiste en que cada uno hable sobre su versión del conflicto y sus sentimientos. Las partes deben escuchar. Luego se tratará de aclarar el problema especificando cuales son los puntos de coincidencia y las diferencias.

Después, con esto claro, se buscarán soluciones creativas que las tendrán que valorar las partes, no el mediador/a. Finalmente, los acuerdos deben quedar bien definidos y ser posibles y equilibrados. Se registrarán en un acta que deberán firmar las partes y tener, posteriormente, un seguimiento y una evaluación (Vaquero, & Hernández, 2008).

Dentro de las tareas del mediador se encuentran:

- Conocer el conflicto y los sucesos
- Utilizar un lenguaje neutral para poder mantener una actitud neutral.
- Escuchar atentamente para recoger todos los sentimientos de las partes y que se sientan escuchadas.
- Ser empático para crear confianza.
- Formular los hechos contados por las partes para facilitar la búsqueda de una solución.
- Reformular para tratar de evitar que las partes se centren en la forma de expresarse y en la rabia o enfado, y lo hagan únicamente en el mensaje.
- Mostrar firmeza para lograr mayor compromiso.
- Saber hacer las preguntas adecuadas en los momentos precisos.

Pero también es conveniente matizar aquellos errores más comunes de los mediadores, para tratar de evitarlos con el fin de lograr los mejores resultados posibles:

1. Hacer demasiadas preguntas: lo importante es tener claro si disponemos de la información más importante.
2. Preguntar demasiado “por qué”, pues es mucho más probable que se suelten a hablar si les pedimos que nos cuenten lo que ocurrió.
3. Discutir con una de las partes solo provocaría que una sintiera que tiene más poder que la otra.
4. Emitir juicios, porque no es función del mediador, provocaría una actitud de defensa en las partes.
5. Dar consejos no es otra de las funciones del mediador, en todo caso podría preguntar por sus opiniones y acuerdos propuestos.
6. Amenazar a las partes provocaría no obtener los objetivos buscados.
7. Forzar la reconciliación haría sentir a las partes que no son las protagonistas ellas, sino el mediador y esto no debe ser así.

8. Imponer la mediación no es correcto pues hay momentos en los que no se está preparado para mediar, lo más importante es que sepan que pueden comenzar y retomarlo en el momento en que se sientan preparados (Vallejo, & Gestoso, 2008).

#### **1.4 Dos programas reales de mediación escolar.**

##### Centro educativo Zamakola:

Este centro es público y se encuentra situado en Bilbao, en la calle Zamácola, en el barrio de la Peña. En este colegio trabajan con un programa, entre otros, de mediación y resolución de conflictos. El objetivo de dicho programa es crear en la comunidad educativa una cultura en la que la prioridad es la calidad de la convivencia y el manejo de los conflictos de forma constructiva y creativa, utilizando la mediación como una herramienta eficaz. Parten de que los conflictos son normales en las relaciones entre personas y que pueden mejorar la convivencia si se resuelven de forma constructiva.

Para desarrollar este programa primero, en el curso 2001-2002 el profesorado se formó, diseñó el programa de actuaciones con el alumnado y elaboró materiales para trabajar en tutorías. Todos los cursos los alumnos dedican entre 5 y 7 tutorías a trabajar este programa en el que ven aspectos como qué es y cuándo se produce el conflicto, cuáles son los conflictos más comunes, las consecuencias si no se resuelven, necesidad de dialogar, ser empático, saber expresar sentimientos y la mediación como técnica.

Para poder desarrollarlo y para ayudar a que los alumnos afronten sus conflictos, este centro puso adostokis<sup>1</sup>. Además hay mediadores que son 12 alumnos de 5º y 6º de ESO que ayudan a los niños/as en conflicto que no los pueden resolver por sí solos. Éstos se presentan voluntarios y son seleccionados por votación secreta. Para ser reconocidos salen al patio al principio con un pañuelo verde. Para ver la página web del centro Zamakola que contiene el programa de mediación ir a anexo 3 (Zamakola, Programa de mediación, 2014).

##### Centro educativo Jesuitas:

Este colegio es privado y se sitúa en Indautxu, Bilbao. Al igual que en Zamakola, aquí trabajan la estrategia de la mediación para resolver los conflictos que se dan en el centro

---

<sup>1</sup>Éste es un término que idearon en el centro de Zamakola para expresar aquel lugar en el que poder llegar a acuerdos y que contiene dos sillas, una con el símbolo de una boca y otra con el de una oreja. En la de la oreja únicamente se puede escuchar y en la de la boca hablar y expresar los sentimientos. Los niños deben alternarse para hablar y escuchar, un turno cada uno. En caso de ser necesario también estaría un mediador.

evitando la pura sanción y dándoles la oportunidad a los alumnos de que resuelvan los conflictos por sí solos, siendo responsables. En este caso se comenzó con el plan de convivencia en la ESO, pues era ahí donde más conflictos se registraban. Plantearon cómo poder tratarlo en 2006-2007 y consideraron la vía de la mediación como la mejor solución. La formación del profesorado y demás agentes del centro se dio durante dos años, aunque no el curso completo, dos días a la semana con una duración de 3-4 horas cada sesión. En cuanto a los alumnos, se les forma en 3º de la ESO para que en 4º puedan ser ya mediadores hasta acabar bachillerato. Ellos hacen de mediadores tanto con los demás alumnos de la ESO como con los alumnos de educación primaria. Los mediadores se presentan voluntarios y la elección se da mediante votación de los alumnos, teniendo en cuenta las características de estos alumnos y si verdaderamente quieren estar ahí. Cuando algún alumno tiene un problema con otro y quieren la ayuda de un mediador, se les enseña una foto con los que hay disponibles y ellos lo eligen. En primaria ya se les explica qué es la mediación, para que lo conozcan y trabajen, aunque los mediadores se forman en 1º y 2º de la ESO con los primeros conceptos y en 3º más a fondo, durante los mediodías. Los bloques que tratan son tres: qué es el conflicto, herramientas para la mediación y fases de la mediación y casos hipotéticos.

El centro cuenta con un aula para que los alumnos puedan ir a hablar y solucionar sus diferencias, solos o acompañados de un mediador. También disponen de sillas con oídos, bocas, y en este caso un ojo, que pertenece al mediador, que debe observar y en caso de ser necesario guiar el proceso.

El objetivo general de este programa es mejorar la convivencia del centro. Aunque aún no se encuentra en el plan de convivencia por no estar éste perfilado del todo, están en ello. Para ver la página web del centro Jesuitas que contiene el programa de mediación ir a anexo 4.

Ambos centros constituyen la base empírica sobre la que se sustentan las conclusiones acerca de la mediación escolar dado que los observo a fondo y sondeo a partir de entrevistas enfocadas (Jesuitas, Programa de mediación, 2014).



## **2. Metodología**

En este apartado me apoyaré en una estructura metodológica (González, 2002, 40-59) para captar las necesidades de un programa de mediación ante circunstancias conflictivas en tres centros escolares concretos, Jesuitas en Indautxu, Zamakola en la calle Zamácola, ambas en Bilbao y San Juan Bautista, en Muskiz. Esta estructura se compone de los siguientes apartados:

### **2.1. Objetivo general y objetivos específicos**

- El objetivo general que persigo es:
  - Detectar la necesidad de un programa de mediación en un centro escolar.
- Los objetivos específicos son los siguientes:
  - Conocer la opinión de los profesores de los centros colaboradores en relación a la presencia del conflicto en el centro.
  - Averiguar qué papel le otorga el profesor a un programa de mediación en la resolución de conflictos en el centro.
  - Saber si conocen la importancia de la mediación en resolución de conflictos.
  - Conocer el grado de necesidad que sienten los profesores acerca del diseño y puesta en marcha de un programa de mediación.

### **2.2. Instrumento de recogida de la información**

Para recoger la información que necesito para lograr el objetivo general de mi investigación, me he valido de la técnica de la entrevista, con preguntas formuladas a través de los objetivos específicos que detallo en el punto anterior. La razón por la que he elegido este instrumento de análisis cualitativo es que únicamente he encontrado dos centros en los que trabajen con un programa de mediación, por lo que la encuesta, que es de tipo cualitativo, no encajaba por falta de recursos humanos en conocimiento y contacto real con este procedimiento como parte del proyecto educativo de un centro.

Además, esta técnica me ha permitido el contacto directo y vivo con los entrevistados y el planteamiento de otro tipo de interrogantes o información que, aunque no responden a los objetivos que persigue este trabajo, me parecían importantes en referencia a la temática trabajada y su desarrollo real en los centros escolares.

Al haber realizado varias entrevistas en varios centros de distintas características, esto me ha permitido realizar una comparación de la información para que los resultados y conclusiones extraídas sean lo más cercanas posible a la realidad.

Las entrevistas las he llevado a cabo en dos centros bilbaínos como ya he mencionado y en un colegio de Muskiz en el que no trabajan con la mediación. En el caso del colegio público de Zamakola, se la he realizado a la directora y a la consultora de dicho centro. En el colegio Jesuitas de Indautxu, a la jefa de estudios y a una profesora que es integrante de la comisión de mediación. En el de Muskiz, a la PT (Pedagoga Terapéutica) que es responsable del plan de convivencia. Las preguntas de la entrevista pueden consultarse en el anexo 1. La entrevista con las respuestas literales de los distintos agentes, en el anexo 2.

### **2.3. Análisis de los datos**

Tras haber formulado las preguntas a los distintos agentes de los dos centros y recogido sus respuestas, puedo analizar la información en relación al objetivo general: “detectar la necesidad de un programa de mediación en un centro escolar”.

Antes de comenzar con el análisis de las entrevistas, cabe destacar que los centros en los que se han realizado tienen algunas diferencias destacables, como es el hecho de que el centro Jesuitas de Indautxu es un colegio privado al que acuden alumnos de clase media-alta, mientras que el de Zamakola, se trata de una escuela pública a la que acuden alumnos de clase media-baja y un mayor número de alumnado inmigrante. La escuela San Juan Bautista por su parte, es un colegio concertado religioso al que acuden familias de nivel medio y en el que no hay prácticamente alumnos inmigrantes. Como un primer esbozo de conclusiones debo decir que las diferencias respecto a la extracción social de los alumnos, no influye en la percepción de los profesores respecto a la necesidad de tener un instrumento tan poderoso para la convivencia escolar como es el de un programa de mediación.

Para analizar las entrevistas diferenciaré entre aquellas preguntas relacionadas con el conflicto en la escuela y las relacionadas con un programa de mediación.

En relación con los conflictos, en general se puede observar la diferencia clara entre los centros que tienen un programa de mediación en su centro y el que no. En primer lugar por cómo definen el conflicto. En el caso de Zamakola y Jesuitas confirman con más frecuencia la existencia de conflictos en los distintos supuestos planteados, -Zamakola aún con más frecuencia que en Jesuitas-. En San Juan Bautista, donde no tienen un programa de mediación, la pedagoga únicamente afirma haber habido algún conflicto

entre familias-profesores y casi ninguno entre alumnos, en el resto de supuestos la respuesta fue la negación.

Es generalizada la respuesta a si se producen actualmente otro tipo de conflicto, todos han contestado que no. La diferencia han sido las matizaciones que ha realizado cada agente. Por ejemplo, en Zamakola opinan que sigue habiendo los mismos conflictos, “aunque ahora tenemos más recursos que antes y los medios de comunicación, sobre todo la televisión, provocan la aparición de otro tipo de insultos y formas de expresarse los alumnos entre ellos”. En Jesuitas, la profesora comentaba que en esencia eran los mismos, e igualmente en San Juan Bautista, aunque aquí se apunta un fenómeno distinto: el aumento del movimiento migratorio que genera ciertos roces.

En cuanto a si éstos son necesarios, positivos y/o negativos, encontramos que en general están de acuerdo en que existen, que están ahí y que pueden ser positivos. En el caso de Zamakola, hacen referencia a cómo enfrentarnos a los conflictos como clave para que puedan ser positivos o negativos. En Jesuitas se remarca que no son necesarios como tal, pero que sí pueden ser positivos, frente a la pedagoga de San Juan Bautista que afirma que siempre son positivos porque enriquecen a las personas.

El acuerdo no es tan generalizado cuando se trata de enfocar el modo en cómo resuelven dichos conflictos en las aulas. En Zamakola y en Jesuitas dieron respuestas parecidas: a través de la mediación (no formal en muchas ocasiones) y que a veces es suficiente con el diálogo; en cambio, en San Juan Bautista, como es lógico pues no tienen un programa de mediación, la respuesta ha sido mediante el diálogo que lo consideran la mejor vía.

Una vez más se ven las diferencias entre los centros que tienen el programa de mediación y el que no. Sobre la pregunta de si es necesario o no un programa de mediación para resolver los conflictos en distintos supuestos y qué opinión les merece, Zamakola y Jesuitas contestan que sí, que en todos los supuestos de las preguntas es importante y necesario, remarcando en Zamakola que es una herramienta más junto con muchas otras. En cambio, para la pedagoga del centro San Juan Bautista, en este colegio no es urgente ni necesario porque considera que se dan pocos conflictos y que, además, los niños son pequeños para entenderlo y trabajarlo. Le parecería interesante formar a los alumnos del tercer ciclo para luego trabajarlo en la ESO.

## **2.4. Interpretación de los resultados**

El hecho de que afirmen o nieguen la existencia de conflictos en un centro creo que está totalmente condicionado por la definición que le damos a este término. Si consideramos que un conflicto es únicamente cuando abrimos un expediente, o cuando el problema llega a dirección porque no se ha podido resolver a nivel de alumnos o alumnos-profesores, la frecuencia con la que consideramos que se dan será menor que si entendemos el conflicto como un hecho generado por las relaciones humanas y derivado de las diferencias de opiniones o de objetivos, que aumentará dicha frecuencia.

También influye el estar o no formado en gestión de conflictos. Se da el caso de un centro, San Juan Bautista, que no ha recibido formación y otorga al conflicto y a la mediación un interés menos relevante que en los otros centros estudiados, que si tienen dicha formación.

La respuesta de la pedagoga de San Juan Bautista sobre el aumento de la llegada de alumnado inmigrante a las aulas, me ha sugerido la idea de que el hecho de que en nuestros centros haya más alumnado inmigrante que hace unos años, puede aumentar la tasa de conflictos por la simple razón de la diferencia de culturas. Con un mismo modo cultural ya aparecen conflictos porque es inevitable la diferencia de ideas aunque sean de la misma religión o país y se rijan por las mismas normas. Aún más la diferencia de culturas, así como cualquier otro tipo de estilos culturales (comportamiento, normas de conducta, horarios, fiestas, costumbres...) incrementa la posibilidad de que surjan conflictos. Ante tanta disparidad, la mediación es una filosofía común, compartida por todos, lo que nos hace iguales dentro de la diversidad. Y es que todos podemos pensar distinto y tener objetivos diferentes y debemos aprender a dialogar y consensuar las decisiones que tomamos para que la convivencia sea lo más agradable y pacífica posible. En definitiva, buscar un proyecto común a todo el centro y consensuado frente a tanta dispersión.

Observo algo de incoherencia en las palabras de la pedagoga de San Juan Bautista al afirmar que, no se daban prácticamente conflictos en el centro, para luego decir que a partir de 4º de primaria observan roces entre los alumnos y riñas. Esta diferencia de opinión frente a los otros dos centros, que afirman la existencia del conflicto en un mayor número de casos y en más ámbitos, podría deberse a que estos dos últimos están formados en detección y gestión de conflictos y el otro no. Al realizar la entrevista,

pude sentir mayor seguridad a la hora de contestar las preguntas en las entrevistadas de Zamakola y Jesuitas que en la de San Juan Bautista.

El no conocer un programa de mediación puede llevar a pensar que esta herramienta únicamente resuelve conflictos cuando surgen, en el momento. Pero se logra mucho más: se trabajan habilidades y aspectos muy amplios y necesarios para el futuro y el día a día de nuestros alumnos. En cualquier sociedad, pero más en la actual, debemos ser capaces de empatizar, de escuchar a los demás, de saber comunicar a otra persona lo que pienso y lo que siento y poder llegar a objetivos comunes. Son aspectos básicos que se logran con esta técnica y otras herramientas y, por las entrevistas que he realizado, creo que en los centros no se conoce lo suficiente y que los que sí están al tanto, no perciben estas posibilidades innovadoras cargadas de aprendizaje.

### **3. Conclusiones generales del trabajo**

Antes de haber realizado las encuestas, mi primera observación es lo poco extendido que está el uso de estrategias de resolución de conflictos para tratar los que se generan en las comunidades educativas. Incluso la misma cultura para la paz. A esta conclusión he llegado al no encontrar en el territorio vasco más que dos centros en los que se lleve a cabo este tipo de programas o estrategias por iniciativa del centro y siendo ellos los que se forman al respecto, los que trabajan con el alumnado, los que disponen de mediadores (alumnos del mismo centro) y lo desarrollan en el propio colegio. Además, muchos otros centros con los que me puse en contacto no conocían esta herramienta o la conocían superficialmente. Esta falta de información creo que es la que provoca, en parte, lo poco extendida que está.

Considero, que un programa de mediación en un centro puede ser muy positivo, no solo por el hecho de implementarlo y llevarlo a cabo en casos de conflicto, sino porque genera un clima y una filosofía de centro de resolución de conflictos de la que poder aprender a ser responsable, a escuchar a los demás, a cómo expresar nuestros sentimientos, a ser empáticos y a no tener una actitud egocéntrica. Pero también creo que no es tan efectivo como se esperaría si no se compagina con otro tipo de programas o planes, como es planificar las tutorías del año para trabajar habilidades que en el día a día no da tiempo, crear relaciones de respeto y ayuda mutua desde dirección, profesorado y personal no docente, para luego exigirlo a los alumnos, pues no hay mejor enseñanza que la que se practica y observan ellos diariamente... Es decir, que

considero la mediación como una herramienta más a tener en cuenta dentro de los centros.

También hay que tener claro que requiere mucho esfuerzo por parte de todos: formación, preparación, puesta en marcha, seguimiento, evaluación..., pero logra un centro mucho más estable, comprometido, participativo y autónomo en lo referente, entre otras cosas, a la resolución de los encuentros del día a día, sin necesidad de sanciones y siendo los alumnos los protagonistas.

Recalcar la necesidad de un centro comprometido de manera global, con objetivos comunes y compartidos, para así poder plantear este tipo de programas de gestión de conflictos y que los alumnos sientan la coherencia y fusión de su escuela y puedan ellos, con lo que predicen los profesores, dirección..., seguir el ejemplo. Y también mencionar que no creo que sea necesaria una alta tasa de conflictos registrados en el centro para poner en marcha un programa como este, pues aporta beneficios más allá de resolver un conflicto en un momento determinado. Aparte de solucionar situaciones puntuales, genera rutinas que evitan la reaparición de éstos, crea relaciones mucho más cercanas y humanas y ayuda a desarrollar habilidades de cooperación, de empatía, de resolución, de escucha activa y de expresión de sentimientos.

Considero que, si muchos centros no trabajan con programas de mediación, puede deberse a que no conozcan ni su existencia ni sus beneficios, como era el caso de San Juan Bautista. Lograr que nuestros alumnos se valgan por sí solos es uno de nuestros objetivos como docentes, pero nos cuesta mucho delegar, sentir que cada vez nos necesitan menos y pasar a ocupar el papel de guía y acompañante del proceso de aprendizaje. Muchos maestros, si no trabajan de manera muy activa (siendo ellos los principales protagonistas) no se encuentran satisfechos de su trabajo, pues no son capaces de ver que el que nosotros no hagamos nada ya es lograr mucho, por ejemplo, que son competentes, responsables y autónomos.

Para finalizar, me quedo con la reflexión que hace Marlow, en San Martín, sobre la mediación:

*“Es un procedimiento imperfecto  
que emplea a una tercera persona imperfecta  
para ayudar a dos personas imperfectas*

*a concluir un acuerdo imperfecto en un mundo imperfecto” (San Martín, 2003, 97).*

El lograr entender esta pequeña definición me parece muy interesante para poder definir y entender con más facilidad lo que es un conflicto y cómo poder resolverlo. Debemos asumir que son parte inherente al ser humano como animal imperfecto que necesita relacionarse. De estas relaciones entre personas, en esencia imperfectas, se genera. La clave está en nuestras manos, en cómo los interpretemos y nos enfrentemos a ellos, asumiendo que seguirán brotando en nuestro día a día.

#### **4. Prospectiva**

Continuamente se oye lo mucho que está cambiando la sociedad, el aumento del flujo de información, gracias a internet en gran medida, que está creando un mundo globalizado, con disparidad de ideas, de opiniones, objetivos y culturas. Estas diferencias aumentan la posibilidad de que aparezcan conflictos. Como en otros ámbitos de la vida tratamos de adaptarnos a los cambios y a las nuevas necesidades, creo que la resolución pacífica de los conflictos es una de las necesidades primordiales en este momento. Y entonces, ¿por qué no se trabaja la mediación u otro tipo de estrategias en los centros educativos vascos? Creo que se debe a su desconocimiento, pues algunos de los centros a los que llamé en un principio para informarme de aquellos que sí trabajaban con ella, no la conocían o sabían muy poco sobre ella. De esta manera es difícil que opten por dicha estrategia cuando ni siquiera la conocen.

Estamos innovando y mejorando muchos aspectos en las escuelas para lograr que nuestros alumnos sean lo más competentes posibles para vivir en sociedad. Por eso creo que muchos centros, conociendo los beneficios de esta herramienta, se inclinarían por ella para resolver los conflictos de los centros, mejorar la convivencia y desarrollar competencias muy importantes.

Considero que si se extendiera esta práctica, se vería la mediación más que como una herramienta de gestión de conflictos, como una filosofía de convivencia en la que prime el diálogo y la colaboración entre personas.

## 5. Referencias bibliográficas

- Cortina, A. (1997). Resolver Conflictos, hacer justicia. *Cuadernos de pedagogía*, 257, 54. Recuperado el 10 de junio de 2014, de: [http://campus.unir.net/cursos/lecciones/lecc\\_gade06PER21\\_05/documentos/tema\\_6/enlaces/t6\\_actividad.pdf](http://campus.unir.net/cursos/lecciones/lecc_gade06PER21_05/documentos/tema_6/enlaces/t6_actividad.pdf)
- González, V. (2002). La investigación en la escuela: bases conceptuales. En Rodríguez, M. *Didáctica general. Qué y cómo enseñar en la sociedad de la información*. Págs. 40-79. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Jares, X R. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de educación*, pág. 11. Recuperado el 20 de abril de 2014, de: [http://www.dirsuperior.mendoza.edu.ar/concursojerarquiadirectiva/U3\\_008.pdf](http://www.dirsuperior.mendoza.edu.ar/concursojerarquiadirectiva/U3_008.pdf)
- Marina, J A. (2001). Profesores para un mundo ultramoderno. *Cuadernos de pedagogía*, 304, 18-2. Recuperado el 2 de junio de 2014, de: [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.disrup.normas/Profesores\\_mundo\\_ultramoderno%20\(Marina\)CP.4p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.disrup.normas/Profesores_mundo_ultramoderno%20(Marina)CP.4p.pdf)
- Porcel, A M. (2010). El conflicto en la escuela. *Innovación y experiencias educativas*, págs. 2-3. Recuperado el 20 de abril de 2014, de: [http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod\\_ense/revista/pdf/Numero\\_33/ANA\\_MARIA\\_PORCEL\\_1.pdf](http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_33/ANA_MARIA_PORCEL_1.pdf)
- Programa de mediación del centro Jesuitas, ver en página web: <http://www.indautxujesuitak.org/colegio/>
- Programa de mediación del centro Zamakola, ver en página web: <http://www.zamakolaeskola.com/>
- San Martín, J A. (2003) *La mediación escolar, un camino para la gestión del conflicto*. Madrid: CCS.
- Vallejo, R., & Gestoso, C. (2008). *Mediación Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid, España: Pirámide.
- Vaquero, M., & Hernández, S. (2008). Fases mediación escolar (IES Tierno Galván). *Materiales para la convivencia escolar*. Recuperado el 2 de junio de 2014 de: <https://convivencia.wordpress.com/category/6-videos-presen/v-mediacion-escolar/>