



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 20 – JULIO DE 2009

“MEDIACIÓN EN LA CONVIVENCIA”

AUTORÍA FRANCISCO VELASCO REY
TEMÁTICA MEDIACIÓN EN EDUCACIÓN
ETAPA ESO Y BACHILLERATO

Resumen

En el siguiente artículo se pretende dotar de las herramientas y destrezas básicas para la Resolución pacífica de los problemas de convivencia y disciplina que pueden existir en los centros educativos de secundaria, trabajando principalmente estrategias de comunicación interpersonal como fórmulas lingüísticas de asertividad, expresiones de escucha activa, expresiones de ponerse en lugar del otro y mensajes en primera persona de sentimientos y deseos.

Palabras clave

En las que se centra el artículo son:

- ✓ Conflicto.
- ✓ Mediación.
- ✓ Asertividad.
- ✓ Escucha activa
- ✓ Empatía.

1. TALLER DE MEDIACIÓN

Comenzamos definiendo la “mediación” como la técnica formada por un conjunto de acciones que intentan resolver del modo más satisfactorio posible el conflicto de dos partes enfrentadas, y que ofrece un tercero con la ayuda del diálogo, a partir del control y del intercambio de la información, favoreciendo la colaboración y los acuerdos de forma voluntaria y respetuosa de las partes.

En este taller abordaremos estrategias para resolver o solucionar del modo más pacífico posible los conflictos, pues en las relaciones humanas de los miembros de la comunidad educativa se producen frecuentemente conflictos: enfrentamientos, discusiones, insultos, desavenencias, críticas y amenazas entre otros más; que si no se solucionan por el diálogo pueden convertirse en grandes problemas, pues no hay que olvidar que favorecer la comunicación y el diálogo ayudaría a mejorar la convivencia por lo



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 20 – JULIO DE 2009

que se requiere la mediación para resolverlos o mejorarlos, es decir, se trata de comunicar lo que sentimos para solucionar nuestros conflictos, participando en la mediación.

Por ello nos proponemos alcanzar las siguientes **competencias sociales**:

- Conocer los diferentes problemas con que se enfrenta la comunidad educativa.
- Demostrar cómo se resuelve la problemática con asertividad.
- Reflexionar con preguntas, respetando los derechos de los demás.
- Hablar con respeto e interesándonos por cómo se sienten los demás.
- Prevenir y solventar situaciones conflictivas.

En la aparición de conflictos se han de poner de manifiesto los recursos pedagógicos necesarios para su tratamiento, pero antes se estudiarán y diagnosticarán las causas y factores motivantes de tales situaciones problemáticas, para que de esta manera conociendo las dificultades que las han originado se intervenga de la manera más adecuada posible.

En el Proyecto Educativo de Centro (en adelante le llamaremos PEC) ha de aparecer la convivencia y la mediación como objetivos de formación y actuación en sí mismos y no sólo como medios para alcanzar ciertas finalidades educativas. Además en el Proyecto se tendrá en cuenta el modelo de convivencia y las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa ya que aunque exista un buen clima, surgirán siempre conflictos. De modo que en el PEC se ha de fomentar la adquisición de habilidades y capacidades comunicativas y sociales de relación interpersonal que favorezca la autoestima y la educación en valores, que forme íntegramente a nuestro alumnado potenciándole actitudes positivas como la postura crítica y reflexiva, para arreglar tales conflictos del mejor modo posible.

Así pues, a través de la mediación que aunque no dé recetas mágicas para cada problema, sí garantiza la prevención y se contribuye a disminuir la probabilidad de aparición de la conflictividad en los centros educativos o al menos afrontarlos con las herramientas y serenidad que precisan.

El alumnado ha de aprender a convivir, por ello es fundamental su participación en la elección y elaboración de las normas que regulan su convivencia para una mayor implicación y acatamiento pues afecta a sus derechos y deberes, y los mecanismos de resolución de conflictos ofrecidos como una alternativa de acción complementaria que se oferta como un servicio que trata la disciplina de una forma positiva, que armoniza las relaciones de los miembros de la comunidad educativa, influenciada a veces por los medios de comunicación que desvirtúan o distorsionan los hechos de manera que impacte lo máximo posible a la audiencia, no favoreciendo una visión positiva y educadora, lo cual ayudaría a solucionar y paliar más eficazmente los conflictos ante otras medidas disciplinares y punitivas que sancionan y castigan con la expulsión.

Así pues, la mediación significa rechazar la violencia para solucionar los conflictos y que éstos los aceptamos como algo que forma parte de nuestras vidas. No nos conformamos cuando alguien vulnera los derechos, es decir, no somos indiferentes cuando alguien tiene algún conflicto y lo pasa mal ya que posibilitamos la aplicación de la técnica de mediación en conflictos, como estrategia de gestión positiva al servicio de cualquier miembro de la comunidad educativa que la necesite. Para ello se debe



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 20 – JULIO DE 2009

educar en el autocontrol del comportamiento o propia conducta, se debe mediar en el sentimiento de compartir y aceptar otros puntos de vista, poniéndonos en el lugar de los demás, se debe mediar optimismo para la superación de obstáculos y errores con sentido del humor y siendo distante en los ataques.

A continuación recogemos un listado de **problemas o conflictos habituales** a los que deben enfrentarse el alumnado para sentirse bien y disfrutar de las relaciones interpersonales, datos seleccionados a través de entrevistas y experiencias compartidas:

1. Una descalificación o burla a otra persona faltando el respeto y mostrarse antipático.
2. Amenazar e insultar a un compañero.
3. Disputa, discusiones y rivalidades entre grupos o equipos, si hay alguien vago.
4. Envidiar a alguien o ser tímido.
5. Culpar y desafiar a los demás.
6. La falsa amistad que hace bromas pesadas y te gastan “una mala pasada”.
7. Decir tonterías para llamar la atención y la manera de hablar.
8. Saber decir NO cuando conviene.
9. Tener que dar la opinión en las conversaciones.
10. El pensamiento equivocado (“que me miren mucho” “seguro que estarán diciendo algo malo de mí”).
11. Las quejas cuando no tienen razón o cuando en el fondo tú eres el culpable.
12. Los padres se enfadan cuando llegan tarde a casa.
13. Cuando la gente no te devuelve las cosas que les has dejado.
14. Los nervios que se pasan para expresar nuestros sentimientos.
15. Que abusen, que pisoteen tus derechos y no saber qué decir.

Se trata de usar fórmulas lingüísticas y hacer preguntas estructuradas que nos lleven a dar respuestas y en éstas estén las buenas soluciones de las partes enfrentadas que nos servirán como propuestas de mejora del rendimiento escolar y convivencia al departamento y al plan del centro. En definitiva se trata de crear un Taller de Mediación en el que podamos intervenir directamente un grupo de profesorado y de alumnado coordinados con un tutor de mediación y un cuadrante de actuación en el que todo el equipo del taller conoce la disponibilidad horaria de cada uno de sus miembros (bien en la banda horaria de guardias del profesorado o de materias del alumnado más relacionadas con la mediación) y trabajaremos especialmente estrategias para la comunicación interpersonal y social, utilizando las siguientes **técnicas**:

- ✓ Dale largas.
- ✓ Puede ser.
- ✓ Espejo.
- ✓ Di lo que piensas.
- ✓ Enfrentate.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 20 – JULIO DE 2009

La técnica “**Dale largas**”, trata de una forma de disculpa, pero que pretende aplazar la cuestión a ver si el que ofrece “enfriá” un poco su insistencia. Véase por ejemplo algunas fórmulas lingüísticas para decir “**NO**”:

- Bueno ya veremos.
- Mañana será otro día.
- Lo consultaré con la almohada.
- Puede ser, pero hoy no, a lo mejor otro día.

La técnica denominada “**Puede Ser**” consiste en el juego de concederle todo al que te propone algo que no te parece conveniente, menos el aceptar aquello a lo que te invita y que ciertamente no te parece coherente con tu manera de ser y comportarte. Las fórmulas son:

- Si tú lo dices, puede ser, quizá lleves razón.
- Puede que yo esté equivocado, pero no lo sé.
- Puede que esté equivocado, pero también puede que no lo esté.
- Puede ser que todo el mundo piense como tú, pero yo no.

La técnica del “**Espejo**” consiste en reflejar lo que el otro dice, reflejando con exactitud lo que quieren conseguir:

- O sea, que si no voy con vosotros me voy a aburrir.
- O sea, que dices que todo eso está muy bien y no hay peligro.

“**Di lo que piensas**” esta técnica trata de exponer las razones por las cuales no aceptas lo que te proponen:

- “Pues mira, lo que yo pienso sinceramente de todo eso es que...”
- “Te voy a ser sincero, creo que...”

La técnica “**Enfréntate**” se refiere a que algunas personas prefieren enfrentarse y defenderse con una cierta dureza verbal:

- “Mirad, dejaos de tonterías ¡eso es una barbaridad y ya está!”
- “Conmigo no contéis para esa estupidez”

También trabajaremos las principales estrategias comunicativas en la siguiente propuesta didáctica, titulada: **Habilidades sociales requeridas para la Mediación.**

Objetivos:

- Dar a conocer los aspectos más relevantes de la realización de mediaciones en contextos



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 20 – JULIO DE 2009

educativos.

- Proporcionar habilidades para la realización de sesiones de mediación.
- Promover la reflexión sobre las actitudes de quien dirige la mediación y su influencia en un proceso de resolución de conflictos.
- Promover la valoración de la mediación como un recurso útil para favorecer el encuentro interpersonal y la resolución de conflictos.
- Establecer una relación de cordialidad en la escucha.
- Esforzarse por comprender lo que las personas expresan, y que esto sea evidente para ellas.
- Clarificar qué se dijo o sucedió y ayudar a ver otros puntos de vista.
- Repetir con palabras propias las principales ideas expresadas por la persona que habla.
- Indagar sobre los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.
- Agrupar, ordenar y resumir la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos.
- Promover entre las dos partes del conflicto expresiones que demuestran a la persona que está hablando que la estamos comprendiendo, haciendo que quien está escuchando, repita con sus propias palabras lo que la otra parte nos ha contado.
- Expresarse utilizando la primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva la situación que le afecta, diciendo qué sentimientos le produce y expresando su deseo personal.

Contenidos:

- La mediación como herramienta de resolución de conflictos en contextos educativos.
- Las habilidades sociales del mediador:
- Escucha activa (mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir)
- Estructuración o conducción de la mediación.
- Ponerse en lugar del otro.
- Mensajes en primera persona.
- La actitud básica del mediador.

Actividades:

- Visionado del vídeo Mediación de conflictos en centros educativos.
- Debate y comentario oral del contenido del vídeo.
- Lectura del apartado de la fundamentación teórica: ``Definición y características de la mediación``.
- Comentario escrito sobre para qué sirve la mediación y qué es.
- Lectura del documento ``análisis de un caso de mediación``, del libro Tiempo de Mediación
- Redacción de un contrato del acuerdo de mediación.
- Dramatización de algunas escenas.
- Transcripción del vídeo.
- Aplicación de las técnicas ``Presentación de las reglas del juego`` ``Cuéntame`` ``Aclaración del problema`` ``Propuestas de soluciones`` ``Llegar a un acuerdo`` de cualquier conflicto que ellos



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 20 – JULIO DE 2009

tengan.

- Dramatización y resolución de dilemas tomados de Manuel Segura.

En cuanto a los **Proyectos de Innovación que aparecen sugeridos para la mejora del rendimiento y** convivencia. Siguiendo el Decreto 19/2007 sobre la Cultura de Paz y Mejora de Convivencia, y el Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que se regulan las Enseñanzas mínimas de la ESO, pues la competencia comunicativa implica las capacidades de Resolución pacífica de problemas y empática.

Desde mi formación y experiencia, apporto al controvertido programa de Mejora del rendimiento escolar un Taller de mediación: ¿Se preguntarán ustedes cómo desde nuestra materia podemos impulsar la mediación? hay que trabajar con fórmulas lingüísticas, porque hay que expresar la asertividad (saber decir NO) la escucha activa: mostrar interés, clarificar, parafrasear resumir, la empatía y mensajes en primera persona. Además se trata de la dramatización de un conflicto, aplicando las siguientes técnicas: “Representación del caso conflictivo” y “Aplicación de la Mediación” con los siguientes pasos y explicación breve de los mismos:

1. **Premediación**: lo que hacemos antes de mediar en un conflicto es conocer quién ha solicitado la mediación y horario disponible de los mediadores, presentación y ofrecimiento de la posibilidad de mediación para arreglar el problema. Explicamos que la mediación es un modo de resolver pacíficamente los problemas por nosotros mismos, dialogando y negociando y que los mediadores son compañeros que se han formado para escuchar y ayudar a la búsqueda de solución de los problemas. Hay que dejar bien claro que es un servicio voluntario y decidir si es recomendable pues no se debe forzar a ir a la mediación antes se debe solicitar y querer. Hay que crear un clima de confianza con un ambiente cómodo y tranquilo. Se les explica el funcionamiento de la mediación con un lenguaje sencillo, se les pregunta si necesitan alguna aclaración, nos mostramos hospitalarios, sólo permitimos la crítica constructiva y se les recuerda que los mediadores se encargan de hacer más comprensible el problema y de que se encuentren respuestas que satisfagan y convengan a ambas partes.
2. **Definición de las reglas del juego** y explicamos que las normas básicas son: hablar respetando el turno de palabra, sin interrumpir y sin proferir insultos. Se trata de una habilidad de estructurar para llevar la conducción de la mediación, encaminada a mantener el orden y la dirección de la comunicación con expresiones del tipo *cada uno vais a tener un turno para hablar así que no interrumpir al otro...intentad escuchar y por supuesto no os insultaréis, ¿ de acuerdo?*
3. **Cuéntame qué ha ocurrido**, qué les ha pasado y cómo se han sentido o les ha afectado el problema. Se trata de la exposición o versión del conflicto, con la expresión de los sentimientos que le acompañan, es decir, aparece la **escucha activa** que consiste en el intento de comprensión y esfuerzo por captar lo que las partes quieren expresar: por lo que “se muestra interés o se promueve empatía”, estableciendo una relación de cordialidad. Se da la oportunidad



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 20 – JULIO DE 2009

de ser escuchado y desahogarse al expresar sus sentimientos y preocupaciones. A continuación se hace la “Aclaración del problema”, identificando los motivos conflictivos, o sea, se clarifica qué se dijo o sucedió y se precisa cómo ocurrieron los hechos; y se especifican datos y los puntos de vista de coincidencia y de divergencia, de modo que se formulan preguntas abiertas para precisar y aclarar el conflicto del tipo *¿puedes ampliar esta información?*

También “se parafrasea”, es decir, se verifica que se ha comprendido correctamente los diferentes puntos de vista y se repite con nuestras propias palabras las ideas o pensamientos de las partes enfrentadas con expresiones del tipo *¿quieres decir que...? ¿correcto? ¿si lo entiendo bien...?*. Luego vamos a reflejar los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando, un ejemplo es: *entonces, si he entendido bien ¿lo que te molesta es...?*. Antes de continuar con el siguiente paso, debemos pedir que intenten ponerse en el lugar del otro, es decir, conviene averiguar cómo cada parte valora la postura del otro y si se da cuenta de cómo le afecta y valora la situación.

Se pretende promover entre las dos partes enfrentadas, expresiones que demuestran comprensión y reconocimiento mutuo, logrando que quien está escuchando repita con sus propias palabras lo que la otra persona nos ha contado, por ejemplo *vamos a ver, tú piensas que...ahora intenta ponerte en su lugar, ¿cómo crees que se puede sentir él o ella? Inténtalo explicar después de escuchar sus motivos*. Luego habría que preguntar a cada uno qué necesitaría para cambiar la situación, es decir, hay que resumir y ordenar la información más importante y los puntos que tienen en común en relación a sentimientos como a hechos.

Además en la mediación deben expresarse las partes con mensajes en primera persona, intentando comunicar de manera pacífica las molestias, sus quejas, expresando qué sentimientos le produce, explicando por qué le afecta de ese modo y diciendo su deseo o necesidad, por ejemplo *vamos a ver, para los dos es importante...y estaréis de acuerdo en que para que no haya problemas hay que hacer cosas que ayuden a entenderse*.

4. **Propuestas de soluciones**, es el paso de considerar lo que quieren las dos partes enfrentadas, es la dedicación a la búsqueda de soluciones o peticiones ingeniosas que expresen sus ideas. Hay que dejar muy claro que no hay que criticar, que sólo son propuestas o sugerencias que debemos seleccionar según les convenga, valorando los beneficios y las dificultades. Se anima a cooperar y se les plantea qué pueden conceder, y si es posible se combinan los deseos de las dos partes.
5. **Llegar a un acuerdo** es el último paso que debemos dar para cerrar la mediación. Se promueve la voluntad de ponerse de acuerdo y se puede empezar por temas fáciles de resolución que se definirán con claridad y deben ser primero, equilibrados y posibles. Después se plantearán temas más complejos y también otros en los que finalmente no haya acuerdo.

En definitiva se hará un plan de seguimiento o revisión en el que se formulará quién hará qué, cuándo y cómo. Se verifica la comprensión de los pactos y los demandantes manifestarán su convencimiento y disponibilidad para cumplir voluntariamente las decisiones adoptadas. Preguntaremos si lo consideran justo el pacto pues un buen acuerdo debe ser equitativo, ha de promover la reparación de los daños causados y la reconciliación entre las



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 20 – JULIO DE 2009

partes, aceptando las obligaciones y los derechos de los demás. Recapitulando ponemos en práctica la definición de un problema cualquiera, lo aclaramos, pensamos en varias soluciones y posibles consecuencias antes de tomar las decisiones oportunas, con expresiones de autorrefuerzo del tipo *estupendo, muy bien, lo voy a conseguir, voy a ser capaz de...* cada vez que vayamos a resolver un conflicto con los demás.

6. Y finalizamos **felicitando a las partes por su colaboración**, damos la oportunidad de introducir mejoras, preguntamos qué han aprendido del conflicto, acordamos una fecha para la revisión, firmamos el compromiso del contrato de comportamiento, proponiéndoles un apretón de manos, como respuesta que trata de descubrir cualidades positivas de las personas que cuestan entenderse, ahora que es tiempo de actuar de modo más civilizado.

Concluyendo y reflexionando se necesita la colaboración voluntaria del alumnado, de su familia, y del profesorado que hoy por hoy, todavía no es consciente de la imprescindible mediación en los institutos de educación secundaria.

También habría que hacer otra lectura de la función de las Aulas de convivencia, que deberían trabajar real y eficazmente los valores con la resolución pacífica de los conflictos; pensando más en la aplicación de criterios pedagógicos y en el desarrollo personal de las personas, como un proyecto compartido por la comunidad educativa implicada ya que los problemas derivados de la convivencia escolar siguen igual y no se solucionan las más de las veces con ningún tipo de medidas punitivas, ni de represión.

Eso sí, debería existir no de modo excepcional la figura del **educador social** que implementaría y desarrollaría la tarea especializada de la mediación y educación en valores y habilidades sociales, tan demandada en cada centro educativo, pues para cambiar el comportamiento y el interés hacia el aprendizaje es necesario trabajar con más énfasis “el currículo oculto” referente al desarrollo del crecimiento personal ,pues como decía Quevedo no cambia de carácter y de persona quien no quiere, quien no quiere trabajar o no tiene interés por aprender lo estrictamente académico.

2. BIBLIOGRAFÍA

- Boqué Torremorel, M.C. (2002). Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades, etapas primaria y secundaria. Barcelona: Octaedro.
- Boqué Torremorell, M. C. (2005). Tiempo de mediación: Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.
- Diez, F. y Tapia, G. (1999). Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires: Paidós.
- García Mediavilla, L. y De Codés Martínez González, M. (2003). Orientación educativa en la familia y en la escuela. Casos resueltos. Madrid: Dykinson.
- Martínez de Murguía, B. (1999). Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria. México: Paidós.
- Six, J.F.(1997). Dinámica de la mediación. Barcelona: Paidós.
- Torrego, J. C. (2002). Mediación de conflictos en Instituciones Educativas: manual para la



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 20 – JULIO DE 2009

formación de mediadores. Madrid: Nancea.

- Torrego, J. C. y Moreno J. M. (2003). Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia. Madrid: Alianza Editorial.

Autoría

- Nombre y Apellidos: FRANCISCO VELASCO REY
- Centro, localidad, provincia: IES VILLANUEVA DEL MAR, LA HERRADURA, GRANADA
- E-mail: fvelasco18@hotmail.com