



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

“LA FIGURA DEL MEDIADOR DE CONFLICTOS”

AUTORÍA INMACULADA MARIN MARTINEZ
TEMÁTICA COEDUCACIÓN, CONVIVENCIA
ETAPA ESO

LA MEDIACION DE CONFLICTOS EN LA DOCENCIA

RESUMEN

En 1997 comienza en nuestro país el primer curso de formación de profesorado para fomentar entre los docentes los efectos positivos y beneficios de la utilización de la resolución de conflictos. Solución que ha de ser la vía pacífica y no violenta de actitudes.

Actualmente puede decirse que la puesta en práctica de estos programas no deja de crecer en las distintas Comunidades Autónomas. A continuación comenzaremos nuestro camino hacia el estudio y formación del mediador de conflictos y sus orígenes.

0. INTRODUCCIÓN

La utilización de la mediación como un conjunto de procedimientos para resolver conflictos surge en los años sesenta. Estas técnicas se han incrementado en España en las últimas dos décadas, debido al creciente desarrollo en países como EEUU, Canadá y Alemania.

En los setenta se promueve la construcción de los centros de justicia vecinal, a los que podían acudir todos los ciudadanos para suavizar sus desavenencias y evitar el tener que acudir a los tribunales. En la década de los ochenta se llevan estos programas a los centros educativos para enseñar a los alumnos a saber mediar y suavizar los conflictos con sus iguales.

En nuestro país la primera propuesta aparece en Guernica en el 1993 gracias al centro de Investigadores para la Paz que después de su experiencia modificando los problemas “educando para la paz”, comienza su programa de mediación escolar como alternativa a las sanciones en el “Instituto de Formación Profesional Barrutialde”. La evaluación del programa fue positiva por lo que se siguió instaurando en el resto del país, primero en Cataluña, posteriormente en Madrid, a continuación en Canarias, y ya, en el 2003 en Andalucía entra en funcionamiento el programa “Escuelas: espacio por la paz” organizado y dirigido por la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, incluido en el Plan



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

Andaluz de Cultura de la Paz. Con este programa se pretendía reducir las conductas violentas, agresiones, amenazas e insultos, tanto al profesorado como al alumnado, de los adolescentes. Todos los colegios e IES de Andalucía podían pedir ayudas en la enseñanza de comportamientos no agresivos.

Es importante en estos programas entender el centro como un conjunto; una comunidad, en la que los conflictos son de todos los que la forman: alumnos, profesores, Psicólogos, orientadores y padres. Eso explica que este programa fuese voluntario y pudiesen participar todos los miembros del centro.

PALABRAS CLAVE

Conflicto
Mediación
Escucha activa
Diálogo
Respeto
Intereses
Posiciones

1. EL CONFLICTO

El término conflicto sería un elemento a suprimir, rechazar, y evitar, pues para nosotros significa hostilidad, problema, lucha,... Pero siempre han formado parte de nosotros y lo seguirán haciendo, estando presentes en todas las relaciones humanas, ya que no son evitables, lo que sí podemos evitar es que lleguen a producir unas consecuencias negativas para cada individuo o para el colectivo en general. Por ello, si aprendemos a abordar los conflictos correctamente a través de la escucha, el diálogo, el respeto mutuo, la negociación, es decir, todas aquellas acciones encaminadas a luchar contra el conflicto y no contra la persona, lograremos un resultado positivo de los mismos, y un crecimiento y enriquecimiento personal.

Todos los conflictos pueden tener consecuencias positivas o negativas para las personas; pueden ser destructivos para cada individuo y para sus relaciones o, por otro lado, pueden generar un gran cúmulo de oportunidades que fomentarán y desarrollarán la evolución personal de cada uno de nosotros. Todo dependerá de cómo lo manejemos, lo afrontemos y abordemos.

Podemos decir que un conflicto surge cuando individuos o grupos de personas relacionadas entre sí aprecian que sus metas y objetivos son diferentes y opuestos. Se trata de deseos, posiciones o intereses que no son compatibles o son percibidos como incompatibles. Por ello, en todos los conflictos tiene un papel fundamental las emociones, los sentimientos, las experiencias pasadas y, la relación



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

entre los miembros que hacen que persista el conflicto, ya que esta relación puede deteriorarse, romperse o afianzarse.

Con frecuencia los términos disputa y conflicto se utilizan indistintamente sin embargo no son sinónimos. Las primeras son abiertas y públicas, mientras que el conflicto generalmente es privado, oculto. El objetivo de la mediación es llegar a un acuerdo por consenso entre las partes que disputan, lo que probablemente les lleve a resolver sus conflictos.

Los tres elementos fundamentales que hemos de distinguir en todo conflicto son:

1. Elementos sustantivos: hacen referencia a los intereses por los que queremos lograr algo, estos elementos sustantivos pueden ser opuestos, compatibles o comunes.

Es fundamental, para resolver los conflictos apropiadamente, el detectar y localizar los intereses de cada una de las partes implicadas en el problema, para ello debemos practicar una buena escucha, es decir:

- Centrarnos en la comunicación no verbal.
- No emitir juicios negativos.
- Tono de voz adecuado.
- Mantener posturas iguales entre los interlocutores.
- Parafrasear.
- No interrumpir.
- No cambiar de tema.
- Reformular expresando con las propias palabras lo que dice la otra parte.
- Jerarquizar los intereses de ambas partes, ordenándolos.
- Clarificar, realizando comentarios o preguntas acerca del tema.
- Mantener un espacio <adecuado entre ambas partes.
- Utilizar preguntas abiertas y circulares.
- Nunca amenazar, sermonear, criticar u hostigar.
- Mirar a los ojos, sin mantener la mirada.
- Utilizar gestos de asentimiento.
- Evitar ordenar, mandar, ironizar.
- Realizar preguntas aclaratorias.
- Mostrar una expresión facial de atención.
- Mantener un tono de voz adecuado.
- Evitar emitir juicios negativos.
- No descalificar a la otra parte o ser sarcástico.
- No interrumpir ni pensar por adelantado lo que va a decir el otro.
- No fingir que se ha comprendido lo que ha dicho la otra persona si no es así.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

2. Elementos subjetivos: las necesidades y las creencias.
3. Elementos interactivos: las posiciones, es el relato de cada una de las partes implicadas en el conflicto, la comunicación de sus deseos, metas, objetivos o pretensiones, la relación entre los protagonistas del conflicto, la evolución del conflicto, el entorno. Por medio de las posiciones el individuo desea conseguir sus intereses, realiza peticiones concretas, por ello, siempre detrás de las posiciones hay uno o varios intereses.

Todo conflicto se encuentra compuesto por tres elementos básicos en su estructura, distribuidos del siguiente modo:

1. Personas: hacen referencia al contexto social, a todos los individuos que están involucrados en el conflicto, y que en este momento se encuentran en oposición.
2. Proceso: es el transcurso, la historia del mismo, la manera en que se desarrolla y cómo se intenta resolver. Ya que, muchas veces, los conflictos no se construyen únicamente en un punto de partida, sino que se producen como consecuencia de la evolución de los mismos, de cómo los intentamos resolver. Por ello, todos los problemas son dinámicos, evolucionan y estaríamos cometiendo un error si los tratásemos como estáticos.
3. Problema: son los intereses y las necesidades de las partes en conflicto, no sólo las diferencias que los separan, sino también las diferencias de cada uno en el abordaje del problema.

2. CAUSAS DEL CONFLICTO

Diversas causas que pueden desencadenar conflictos, podemos enumerarlas a continuación:

- La ausencia de motivación: el desinterés y desgana en las relaciones.
- Conflictos estructurales: la manera de estructurar una situación, definiciones de roles, condicionamientos temporales grados de poder, desigualdad, opresión, escasez de recursos, etc.
- La tendencia juzgar toda la información que nos llega del exterior.
- Objetivos y metas distintos con los del resto el grupo, por necesidades psicológicas, por la actividad o tareas, por la densidad en un lugar determinado, etc.
- Barreras o problemas en la comunicación debidas a las actitudes frente al interlocutor, a una falsa información, a los rumores, a que uno de los interlocutores se cree superior al otro, al número de personas involucradas, etc.
- Diferencias de personalidad y caracteres distintos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

- Diferencias de la percepción e información por la subjetividad de percepción de cada parte.
- Falta de información porque conocemos sólo una parte del relato.
- Falta de cooperación de las partes cuando un integrante del grupo aporta más que el resto de los miembros.

Todas estas causas las podemos agrupar en dos grandes grupos:

- Causas endógenas: propias del individuo debido a problemas en sus creencias, personalidad, valores, etc.
- Causas exógenas: surgen en el exterior, en la comunidad, en la clase, en la familia, etc. Afectando al individuo.

3. FASES DEL CONFLICTO

Para determinar en qué momento se encuentra el problema y poder afrontarlo correctamente es preciso tener conocimiento de las fases del conflicto:

- Desacuerdo: se trata del momento en el que intervienen las distintas variables para que el conflicto surja.
- Detonante: el acontecimiento en particular que origina el conflicto.
- Evolución: Se trata de todo lo que rodea al conflicto, las circunstancias y detalles del mismo.
- Desenlace: se produce la ruptura del diálogo y la elevación el grado de tensión lo cual desencadenará en uno de los siguientes estados:
 - Latencia: se aguanta el conflicto tal y como está.
 - Polarizarlo: se potencia.
 - Relajarse: se deja que ocurran las cosas sin actuar sobre el conflicto, lo que probablemente solucione el problema.
 - Contingente: depende de lo que le rodea, solucionándose, cambiando o desapareciendo.
 - Desplazado: a lo largo del proceso cambia el motivo inicial o central del problema.
 - Mal atribuido: se expresa entre los miembros que no corresponden.
 - Resuelto: unas veces de manera autoritaria, otras de modo democrático.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

4. TIPOS DE CONFLICTOS

Existen tantas tipologías de conflicto como causas del mismo, algunas de ellas las exponemos a continuación:

- Según el contenido, podemos diferenciar conflictos:
 - Culturales: de ideas, de ideología, de pretensiones, de necesidades, de creencias, de valores o de principios.
 - Políticos: premios, castigos, regalos, sanciones.
 - Técnicos: estructura, espacio-ambiente, diseño, técnicas, recursos, etc.
- Según el tamaño, nos encontramos conflictos:
 - Entre individuos.
 - Entre individuo/s y grupo/s.
 - Entre grupos pequeños.
 - Entre grupos grandes.
- Según el interés existen conflictos:
 - De competición: las dos partes pretenden imponerse usando estrategias que intentan dominar al otro aplicándole su deseo o voluntad mediante amenazas, sanciones, chantajes, exigencias, etc. No se finaliza el proceso hasta que existe un ganador y un perdedor.
 - Evitación del conflicto: ninguna de las dos partes actúa, se usan estrategias de huida, de manera que pierden las dos partes, es decir nadie obtiene lo que desea. Sabemos que el conflicto momentáneamente está parado, pero resurgirá en cualquier momento.
 - Acomodación: se posponen las propias necesidades y deseos por las de la otra parte; una de las partes ajusta su conducta a la otra. Se soluciona el problema cediendo y consecuentemente destruyendo su autoestima.
 - Pacto o capitulación: existe un elevado interés por lo que se está negociando. Se satisfacen algunos intereses de ambas partes lo que produce una percepción positiva de la resolución del conflicto, aunque no se logra optimizar los resultados obtenidos.
 - Cooperación: existe un elevado interés por el otro, pero sin renunciar a lo propio, a sus propios objetivos. Se logra la mayor cantidad de deseos y de las necesidades de ambas partes.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

Existen seis tipos de conflictos en el aula:

1. La disrupción: la conducta disruptiva es cualquier conducta que entorpece el orden y la disciplina en la escuela y el bienestar educativo de los alumnos escolarizados en ella.
Muchos autores la relacionan con el fracaso escolar, ya que las interrupciones reiteradas conllevan una pérdida de tiempo que entorpece el ritmo de aprendizaje, además supone un deterioro en las relaciones entre el profesorado, el alumnado y ambos, generando absentismo escolar, desafectos o indiferencia hacia la escuela, docente y compañeros.
2. El absentismo: debido a la pérdida del sentido de labor escolar.
3. Las agresiones entre estudiantes al profesorado: este tipo de agresiones son las más difíciles de solucionar, sobre todo a través de la mediación, además, en ocasiones, pueden llevar a enfrentamientos entre los mismos docentes.
4. Las agresiones del profesorado al alumno: algunos docentes muestran una conducta totalmente indeseable mediante agresiones, insultos, amenazas, etc.
5. El vandalismo.
6. El maltrato hacia iguales por abuso de poder: se caracteriza por la intimidación y exclusión de algún miembro del grupo que se encuentra en una posición de desventaja, de una manera reiterada.

5. MODO DE ABORDAR UN CONFLICTO

Para abordar de manera adecuada un conflicto debemos actuar con tranquilidad. Para Rosenau existen tres modos para lograr eliminar o reducir los conflictos:

- Afrontar un conflicto es la mejor manera de resolverlo.
- Realizar una excelente planificación y una correcta organización, actuando de forma realista y de igual modo para todas las personas implicadas.
- Fomentar elementos de comunicación fluida con todos los miembros afectados.

Según la teoría de la negociación de Harvard si nos basamos en la colaboración guiada por un tercero, con un correcto manejo de los recursos existente y con la cooperación de las partes, lograremos la mejor solución al problema. Esta teoría presenta cuatro etapas en el manejo de los problemas:

- Separar el problema de las personas: para ello debemos de ponernos en el lugar del otro, no dando nada por supuesto, y por supuesto no etiquetar nunca la persona o personalizar sus conflictos. Debemos de aceptar las diferencias personales y dejar que cada uno
- C/ Recogidas Nº 45 - 6ºA 18005 Granada csifrevistad@gmail.com



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

expresen sus propios sentimientos. Para esto emplearemos la escucha activa, hablaremos únicamente de nosotros mismos y no del otro, etc.

- Priorizar los intereses y no las posiciones: una vez descubiertos todos los intereses se procederá a su jerarquización para su posterior tratamiento.
- Búsqueda de alternativas para el beneficio de ambas partes.
- Siempre ha de prevalecer la objetividad de los criterios en que se basen los acuerdos alcanzados: deben ser criterios aprobados por todos los miembros, reales, imparciales y justos.

Las actitudes, cualidades y habilidades personales necesarias para la resolución de conflictos son:

- Autoestima: para su desarrollo debemos sentirnos seguros, competentes, aceptados y valorados.
- Comunicación: es la capacidad de expresar lo que sentimos y cómo se sienten los demás.
- Cooperación: apoyar y ayudar a los demás.
- Búsqueda de soluciones: establecer estrategias y alternativas para reducir los conflictos.

Las diferentes etapas en la resolución de conflictos son:

1. Detección del conflicto.
2. Evaluación del problema de la manera más objetiva posible, indagando en cada uno de los sujetos para conocer sus características personales, cualidades y defectos, además se debe conocer la capacidad de cada una de las partes para conseguir sus intereses, para imponerse a los demás, y cómo es el entorno en el que ha nacido, se desarrolla y se mantiene el conflicto. Todo esto se logrará a través de un adecuado diálogo y de un correcto nivel de comunicación.
3. Aceptación del conflicto como un problema relevante que hay que resolver.
4. Hacer un reconocimiento positivo de la otra parte.
5. Actuar poniendo en marcha todas aquellas habilidades para modificar esta situación problemática, poniendo igual nivel de atención a cada miembro que interviene en el problema. Es de suma importancia detener todos aquellos comportamientos negativos en ambas partes.
6. Examinar detenidamente todo lo que ocurre para poder prevenir aspectos negativos que no favorezcan la resolución del conflicto.
Analizar los efectos de las modificaciones realizadas, tanto a corto, como a medio y largo plazo, observar los cambios en la conducta de todos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

Dependiendo del modo de hacer frente a los conflictos en el centro educativo podemos obtener distintos efectos tanto positivos como negativos:

Entre los positivos podemos mencionar:

- Fomentar en los alumnos la participación e integración.
- Favorecer en los alumnos la facultad de tomar decisiones.
- Descubrir el pensamiento creativo y reflexivo en el alumno.
- Hacer personas más fuertes para afrontar las adversidades, aprendiendo a tolerar la frustración.
- Afianzar los lazos de amistad y las buenas relaciones interpersonales.
- Potenciar el aprendizaje y aumentar la motivación.
- Aprender a utilizar una comunicación fluida y eficaz.

Entre los aspectos negativos resultado de una mala gestión en la resolución de los conflictos podemos incluir:

- Déficit en las relaciones con los demás.
- Culpabilizar a los demás de las cosas negativas que nos han ocurrido.
- Obstáculos en la capacidad de empatizar.
- Déficit en el ambiente social.
- Aportación de pocas opiniones y las aportadas son de mala calidad.
- Aumento de la rivalidad.

Las actividades que podemos llevar a cabo en aula son de gran variedad, pero para su realización debemos tener en cuenta:

- Desarrollar un clima favorable donde prime la confianza, la colaboración, el respeto y la participación.
 - Explicar con claridad la finalidad de cada actividad.
 - Distribuir la clase en círculo o en forma de “U”, de modo que aumentemos la cohesión del grupo.
-
- Realizar una lluvia de ideas, en voz alta, del concepto “conflicto”. El educador las escribirá en la pizarra y todas las opiniones se clasificarán en positivas o negativas. Cada miembro debe añadir, al menos, dos efectos positivos de la resolución de conflictos.
 - Leer y recortar todas las noticias en prensa que traten el tema de los conflictos, comentarlas en clase y realizar un mural sobre cartulina.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 – DICIEMBRE DE 2009

- Cada alumno escribirá una cualidad positiva del compañero que se sitúa a su derecha, éste le responderá de forma adecuada cuando se la diga.
- Cada alumno deberá continuar la frase “yo soy bueno para o en ...” con una cualidad que posea.
- Conseguir que un alumno consiga su objetivo mediante buenas palabras y buenos gestos.

BIBLIOGRAFÍA

Bermúdez Moreno, J. (1987). *Psicología de la personalidad*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar, teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.

Boqué Torremorell, M. C. (2005). *Tiempo de mediación, taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona: CEAC.

Hernando, M. A. (1997). *Estrategias para educar en valores*. Madrid: CCS.

Autoría

- Nombre y Apellidos: Inmaculada Marín Martínez
- Centro, localidad, provincia: Granada
- E-mail: rubialuna@yahoo.es