

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



La mediación en la resolución de conflictos

Trabajo académico presentado para optar el Segundo Título
Profesional de Segunda Especialidad de Investigación y Gestión
Educativa

Autora.

Silvia Karina Garcia Pisconte

TUMBES –PERU

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



La mediación en la resolución de conflictos

Los suscritos declaramos que la monografía es original en su contenido
y forma.

Silvia Karina García Pisconte (Autora)

Oscar Calixto La Rosa Feijoo (Asesor)

TUMBES –PERÚ

2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACION
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO

En Tumbes, a los Doce días de del dos mil dieciocho, se reunieron en un ambiente de la I.E. Aplicación José Antonio Encinas, los integrantes del Jurado Evaluador, designado según convenio celebrado entre la Universidad Nacional de Tumbes y el Consejo Intersectorial para la educación peruana, al Dr. Segundo Alburquerque Silva, coordinador del programa; representantes de la Universidad Nacional de Tumbes (Presidente), Dr. Andy Figueroa Cárdenas (Secretario) y Mg. Wendy Cedillo Lozada (Vocal), con el objeto de evaluar el trabajo académico de tipo monográfico denominado: "La Mediación en la Resolución de Conflictos", para optar el título Profesional de Segunda Especialidad en Investigación y Gestión Educativa a la señora SILVIA KARINA GARCIA PISCONTE.

A las ONCE horas CERO minutos y de acuerdo a lo estipulado por el reglamento respectivo, el Presidente del Jurado dio por iniciado el acto.

Luego de la exposición del trabajo, la formulación de preguntas y la deliberación del jurado lo declararon APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo QUINCE.

Por tanto, SILVIA KARINA GARCIA PISCONTE queda APTA, para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le expida el título profesional de Segunda Especialidad en Investigación y Gestión Educativa.

Siendo las ONCE horas con VEINTE minutos, el presidente del jurado dio por concluido el presente acto académico, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.

Dr. Segundo Alburquerque Silva
Presidente del Jurado

Dr. Andy Ríos Figueroa Cárdena
Secretario del Jurado

Mg. Wendy Cedillo Lozada
Vocal del Jurado

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, SILVIA KARINA GARCIA PISCONTE estudiante de l Programa Académico de Segunda Especialidad de Investigación y Gestión Educativa la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Tumbes.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo académico titulado: LA MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, la misma que presento para optar el título profesional de segunda especialidad.
2. El trabajo Académico no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo Académico presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo Académico no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la UNT UMBES cualquier responsabilidad académica, administrativa o legal que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de El Trabajo Académico, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada.

Tumbes, _____ de 2018

Firma

SILVIA KARINA GARCIA PISCONTE

A Dios por regalarme una familia.

A mi querida esposa e hijos; por su paciencia.

A mi madre por sus grandes consejos.

ÍNDICE

Pág.

RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I: LOS CONFLICTOS Y SUS POTENCIALIDADES	
EDUCATIVAS.....	6
1.1. Definición de conflicto.....	6
1.2. El conflicto en el centro escolar o aula.....	10
1.3. Fuentes del conflicto.....	12
1.4. Secuencialización de las fases de un conflicto.....	13
1.5. Estilos de resolución de conflictos.....	14
1.6. Protocolo de tratamiento de un conflicto.....	15
1.7. Obstáculos en la resolución de conflicto.....	17
CAPÍTULO II:	
LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN DE	
CONFLICTO	
2.1. Mediación en el ámbito educativo.....	22
2.2. Tipos de mediación.....	25
2.3. Fases de mediación.....	28
2.4. Modelos de mediación.....	29
2.4.1. La escuela tradicional – lineal de Harvard.....	30
2.4.2. La escuela circular – narrativa.....	31
2.4.3. Escuela transformativa.....	33
El educador social como mediador.....	35
CONCLUSIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

RESUMEN

La Mediación es entendida como un proceso de resolución de conflictos y disputas. Esta definición refiere que es un recurso preventivo a disposición de los profesionales que trabajan en el campo socioeducativo. Entre sus objetivos cabe resaltar la contribución a generar un clima que fomente la convivencia y las actitudes cooperativas.

La mediación debe seguir una serie de pasos rigurosamente planificados con el fin de conseguir los objetivos previstos. Teniendo en cuenta el incremento de los conflictos en el ámbito escolar y su repercusión en la sociedad, se realizó una investigación bibliográfica para profundizar y sistematizar las características y etapas en la resolución de conflictos. Los resultados permitieron confirmar que la mediación es muy importante para una convivencia

Palabras claves: Conflicto, Mediación, modelos.

INTRODUCCIÓN

“La mediación en conflictos no es un invento actual; en todas las culturas ha habido hombres y mujeres que utilizaban la mediación para solucionar los problemas que existían entre las personas. Esta estrategia no violenta se está imponiendo como un buen instrumento para solucionar algunos conflictos en campos relacionados con el derecho, el consumo, la educación, las separaciones matrimoniales, las disputas vecinales, los conflictos internacionales, etc”. (de Prada & López, 2003, p.101)

“La mediación constituye un espacio de aprendizaje donde se ponen en juego elementos sociales y culturales de los protagonistas. «El papel de los agentes de mediación se centra en impulsar procesos de cambio en las personas y los grupos facilitando la redistribución del poder y el establecimiento de nuevas formas de comunicación y diálogo» (Caballo y Gradaílle, 2007: 49). La mediación vendría a ser una estrategia de resolución pacífica”. (de Prada & López, 2003, p.101)

“La mediación en el ámbito educativo se inicia en Estados Unidos en los años sesenta a partir de la actuación de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz, que se plantearon la necesidad de enseñar a los estudiantes una serie de habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta. [...] Los procesos de mediación como sistemas de resolución de conflictos pueden verse como la consecuencia lógica de una realidad compleja en la que las relaciones de convivencia a nivel social, familiar, laboral, escolar, etc., han sufrido variaciones muy

profundas y rápidas en las últimas décadas”. (de Prada & López, 2003, pp.101-102)

“La mediación dentro del contexto escolar es una forma de resolución de conflictos que en un sentido amplio se encuentra relacionada con una formación integral del alumno y la educación en valores. La mediación encierra una experiencia educativa también en otros ámbitos, ya que las partes se educan mutuamente al participar en procesos colaborativos de resolución de conflictos, descubren múltiples percepciones de los problemas e identifican las cuestiones que les preocupan cuando se explican y escuchan los fundamentos”. (Meseguer & Soler, 2007, p.4)

Con este trabajo de investigación se pretende aportar a los que la lean conocimientos sobre la mediación y resolución de conflictos, que contribuyan al mejoramiento de la convivencia pacífica en su centro de trabajo.

Este trabajo tiene por OBJETIVO GENERAL: Comprender el papel de la mediación en la resolución de conflictos; en esta investigación nos planteamos los siguientes OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1. Entender las bases teóricas del conflicto, especialmente el conflicto en el aula; también 2. Identificar las formas como afrontar o solucionar los conflictos; también 3. Comprender la mediación como forma de solución de conflictos

Finalmente, se expresa el agradecimiento a los docentes de la Universidad de Tumbes, por habernos inculcado los conocimientos necesarios para formarnos como profesionales en esta segunda especialidad profesional.

CAPÍTULO I

LOS CONFLICTOS Y SUS POTENCIALIDADES EDUCATIVAS

El presente capítulo tiene el propósito de abordar algunas definiciones de conflictos, se introduce una síntesis de las fuentes, secuencialización, estilos y protocolos del conflicto considerado muy importante para la resolución de un conflicto.

1.1 Definición de conflicto. -

“Conflicto es toda actividad en la que unos hombres contienden con otros por la consecución de un(os) objetivo(s). Implica desarmonía, incompatibilidad, pugna entre dos partes interdependientes. Es un proceso relacional en el que se producen interacciones antagónicas. Puede originarse simplemente en la percepción de divergencia de necesidades o intereses, que no se satisfacen simultáneamente o en forma conjunta, debido a incompatibilidades o diferencias en los valores o en la definición de la situación, también por competencia o por escasez de recursos. Lo que significa que uno va con un objetivo que el otro, probablemente, está dispuesto a obstaculizar o a no facilitar. Jares añade que las personas o grupos en disputa están determinadas por la incompatibilidad, ya sea personal, en los valores o intereses que sostienen. A veces, incluso con la intención de infligir daño”. (Moore, Ch., 1994 como se citó en Funes, 2000, p.92)

“Existe una tendencia a ver el conflicto como algo negativo, como una circunstancia a la que hay que evitar, se basa en varias razones. En primer

lugar, porque se lo asocia automáticamente a la manera en que se suelen resolver, es decir, mediante la violencia, la eliminación o anulación de una de las partes. Además, existe la idea muy extendida de que hacer frente al conflicto implica invertir mucho tiempo –probablemente ya de por sí escaso en el ámbito educativo– y que, al mismo tiempo, se va a pasar un momento de una gran tensión, e incluso sufrimiento. En estos casos, la forma de enfrentar el conflicto suele ser su evitación”. (Funes, 2000, p.92)

El conflicto en sí mismo no tiene porqué ser negativo. Es totalmente natural en el ser humano y, en realidad, no es otra cosa que diferencias de criterios, intereses o puntos de vista.

Si se basa en una definición clásica del conflicto, como la de Burnley (1993) como se citó en Urrutia (2017) los aspectos del mismo que pueden ser muy positivos para la madurez y el desarrollo personal:

“El conflicto es un modo de comunicación y una parte inevitable de nuestras vidas. Resulta inherente al proceso de cambio dentro de los individuos y en el seno de la sociedad, proceso que todas las personas pueden aprender a abordar creativamente. La educación sobre el conflicto constituye una parte esencial de la educación de la paz (...) y posee consecuencias para una escolarización agradable y eficaz [...]”. (p.16)

“El conflicto es un proceso, es decir, es construido por las partes en disputa y tiene un surgimiento, un desarrollo y un desenlace, y va trazando un “canal”, crea una pauta de interacción. Por eso es tan importante enseñar pautas de resolución cooperativa del conflicto”. (Funes, 2000, p.93)

“Hay una perspectiva del conflicto que nos parece singularmente valiosa, que es la perspectiva crítica. En esta visión, el conflicto es necesario para la transformación de las estructuras, las prácticas y los valores educativos, promoviendo la resolución pacífica y constructiva de conflictos, rescatando en éste, por lo tanto, una dimensión educativa y considerando a las

perspectivas celosas del poder como perpetuadoras del status quo. Se le reconoce a esta perspectiva no sólo beneficios al nivel del clima organizativo, sino que también de la gestión, ya que promueve la comunicación, la interdependencia y la autonomía. Esta forma de afrontamiento del conflicto afecta a la micropolítica del centro, por la práctica democrática de toma de decisiones, por la participación y la gestión colaborativa, rechazando la visión instrumental de la enseñanza definida por los resultados obtenidos en función de los objetivos”. (Funes, 2000, p.93)

“Si existe una concepción crítica del conflicto que se transmite en el proceso de enseñanza-aprendizaje, habrá una aproximación a la educación para la paz más cercana a la realidad, al entorno cotidiano” (Funes, 2000, p.93).

“Por el contrario, una mala regulación del conflicto abrirá paso a generar violencia, con la aparición del deseo de causar el máximo daño posible a la otra parte, entendida desde esta perspectiva como el enemigo, generándose de este modo equilibrios inestables, ya que se incrementa la espiral de violencia. En una situación como la descrita, una relación que se asiente sobre un estilo interaccional de estas características, estará impregnada de rechazo hacia el otro, provocando un gran deterioro en la relación. Una regulación positiva de un conflicto también se preocupa por la continuidad de la relación, por el otro, y es más probable la aparición de soluciones estables si es que ésta se ha alcanzado por vía de la cooperación”. (Funes, 2000, pp.93-94)

“Si la violencia se aprende, también se aprende la no-violencia, y la mejor manera de hacerlo será aprendiendo a prevenirla de forma muy concreta, por medio del aprendizaje de estos métodos, ya que se basan en el diálogo. Se puede proporcionar una herramienta más completa y más armonizadora para la resolución de disputas que la imposición o la ley del más fuerte. No sólo se previene la violencia, sino también socializando en la no-violencia, lo que

transforma a nuestro entorno en un lugar donde se convive mejor”. (Funes, 2000, p.94)

El conflicto es parte en todas las instituciones educativas. Existe en las aulas, en los comedores, y en las salas de profesores, en la oficina del director, en los patios. Es un hecho básico de la vida y una actividad constante para aprender. Los conflictos afectan a todos, en todas las edades, en todos los ámbitos. Aprender a mirar el conflicto, entenderlo y analizarlo puede ayudar a encontrar respuestas más efectivas y productivas.

“Los conflictos se presentan con una doble cara; en una de las caras se reflejan los costes (emocionales, relacionales, destructivos) y en la otra cara una catarata de oportunidades (creatividad, estímulos, desarrollo personal). Dicho de otro modo, el conflicto, que es inherente a todo agrupamiento humano, puede orientar y conducir hacia una comunicación más abierta, hacia soluciones más dialogantes y creativas y a la mejora en general de nuestras relaciones personales; pero también puede conducir, dependiendo de cómo lo afronten, a un deterioro constante de las relaciones interpersonales”. (Arboleda, 2018, p.19)

“En general se relaciona conflicto con violencia como si fueran sinónimos, pero no es legítimo asociarlos, porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión, necesidad de abordar el problema, la violencia es una manera de enfrentar al conflicto”. (Pantoja, 2005, p.5)

El conflicto “forma parte de la convivencia humana y constituye fuente de aprendizaje, desarrollo y maduración personal, ya que la persona debe poner en marcha una serie de mecanismos para que favorezcan su resolución” (Suárez, 2008, p.190).

Los conflictos más vistos en las escuelas son:

- Pegar
- Amenazar
- Esconder cosas
- Insultar
- Hablar mal de alguien
- Ignorar a alguien
- No dejar a alguien participar en alguna actividad

1.2 El conflicto en el centro escolar o aula. -

“Un conflicto en el centro escolar y en el aula puede provocar disfunciones en la convivencia y tensiones en la comunidad escolar. Sin embargo, puede ser un desafío, una oportunidad y un potencial educativo para educadores, educadoras y alumnado. Por eso, resulta de vital importancia afrontar los conflictos desde una perspectiva diferente y desarrollar una actitud positiva nos permita tratar creativamente el conflicto”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.144)

para lo que es recomendable tener en cuenta los siguientes aspectos:

- “Identificar los conflictos en la escuela con claridad.
- No mezclar los conflictos de indisciplina con los de conductas disruptivas.
- Focalizar la atención en los hechos y no en las personas.
- En el momento de identificar un conflicto escolar, no pensar ya en soluciones inmediatas, sino en las causas.
- Expresar siempre los problemas en términos de interés mutuo”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.144)

Según las circunstancias, los conflictos en los centros escolares se muestran de manera abierta o cerrada.

- a) **“Conflicto abierto:** Se manifiesta de forma visible, como, por ejemplo, una agresión física o verbal, que nos permite identificar a las partes y las causas del conflicto.
- b) **Conflicto cerrado:** Se oculta tras un clima tenso en el centro o en el aula, sin dirigirse la palabra o la mirada, y en el que las personas que conviven en esos espacios escolares reprimen sus sentimientos”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.145)

“Puestos a elegir entre estas dos modalidades de manifestarse un conflicto escolar, es preferible un conflicto abierto, a uno que esté latente pero que no se manifieste con claridad. Mientras se mantenga cerrado y oculto, el conflicto seguirá latente y cuando se manifieste lo hará de forma perniciosa y destructiva para las personas implicadas”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.145)

Por eso conviene que el educador o educadora trate de ponerse de actitud de:

- “Buscar las causas por las que el conflicto no se manifiesta.
- Si existe alguna amenaza de castigo quizás el suspenderla permita que las partes se animen a expresarse.
- No permanecer indiferente.
- Comprender que tanto el alumnado como el profesorado está contaminado de determinados patrones sobre los conflictos fuera del entorno escolar y que les influye de manera notable.
- Partir de la convicción de que no es imponiendo la autoridad como se soluciona el problema”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.145)

“El conflicto siempre está latente cuando existen tensiones antagónicas entre las partes. Pero no se manifiesta hasta el momento en que una de las partes ejerce su poder frente a la otra. Esto no quiere decir que el conflicto siempre sea negativo: Es la forma de afrontarlo y su estilo de resolución lo que determinará

que tenga efectos positivos o negativos dentro del centro escolar”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.145)

Y es que:

- a) “Si los objetivos o metas de las partes implicadas en el conflicto son compatibles, se podrá dar una cooperación entre ambas, pudiendo tener un efecto beneficioso para el desarrollo de la organización del centro escolar.
- b) Si los objetivos o metas son antagónicas, cada parte se centrará en la consecución de sus propios intereses, lo que llevará a unos efectos destructivos, ya que lo que una parte obtiene lo hará siempre a expensas de la frustración de la otra parte, con el agravante de que una acumulación de frustración puede generar formas violentas de comportamiento”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.145) (Ver Anexo 1)

En este cuadro se muestran las diferentes formas de afrontar y solucionar los conflictos. Por lo tanto, desde el ámbito escolar se debe de trabajar a favor de una buena resolución de conflictos, ya que una deficiente o mala resolución conduce a un descenso en la motivación y rendimiento de las personas afectadas, tanto en el profesorado como en el alumnado, y a un deterioro de las relaciones interpersonales entre las diferentes personas de la comunidad escolar implicadas en el conflicto.

1.3 Fuentes del conflicto. -

“A la hora de realizar el diagnóstico de un conflicto en el centro escolar ha de evitarse la actitud reduccionista y considerar que existen diferentes variables que pueden ser consideradas como desencadenantes del conflicto:

A. Diferencias y Defectos de Personalidad: Las partes en conflicto suelen afirmar que alguna deficiencia o rasgo negativo del otro desempeña un papel central en la disputa. Este es el caso más frecuente

en los niveles de Secundaria por el momento evolutivo de la adolescencia.

- B. Actividades de trabajo interdependientes:** El conflicto surge cuando el flujo de trabajo no es el adecuado. El desinterés y la falta de motivación en el trabajo es uno de los factores desencadenantes del conflicto.
- C. Objetivos y Metas diferentes:** Entre los objetivos y metas de los miembros de la comunidad escolar que cada uno percibe como incompatibles. Lo que más peso tiene es la percepción subjetiva de la incompatibilidad entre dichos objetivos y metas.
- D. Recursos compartidos:** El conflicto puede surgir cuando una parte de la comunidad escolar considera que aporta más que lo que recibe o cuando se deben compartir recursos escasos entre los diferentes estamentos.
- E. Diferencias de Información y Percepción:** Cada miembro de la comunidad escolar selecciona sólo una parte de la información en función de sus intereses, lo que conduce a conflictos a la hora de tomar decisiones”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.147)

1.4 Secuencialización de las fases de un conflicto. -

“Todo conflicto sigue un proceso. Hay que saber analizar su fuente desencadenante y su desarrollo. Pero si no se tiene la convicción de resolverlo pronto, producirá efectos devastadores para la convivencia de la comunidad escolar, que se manifestarán en consecuencias negativas de resentimiento, estrés, relaciones debilitadas, sentimientos heridos y distanciamiento cada vez mayor de las partes involucradas, hasta llegar a una ruptura total. Es importante que el educador o educadora conozca la fase en la que se encuentra el conflicto

que se ha originado en su aula o en el centro. Sólo de este modo podrá resolverlo de forma creativa y positiva”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.147)
(Ver Anexo 2)

1.5 Estilos de resolución de conflictos. -

En este apartado presentamos los cinco estilos más usuales de afrontar un conflicto para resolverlo, pero señalando que sólo el último es el más adecuado para reconvertirlo en un proceso positivo y en una oportunidad para aprender.

- **“Competir:** La persona mantiene su posición firme. Utiliza amenazas, sanciones, imposiciones, para persuadir al otro a que acepte su solución.
- **Evitar:** Actitud escapista ante el conflicto. Se trata de no hacer nada y esperar a que el conflicto se disuelva, pues no hay deseos de satisfacer los propios intereses ni los ajenos.
- **Acomodar:** Se satisfacen los intereses de la otra persona, renunciando a las propias necesidades. Lo que interesa es ajustar el comportamiento a las expectativas del otro
- **Negociar:** Acuerdo mediante la satisfacción de las necesidades de ambas partes, pero perdiendo la oportunidad de optimizar los beneficios.
La percepción final es de satisfacción porque han sido recogidos los intereses y necesidades de ambos.
- **Colaborar:** Favorecer comportamientos cooperativos, para satisfacer al máximo los intereses y necesidades de ambas partes. Es un proceso más largo, pero hay más expectativas de resolución del conflicto. Este es el estilo más adecuado porque potencia la relación entre las personas y porque ambas partes se benefician”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, pp.148-149)

1.6 Protocolo de tratamiento de un conflicto. -

Borisoff y Víctor (1991) como se citó en Cifuentes y Gutiérrez (2010):

“Desarrollan un modelo de Gestión Integrada del Conflicto que se despliega en cinco movimientos: Evaluación, aceptación, actitud, acción y análisis. La evaluación institucional es continua y, por ende, tiene sus etapas y/o ciclos, en los cuales se van concretando acciones específicas para su ejecución y validación”. (p.149)

“A. Evaluación: En este primer momento se debe atender a:

- a) Los objetivos reales de cada una de las personas: Clarificar la naturaleza de las relaciones, el curso del conflicto y las estrategias de resolución. Los objetivos pueden ser antagónicos o sinérgicos.
- b) El poder de cada una de las partes: La capacidad que cada parte tiene de que la otra parte haga lo que a ellos les conviene.
- c) El entorno: Características del entorno en que se produce el conflicto y que lo condiciona: Comunicación, clima, experiencias pasadas de conflicto y métodos que históricamente se han usado en su resolución.
- d) Las características personales de los intervinientes en el conflicto.

B. Aceptación: De la situación de conflicto. Hay que recordar que se trabaja con percepciones propias o ajenas que pueden coincidir o no con la realidad, pero que para las personas que las tienen son reales.

- 3. **Actitud:** Actitud positiva de reconocimiento de la otra parte con sus necesidades propias, sus intereses y valores que le son característicos.
- 4. **Acción:** Que debe llevar a movimientos y comportamientos que modifiquen la situación inicial.
- 5. **Análisis:** A lo largo de todo el proceso hay que hacer un análisis detallado de todo lo que está sucediendo. El mediador como gestor del conflicto deberá

evitar una serie de errores y tomar medidas preventivas”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.149-150)

“Entre los errores a evitar se puede señalar lo siguiente: Buscar siempre un culpable, actuar de modo ambiguo sin señalar lo que pretenden las partes, interferir en la comunicación entre las partes, dificultar la comunicación y la empatía.

Con carácter preventivo se debe evitar la escalada del conflicto y el refuerzo de actitudes negativas de las partes que acaben generando círculos viciosos. Asimismo, también se debe comprobar que se ha prestado la debida atención a cada una de las partes, que las decisiones que se adopten puedan ser puestas en práctica, analizar los efectos de la decisión a corto, medio y largo plazo e ir comprobando los cambios de comportamiento y la actitud de cada una de las partes”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.150)

“A lo largo del proceso del conflicto y ya desde sus inicios, se debe atender a dos elementos importantes:

- A. Prevenir es mejor que curar: Analizar qué fuerzas son susceptibles de pasar de antagónicas a sinérgicas. Detectar las contradicciones entre objetivos, valores y pautas de comportamiento de los miembros de la comunidad escolar. Es necesario un diagnóstico precoz de las disfunciones de la convivencia en el centro escolar para detectar las causas de sus conflictos. Sólo actuando de este modo tiene sentido la puesta en marcha de un programa de mediación escolar.
- B. El modo en que aparece el conflicto: Si no hay voluntad de solucionar el conflicto, éste se hace muy difícil de manejar. El conflicto se desliza desde una fase de preparación, que refleja desacuerdos sobre las situaciones y que a menudo se basa en aspectos nimios, hasta una fase de desencantamiento en la que el conflicto estalla apoyándose en la fase anterior. Llegados a este punto, el conflicto es ya inevitable y habrá que buscarle una solución, partiendo siempre de la realidad”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.150)

1.7

Obstáculos en la resolución de conflictos. -

“Si un conflicto de por sí ya es complejo, para llegar a la meta de su resolución nos vamos a encontrar con algunos obstáculos que conviene tener previstos, porque actuaran como variables en la teoría y práctica general de resolución de conflictos. Se citará cinco variables importantes que pueden impedir que se alcancen soluciones para la resolución de conflictos:

- A. Limitación de ideas:** Poca cantidad o poca calidad de las mismas. Las ayudas en la generación de las ideas son: Buscar casos análogos que hayan sucedido en el centro escolar y ver las soluciones que se plantearon; identificar las palabras clave del problema; métodos de creatividad, por ejemplo, la tormenta de ideas, que desarrollamos también curricularmente en el aula.
- B. Se dan ideas, pero no se toman decisiones:** Dificultad de compromiso con una decisión. Las partes se pierden en discusiones interminables. La ayuda en este caso puede venir, si hay cultura en esta línea en el centro escolar, del procedimiento del “contrato de compromiso”, estrategia que solemos desarrollar con el alumnado que incumple las normas de convivencia, que firma un contrato en el que consta su compromiso de corregir su conducta.
- C. Decisión sin acción:** Se llega a un acuerdo por imposición o negligencia, acuerdo que se ira a pique ante la mínima posibilidad de romperlo por alguna de las partes.
- D. Acción sin logro de objetivos:** Se toma una decisión, pero con posterioridad. Una vez iniciada su ejecución, se descubre que no responde a los objetivos que nos habíamos propuesto.
- E. Logro de objetivos:** Estado ideal. Hay un compromiso en la ejecución. La decisión responde a los objetivos de ambas partes, lo que permite que todos se puedan implicar. Pero a la prevención de obstáculos en la resolución de conflictos hay que añadir el talante personal, en el sentido de que las personas implicadas pueden adoptar estas posibles actitudes:

- **Acercarse** en un entendimiento común.
- **Permanecer** en la misma posición que empezaron.
- **Alejarse** en sus posiciones”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, pp.150-151)

“Partiendo de estas posibilidades se puede identificar diferentes escenarios en la resolución de conflictos:

- A. Efecto de Polarización:** Ambas partes insisten en lo correcto de su posición, rehusando valorar la posición de la otra parte. Cada parte busca la superioridad sobre la otra, lo que incrementa los sentimientos negativos y la distancia entre las partes.
- B. Efecto de Fijación:** Ambas partes toman posiciones fijas reforzando sus diferencias iniciales. No se generan ideas nuevas ni iniciativas, ni hay disposición a hacer concesiones.
- C. Efecto de Persuasión:** Ambas partes se mueven hacia la posición que lidera una de las partes. Puede deberse a que una de las partes tenga mayor capacidad e influencia, puede estar en situación de ofrecer recompensas, o produce más información e ideas, que la otra parte acepta. Se llega a acuerdos a partir de objetivos comunes.
- D. Efecto de Compromiso:** Ambas partes se valoran y escuchan por igual, produciéndose un acercamiento en sus posiciones”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, pp.151-152)

CAPÍTULO II

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

“En una primera aproximación, se caracteriza la mediación como un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de una o varias personas imparciales que procuran que las partes se escuchen en un espacio de libertad y seguridad para que comprendan el conflicto que viven y puedan llegar por ellas mismas a un acuerdo que les permita recomponer una buena relación, encarar el conflicto desde actitudes constructivas y actuar preventivamente de cara a mejorar las relaciones con los demás y a la búsqueda de la gestión positiva de los conflictos que puedan surgir en el futuro. La mediación supone el aprendizaje y socialización en una forma no violenta y de gestión positiva del conflicto, es decir, tratamiento del mismo desde la ausencia de violencia y agresividad”. (Cifuentes & Gutiérrez, 2010, p.153)

“La mediación es un método para resolver conflictos y disputas, basado en la confidencialidad, en la que las partes están asistidas por una tercera persona neutral, que facilita la comunicación y el diálogo. Es una estrategia exógena, en la que las partes enfrentadas acuden de modo voluntario a una tercera persona para llegar a un acuerdo. El mediador será neutral y tratará de orientar y coordinar a las partes, a la vez que fomentará la comunicación para hacer satisfactoria para todos los implicados. La mediación se sitúa entre el compromiso y la colaboración”. (Pérez & Pérez, 2011, p.32)

Se puede definir también la mediación Rodríguez (2001) como se citó en Pérez y Pérez (2011):

“Como un procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada

por los implicados y sin poder de decisión, cuyo objetivo es el de facilitar que éstos lleguen por sí mismos a un acuerdo a través del diálogo”. (p.32)

Bermúdez, Prats y Uribe (2000) como se citó en Pérez y Pérez (2011): “definen la mediación como un recurso al alcance de personas, que actúa como puente, con el fin de promover un cambio constructivo en las relaciones entre ellas. La mediación en las relaciones interpersonales actúa como elemento preventivo”. (p.32)

“Del mismo modo, favorece el reconocimiento del otro como diferente, el acercamiento entre las partes, la comunicación y la comprensión mutua, el aprendizaje y el desarrollo de la convivencia, la búsqueda de estrategias alternativas para la resolución de conflictos y la participación comunitaria”. (Pérez & Pérez, 2011, p.32)

Los pilares sobre los que se asienta son: la participación, el protagonismo de las partes, la no delegación de poder en terceros ajenos al marco del conflicto y la toma de decisiones autónomas.

“Dentro de los objetivos que persigue la mediación, se destacan los siguientes:

- Ayudar a resolver los conflictos a través del diálogo.
- Contribuir a crear un clima que favorezca la convivencia.
- Fomentar actitudes cooperativas.
- Contribuir a desarrollar el respeto al otro.
- Fomentar el diálogo y la escucha activa”. (Pérez & Pérez, 2011, p.33)

“La mediación, por tanto, implica:

- Un procedimiento voluntario y creativo, aceptado por las partes.

- Normas de funcionamiento previamente establecidas.
- Confidencialidad. Crear un clima que haga posible que afloren los problemas en cuestión.
- La reflexión y el razonamiento al buscar fundamentos convincentes que posibiliten la toma de decisiones.
- La democratización de los vínculos establecidos en las instituciones escolares.
- Promover valores claves como cooperación, comunicación, respeto a la diversidad, responsabilidad y participación, así como la adquisición de habilidades comunicacionales.
- Una negociación cooperativa, en la que todas las partes obtengan beneficio”. (Pérez & Pérez, 2011, p.33)

“Uno de los aspectos positivos de la mediación consiste en favorecer el crecimiento personal (empowerment)” (Pérez & Pérez, 2011, p.33). Se trata de aumentar la capacidad de un individuo o grupo para adoptar y expresar decisiones que se puedan transformar en acciones y resultados deseados.

“En la mediación se produce un acompañamiento a los protagonistas del conflicto, en su proceso de acercamiento al mismo. Se les orienta para que exploren la situación desde una perspectiva poliédrica. De este modo, se pueden disminuir las tensiones, mejorar las relaciones interpersonales, fomentar el trabajo cooperativo y crear un entorno de crecimiento personal”. (Pérez & Pérez, 2011, p.34)

A continuación, se indican en qué circunstancias conviene o no acudir a la misma Torrego (2005) como se citó en Pérez y Pérez (2005):

“La mediación se utilizará cuando:

- Las partes deban continuar con la relación, por algún motivo, aunque quieran distanciarse.
- Las partes se encuentran y se sienten incómodas.

- El conflicto afecta a terceras personas.
- Existe voluntad de resolverlo, buena predisposición y deseo de llevarse bien”. (p.35)

“La mediación no se utilizará cuando:

- Los hechos son muy recientes y los protagonistas no están en condiciones de reflexionar y tomar decisiones.
- Una de las partes no se fía o teme a la otra.
- El problema excede a las posibilidades que puede ofrecer la mediación”. (p.35)

“El mediador no es el protagonista del proceso de mediación, sólo es alguien que sirve de garantía a las partes para que se comuniquen en un espacio de libertad y seguridad, es decir que puedan expresarse libremente sin atentar contra la dignidad de nadie. El mediador ni juzga, ni sanciona las actitudes y comportamientos de las partes en conflicto; procura simplemente, que éstas puedan encontrar por sí mismas soluciones adaptadas a sus conveniencias y expectativas a través del mejoramiento de la comunicación. No pretende solucionar nada, ni su actuación puede confundirse con la de un terapeuta ni con las prestaciones propias de maestros, trabajadores sociales o abogados, aunque muchos de estos incorporen a su labor las funciones de mediación”. (Vinyamata, 2003, p.17)

2.1 Mediación en el ámbito educativo. -

“La convivencia en la escuela puede considerarse como un reflejo de la convivencia en nuestra sociedad. La complejidad de las relaciones interpersonales actuales genera conflictos de cuya gestión y resolución, dependerá la existencia de adecuados climas de convivencia en los centros

educativos. La utilización de la Mediación Escolar como sistema de resolución de conflictos es la consecuencia lógica ante la nueva realidad, cambiante y plural, de las escuelas”. (Cabrera, 2008, p.104)

“El enorme potencial que presenta esta estrategia de resolución pacífica de conflictos a nivel escolar queda perfectamente expresado en la siguiente frase: «La mediación abre los ojos a una realidad compleja; a entender que las cosas no son nítidas ni iguales para todos; a pensar que se pueden cambiar las percepciones sin dejar de ser uno mismo y rehacer las expectativas iniciales e individuales por expectativas conjuntas; a ver que para la comprensión ajena se necesita la autocomprensión y el autoconocimiento; a saber que el conflicto es propio de todos y, por tanto, tiene aspectos positivos y negativos; a creer que las cosas pueden mejorar con la colaboración y a confiar en que ésta tenga un potencial de cambio social.»” (Munné & Mac-Cragh, 2006 como se citó en Cabrera, 2008, p.104)

“Existen bastantes definiciones de Mediación Escolar, pero mencionaremos la siguiente: “La Mediación Escolar es una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse juntas, voluntariamente, con una tercera parte neutral (algún miembro del Equipo Mediador), hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa”. (Cabrera, 2008, p.104)

Uranga (1998) como se citó en Cabrera (2008):

“Una de las pioneras en este campo dice, la introducción de un programa de Mediación Escolar en un centro educativo de cara a la mejora de la convivencia, se manifiesta en una serie de consecuencias y hechos de carácter objetivo

- Facilita un ambiente más distendido en el centro educativo.
- Favorece la preocupación por los demás.
- Busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta.
- Mejora de las habilidades sociales.

- Favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Los conflictos tienen a disminuir.
- Se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias.
- Ayuda a que haya una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar.
- Favorece que haya una mayor responsabilidad en el alumnado (se implican en el funcionamiento del centro).
- Disminuye el número de expedientes disciplinarios”. (pp.104-105)

“La Mediación Escolar no sólo es una estrategia de resolución de conflictos, sino que conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz y consolida formas de actuación y gestión de los conflictos profundamente participativos y democráticos”. (Cabrera, 2008, p.105)

“Estos elementos de carácter actitudinal le confieren unas peculiaridades muy interesantes para ser una excelente «locomotora» que haga moverse todo un tren de iniciativas para la mejora de la convivencia en un centro educativo, es decir, puede dar la fuerza y el poder de consolidación necesarios a todo un proyecto de convivencia escolar en un centro educativo”. (Cabrera, 2008, p.105)

“El proceso de la Mediación Escolar se caracteriza por ser un proceso educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes” (Munné, 2006 como se citó en Cabrera, 2008, p. 105). Entre sus características tenemos:

- “Es una estrategia pacífica.
- Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.
- Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.

- En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas.
- A través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro.
- Es un proceso educativo y transformador de las personas.
- Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres y madres y personal no docente).
- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos.
- La confidencialidad del proceso”. (Cabrera, 2008, p.106)

2.2 Tipos de mediación. -

Existen distintos tipos de mediación, si bien haremos alusión a dos: distributiva e integral:

- “Distributiva, también denominada competitiva, suma-cero, ganar-perder o reclamo de valor. Este tipo de mediación parte de la base de que siempre existe un perdedor y un ganador. Consta de un número de recursos que debe ser dividido, uno gana y otro pierde. El interés de una parte se opone al de la otra. El objetivo consiste en ganar lo más posible. Las estrategias dominantes son: manipulación, presión y ocultar la información.
- Integral, también denominada colaborativa, ganar-ganar o crear valores. Existen diversos recursos que pueden ser distribuidos y ambas partes pueden ganar. La preocupación fundamental consiste en lograr los máximos resultados. Las estrategias dominantes son: Cooperación, compartir información y búsqueda de soluciones conjuntas. El objetivo se orienta a crear nuevos valores para que cada uno de los miembros, tras la resolución del conflicto obtenga un valor añadido”. (Pérez & Pérez, 2011, p.36)

“En la mayoría de los conflictos existe falta de comunicación, por lo que cuando ambas se hagan entender, a fin de comprender mejor el problema e intentar minimizarlo. La mediación debe tratar de sustituir la idea de ganar-perder por la de ganar-ganar. Esta concepción afecta no sólo a los resultados, sino también a la actitud o predisposición de las partes”. (Pérez & Pérez, 2011, p.36)

“La incorporación de un sistema de Mediación en un centro educativo (ámbito educativo) deberá adaptarse a las posibilidades contextuales de cada realidad escolar. A continuación, mencionamos otras posibles formas de mediación en los centros educativos” (de Prada & López, 2003, p.106).

- a) **“Mediación Espontánea:** Una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que lo han tenido.
- b) **Mediación Externa:** Cuando existe un conflicto en el Centro y no hay personas que puedan solucionarlo se recurre a alguna persona experta, de fuera del Centro, para intentar solucionarlo.
- c) **Mediación Institucionalizada:** Las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al Servicio de Mediación que tiene el Centro. Eligen a los mediadores(as), e intentan buscar un acuerdo para solucionar el problema. Esta mediación requiere la existencia de personas formadas en mediación.
- d) **Mediación Realizada por los Adultos:** Las personas adultas que forman parte de la Comunidad Educativa (padres, madres, profesorado y personal no docente) se forman en Mediación Escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan en el espacio escolar.
- e) **Mediación Realizada por los Iguales:** Una parte del alumnado del Centro se ha formado para resolver los conflictos a través de la mediación; cuando surge un problema entre dos alumnos, los mediadores se ofrecen para intentar resolver el conflicto de forma dialogada.

- f) **Comediación:** Contiene aspectos de la mediación institucionalizada. Son dos personas de diferentes colectivos (puestas por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (un profesor y un alumno, un padre y un profesor, etc.)”. (de Prada & López, 2003, p.106)

“Desde la perspectiva de trabajo de la convivencia, son mucho más efectivas aquellas formas que puedan involucrar a la mayor parte, o a todos los miembros de la comunidad escolar, como se comentó. Si bien podría ser necesario iniciar la incorporación de la mediación a partir de alguna de las formas que implican a un menor número de personas, pero siempre con la idea de llegar a todos y a todas, ya que en caso contrario los beneficios que puede llegar a reportar esta estrategia se verían reducidos”. (de Prada & López, 2003, p.107)

“Para incorporar en un centro cualquiera de estas formas de mediación, existe un factor fundamental para el éxito del proceso: *La formación específica*. Puede parecer innecesario en el caso de mediación por adultos o en mediaciones espontáneas, que los profesores(as) y los padres de familia hacen todos los días, pero la experiencia dice que incluso para la espontaneidad mediadora es necesaria la formación en habilidades propias de los procesos de mediación en conflictos. La formación también es necesaria y fundamental, para que esta estrategia aporte los elementos educativos y de transformación de las personas, de las relaciones y del propio centro, que lleva asociados. (de Prada & López, 2003, p.107)

“En este sentido, si además esta formación se realiza conjuntamente con todos los sectores de la comunidad educativa se habrá dado un paso gigante en la mejora de la Convivencia Escolar, ya que desde un primer momento se hace partícipe a todos(as) en la gestión de convivencia, y en la apuesta por un sistema de resolución no violenta de los conflictos, en base al diálogo y la colaboración. Estos dos elementos deberán constituirse como parte de los

principios del Proyecto Educativo del centro” (de Prada & López, 2003, p.107)

2.3 **Fases de mediación.** -

A continuación, se indican las fases a seguir que deberán adaptarse a cada situación conflictiva que deba resolverse:

- **Fase I.** Hablar con cada una de las partes implicadas, con el objeto de favorecer una predisposición positiva para la resolución del conflicto.
- **Fase II.** Sentar a las partes a negociar. Sólo se dará este paso si ambas partes están dispuestas a afrontar el tema y a buscar la solución más adecuada.
- **Fase III.** Informar de la situación. El mediador expondrá la situación y explicará en qué consiste su papel, el tiempo que estime oportuno y cómo se va a utilizar la información que se genere, con el fin de garantizar la confidencialidad.
- **Fase IV.** Organizar y jerarquizar la información, con el objeto de seleccionar los temas que las partes consideren eje de disputa.
- **Fase V.** Concretar alternativas. En esta fase las partes deberán identificar, enumerar y plasmar por escrito alternativas reales y concretas que respondan a los ejes de la disputa. Se trata de que cada uno tome conciencia y experimente que las alternativas son limitadas.
- **Fase VI.** Llegar a un consenso. Se procurará lograr un consenso en el que todos perciban que han ganado en diferentes dimensiones, potencien su autoestima y constaten que se han cubierto las expectativas iniciales.
- **Fase VII.** Acuerdo. Con los compromisos adquiridos se elaborará un acuerdo por escrito. Éste debe ser equilibrado, realista, claro, concreto y formulado en lenguaje neutral. Conviene recoger también el procedimiento

a seguir si alguna de las partes rompe el acuerdo”. (Pérez & Pérez, 2011, pp.37-38)

“Este método no garantiza el cese de conflictos; sin embargo, puede ayudar a afrontarlos teniendo claras las reglas del juego” (Pérez & Pérez, 2011, p.38).

“Uno de los modelos de mediación que más se adapta al ámbito escolar, desde la perspectiva del trabajo de la convivencia, es el transformativo. Siguiendo a Léderach, las fases de este proceso de mediación serían las siguientes:

- Premediación
- Entrada
- Cuéntame
- Situar el conflicto
- Vías de solución
- Acuerdo”. (Cabrera, 2008, p.107)

En el Anexo 3 se puede observar de manera más concreta, algunas de las habilidades y estrategias comunicativas que son necesarias para la mediación, tanto por parte de las personas que tienen el conflicto, como por parte de los mediadores(as) (de Prada & López, 2003)

2.4 Modelos de mediación. -

“Se afirma que existen tantos modelos de mediación como mediadores, ya que los procesos de mediación tienen unas reglas de funcionamiento, unas técnicas de trabajo, pero a la vez son flexibles para permitir la búsqueda de la mejor solución posible”. (de Prada & López, 2003, p.102)

“A la hora de afrontar el proceso de mediación, se puede enfocarlo desde diversos puntos de vista. Así, se diferenciará por tradición tres líneas de pensamiento diferentes, que engloban cada una de ellas un tipo de diferentes

modelos de mediación. Es decir, modelo tradicional-lineal (conocido como Harvard), modelo transformativo (de Bush y Folger), y modelo circular narrativo (Sara Cobb)”. (Amega, s.f., párr.1)

“Son las tres líneas principales de actuación del mediador en el proceso, si bien esto no quita que la creatividad o innovación caracteriza al mediador, y la libertad por ende de actuar conforme a sus pautas y premisas para lograr los mejores resultados, permitiendo la existencia de numerosos modelos de actuación de “cosecha propia”. (Amega, s.f., párr.2)

2.4.1 La escuela tradicional-lineal de Harvard. -

“Se trata del modelo más extendido. Roger Fisher y William Ury, ambos miembros del Harvard Negotiation Project; desarrollaron este modelo, conocido también como de negociación basada en principios, que se aplica tanto a procesos de mediación, como de negociación” (Amega, s.f., párr.3)”.

“El método se basa en cinco premisas: separar a las personas del problema; centrarse en intereses, no en posiciones; inventar opciones para ganar-ganar (ganar ambos); insistencia en el manejo de criterios objetivos y conocer la mejor alternativa a un acuerdo negociado”. (Amega, s.f., párr.5)

“Obviamente, es un modelo eminentemente práctico: está completamente orientado a la obtención de un acuerdo. Para ello, fomenta una comunicación lineal entre los mediados, mediante la utilización de preguntas abiertas. En esa misma medida, hay una cierta restricción de uso de preguntas cerradas, en tanto en cuanto éstas no dan lugar a respuestas flexibles; centra la mirada en el futuro, tiene una técnica ampliamente utilizada en procesos de mediación de todo tipo; intenta manejar las emociones negativas de manera resolutiva mediante apoyo en técnicas de

legitimación y reformulación tan pronto como es posible (pero dando mucha más importancia a la obtención de un acuerdo). (Amega, s.f., párr.5)

“Evita “enredarse” en bloqueos que puedan derivarse de una alta intensidad emocional, ya que intenta no perder de vista el fin del proceso, obteniendo un acuerdo. Prima la comunicación verbal sobre la que no lo es, y entiende el desacuerdo como la causa del conflicto, sin dotar de excesiva importancia a las causas u orígenes de aquél. Por ello, no se realiza (al menos de manera intencionada) un trabajo sobre la relación entre las partes. La expresión de los mediados tiene lugar de manera ordenada, ya que el modelo se caracteriza por una búsqueda de equilibrio a lo largo de todo el proceso” (Amega, s.f., párr.6)

“Se trata de un proceso estructurado, pero flexible, en el que el mediador es un facilitador de la comunicación” (Amega, s.f., párr.7).

2.4.2. La escuela circular-narrativa. -

“El nacimiento de este modelo se le atribuye a Sara Cobb, si bien otra de las grandes teóricas del modelo circular narrativo es autora Marinés Suares. Este modelo, que nace del paradigma sistémico, por lo que tiene gran importancia la comunicación (especialmente el elemento circular que existe en toda comunicación), está orientado tanto al acuerdo como a la modificación de las relaciones entre las partes”. (Amega, s.f., párr.19)

“Una de las premisas de las que se parte es que con el lenguaje se construye e idealiza la realidad, por lo tanto, se modifica las narraciones y la percepción de esa realidad” (Amega, s.f., párr.20).

“El contexto de mediación es un contexto de adversidad. Cuando las partes concurren a la mediación ya se han definido a sí mismas como adversarias, por lo

tanto esto contribuye a la producción de historias o narraciones de acusación, reproche, justificación y negación” (Amega, s.f., párr.21).

“Este método de mediación se basa en cuatro etapas, cada una de ellas pudiendo estar compuesta por varias sesiones de mediación. El eje central es la comunicación y el manejo de ésta:

- **Pre-reunión:** Esta etapa no la realiza el mediador que llevará el resto del proceso y se realiza con las partes por separado. Se quiere evitar la interacción y que se produzca una colonización de las narrativas. Esta reunión es básicamente explicativa de: Las características del proceso de mediación, de la importancia y a qué nos referimos con la confidencialidad, firma del acuerdo de confidencialidad, honorarios y tiempo (AMEGA, s.f).
- **Primera etapa:** Reunión conjunta (esta es la primera etapa en la que interviene el mediador que va a llevar el proceso), enfocada a encuadrar el proceso y a establecer las reglas: confidencialidad, todos van a hablar, todos tendrán reunión individual, todos tendrán reunión conjunta, no deben interrumpirse, cualquiera, si quiere puede irse y explicitar las alternativas que tienen. Aceptado el procedimiento se comienza, normalmente preguntando quién contactó con el servicio de mediación, y una vez recogido, se les pregunta quien quiere comenzar con la reunión individual
- **Segunda etapa:** Reunión individual. Los objetivos serán conocer bien el problema, ver cuáles son los objetivos, recursos, necesidades, peticiones a la otra parte, contribuciones para solucionar el problema; borrar el discurso de los derechos con el que normalmente argumentan cada una de las partes, circularizar y conocer qué soluciones han intentado y que evidentemente no han funcionado
- **Tercera etapa:** Reunión interna o del equipo para reflexionar en el caso y construir una historia alternativa que reúna los siguientes requisitos: legitimar a las personas que tiene problemas, contextualizar el conflicto,

establecer una historia positiva para todas las partes y predecir las dificultades.

- **Cuarta Etapa:** Reunión conjunta. Es la fase en la que se debe construir el acuerdo y buscar nuevas opciones, ventajas y desventajas de cada una de ellas. Así nace la necesidad de escribir un acuerdo provisional de forma positiva”. (Amega, s.f., párr. 22-27)

2.4.3. La escuela transformativa. -

“La finalidad principal de la escuela transformativa es modificar la relación las partes, por lo que no se pone tanto énfasis en obtener el acuerdo, pero será una consecuencia de esa nueva situación” (Amega, s.f., párr.11).

“Para lograr el objetivo se programan reuniones conjuntas o privadas al igual que en el modelo Harvard, aunque a diferencia, el mediador intenta introducir una comunicación relacional de causalidad circular. En las entrevistas se procura que cada parte potencie su protagonismo y pueda reconocer su cuota de responsabilidad en el desenvolvimiento de la controversia y la que le corresponde a su oponente. Este modelo tiene un fuerte predominio terapéutico”. (Amega, s.f., párr.12)

“El Modelo transformativo de Bush y Folger se define el objetivo como el mejoramiento de la situación de las partes comparada con lo que era antes. En la Mediación transformadora se alcanza éxito cuando las partes como personas, cambian para mejorar, gracias a lo que ha ocurrido en el proceso de Mediación”. (Amega, s.f., párr.13)

“Según Bush y Folger, una parte resulta revalorizada en la Mediación cuando alcanza una comprensión más clara, comparada con la situación anterior, de la que le importa. Comprende más claramente cuáles son sus

metas y sus intereses en la situación dada, porque persigue esas metas considerando que ellas son importantes y merecen consideración. Se cobra conciencia de la gama de alternativas que puede garantizarles total o parcialmente la obtención de sus metas, y de su control sobre esas alternativas. Comprende que existen decisiones, con respecto a lo que se debe hacer en la situación y que ejerce cierto control sobre dichas decisiones”. (Amega, s.f., párr.14).

“El participante aprende a escuchar, a mejorar la comunicación, organizar y analizar cuestiones, a presentar argumentos, utilizar técnicas como la ubicación de ideas, evaluar soluciones alternativas y a tomar conciencia de los recursos que posee. Observa más claramente que posee la capacidad de comunicarse o persuadir eficazmente, puede redistribuir sus recursos de modo que tengan más alcance, sus recursos son suficientes para promover una solución que antes no contemplaron; puede aumentar sus recursos explotando una fuente suplementaria de apoyo a lo que antes no había contemplado”. (Amega, s.f., párr.16).

“Puede deliberar y adaptar decisiones acerca de lo que hará en las discusiones de la Mediación y la posibilidad de acordar y el modo de hacerlo, o de los restantes pasos que dará. Puede evaluar plenamente las cualidades y las debilidades de sus propios argumentos y de la otra parte, las ventajas y desventajas de las posibles soluciones y evaluaciones”. (Amega, s.f., párr.17)

“Si bien es cierto el atractivo que despliega el modelo transformativo de formación en mediación, el despliegue de este modelo se ha producido allí donde hay una larga experiencia de participación en la mediación, y donde los grupos sociales que intervienen en los conflictos no se estructuran por su profesión sino por su participación en el conflicto, siendo este atributo, ser parte, el que legitima para estar en la mediación. Todo esto lleva a pensar en conflictos alejados de los llamados "privados", es decir, los "públicos" o

"comunitarios", como los más pertinentes para su aplicación. (Amega, s.f., párr.18)

2.5. El educador social como mediador

“Los mediadores han existido siempre, tal como se indicaba en la Primera Conferencia de la Paz de la Haya, celebrada en 1899, donde en su artículo 4 señala: «El papel del mediador consiste en conciliar las reclamaciones antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre los estados desavenidos»”. (Belchí, Martínez, & Escarbajal, 2017, p.172)

“En EE UU, en torno a 1970, se vio la necesidad de buscar mecanismos que resolvieran los conflictos con independencia de los procesos judiciales, de un modo más rápido y barato. Este proceso se fue extendiendo a diversos ámbitos sociales a través del mediador”. (Belchí et al, 2017, p.173)

“En la actualidad, la mediación constituye una herramienta muy valiosa para la resolución de conflictos en los centros educativos. La presencia del educador social, profesional formado en mediación, se hace cada vez más necesaria en este contexto. Su visión global e integradora le permite la búsqueda de soluciones viables y eficientes desde el análisis de las necesidades e intereses reales de los miembros de la comunidad educativa”. (Pérez de Guzmán, 2008, p.84)

“No sólo es importante que el educador social esté preparado técnicamente y conozca con precisión los pasos a seguir, sino que debe saber articular el proceso técnico de mediación y el conocimiento del contexto. Por tanto, no debe actuar sin haber realizado un análisis detallado de la realidad en la que se ha producido el conflicto. Es decir, llegar a conocer los hilos invisibles

que entretejen la trama de las relaciones humanas”. (Pérez de Guzmán, 2008, p.84)

“Es importante que este profesional conozca los patrones, normas y características culturales de las partes implicadas antes de iniciar el proceso de mediación, si desea alcanzar el éxito en el proceso” (Pérez de Guzmán, 2008, p.84).

“La mediación no es la panacea que pueda resolver todos los conflictos. Es preciso analizar qué aspectos son o no susceptibles de resolver a través de este medio” (Pérez de Guzmán, 2008, p.85).

“Ante esta situación el educador social, desde una perspectiva integral e integradora, debe:

- Partir del supuesto de que todos los implicados deben ganar.
- Planificar y diseñar una estrategia concreta.
- Tener claridad en lo que es o no importante y seleccionar la mejor alternativa para negociar.
- Crear un clima en el que se puedan expresar las partes con naturalidad con el fin de hacer manifiesto lo latente y explícito lo implícito. Compartir las percepciones mutuas y penetrar más allá de las disputas.
- Abordar la situación con objetividad, separando la persona del problema. Su ética debe regirse por el principio de la imparcialidad y la neutralidad.
- Acompañar en el proceso. Ponerse en el lugar del otro y entender su posición, lucha y sentimientos.
- Generar variedad de opciones para que se elijan la más idóneas. Buscar la mejor solución teniendo en cuenta el bien común.
- Utilizar la capacidad de escucha, así como la retroalimentación. Dotar a las partes de recursos comunicativos de calidad para que puedan resolver el conflicto.

- Hacer aflorar los sentimientos de las partes con el fin de que todos se expresen. Sólo de este modo se podrá abordar el tema y evitar que persistan heridas y resentimientos”. (Pérez de Guzmán, 2008, p.85)

“No se puede identificar al mediador como el que resuelve conflictos. No aporta soluciones, sino que debe alimentar un proceso en el que las partes vean la necesidad de reconocer el conflicto, reformularlo y resolverlo (las tres erres). Cada parte confía en que el mediador es el símbolo de la defensa de sus intereses”. (Pérez de Guzmán, 2008, p.85)

- **“Lo qué no debe hacer el educador social como mediador:**
 1. Formular demasiadas preguntas ni demasiados porqués.
 2. Discutir con las partes.
 3. Emitir juicios.
 4. Dar consejos.
 5. Amenazar a las partes.
 6. Forzar una reconciliación.
 7. Imponer la mediación.
 8. Abordar los conflictos públicamente.
 9. Provocar a ninguna de las dos partes.
 10. Reaccionar temperamentalmente”. (Pérez de Guzmán, 2008, p.85)

“Es necesario que practique la ética de la imparcialidad, adopte el modelo de escucha activa, mantenga una actitud pacífica de comprensión de las partes y sea modelo de apoyo y cooperación. Del mismo modo, debe declarar abiertamente su predisposición para resolver el problema, teniendo en cuenta que el conflicto puede ser minimizado, recanalizado o resuelto”. (Pérez de Guzmán, 2008, p.85)

CONCLUSIONES

PRIMERA: “Los conflictos son una parte estrecha de la existencia del hombre en su vida, cuando el hombre se relaciona con otros hombres y con la sociedad, siempre está en peligro de encontrarse en su camino con conflictos de diferentes índoles e importancia”. (Orellana, s.f., párr.30)

SEGUNDA: Ante la presencia de un conflicto, No se trata de negarlo, sino de transformarlo y considerarlo como una oportunidad de mejora. “Por este motivo nunca deben tomarse los conflictos por su lado negativo, sino como una fuente de desarrollo humano, como algo positivo que le harán analizar a fondo sus ideas, estimularán sus pensamientos y mejorarán sus juicios y el que se resuelva satisfactoriamente mejorará las relaciones entre las partes considerablemente”. (Rodríguez, 2015, p.104)

“Resolver un conflicto implica disposición, ésta se logra de una manera natural cuando existen condiciones para el diálogo, sin embargo, cuando falta confianza, respeto o equidad en la comunicación se puede recurrir a la mediación a través de la figura del mediador quién deberá facilitar su resolución de manera colaborativa y estratégica”. (ITSON, s.f., párr.2)

TERCERA: “La mediación es un método para resolver conflictos y disputas. Es un proceso voluntario en el que se ofrece la oportunidad a dos personas en conflicto que se reúnan con una tercera persona neutral, que es el mediador, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo”. (Moreno, s.f., p.3)

“Las razones para promover la mediación, es que la gente trate de comprender, que los conflictos necesariamente tienen que enfrentarse con coraje, con energía y firmeza; de lo contrario nunca

terminarán resolviéndose y todo lo contrario podrían solucionar por el método menos adecuado: la violencia”. (Peña, 2015, párr.3)

Llevar a cabo un proceso de mediación favorece que las partes inicialmente en desacuerdo o disconformes lleguen a un acuerdo mutuamente satisfactorio con economía de esfuerzos y optimización de los recursos. Más vale un buen arreglo que un mal pleito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, A. (2005). *La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Editorial Graó.
- Amega. (s.f.). *Modelos de mediación*. Obtenido de <http://amegamediacion.blogspot.com/p/modelos-de-mediacion.html>
- Arboleda, E. (2018). *Estudiantes Mediadores Del Conflicto Escolar: Un Caso De Escuela Nueva*. Obtenido de Universidad De Antioquia: http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/10043/1/ArboleadaMartinezEdilma_2018_DiversidadCultural.pdf
- Belchí, G., Martínez, S., & Escarbajal, A. (2017). El profesional de la Educación Social y la competencia mediadora en el ámbito de las personas mayores. *Rev. Mediaciones Sociales*, 16, 155-174 .
- Brandoni, F. (1999). *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Barcelona: Paidós.
- Caballo, B., & Gradaílle, R. (2008). La educación como práctica mediadora en las relaciones escuela comunidad local, Pedagogía Social. *Revista Interuniversitaria tercera época*, 15, 45-55.
- Cabrera, J. (2008). *La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social*. Madrid: Cáritas Españolas.
- Cascón, P. (2000). Educar en y para el conflicto en los centros. *Cuadernos de Pedagogía*, 287, 61-66.
- Cifuentes, M., & Gutiérrez, J. (2010). *Filosofía. Investigación, innovación y buenas prácticas*. Barcelona: Editorial Graó.
- de Prada, J., & López, J. (2003). *La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar*. Obtenido de <http://convivejoven.semsys.itesi.edu.mx/cargas/Articulos/07%20LA%20MEDIACION%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCION%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20AMBITO%20ESCOLAR.pdf>

- Di Gregorio, G. (s.f.). *La Mediación*. Obtenido de Monografias:
<https://www.monografias.com/trabajos92/mediacion/mediacion.shtml#ixzz4QyeG9elm>
- Díez, F., & Gachi, T. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona: Paidós.
- Funes, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos*, 3, 91-106.
- Gottheil, J., & Schiffrin, A. (1996). *Mediación: una transformación en la cultura*. Buenos Aires: Paidós Mediación.
- Hernández, G., & Jaramillo, C. (Cuadernos de Educación no Sexista, 14). Tratar los conflictos en la escuela sin violencia. 2002, 7-34.
- ITSON. (s.f.). *Estrategias para la solución de conflicto*. Obtenido de http://biblioteca.itson.mx/oa/desarrollo_personal/oa27/estrategias_solucion_conflicto/p7.htm
- Martínez, D. (2006). *Mediación educativa y resolución de conflictos*. Buenos Aires: Novedades educativas.
- Meseguer, M., & Soler, I. (2007). *La mediación en el ámbito educativo*. Obtenido de https://teleformacion.murciaeduca.es/pluginfile.php/4337/mod_resource/content/2/mediacion.pdf
- Moreno, M. (s.f.). *La mediación en la resolución de conflictos*. Obtenido de <http://www.bvsde.paho.org/cursomcc/e/pdf/lectura4.pdf>
- Orellana, L. (s.f.). *Estrategias para resolver un conflicto*. Obtenido de Monografias: <https://www.monografias.com/trabajos97/estrategias-resolver-conflicto/estrategias-resolver-conflicto.shtml>
- Pantoja, A. (2005). *La gestión de conflictos en el aula. factores determinantes y propuestas de intervención*. Secretaria General Técnica.
- Peña, A. (2015). *Conclusiones y recomendaciones para la Mediación (y IV)*. Obtenido de El Día: <https://eldia.com.do/conclusiones-y-recomendaciones-para-la-mediacion-y-iv/>
- Pérez de Guzmán, M. (2008). La mediación en los centros educativos. el educador social como mediador. *Bordón* 60 (4), 79-87.
- Pérez, G., & Pérez, M. (2011). *Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid: Narcea.
- Rodríguez, B. (2015). Consideraciones sobre conflictos en las organizaciones deportivas. definición, análisis y soluciones considerations on sport

organizations conflicts. definition, analisys and solutions. *Revista electrónica de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 10(29).

Suárez, O. (2008). La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia. *Revista Diversitas*, 4(1).

Torrego, J. (2005). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.

Urrutia, M. (2017). *La mediación escolar en centros de educación primaria*.
Obtenido de Universidad de Valladolid:
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/24930/TFM-N.66.pdf;jsessionid=709C552C0468739E5CADE226982D507A?sequence=1>

Vinyamata, E. (2003). *Aprender del conflicto*. Barcelona: Graó.

ANEXOS

ANEXO 1

OBJETIVOS O METAS ANTAGÓNICAS

EVITACIÓN	No aflora el conflicto. Se acalla, o se mantiene una actitud de sometimiento.
ELIMINACIÓN	Retiro o abandono de una parte.
OPRESION	División en mayorías y minorías. Manejo del poder. Tensiones.
CONSENTI MIENTO	Las minorías se acomodan.
ALIANZA	Se congela el conflicto llegando a un acuerdo temporal en función de objetivos comunes.
NEGOCIACIÓN	Ambas partes ganan y pierden, más o menos en un 50%.
CONSENSO	Ambas partes ganan en un 100% supone buscar una solución nueva.
ARBITRAJE	Decisión de un árbitro acordado por ambas partes.
MEDIACIÓN	Un mediador cataliza el proceso de resolución de conflictos.

ANEXO 2

SECUENCIALIZACIÓN DE LAS FASES DE UN CONFLICTO

Desacuerdo	COMIENZO DEL CONFLICTO. El problema es de ambos. Se ataca el problema y no a la persona.
Antagonismo personal	BÚSQUEDA DEL CULPABLE. Se busca al que tiene razón o la culpa. Se ataca a la persona y no al problema
Situación confusa	LAS ACUSACIONES. Se involucra a más gente, se agranda y se complica el problema.
Chismes, indirecta	RUPTURA DEL DÁLOGO. Se daña la comunicación. Las partes no hablan entre sí. Hablan con otros acerca de los culpables.
Respuestas a la reacción del otro y no al problema de fondo	LA TENSION. La situación se hace insostenible, hay hostilidad, muestras de violencia. No hay diálogo, ni confianza. Pueden crearse bandos.

ANEXO 3

HABILIDADES Y ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS

FASE	PERSONAS EN CONFLICTO	MEDIADORES(AS)
PREMEDIACIÓN	- Relatar el conflicto individualmente. - Posiciones y percepción de la situación. - Realizar una descarga emocional.	- Situar el conflicto: ¿dónde, ¿cómo, ¿cuándo? - Buscar relaciones, sentimientos, intención de resolver. - Averiguar las demandas para la reparación y las posibles soluciones.
ENTRADA	- Presentarse y aceptar las normas.	- Explicar el proceso y las normas. - Crear clima de diálogo y de confianza. - Dar expectativas
CUÉNTAME	- Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro. - Mantener turnos de palabra. - Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones personales.	- Realizar escucha activa. - Mantener las normas de forma asertiva. - Empatizar sin tomar partido. - Controlar el lenguaje corporal
SITUAR EL CONFLICTO	- Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto. - Utilizar mensajes Yo. - Empatizar. - Ponerse al nivel del otro: horizontalidad comunicativa.	- Clarificar: preguntas abiertas y cerradas. - Parafrasear. - Reflejar sentimientos. - Resumir: Estructurar el conflicto y definirlo. Historia. - Pasar del yo/tú al «nosotros».
BUSCAR SOLUCIONES	- Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación. - Generar opciones.	- Analizar la probabilidad de realización. - Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible y estructurado. - Mantener la imparcialidad en el acuerdo. - Realizar un seguimiento del acuerdo.

La Mediación en la Resolución de Conflictos

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	16%	0%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.scribd.com Fuente de Internet	7%
2	arojis.blogspot.com Fuente de Internet	2%
3	recyt.fecyt.es Fuente de Internet	1%
4	www.monografias.com Fuente de Internet	1%
5	practicumconde2017.blogspot.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	ieslluissimarro.org Fuente de Internet	1%
8	myslide.es Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Internacional de la	<1%

Rioja

Trabajo del estudiante

10	uvadoc.uva.es Fuente de Internet	<1 %
11	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to ESCUNI - Centro Universitario de Magisterio Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
16	www.petoruma.com Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad de Nebrija Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo