

Educación en y para el conflicto

Paco Cascón Soriano

Profesor de la Escuela de Cultura de Paz de la Cátedra UNESCO de Paz y Conflictos de la Universidad Autónoma de Barcelona

En los últimos años, la educación para la paz (EP) se ha ido centrando cada vez más en el tema de educar en y para la resolución no violenta de los conflictos. Los motivos son diversos. Por un lado, otros sectores y ONGs han ido trabajando de forma importante algunos de los temas que ésta incluía e incluye (coeducación, educación para el desarrollo, ecología, etc.). Por otro lado, es uno de los temas más específicos que concretan la EP en sentido positivo y en el que el planteamiento no violento puede hacer aportaciones más novedosas. Además, es un elemento diferenciador con respecto a las corrientes más intimistas de EP que entienden la paz como un estar bien consigo mismo, una no-guerra o un no-conflicto. Últimamente se rechaza la violencia directa como modelo, pero sin embargo, se desconocen opciones alternativas para enfrentar los conflictos. Eso lleva a que, a pesar de ese rechazo, la violencia siga siendo la forma en que se enfrentan, cuando no se recurre a otras posturas igualmente negativas como la sumisión o la evasión, lo cual es todavía mucho más habitual. La EP va a plantear como un reto educar en y para el conflicto. Y este reto se va a concretar en temas tan importantes como:

Vivimos en un mundo plural en el que la diversidad, desde la cooperación y la solidaridad, es una fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo. Convivir en esa diferencia conlleva el contraste, y por tanto, las divergencias, disputas y conflictos.

Descubrir la perspectiva positiva del conflicto. Verlo como una forma de transformar la Sociedad y las relaciones humanas hacia mayores cotas de justicia. Descubrir que los conflictos son una oportunidad educativa, una oportunidad para aprender a construir otro tipo de relaciones, así como para prepararnos para la vida, aprendiendo a hacer valer y respetar nuestros derechos de una manera no violenta.

Aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad. Dar pautas tanto al profesorado como a padres, madres y alumnado para que tengan herramientas que les ayuden a enfrentar y resolver los conflictos en los que nos vemos inmersos cotidianamente.

Encontrar soluciones que nos permitan enfrentar los conflictos sin violencia, sin destruir a una de las partes y con la fuerza necesaria para llegar a soluciones en las que todos y todas ganemos, y podamos satisfacer nuestras necesidades. Desarrollar la agresividad no violenta, la asertividad, así como descubrir las bases del poder tanto propio como ajeno serán algunas pistas. Educar para el conflicto supone aprender a analizarlos y resolverlos, tanto a nivel micro (los conflictos interpersonales en nuestros ámbitos más cercanos: clase, casa, barrio...), como a nivel macro (conflictos sociales, internacionales...).

¿Qué entendemos por conflicto? perspectiva positiva del conflicto

Hay una idea muy extendida que es la de ver el conflicto como algo negativo y, por tanto, algo a eludir. Esta idea probablemente esté basada en diversos motivos:

Lo relacionamos con la forma en la que habitualmente hemos visto que se suelen enfrentar o "resolver": la violencia, la anulación o destrucción de una de las partes y no, una solución justa y mutuamente satisfactoria. Desde las primeras edades los modelos que hemos visto apuntan en esta dirección: series infantiles de televisión, juegos, películas, cuentos...

Todas las personas sabemos que enfrentar un conflicto significa "quemar" muchas energías y tiempo, así como pasar un rato no excesivamente agradable.

La mayoría sentimos (incluidos educadores y educadoras) que **no** hemos sido educadas para enfrentar los conflictos de una manera positiva y que, por tanto, nos faltan herramientas y recursos. En los programas de las facultades de pedagogía y de ciencias de la educación se echan a faltar temas como la resolución de conflictos.

Tenemos una gran resistencia al cambio. Aunque las cosas no estén bien y lo veamos claro, muchas veces preferimos mantenerlas así antes que asumir los riesgos que significa meternos en un proceso de transformación.

No obstante, creemos que el conflicto es **consustancial** a las relaciones humanas. Interaccionamos con otras personas con las que vamos a discrepar y con las que vamos a tener intereses y necesidades contrapuestas.

El conflicto además es **ineludible**, y por mucho que cerremos los ojos o lo evitemos, él continúa su dinámica. Es algo vivo que sigue su curso a pesar de nuestra huida, haciéndose cada vez más grande e inmanejable.

Pero vamos incluso más allá, consideramos que el conflicto es positivo. Se podrían dar muchos motivos, pero resaltamos los siguientes:

- Consideramos la diversidad y la diferencia como un valor. Vivimos en un solo mundo, plural y en el que la diversidad desde la cooperación y la solidaridad, es una fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo. Convivir en esa diferencia conlleva el contraste y por tanto las divergencias, disputas y conflictos.
- Consideramos que sólo a través de entrar en conflicto con las estructuras injustas y/o aquellas personas que las mantienen, la sociedad puede avanzar hacia modelos mejores. Es decir, consideramos el conflicto como la principal palanca de transformación social, algo que como educadores y educadoras por la paz debe ser, precisamente, uno de nuestros objetivos básicos.
- Consideramos el conflicto como una oportunidad para aprender. Si el conflicto es algo connatural a las relaciones humanas aprender a intervenir en ellos será algo fundamental. Si en lugar de evitar o luchar con los conflictos, los abordamos con los chicos y chicas podemos convertirlos en una oportunidad para que aprendan a analizarlos y enfrentarlos. Resolver un conflicto por sí mismos, además de hacerles sentir más a gusto con el acuerdo, les dará más capacidades para resolver otros en el futuro.

El reto que se nos plantea será, cómo aprender a enfrentar y resolver los conflictos de una manera constructiva, “noviolenta”. Esto conlleva comprender qué es el conflicto y conocer sus componentes, así como desarrollar actitudes y estrategias para resolverlo. Entendemos por resolver los conflictos, a diferencia de manejarlos o gestionarlos, el proceso que nos lleva a abordarlos, hasta llegar a descubrir y resolver las causas profundas que lo originaron. No obstante, la resolución de un conflicto no implica que a continuación no surjan otros. En la medida que estamos vivos y seguimos interactuando y creciendo, seguirán apareciendo conflictos que nos darán oportunidades para avanzar o retroceder, según cómo los enfrentemos y resolvamos. Por tanto, desde la educación para la paz vemos el conflicto como algo positivo e ineludible que debe ser centro de nuestro trabajo. Para ello trabajaremos con aquellos conflictos que cotidianamente tenemos más cerca (interpersonales, intragrupal, etc.) en lo que llamamos microanálisis, y con los grandes conflictos (sociales, comunitarios, internacionales...) en lo que llamaremos macroanálisis. En las primeras edades nos quedaremos fundamentalmente en el ámbito del microanálisis y las relaciones interpersonales, mientras que en los cursos superiores, sin descuidar este aspecto, trabajaremos cada vez más los conflictos sociales e internacionales.

El objetivo principal no es que el profesorado aprenda a resolver los conflictos de los alumnos y alumnas, sino trabajar con ellos para que aprendan a resolverlos por sí mismos, convirtiendo esa resolución no sólo en un éxito presente, sino en un aprendizaje para otras situaciones que se les darán en la vida cotidiana.

Conflicto versus violencia

Existe la tendencia a confundir y considerar sinónimos conflicto y violencia. Así toda expresión de violencia se considera un conflicto, mientras que la ausencia de violencia se considera una situación sin conflicto e incluso de paz. Sin embargo, desde nuestro punto de vista, una situación se define como conflicto no por su apariencia externa, sino por su contenido, por sus causas profundas.

La primera idea básica es que no toda disputa o divergencia implica un conflicto. Se trata de las típicas situaciones de la vida cotidiana, en las que aunque hay contraposición entre las partes, no hay intereses o necesidades antagónicas. Solucionarlas tendrá que ver, casi siempre, con establecer niveles de relación y canales de comunicación efectivos que nos permitan llegar a consensos y compromisos.

Hablaremos de conflicto en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses (tangibles), necesidades y/o valores en pugna. A esa contraposición la vamos a

definir como **problema**: la satisfacción de las necesidades de una parte impide la satisfacción de las de la otra.

En base a esta definición podemos diferenciar dos situaciones que se confunden con los conflictos reales: los pseudoconflictos y los conflictos latentes.

En los **pseudoconflictos**, aunque puede llegar a haber tono de pelea, sin embargo, lo que no hay es problema (tal y como lo hemos definido anteriormente) aunque las partes pueden creer que sí. Se trata casi siempre de una cuestión de malentendidos, desconfianza y mala comunicación. La forma de enfrentarlo será justamente mejorar la confianza y la comunicación para que las partes puedan descubrir que no hay problema, que ambas pueden satisfacer sus necesidades o intereses.

En los **conflictos latentes**, normalmente no hay tono de pelea, ya que una o ambas partes no perciben la contraposición de intereses/necesidades o valores, o no son capaces de enfrentarlos (bien por falta de fuerza, de conciencia...), sin embargo, existen. Es muy

En el nuevo siglo,
aprender a resolver
conflictos de manera justa
y noviolenta es todo un
reto que la educación
para la paz, no puede, ni
quiere soslayar.

habitual en la vida cotidiana y en el marco educativo encontramos con que hay conflictos, pero que éstos no se abordan, no se enfrentan o ni siquiera se reconocen como tales porque no han explotado, porque no hay pelea o violencia. Eso hará que sigan creciendo hasta explotar y llevará a que tomemos como costumbre enfrentar los conflictos en su peor momento, cuando ya se han hecho tremendamente grandes, inmanejables y han destruido relaciones, personas, etc.

El conflicto como proceso

El conflicto no es un momento puntual, es un proceso. Tiene su origen en las **necesidades** (económicas, ideológicas, biológicas...), sería la primera fase. Cuando éstas están satisfechas, bien porque no chocan, o bien porque hemos conseguido unas relaciones lo suficientemente cooperativas o sinérgicas, no hay lo que hemos denominado problema.

Cuando las de una parte chocan con las de la otra, cuando las convertimos en antagonicas, surge el problema, segunda fase. El no enfrentarlo o no resolverlo, nos llevará a que comience la dinámica del conflicto. Se irán añadiendo elementos: desconfianza, incomunicaciones, temores, malentendidos, etc. En un momento dado, todo esto estallará en lo que llamamos la crisis, la tercera fase, que suele tener una manifestación violenta y es lo que mucha gente identifica como conflicto. No hay que esperar a esta fase para enfrentar los conflictos. De hecho, se trata del peor momento para resolver conflictos de una manera creativa y no violenta y todavía peor para intentar aprender a hacerlo. Es el momento en el que no se dan ninguna de las condiciones para hacerlo de una forma positiva: falta el tiempo, la tranquilidad, la distancia... Es el momento en el que el conflicto se ha hecho más grande e inmanejable, se nos viene encima y tenemos que darle respuesta inmediata. Esto nos lleva a no reflexionar, a no analizar qué es lo que pasa y por qué, a no mirar qué recursos tenemos ni a buscar alternativas de solución, respondiendo casi siempre de la forma en que tradicionalmente hemos visto, aunque sea negativa y no nos guste. A veces esa reflexión no la hacemos ni siquiera después.

Si seguimos esperando a que los conflictos lleguen a la fase de crisis para empezar a solucionarlos será realmente difícil hacerlo. Así como el conflicto es todo un proceso que puede llevar bastante tiempo, su resolución, tal y como la hemos definido anteriormente, también hay que verla como un proceso y no como una acción concreta que acabará con todos los problemas. Se trata de un proceso que podemos y debemos poner en marcha cuanto antes, para formarnos y permitir que cuando surjan, tengamos ya preparadas e interiorizadas respuestas más positivas.

Actitudes ante el conflicto

Hay cinco grandes actitudes ante el conflicto. Descubrir las propias y las de los demás será un trabajo previo importante a hacer en resolución de conflictos. Cuando analizamos nuestras propias actitudes, muchas veces descubrimos con sorpresa como nuestra actitud ante los conflictos es la evasión o la acomodación, y cómo de ahí se deriva que nuestros conflictos no se resuelvan.

a) Competición (gano/pierdes): nos encontramos una situación en la que conseguir lo que yo quiero, hacer valer mis objetivos, mis metas, es lo más importante, no importa que para ello tenga que pasar por encima de quien sea. La relación no interesa. En el modelo de la competición llevada hasta las últimas consecuencias

lo sustancial es que yo gane y para ello lo más fácil es que los demás pierdan. Ese perder, en ocasiones, se traduce no ya en que la otra persona no consiga sus objetivos sino en que sea eliminada o destruida (la muerte, la anulación...). En el terreno pedagógico, buscamos la eliminación de la otra parte no con la muerte, pero sí con la exclusión, la discriminación, el menosprecio, la expulsión...

B) La acomodación (pierdo/ganas): con tal de no confrontar a la otra parte yo no hago valer o ni planteo mis objetivos. Es un modelo tan extendido o más que la competición a pesar de que creamos lo contrario. A menudo confundimos el respeto, la buena educación, con no hacer valer nuestros derechos porque eso pueda provocar tensión o malestar. Vamos aguantándonos hasta que no podemos más y entonces nos destruimos o destruimos a la otra parte.

c) La evasión (pierdo/pierdes): ni los objetivos ni la relación salen bien parados, no se consiguen ninguno de los dos. No enfrentamos los conflictos, metemos "la cabeza debajo del ala", por miedo o por pensar que se resolverán por sí solos. No obstante, como dijimos anteriormente los conflictos tienen su propia dinámica y una vez iniciada no se para por sí sola.

d) La cooperación (gano/ganas): en este modelo conseguir los propios objetivos es muy importante, pero la relación también. Tiene mucho que ver con algo muy intrínseco a la filosofía "no violenta": el fin y los medios tienen que ser coherentes. Es el modelo hacia el que vamos a intentar encaminar el proceso educativo. Bajo esta actitud sólo sirven soluciones gano/ganas, se trata de que todos y todas ganemos. Cooperar no es acomodarse, no puede ser renunciar a aquello que nos es fundamental. Sin ceder se puede llegar a negociar, de hecho hay que aprender a **no** ceder en lo fundamental. Otra cosa diferente es que se puede ceder en lo que es menos importante.

e) La negociación: llegar a la cooperación plena es muy difícil, por ello se plantea otro modelo en el que se trata de que ambas partes ganen en lo fundamental, ya que no pueden llegar al 100%. Hay gente que cuando habla de negociación, en realidad está pensando en una mera táctica del modelo de la competición. Si una de las dos partes no se va con la sensación de que ha ganado lo fundamental, no estamos en este modelo, sino en el de la competición o en la acomodación.

Ninguna de estas actitudes podemos decir que se den, habitualmente, de una forma pura y única en ninguna situación ni persona. Tampoco es nuestra intención plantear que haya algunas actitudes malas y otras buenas para toda situación. El propio esquema da algunas pistas sobre ello. En circunstancias donde lo que está en juego no tiene mucha importancia para nosotros y con quien está en juego es con alguien que a penas conocemos y con quien no tenemos casi relación, probablemente la mejor opción sea algo que en principio nos podría parecer muy negativo, como es el evitar el conflicto. Hay que recordar un principio básico en casi todo, el de "economía". Tenemos unas energías limitadas y entrar en un conflicto significa invertir muchas energías. Hay que valorar por tanto en cuáles merece la pena meterse.

Sin embargo, este esquema también nos plantea algo muy importante y es que **cuánto más valiosos sean los objetivos y la relación, más importante será aprender a cooperar.** En esas circunstancias los modelos pierdo/ganas y gano/pierdes, a corto y medio plazo **no** servirán y nos llevarán a una situación en la que todos y todas perdamos. Un ejemplo podría ser el de la toma de decisiones por mayorías ajustadas en un claustro. El grupo que pierde la votación

no se irá especialmente contento. Si esto ocurre a menudo, normalmente, lo que acabará ocurriendo es que el grupo que perdió haga una de estas dos cosas (a cada cual peor): que ponga obstáculos para que **no** se lleve a efecto lo decidido o que se vayan inhibiendo de las responsabilidades y tareas del centro.

Aprender a cooperar será un tema importante a trabajar y especialmente en la actualidad, en la que desde muchas partes el mensaje de la competitividad (que no el de ser competente) es el único que se escucha. Esto implica dar alternativas a todos los niveles: metodología de aprendizaje, juegos y deportes, formas de incentivar...

En todo conflicto, de alguna manera y paradójicamente, las partes cooperan pero, generalmente, para destruirse. Se trata de aprender que lo que puede parecer la mejor estrategia individual puede ser la peor estrategia colectiva. Aprender que con quien tenemos un conflicto no tiene por que ser nuestro enemigo y que la mejor alternativa puede ser no competir con él, sino colaborar juntos para resolverlo de la manera más satisfactoria para ambos. El gran reto es empezar a hacer ver a las partes que cooperar es mejor, ya no sólo desde el punto de vista ético, sino también desde el punto de vista de la eficacia.

Formas de intervenir

Para educar en el conflicto, habrá que buscar espacios en los que profesorado y alumnado se preparen y desarrollen herramientas que les permitan abordar y resolver los conflictos con mayor creatividad y satisfacción.

Nuestra idea es trabajar con los propios conflictos del marco educativo y de su entorno. No hay que esperar a que estallen, queremos trabajarlos en sus primeros estadios o incluso antes de que se produzcan, para que así, en un clima menos crispado, con tiempo y sin apasionamientos, podamos aprender a analizarlos y desarrollemos ideas creativas de resolución que nos permitirán enfrentarlos mejor cuando surjan. Uno de los problemas con el que nos encontramos a la hora de abordar un conflicto es que respondemos de forma inmediata (acción/reacción) y nos faltan referentes de cómo enfrentarlo de una manera diferente a la violenta. Si buscamos espacios para trabajar con ellos y desarrollar ideas de resolución "no violenta", será más fácil que cuando éstos se den, nos surjan estas ideas de forma tan espontánea, como ahora nos surgen las violentas o destructivas. Aprender a detenernos, analizarlos y responder de forma constructiva va a ser la principal tarea de la educación en el conflicto.

Para ello hay muchos espacios posibles. Podemos trabajar buscando algunas horas en la propia clase, en horas de la función tutorial, en el patio/recreo o dentro de un programa específico o crédito de resolución de conflictos y mediación en el centro, dando pleno sentido a las comisiones de convivencia (a veces cambiamos el nombre de comisión de disciplina por el de comisión de convivencia, pero no cambiamos sus funciones y propuestas).

Desde la educación para la paz trabajamos el conflicto principalmente en tres niveles consecutivos y uno paralelo: provención, negociación, mediación y acción "no violenta". En las primeras edades, el trabajo de educar en el conflicto casi ocupará todo su tiempo en el nivel de la provención, mientras que en los mayores será un primer paso para avanzar y trabajar en los otros dos niveles. En la provención y la negociación son las propias personas involucradas en el conflicto quienes tratan de solucionarlo. En la mediación se recurre a una tercera parte que ayudará en el proceso

(ver artículo más adelante). En cualquiera de los casos, la educación para la paz no excluye, en situaciones de fuerte desequilibrio de poder, el empleo de los métodos de acción "no violenta". Se trata de aprender a usar la fuerza y la agresividad "no violenta", aquella que va encaminada a afirmarte, a desarrollar la asertividad, a luchar por tus derechos, respetando a la persona que tienes enfrente.



Provencción

Suele hablarse de "prevención de los conflictos" para aludir a la necesidad de actuar antes de que exploten (crisis) y se manifiesten en su forma más descarnada. No obstante, este término, en castellano, tiene connotaciones negativas: no hacer frente al conflicto, evitarlo, no analizarlo, no dejar que aflore todo lo que hay dentro, no ir a sus causas profundas... Hemos dicho que creemos que el conflicto es consustancial a las interacciones humanas, ineludible e incluso positivo como una oportunidad para crecer. Todo ello nos lleva a no poder, ni querer, hablar de prevención de conflictos. Mantenemos el término cuando nos referimos a la guerra, a los conflictos bélicos, o a cualquier otro tipo de consecuencias destructivas. Es decir, seguiremos hablando de, por ejemplo, prevención de conflictos bélicos.

Sin embargo, por todos los motivos mencionados hablaremos de **provencción** (término usado por J. Burton) como el proceso de intervención antes de la crisis que nos lleve a:

- Una explicación adecuada del conflicto, incluyendo su dimensión humana.
- Un conocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas.
- Una promoción de condiciones que creen un clima adecuado y favorezcan unas relaciones cooperativas que disminuyan el

- riesgo de nuevos estallidos, aprendiendo a tratar y solucionar las contradicciones antes de que lleguen a convertirse en antagonismos.

En este sentido, la provención a nivel educativo va a significar intervenir en el conflicto cuando está en sus primeros estadios, sin esperar a que llegue la fase de crisis. Se trata de favorecer y proveer de una serie de habilidades y estrategias que nos permitan enfrentar mejor los conflictos. Se trata en definitiva de poner en marcha un proceso que cree las bases para enfrentar cualquier disputa o divergencia en el momento en que se produzca. Hablamos de proceso porque el desarrollo de cada una de estas habilidades está apoyado en la anterior y porque es fundamental que se trabajen de una forma planificada y sistemática si queremos que tengan efectividad. En el cuadro podemos ver en la escalera de la izquierda los temas a trabajar con el alumnado y en la de la derecha las implicaciones que tiene para el profesorado. Las habilidades a trabajar serían las siguientes:

a) Crear grupo en un ambiente de aprecio y confianza: Todas las personas tenemos dos necesidades humanas muy básicas: el sentimiento de pertenencia a un grupo y el de identidad. Deseamos sentir que formamos parte de un grupo y que somos aceptados y valorados tal y como somos. El rechazo, la falta de integración, va a ser una de las primeras fuentes de conflicto.

Se trata de poner en práctica técnicas y juegos que nos permitan conocernos e integrarnos en un ambiente de aprecio y confianza. Para ello utilizaremos juegos de presentación y de conocimiento que tienen como objetivo crear grupo, buscando afinidades y cohesión.

También se realizarán dinámicas que permiten crear un clima de confianza en nosotros y nosotras mismos y en los demás que nos permita enfrentar los conflictos sin miedo, poniendo sobre la mesa las cosas sin tapujos y confrontándolas, dirigiéndonos directamente a las personas con las que tenemos los problemas. La confianza siempre la trabajamos pareja a la responsabilidad. La confianza sin responsabilidad es ingenuidad, algo muy negativo.

También se incluye en este apartado el trabajo de la **autoestima** y el **aprecio a los y las demás**, para desarrollar el propio autoconcepto y el de las demás personas, haciendo hincapié más en lo positivo que en lo negativo. La autoestima de una persona en sus

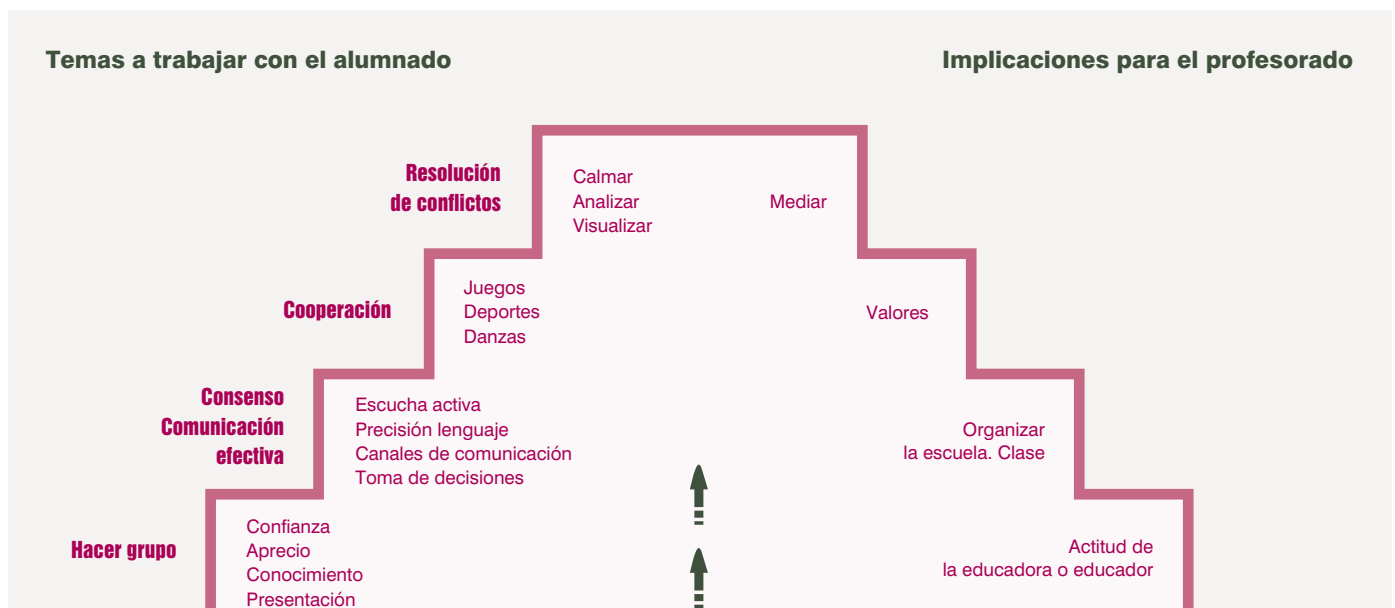
inicios se va forjando con la imagen que nos devuelven los demás. Como educadores y educadoras tenemos una gran responsabilidad en nuestras manos de hacerles creer en ellos y en ellas mismos o no, de posibilitarles que sean o no. No sólo trabajaremos los valores que cada cual tiene como persona, sino también sus valores como miembro de una cultura (su identidad).

Buscar un espacio al principio del curso para crear grupo, en lugar de dejarlo a la espontaneidad, va a ser una buena forma de provención. Podemos hacerlo sólo con el grupo/clase, o incluso dedicar unos días para actividades de todo el centro. Tampoco es mala idea hacer algo parecido en el propio claustro, donde las personas que llegan nuevas, muchas veces también tienen dificultades para integrarse.

b) Favorecer la comunicación: Una buena comunicación es fundamental en el proceso de aprender a resolver conflictos de forma no violenta, ya que el diálogo es una de sus principales herramientas. Poner en práctica juegos y dinámicas que nos permitan desarrollar una comunicación efectiva, que realmente nos enseñen a dialogar y escucharnos de una forma activa y empática.

Trabajaremos los diferentes **canales de comunicación** y su importancia. Por un lado tenemos el canal verbal. Es importante trabajar y observar cómo a pesar de ser el canal más utilizado y más exacto para uno de los apartados de la comunicación, la transmisión del mensaje, sin embargo, puede crear muchas confusiones y malentendidos. Aprender a establecer un código común, no dando nada por supuesto, sino verificando que realmente nos estamos entendiendo y hablamos de lo mismo y/o entendemos de la misma forma las palabras que estamos manejando. Todo esto será especialmente relevante en situaciones de conflicto.

A pesar de la importancia de la comunicación verbal, no hay que olvidarnos de los canales no verbales y de cómo la comunicación no sólo tiene el aspecto de la información (el mensaje), sino también el aspecto relacional que hace que un mismo mensaje se pueda interpretar de formas muy distintas. Son canales que nos van a permitir mejor transmitir emociones, sentimientos... que muy habitualmente están detrás de las posiciones o posturas que tomamos en muchos conflictos. Aprender a que haya una coherencia entre los dos aspectos de la comunicación (informativo y relacional) y entre lo que transmiten unos canales y otros, será fundamental. Si las palabras dicen una cosa y los canales no verbales dicen otra se pierde credibili-



dad y confianza. El mensaje no llega y se crea más conflicto y confusión.

También será muy importante trabajar la **escucha activa**. Se trata no sólo de escuchar sino hacer sentir a la otra persona que me importa lo que dice, que es escuchada. Esto podemos hacerlo tanto verbalmente (parafraseando empáticamente, verificando, haciendo preguntas aclaratorias...) como no verbalmente, a través de nuestras miradas, nuestra postura corporal, etc.

Trabajar los aspectos de la comunicación implica muchas más cosas: aprender a tomar y usar la palabra, a expresarse, a respetar cuando la tiene otra persona, a poner en práctica técnicas que permitan un reparto justo de la palabra...

c) Toma de decisiones por consenso: Todo lo dicho anteriormente hay que ponerlo en práctica aprendiendo a tomar decisiones consensuadas, de forma igualitaria, participativa y no sexista. Ir más allá de las votaciones y las mayorías, y aprender a tomar decisiones en las que todo el mundo haya tenido la oportunidad de expresarse y sienta que su opinión ha sido tomada en cuenta en la decisión final. Para poder aprender esto hay que ponerlo en práctica, lo que supone ceder parcelas de responsabilidad/poder y dar espacios para tomar decisiones. Como siempre con la idea de proceso. Comenzaremos dando la oportunidad de tomar decisiones sobre temas sencillos, para poco a poco dar la oportunidad de decidir sobre cosas cada vez más importantes. Se trata de recuperar o estimular las asambleas de clase, un espacio para tomar la palabra y poner en práctica todo lo comentado.

d) Trabajar la cooperación: establecer un tipo de relaciones cooperativas que nos enseñen a enfrentar los conflictos entre todas las partes, desde el descubrimiento de todas las percepciones y utilizando la fuerza de todos y todas en el objetivo común. Técnicas que nos permitan descubrir e interiorizar que la diferencia es un valor y una fuente de enriquecimiento mutuo. Que nos enseñen a descubrir los valores de la otra parte, que la veamos como alguien con quien puedo colaborar, con quien puedo aprender y enseñar, y no como un enemigo a eliminar porque piensa o es diferente a mi y puede llegar a convertirse en un obstáculo para mis fines. Desarrollar juegos cooperativos, buscar formas de trabajo y aprendizaje cooperativo, encontrar alternativas al deporte y a los juguetes competitivos, lograr estímulos educativos diferentes a los concursos y los premios...

Análisis y negociación

El trabajar la provención no significa, no obstante, que algunos o muchos conflictos sigan adelante en su proceso. Por ello es importante este segundo paso, aprender a analizar, a negociar y a buscar soluciones creativas mutuamente satisfactorias que permitan al alumnado aprender a resolver por ellos mismos sus conflictos.

Separar persona/proceso/problema

El primer trabajo a realizar será el de aprender, tanto a la hora de analizar conflictos como a la hora de intervenir en ellos, a separar y tratar de manera diferente los tres aspectos presentes en todo conflicto: las **personas** involucradas, el **proceso** (la forma de abordarlo) y el **problema o problemas** (las necesidades o intereses antagónicos en disputa).

Normalmente no separamos estos tres aspectos, siendo duros o

A pesar de la importancia de la comunicación verbal, no debemos olvidarnos de los canales no verbales, que nos permiten transmitir mejor emociones y sentimientos. El aspecto relacional hace que un mismo mensaje se pueda interpretar de formas muy distintas.

blandos con todos ellos según que la actitud ante los conflictos sea la competición o la sumisión, respectivamente. Si optamos por ser suaves, normalmente somos sensibles a las personas, pero somos "flojos" a la hora de defender nuestros intereses con respecto al problema. Por el contrario, si decidimos competir/atacar, somos fuertes en defender nuestros derechos, pero también somos duros con (tra) la persona con la que tenemos la disputa.

Personalizamos los conflictos atacando a la persona más que al problema que ambas tenemos, lo cual nos lleva a una escalada de ataques personales, en la que a veces hasta se olvida y deja de lado el problema que originó el conflicto, centrando todas las energías y tiempo en atacar a la otra parte en lugar de en resolver el problema. Siempre es la otra persona la que tiene el problema y de ahí sólo hay un paso a considerar que no es que la otra persona tenga el problema, sino que ella es el problema. Así, son muy habituales comentarios como: alumnos conflictivos, compañeros conflictivos... lo mismo que es habitual hablar de problemas de disciplina, en lugar de conflictos de convivencia o de relación.

Queremos separar los tres aspectos, intentando ser sensibles con las personas con las que tenemos un problema; equitativos y participativos con el proceso, con la forma de abordarlo; y duros con el problema, con hacer valer nuestras necesidades.

A continuación vamos a plantear algunas cosas a trabajar en cada uno de estos tres apartados:

1 Personas:

Se trata de aprender a verlas como partes con las que tenemos un problema y con quienes podemos colaborar para resolverlo. En este apartado trabajaremos fundamentalmente:

❖ Las percepciones:

En todo conflicto hay tantas percepciones o puntos de vista como personas hay involucradas. Tenemos que conseguir que las partes aprendan tanto a expresar su percepción como a escuchar e interesarse por conocer la de la otra parte. Para ello existen diversas herramientas: escribir, narrar o representar distintas versiones de historias o cuentos; juegos de roles; trabajo con los libros de historia y los periódicos...

❖ Reconocer las emociones intensas:

Cuando estalla un conflicto afloran muchas emociones y sentimientos. Aprender a reconocerlas y aceptar que estamos enojados será muy importante. Hay que buscar espacios para sacar ese enojo sin que se lo echemos encima a la otra parte de forma destructiva. Será importante reconocerlo y plantear que hasta que no salga no es un buen momento para enfrentar el conflicto.

❖ La imagen:

En todo conflicto está en entredicho la imagen, el prestigio, de las personas que están contendiendo. El no tener esto en cuenta, tanto a la hora de analizar como, sobre todo, a la hora de intervenir, podrá

suponer que una parte no acepte una solución por buena que sea. Las partes deben sentir que su imagen sale "airosa".

❖ El poder:

En toda relación humana hay desequilibrios de poder. En los conflictos también están presentes esos desequilibrios y cuando son muy grandes el conflicto es prácticamente imposible de resolver. Para poder resolverlo hay que, previamente, reequilibrar el poder. Para ello hay que enseñar a tomar poder a quien está abajo (apoderamiento) y aprender a quitar poder de quien está arriba (desobediencia).

Por un lado, se trata de trabajar la confianza en sí mismo, la autoestima, la asertividad (capacidad de afirmar nuestras propias ideas y posiciones) y sobre todo el apoderamiento, entendido como el proceso por el cual descubrimos nuestras bases de poder e influencia. No se podrá hacer valer derechos o necesidades en

un conflicto si no se sabe reequilibrar el poder y por lo tanto, no enseñarlo, será tanto como educar para la sumisión y el conformismo. Por otro lado, también es importante descubrir cuáles son las bases del poder de quien, en una determinada situación, está arriba. En muchas ocasiones, ese poder está basado en el sometimiento y colaboración de quien está abajo, en su obediencia. Educar para la paz y para el conflicto significa por tanto educar para la desobediencia. Estas palabras dan mucho miedo, sobre todo a perder la autoridad. Sin embargo, no es la autoridad la que está en peligro sino el autoritarismo que, casi siempre, es justamente lo contrario. No se trata de desobedecer de forma ciega, sino de ser conscientes de lo que hacemos y de por qué lo hacemos, pudiéndonos negar a ello, argumentando el por qué, proponiendo alternativas y asumiendo las responsabilidades y consecuencias de esa desobediencia. Se trata de educar para la responsabilidad. En palabras de Luther King, debemos

enseñar que "colaborar con lo que está bien debe ser tan evidente como no colaborar con lo que está mal".

2El Proceso:

Se trata de aprender formas de abordar los conflictos, que permitan expresarse a ambas partes, y encontrar soluciones que ambas puedan aceptar. En este sentido será importante aprender a:

a) Controlar las dinámicas destructivas de la comunicación: acusaciones, insultos, generalizaciones, hablar por otros, sacar el pasado a relucir... Intentar pasar del tú mensaje, en el que siempre hablamos de la otra persona, normalmente de forma negativa, al yo mensaje. De quien más sabemos es de nosotros y nosotras mismos. Hablemos en primera persona, manifestando nuestros sentimientos, dando información precisa de qué es lo que nos ha afectado, cómo y por qué. Esto que parece fácil no lo es e implica un proceso de aprendizaje en el cual solemos empezar con ejercicios o haciéndolo por escrito. (Ver el cuaderno de actividades).

b) Analizar los procesos seguidos hasta ese momento, para aprender tanto de los aciertos como de los errores. Hacer un mapa de análisis del conflicto: qué lo origino, quiénes han participado, cuál es su influencia y su poder y su influencia, de qué forma, qué soluciones se han ensayado... En definitiva, contextualizar el conflicto tanto en su pasado como en su presente nos dará mucha información para poder intervenir en él.

c) Establecer procesos de consenso que permitan expresarse a todas las partes, sacar sus necesidades y satisfacerlas. Consensuar reglas de cómo abordaremos los conflictos: qué haremos, qué no

Breve croquis de un conflicto

personas

- ❖ ¿Quiénes están involucradas en el conflicto y de qué manera?
- ❖ ¿Cuáles son sus bases de poder y/o influencia?
- ❖ ¿Qué percepción tienen del conflicto y cómo les afecta?

proceso

- ❖ Analizar el proceso **seguido hasta ahora: ¿qué desencadenó el conflicto, qué factores se fueron sumando que lo agudizaron, qué influencias moderadoras ha podido haber, qué soluciones ya han sido ensayadas y con qué resultado?**
- ❖ ¿Cómo se está **produciendo la comunicación? Distorsiones: estereotipos, rumores, mala información...**

problema

- ❖ Describir el "meollo": **¿Cuáles son los intereses y necesidades que están detrás de la posición que mantiene cada parte (su preferida)? Necesidades humanas básicas que habrá que tener en cuenta para su satisfacción. Diferencias de valores.**
- ❖ **Listar problemas a resolver.**
- ❖ **Analizar los recursos existentes que se pueden utilizar: personas que pueden ser constructivas (mediadores o mediadoras), intereses y necesidades en común o al menos no excluyentes, ofertas que están dispuestos a hacer.**

haremos. Plantear unas normas de cómo vamos a enfrentar los conflictos es fundamental, pero será importante que las elaboremos entre todos. De esa forma recogerán el sentir de todo el grupo y será más fácil que se cumplan o se pueda llamar a cumplirlas.

3 El problema o problemas

En este apartado el trabajo se centrará en aprender a diferenciar posturas o posiciones, de los intereses o necesidades. Las posturas o posiciones son nuestra solución preferida para ese problema. Sin embargo, las necesidades o intereses son el origen, la raíz del conflicto. Se trata de centrarnos en esas necesidades, aprender a reconocerlas, jerarquizarlas y expresarlas, y no tanto en nuestras posturas. Pasar de la típica negociación basada en posturas, a la negociación basada en necesidades. Esto abrirá el campo de soluciones, ya que partiendo de las posturas estaremos cerrados a sólo dos, la preferida por cada lado, que además, normalmente, son las más antagónicas, las que no tienen nada en común. Desde las necesidades, el abanico de soluciones es más amplio, estaremos yendo al meollo del conflicto y podremos encontrarnos con necesidades o intereses comunes además de las antagónicas. Esos intereses o necesidades, pueden ser ya una base de acuerdo y de optimismo en la búsqueda de soluciones. La principal dificultad es que queremos pasar directamente a solucionar el problema sin haber aflorado y analizado sus raíces. Siguiendo un ejemplo médico, primero hay que explorar, para poder diagnosticar y ya vendrá después qué prescribir.

El objetivo final es llegar a saber cuál es el problema o problemas que están en el centro del conflicto y que, por tanto, hay que solucionar.

Buscar soluciones

En este apartado el tema más importante es desarrollar procesos educativos que fomenten la creatividad y la imaginación a la hora de buscar soluciones, y que éstas consigan satisfacer las necesidades o intereses de ambas partes. Para ello son importantes dos cosas: una, mirar antes que nada todos los recursos que están a nuestra alcance, lo cual puede ampliar las soluciones y, por otro lado, separar la fase de generar soluciones de la de llegar a un acuerdo.

En la fase de generar soluciones no hay lugar para discutir ni para poner límites. Se trata de idear cuantas más cosas mejor, incluso por locas que parezcan. Una idea loca e irrealizable puede sugerir una idea brillante y posible.

En la fase del acuerdo sí habrá que hacer un esfuerzo para sintetizar las propuestas que hayan salido, para concretarlas, para ver cuáles son posibles y de qué manera y para llegar finalmente a aquellas que satisfagan a ambas partes. En esta fase hay que llegar a acuerdos concretos, con responsabilidades concretas y formas de verificarlos.

Metodología

Las herramientas principales para trabajar todos los aspectos mencionados serán las técnicas de visualización (juegos de roles, teatro, juegos de simulación, marionetas...), que como su propio nombre indica, son técnicas que nos permiten visualizar el o los conflictos con unas características propias:

- Tener en cuenta no sólo el aspecto racional sino también el emocional; los sentimientos, que tantas veces en el conflicto, son los que tienen más importancia a la hora de marcar una percep-

En la fase de generar soluciones no hay lugar para discutir ni para poner límites. Se trata de idear cuantas más cosas mejor, incluso por locas que parezcan. Una idea loca e irrealizable puede sugerir una idea brillante y posible.

ción y una postura.

- Permitir el "alejarnos" a una cierta distancia, que nos facilite ver las diferentes percepciones con menos apasionamiento.
- Ponernos en el lugar de las otras personas y de las otras percepciones del conflicto, para comprenderlas y tener una idea más completa del conflicto, así como desarrollar una cierta empatía que nos predisponga mejor no sólo a entender qué siente la otra persona, sino a buscar soluciones satisfactorias para ambas partes.
- Ayudarnos a analizar los conflictos, más allá de su apariencia exterior. Analizar sus causas y raíces más profundas, descubriendo las necesidades/intereses insatisfechas que están en su origen.
- Permitirnos, en una especie de pequeño laboratorio, ensayar soluciones y aprovechar al máximo las potencialidades del grupo/clase en el que estemos trabajando a la hora de ayudarnos a analizar y buscar soluciones a los conflictos. Desarrollar la imaginación y romper el bloqueo típico de limitarnos a pensar que hay una única solución (normalmente la más clásica) que tantas veces hemos ensayado con resultados negativos.

Esta metodología responde a lo que en educación para la paz llamamos **enfoque socioafectivo**. Se trata de una metodología coherente con los valores que queremos transmitir y que haga hincapié no sólo en los contenidos, sino también en las actitudes y valores. Una metodología lúdica, participativa, cooperativa, socioafectiva, que fomente la reflexión y el espíritu crítico. El enfoque socioafectivo consiste en "vivenciar en la propia piel" la situación que se quiere trabajar, para así tener una experiencia en primera persona que nos haga entender y sentir lo que estamos trabajando, motivarnos a investigarlo y, en definitiva, desarrollar una actitud empática que nos lleve a cambiar nuestros valores y formas de comportarnos, que nos lleve, a un compromiso personal transformador.

La mediación

En la actual moda de la mediación se olvidan los múltiples y diversos orígenes de la mediación. Se plantea la mediación como un "invento" moderno con su origen en EEUU. Con ello se está olvidando que ejemplos de mediación, más o menos reglados, los podemos encontrar en multitud de culturas y tradiciones y forma parte desde antiguo de los programas de educación para la paz conflictual no violenta.

También se olvida de que ésta no es la única, ni debería ser la primera, forma de abordar los conflictos. La mediación es una herramienta pero dentro del proceso de resolución de conflictos y para aquellos casos en los que las partes han agotado ya las posibilidades de resolverlos por sí mismos, o en los que la situación de violencia o de incomunicación impiden que puedan hacerlo. En esos casos pueden pedir la intervención de una tercera persona o personas que les ayuden a construir un proceso justo, restableciendo la comunicación y creando el espacio y clima adecuados para que puedan hacerle

Cuanto más importante es el conflicto que estamos mediando más importante será incluir un mecanismo y unos plazos para poder verificar los acuerdos y los compromisos que conllevan. Así mismo, no hay que olvidar que no sólo estamos intentando resolver los conflictos, sino que también estamos educándonos.

frente y resolverlo. Esta persona es a la que llamamos mediadora. La decisión final siempre será de las partes, no del mediador o mediadora.

No toda intervención de una o varias personas como tercera parte en un conflicto es una mediación. Últimamente se oye hablar de mediación en toda intervención de un tercero, sea un intermediario comercial, un traductor en un problema intercultural, etc. En la mediación, la persona que la realiza se preocupa fundamentalmente del proceso y de la relación, ya que el contenido del conflicto y del acuerdo es cosa de las partes, quedando para quien media "sólo" el papel de que sea claro, concreto y bien entendido por ambas partes.

En este sentido, es interesante trabajar la formación de mediadores y mediadoras, entre el alumnado y el profesorado. Ese aprendizaje servirá tanto para que intervengan como tales, como para que cuando tengan un conflicto estén más abiertos a recurrir a ellos y les faciliten su labor, al conocer su papel.

Con la neutralidad a cuestas

Uno de los temas centrales de debate en la mediación es el de la neutralidad. Mucha gente defiende que para poder mediar se debe ser neutral. Desde mi punto de vista, la neutralidad ni existe, ni es positiva. Si bien es cierto que no se puede hacer una mediación si se toma partido por una de las partes, no hay que confundir eso con ser neutral. Se tiene que tomar parte por el proceso. Desde las posturas de la neutralidad se cae con excesiva facilidad en considerar que la mediación es un fin, en lugar de una herramienta. El fin debería ser lograr soluciones que satisfagan mínimamente las necesidades de ambas partes, de una forma justa, así como en la medida de lo posible, restablecer la relación. Lo que denominamos soluciones gana-ganas. El fin, por tanto, no es sólo llegar a un acuerdo, sino que éste cumpla las condiciones que acabamos de mencionar.

Cuando el desequilibrio de poder, que siempre está presente en las relaciones humanas y más en el conflicto, es muy grande, una postura de neutralidad lo perpetúa y hace que el acuerdo sea casi siempre injusto, a favor de quien tiene el poder. Será papel de la persona que media hacer conscientes de esto a las partes, hacerlas ver cuál es el objetivo final de la mediación y que comprendan que, por tanto, también será su tarea, reequilibrar el poder o ayudar a que ellas lo hagan.

Proceso de la mediación

Un proceso de mediación podría contar con las siguientes fases, en las que utilizaremos los títulos de J. Paul Lederach que resultan más sencillos y populares que los de mediaciones más formales. No hay que tomarse éstas fases como algo lineal y rígido. Por el contrario, en la realidad cotidiana, hay que estar dispuestos a avanzar y retroceder cuantas veces haga falta según las necesidades del proceso y de las personas involucradas en él. Se trata de algo que nos ayude, para tomar conciencia de tareas y objetivos a conseguir, no de algo que nos coarte.

a) entrada

Para comenzar con la mediación hay que concretar al menos tres cosas:

1 Aceptación: ambas partes (alumnado, profesorado o alumnado-profesorado) tienen que aceptar tanto la mediación como forma de abordar su conflicto, como a la persona o personas que les ayudarán. Más adelante hablaremos de distintas posibilidades. Con respecto a lo segundo, será importante, por parte de quien media, aprender a escuchar y a desarrollar la confianza y la empatía necesaria para lograr ser aceptada por las partes.

2 Recopilar información: quien va a mediar recabará información sobre el conflicto y las personas involucradas, identificando una lista de puntos a tratar por las partes y diseñando una primera estrategia sobre la forma de abordarlos que se presentará a las partes para su aceptación.

Es muy habitual que estas dos primeras etapas se hagan tratando con cada parte por separado. El que la mediación cara a cara tarde más o menos en producirse va a depender de factores como: el grado de violencia, el desequilibrio de poder, el temor... que haya entre las partes.

3 Establecer y aceptar las reglas del proceso: la persona que media tiene que encargarse en esta fase de que queden muy claras y sean aceptadas las reglas del proceso:

- Definirá cuál es su papel y que es lo que las partes pueden esperar o no de ella: no tomar partido, no dar la razón, no dar soluciones, confidencialidad, velar por la claridad del acuerdo...
- Definirá qué se puede hacer y qué no durante el proceso: escucharse, no agredirse, respetar los turnos de palabra...
- Se acordará dónde, cuándo y cómo se desarrollará el proceso: quien media tiene que conseguir y garantizar un ambiente agradable que dé confianza y seguridad a las partes.

b) Cuéntame

Cada cual cuenta su historia, sus percepciones, emociones y sentimientos. Se trata de que ambas partes puedan sacar todo lo que tienen dentro, descargarse, pero controlando que eso no sea agrediendo a la otra. Es una fase en la que hay que tener paciencia y mucho tiempo. Es muy normal que haya que permitir muchas repeticiones y mucho irse por las ramas para que salgan las cuestiones más hondas y dolorosas. El no dar el tiempo suficiente puede suponer que todavía queden muchas cosas por aflorar y eso será un continuo obstáculo para seguir avanzando en el proceso. El objetivo principal es la escucha mutua, el intercambio de información, la exteriorización de los sentimientos, sacar los puntos de acuerdo y desacuerdo... Durante esta fase, quien media se preocupa fundamentalmente de hacer que las partes se comuniquen bien y entiendan lo que expresan, así como de cuidar la relación y el respeto entre ellas.

c) Ubicarnos

En esta fase se trata de pasar de la historia de cada uno, que se

expresaba en la fase anterior, a construir **nuestra** historia. No se trata, todavía, de plantear soluciones sino de llegar a un análisis común que identifique en qué consiste el conflicto, cuáles son los problemas que hay en su raíz, y nos lleve a definir una agenda común de puntos a tratar y solucionar. Es el momento de dejar de hablar del pasado y avanzar, preparando las bases para construir el futuro. En esta fase es importante dejar las posturas a un lado y centrarse en las necesidades o intereses. A ello ayudará preguntarse qué hay detrás de las posturas que defienden las partes. Las reformulaciones también serán una buena herramienta para la persona que está mediando.

d) Arreglar

Es el momento de desarrollar la creatividad y de buscar y proponer soluciones a los problemas que satisfagan las necesidades de ambas partes. Las soluciones tienen que salir de las partes y son ellas las que decidirán. Quien media, ayuda a desarrollar la creatividad (a través de lluvias de ideas u otras técnicas que estimulen la creatividad) y se preocupa de recoger todas las propuestas para que no se pierda ninguna. Una ayuda para desarrollar la creatividad y evitar estancarse en sus propias posturas, es recordar que ahora se están haciendo propuestas, no se están tomando decisiones.

e) El acuerdo

En esta fase el objetivo principal será llegar a acuerdos que satisfagan en gran medida a ambas partes (no tiene por qué ser exactamente igual) y que sean realistas. La función de quien media debe ser el asegurar que el acuerdo reúne esas condiciones y que ambas partes lo entienden de igual manera y se sienten satisfechas. No hay que olvidar tampoco concretar todos los aspectos prácticos y responsabilidades concretas que hacen falta para cumplir esos acuerdos (quién, cómo, cuándo...).

f) Verificación y evaluación de acuerdos

Cuanto más importante es el conflicto que estamos mediando más importante será incluir un mecanismo y unos plazos para poder verificar los acuerdos y los compromisos que conllevan. Así mismo, no hay que olvidar que no sólo estamos intentando resolver los conflictos, sino que estamos educándonos y, por tanto, la evaluación será importante, especialmente para la persona o equipo que media. Esto nos permitirá aprender de aciertos y de errores, tanto en el proceso como en nuestro papel.

Espacios educativos para la mediación

A la hora de aplicar la mediación en el ámbito educativo podríamos hablar de distintos procedimientos, que podemos dividir de dos maneras: según la forma en que se produce la mediación o según quién o quienes sean las personas que median.

Según la forma en que se produce la mediación podemos hablar de dos formas de aplicación, que no sólo no son incompatibles, sino que se pueden ayudar mutuamente:

- Lo que podríamos llamar **mediación "espontánea" o informal**. Se trata de que, en la medida que todos y todas en el centro han sido formados en estos temas, siempre que haya un conflicto y las partes sientan que no son capaces de resolverlo por sí mismas, pidan directamente y de común acuerdo la ayuda de un tercero.
- La mediación formal, "institucionalizada" o equipos de mediación**: se trata de formar dentro del centro equipos de mediación, que tienen una ubicación concreta que todo el mundo conoce y a los que saben que pueden recurrir. Estos equipos deben tener representación de todos los estamentos: profesorado,

alumnado e incluso personal no docente, padres y madres. Es interesante que haya una rotación en su composición, tanto para evitar la creación de nuevas estructuras de poder como para aprovechar el valor pedagógico: quien ha pasado por el papel de mediar, cuando es parte en un conflicto mediado, facilitará el trabajo a quien media.

Ambas modalidades pueden caminar juntas y ayudarse. La primera puede trabajar con los conflictos cotidianos y habituales, quedando la segunda para aquellos más grandes, bien por lo que está en juego o por entre quienes está en juego.

Si la división anterior tiene que ver sobre todo con la forma o el contexto en el que se produce la mediación, podríamos hablar de una división **según quién realiza la mediación** y que es la más habitual:

a) **Mediación entre "iguales"**: media alguien del mismo estamento que las partes en conflicto. Al principio de poner en marcha programas de resolución de conflictos, puede ser más difícil de implementar. Sin embargo, creemos que deberíamos encaminarnos hacia ello e incluso en su versión informal, ya que eso formará a las personas de cara a una forma de enfrentar conflictos en su vida cotidiana mucho más real.

b) **Mediación de adultos**: es el profesorado el que media en los conflictos. Pueden ser solamente los tutores o tutoras, pero será más fácil y más coherente que sea todo el profesorado el que asuma esa responsabilidad.

La formación del alumnado se puede hacer en diversos espacios. Una opción serían los cursos específicos y voluntarios, en los que en el caso de Bachillerato pueden ser de profesorado y alumnado. Otra opción es la formación en el espacio de las tutorías. En el caso de secundaria otra opción pueden ser los créditos variables.

