

Mediación y aprendizaje. Una experiencia en la gestión educativa del conflicto

JOSÉ JESÚS CARO SIERRA

Director del IES Estados del Duque, Malagón. (Ciudad Real)

JOSÉ JOAQUÍN GONZÁLEZ DE LA HIGUERA

Asesor de formación en orientación y atención a la diversidad del CEP de Ciudad Real

El conflicto es inherente a toda actividad humana, y en un centro educativo se mueve como pez en el agua. Incluso hay autores que consideran que un nivel moderado de conflicto puede mejorar determinados resultados. La intervención se hace necesaria cuando la situación creada se aparta del Proyecto Educativo y por tanto un alumno no progresa en su aprendizaje. En el IES Estados del Duque de Malagón se lleva a cabo desde el curso 04/05 un Proyecto de Innovación e Investigación Educativa, premiado por la Consejería de Educación, que posteriormente se ha englobado en un plan para la mejora de la convivencia, y que ha aportado equipos de mediación y sistemas de ayuda entre iguales.

El proyecto efectuado en nuestro centro es la consecuencia natural del interés del profesorado, alumnado y familias por formarse en diferentes técnicas educativas para la mejora de la convivencia. Pretende incidir en todas las dimensiones del desarrollo escolar mediante la intervención en un tema de especial relevancia. Al tratarse de su aplicación en un centro educativo, la convivencia no sólo tiene una dimensión personal y colectiva, sino que incide en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

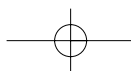
Hemos dado especial importancia a la prevención de los conflictos y para ello hemos formado al alumnado en técnicas de ayuda entre iguales, a las familias en técnicas de negociación y al profesorado fundamentalmente en técnicas de mediación. Por la limitación de este artículo nos

centramos en el proceso de mediación como instrumento para la gestión del conflicto, al que nos hemos acercado con una metodología muy activa y participativa basada fundamentalmente en las dramatizaciones.

La experiencia muestra dos momentos de actuación: la organización y desarrollo del trabajo durante la realización del proyecto, con una muestra del material más significativo utilizado en el proceso de mediación, y la incorporación a la institución de los procesos innovadores que han demostrado ser eficaces.

Descripción de la situación a innovar

El IES Estados de Duque tiene matriculados en torno a setecientos alumnos, de los cuales una tercera parte proceden de localidades limítrofes. El alumnado presenta





escasas habilidades sociales, como se constata en los numerosos partes de incidencias que se presentan en jefatura de estudios. Hay una permanente sensación de conflictividad, que sin ser grave, sería deseable mejorarla. Un estudio efectuado en el centro revela que los conflictos más frecuentes son los insultos, que en ocasiones derivan en otro tipo de agresiones.

La mayor parte de los conflictos se debe a cuestiones de poca importancia, pero demasiado frecuentes, y por ello necesitan una respuesta educativa y una acción preventiva.

En ese momento se procede a realizar una evaluación diagnóstica basada en investigaciones realizadas por distintos autores (Boqué, 2000; Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, 2005; Fernández, 2000; Ortega, 2001; Xares, 2005), y se establecen los siguientes puntos de partida:

- El clima del centro es fundamental en todo proceso mediador y de ayuda.
- La comunidad educativa debe tener claramente establecidos los principios y

valores que van a regular la convivencia. En la actualidad el RRI o no se aplica, o se hace con excesivo rigor.

- Gran parte de los conflictos se producen fuera de “la mirada del adulto”, durante cambios de clase o recreos.

- El alumnado no siempre está dispuesto a comunicar los conflictos.

- Los modelos educativos familiares determinan comportamientos adaptativos, o no, y son determinantes en la formación de valores.

- El profesorado habitualmente soluciona conflictos, pero reclama una mayor formación que mejore su actuación y la prevención.

- La formación de mediadores ha de tener objetivos y contenidos comunes para todos los miembros de la comunidad educativa.

Objetivos, contenidos, fases y temporalización.

La finalidad del proyecto era formar mediadores para crear un equipo, integrado por madres, alumnado y profes-

EDUCAR EN CONVIVENCIA

rado, que no sólo mediara en conflictos sino que también facilitara la integración del alumnado con dificultades de adaptación como a.n.e.e.s. o inmigrantes.

Los objetivos generales se fijaron en:

- Incorporar, de forma natural, procesos de mediación en la vida escolar y familiar.
- Mejorar la comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- Prevenir conflictos contribuyendo a la buena convivencia en el centro.
- Resolver educativamente los conflictos que surjan.
- Mejorar la adaptación e integración social del alumnado del centro.
- Optimizar los recursos generales del centro para la gestión de la convivencia.
- Realizar una actividad formativa conjunta entre alumnos, familias y profesores.

Los objetivos indicados se pretendían alcanzar mediante la siguiente secuencia en el desarrollo del trabajo:

– **Iniciación.** Primer trimestre del curso 2004/05. Habilidades básicas de relación interpersonal basadas en una metodología cooperativa y autoformativa. En

La finalidad del proyecto era formar mediadores para crear un equipo, integrado por madres, alumnado y profesorado.

esta fase los objetivos fueron comprender el conflicto y conocer y utilizar las bases de la comunicación asertiva. Los contenidos: las fuentes del conflicto, tipos, análisis de conflictos, asertividad y comunicación, y negociación distributiva.

– **Capacitación.** Segundo trimestre del curso 2004/05. Habilidades avanzadas. Se representaron conflictos gestionándolos mediante negociación y mediación. Ahora se trataba de dominar la técnica de la entrevista y de la mediación trabajando modelos, fases y cuestiones técnicas y tácticas. La empatía, las conductas prosocia-

les y la relación de confianza también fueron contenidos de esta fase.

– **Acción.** Tercer trimestre del curso 2004/05. Se aplicaron los conceptos trabajados en las fases anteriores mediante la intervención directa en procesos reales de mediación. De forma espontánea los alumnos y profesores intervinieron mediando en los conflictos que surgieron en el centro.

– **Profundización.** Curso 2005/06. Incorporación del equipo de mediación a la organización del centro.

Metodología de trabajo

La formación de mediadores y facilitadores de competencia social requiere voluntariedad, un mínimo de aptitudes comunicativas y deseo de ayudar. A partir de estos tres criterios se implicaron en el proyecto:

- Alumnado propuesto por su tutor/a, con la correspondiente autorización paterna y un rendimiento académico aceptable. En total 14 alumnos/as.

- Profesorado fundamentalmente definitivo en el centro, entre el que se encontraba la totalidad del departamento de orientación. 24 profesores/as.

- Familias, representadas exclusivamente por madres. Desde hace siete años viene funcionando ininterrumpidamente una Escuela de Padres y Padres dirigida por el departamento de orientación. Once de las madres más asiduas se implican activamente en el proyecto.

Las sesiones se realizaron en periodos lectivos —en que no se imparte docencia directa—, y complementarios con una frecuencia semanal. Una reunión mensual en horario de tarde para profesorado, alumnado y familias, y una trimestral conjunta.

El desarrollo de las sesiones, dado el carácter sistémico de la intervención y sus implicaciones prácticas, se situó en la espiral de los procesos de investigación-



acción-construcción. Así pues, la definición del problema, el establecimiento del plan de intervención, su realización, y finalmente su evaluación, formaron el ciclo continuo de trabajo desde la primera fase.

Esta metodología se complementó con una estrategia básica como es la representación de papeles, puesto que los procesos de ayuda y mediación exigen su dramatización. Además el orientador, que en todo momento actuó como asesor y coordinador, utilizó estrategias diferenciadas para cada uno de los grupos. Para el alumnado la exposición teórica de contenidos y el aprendizaje estructurado (Goldstein 1992), y para las familias y profesorado grupos de discusión y apoyo (Marcelo, 2003).

Como resultado nos encontramos con sesiones muy participativas, pues se aprende haciendo; cooperativas, ya que se trabaja en pequeños grupos a partir de los principios del aprendizaje cooperativo en el aula; y motivadoras, al basarse en

problemas reales. Se graban las sesiones y se comentan. Todos aprendemos de todos.

Materiales y documentos elaborados

Los trabajos de la primera parte del proyecto generaron abundantes materiales y documentos, entre los que destaca un DVD donde se representa el desarrollo y la gestión de un conflicto. Con una finalidad exclusivamente didáctica, muestra un proceso de mediación y otro de negociación educativa con “actores” que han participado en este proyecto de innovación. Este DVD se puede solicitar gratuitamente al I.E.S. Estados del Duque o al CEP de Ciudad Real. Estos materiales tienen un carácter muy práctico. Ante la imposibilidad de mostrarlos en su totalidad, y a modo de ejemplo por su utilidad, se resume el documento elaborado con las fases a seguir en un proceso de mediación:

- Fase I: Avance de información. En esta fase lo importante es recoger información sobre el conflicto. Es necesario

EDUCAR EN CONVIVENCIA

hablar con las dos partes para conocer las posiciones y los intereses de los implicados. El mediador se tiene que asegurar de que ambas partes desean recurrir a la mediación.

- Fase II: Puntos de partida. Se reúnen las partes implicadas con el mediador. Hay que crear un buen clima en el

La formación de mediadores y facilitadores de competencia social requiere voluntariedad, un mínimo de aptitudes comunicativas y deseo de ayudar.

que haya confianza y respeto. El mediador tiene que explicar sus funciones y el proceso, y además establecer las normas básicas, que son: no interrumpirse, hablar en primera persona, mostrar sinceridad y desear una solución. Por último tiene que comunicar a las partes que todo lo que se diga es confidencial. Durante el proceso el mediador tomará nota de las frases más importantes.

- Fase III: Exposiciones. Cada parte expone su visión del conflicto durante todo el tiempo que necesiten. El mediador tiene que intentar que las dos partes hablen de sus emociones y sentimientos.

- Fase IV: Inversión. En esta fase las partes tienen que desarrollar la empatía. Una parte (A) expone como se puede sentir la otra parte (B) ante el conflicto. A continuación la parte (B) indica si lo expresado por (A) es correcto o no, matizándolo y complementándolo. A continuación se invierte el proceso.

- Fase V: Definición del problema. Se define y valora el conflicto de la misma forma y en los mismos términos.

- Fase VI: Alternativas de solución. Ahora se proponen soluciones. El mediador dejará que cada parte explique y justifique sus alternativas de solución, sin que la otra parte interrumpa la exposición. Tendrá que dejar claro cuáles son los compromisos personales que cada parte está dispuesta a asumir. Tendrá que vin-

cular las propuestas a los intereses y las motivaciones y entre todos ver las posibilidades reales de cada alternativa.

- Fase VII: Acuerdo. Si en la fase anterior no se encuentran alternativas que a las dos partes les resulten interesantes, el mediador tendrá que mantener entrevistas individuales. Tienen que llegar a un acuerdo que permita la solución más definitiva posible del conflicto. Una vez logrado el acuerdo hay que dar a todas las personas a las que afecte la solución una copia escrita del acuerdo.

- Fase VIII: Aprendizajes. Valorar lo aprendido en el proceso de mediación. Reflexionar lo que se ha aprendido para solucionar futuros conflictos.

Fase IX: Seguimiento y evaluación. En esta última fase el mediador ayudará a que las partes realicen el acuerdo. Evaluará la eficacia de éste y valorará el aprendizaje en prevención de nuevos conflictos.

Modelo de evaluación y síntesis valorativa de los resultados.

Con el proyecto hemos intentado comprender y mejorar una situación relativa a la convivencia en nuestro centro. El modelo de evaluación adoptado pretende ser coherente con la finalidad del proyecto y con los procesos de trabajo. Se utilizó el modelo de “evaluación de impacto” de Kilpatrick (Gairín, 1988; González de la Higuera, Sanz Oro et al., 2002) que se concreta en las siguientes fases:

- Nivel de reacción. Mediante cuestionarios y grupos de discusión se efectúa una evaluación inicial para determinar la eficacia de la respuesta que ofrece el centro en la resolución de conflictos en ese momento. También se trata de constatar los conocimientos sobre el tema y las actitudes de los participantes.

- Nivel de aprendizaje. Al finalizar cada fase se aplica un cuestionario y se efectúan exposiciones que permiten evaluar y constatar los conocimientos adquiridos.

- Nivel de conducta. Al final de la tercera fase se evalúan, mediante grupos de discusión, los cambios producidos en las actitudes y técnicas en la resolución de conflictos.

- Nivel de resultados o impacto. Evaluación global del proyecto mediante cuestionarios, mapas de conceptos y grupos de discusión. En nuestro caso hay que evaluar las intervenciones mediadoras que han realizado los participantes en el proyecto.

La evaluación del proyecto coincidió con el final del curso 2004/05, y se alcanzaron las expectativas iniciales de todos los sectores implicados. Se incorporó a la organización del centro la puesta en marcha del Equipo de Mediación generando cambios en la organización, especialmente a la hora de confeccionar el horario de los profesores.

A modo de conclusión puede decirse que se constata que es necesario adquirir una buena base formativa en análisis de conflictos para mediar. La formación conjunta profesores, alumnos y madres resulta muy enriquecedora, pero especialmente la formación del alumnado facilita la solución del problema desde un primer momento. **Hay que formar más alumnado para el “abordaje” temprano del conflicto. La ayuda entre iguales es el fundamento teórico de partida.**

La intervención del Equipo de Mediación se ha revelado altamente eficaz en la resolución de numerosos conflictos, especialmente en sus momentos iniciales. Su funcionalidad es muy alta, con un alto grado de participación y aplicaciones prácticas que hace que sea valorado muy positivamente por toda la comunidad educativa del instituto. ●