

Mediación y resolución de conflictos en el aula

¿Qué vamos a ver?

1. LA DIMENSIÓN EDUCATIVA DEL
CONFLICTO

2. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN EL AULA

1. La Dimensión educativa del conflicto

Let's start with the first set of slides

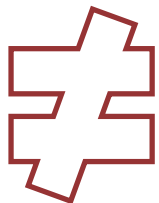
*“En la escuela se producen episodios esporádicos de manifestaciones violentas
Afectan a las relaciones interpersonales de la comunidad educativa y
Repercuten en los procesos de enseñanza-aprendizaje”*

Demanda
Respuesta
Educativa



**CONSTRUIR LA
CONVIVENCIA
ESCOLAR**

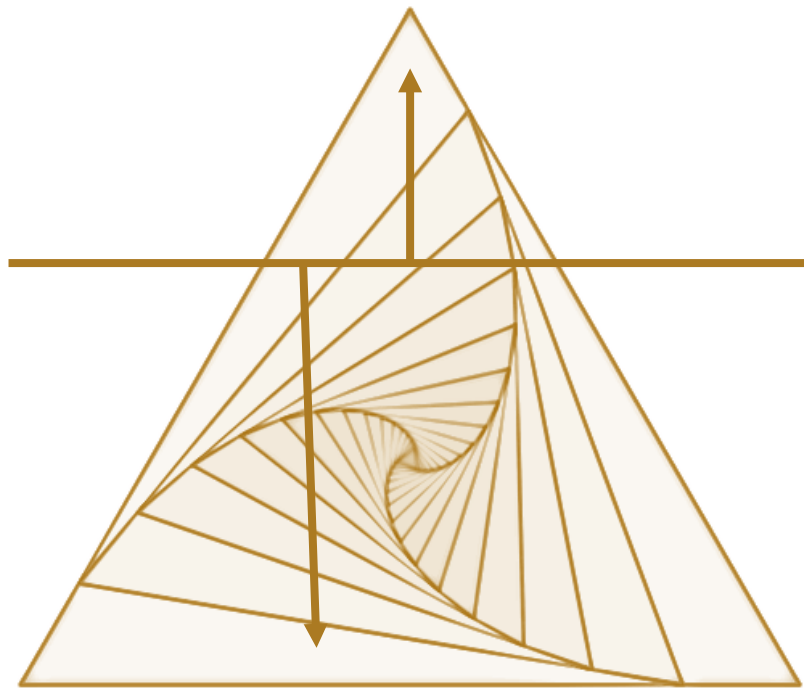
VIOLENCIA



CONFLICTO

CONFLICTO: desacuerdo,
incompatibilidad aparente,
confrontación de intereses,
percepciones o actitudes hostiles entre
dos o más partes.

Violencia directa

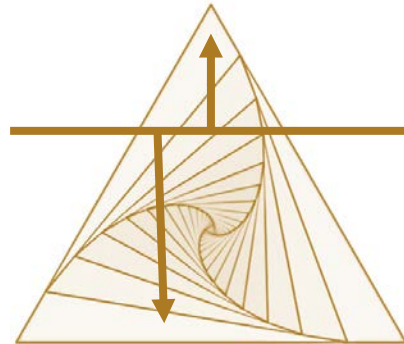


Violencia
cultural o
simbólica

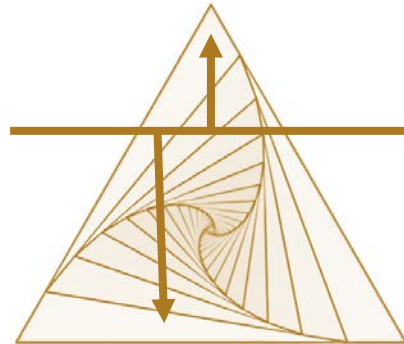
Violencia
estructural



- Agresión física o verbal, daño físico o psicológico.
- Centros escolares violencia directa en múltiples formas: interrupción, problemas de disciplina, violación de las normas de convivencia, maltrato entre iguales, vandalismo y daños materiales, violencia física, acoso sexual

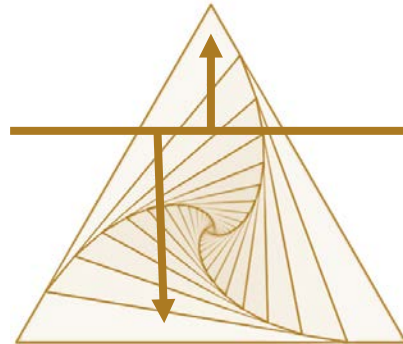


- Violencia que ejercen las estructuras: entorno físico, las condiciones de vida, los sistemas políticos y económicos
- En los centros escolares también se produce violencia estructural. Existen medidas y estructuras para democratizar los centros, pero sigue existiendo una desigualdad de poder.



- El conjunto de valores, creencias, ideologías y enseñanzas que promueven y justifican la violencia estructural y la violencia directa.
- La violencia que se da en los centros de enseñanza está sustentada en una cultura que justifica la desigualdad, el dominio del más fuerte y violento, el maltrato, el machismo, etc.

REVALORIZAR LA VIDA
DEL OTRO





Variables externas a la escuela que pueden explicar los conflictos en los centros educativos:

La revolución tecnológica

Cambios en la estructura familiar

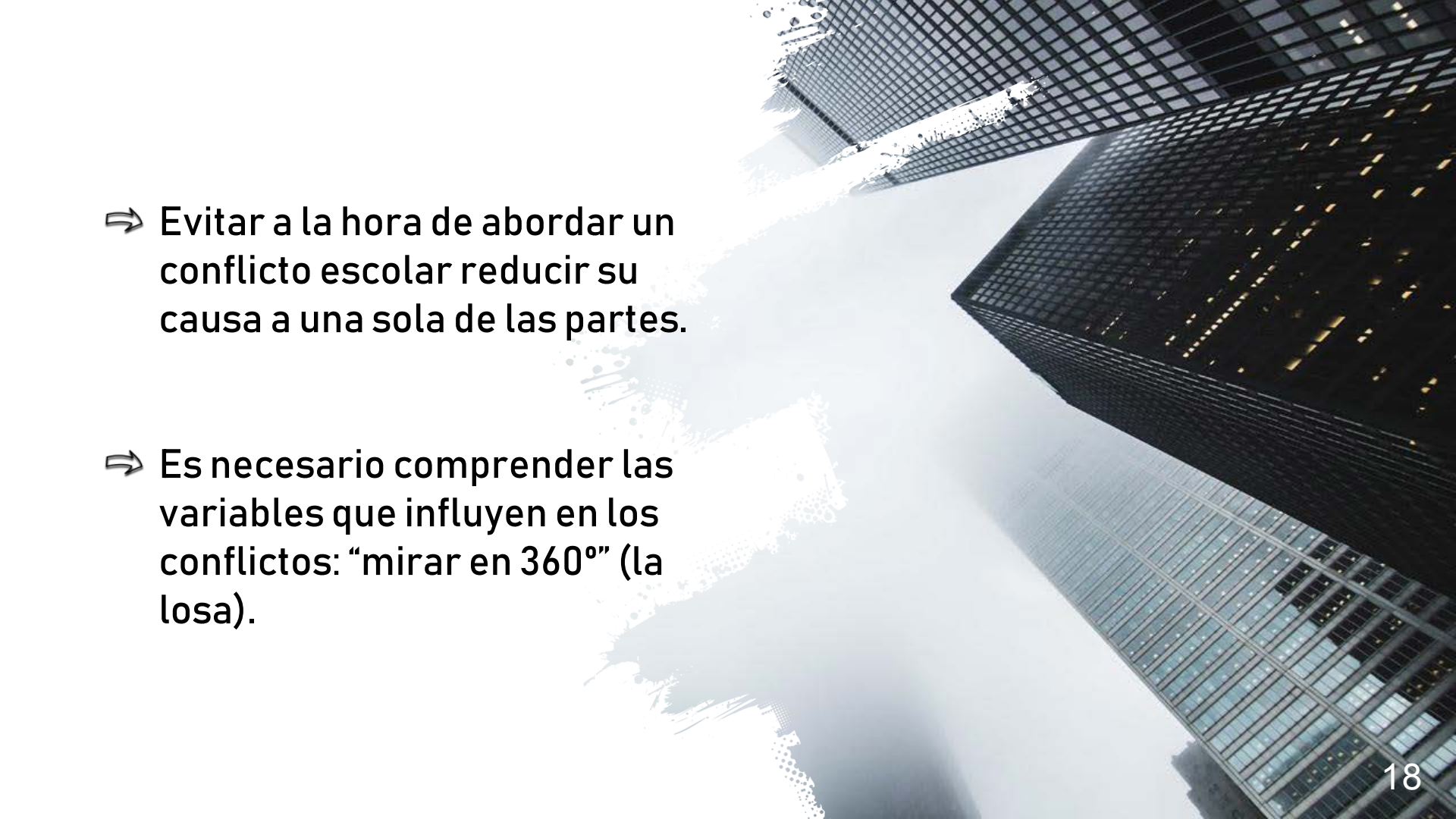
Identidades de género

Los movimientos migratorios

Modificaciones laborales

Los medios de comunicación

La violencia en la sociedad

- 
- ⇒ Evitar a la hora de abordar un conflicto escolar reducir su causa a una sola de las partes.
 - ⇒ Es necesario comprender las variables que influyen en los conflictos: “mirar en 360°” (la losa).



2. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA

Let's start with the second set of slides

A close-up photograph of a woman with long brown hair playing a violin. She is wearing a light-colored, textured cardigan. The violin is a warm, reddish-brown color. A white rectangular text box is overlaid on the center of the image, containing the text: MEDIACIÓN, AYUDA ENTRE IGUALES, NEGOCIACIÓN, and PROVENCIÓN. The word PROVENCIÓN is in a larger, orange font.

MEDIACIÓN
AYUDA ENTRE IGUALES
NEGOCIACIÓN
PROVENCIÓN



MEDIACIÓN
AYUDA ENTRE IGUALES
NEGOCIACIÓN
¿PROVENCIÓN?



Tutoría: Con cinco ámbitos de actuación planificada:
Social, emocional, mental, identidad y corporal

Competencia comunicativa

Actuación en valores

Habilidades sociales

Competencias emocionales

Creación de grupo

Formación con las familias

Expresión de sentimientos

Formación del profesorado

Actividades de convivencia

Actividades culturales para el barrio

PROVENCIÓN

A photograph of a person playing a violin, with four text boxes overlaid on the image. The text boxes are arranged in a 2x2 grid. The top-left box is dark brown and contains the text 'Apaciguador'. The top-right box is dark brown and contains the text 'Acusador'. The bottom-left box is light brown and contains the text 'Predicador'. The bottom-right box is light brown and contains the text 'Evasivo'. The background image shows a person's hands playing a violin, with a blurred background of green foliage. The entire image is framed with a white border that has a distressed, splattered edge.

Apaciguador

Acusador

Predicador

Evasivo

POSICIONES DISFUNCIONALES DE LA COMUNICACIÓN



COMUNICACIÓN ASERTIVA

ES EL PROCESO MEDIANTE
EL CUAL SE EXPRESAN
SENTIMIENTOS,
PENSAMIENTOS Y OPINIONES
EN EL MOMENTO OPORTUNO
Y DE MANERA CONGRUENTE,
CLARA, DIRECTA Y RESPETUOSA,
SIN NEGAR O DESCONSIDERAR
LOS DERECHOS DE LOS DEMÁS

Pasos para una comunicación asertiva



1 Expresa
cómo te
sientes.

2 Manifiesta
lo que piensas.

3 Di lo que
quieres que
suceda.

sin agredir a los
demás y a la vez
sin someterse
a la voluntad ajena.



MEDIACIÓN
AYUDA ENTRE IGUALES
NEGOCIACIÓN
PROVENCIÓN

A close-up photograph of a person with long brown hair playing a violin. The person is wearing a light-colored, textured sweater. The violin is a warm brown color, and the bow is held across the strings. The background is softly blurred, suggesting an outdoor setting with greenery.

Negociación en la gestión.
Negociación curricular: aprendizaje cooperativo

Negociación a través de los contratos.
Negociación para la resolución de conflictos
(Reconocer, responsabilizarse y reponer).
Aplicación del ROF negociada.

NEGOCIACIÓN

A close-up photograph of a person with long brown hair playing a violin. The person is wearing a light-colored, textured sweater. The violin is a warm, reddish-brown color. A white rectangular text box is overlaid on the center of the image, containing the text:

MEDIACIÓN
AYUDA ENTRE IGUALES
NEGOCIACIÓN
PROVENCION

MEDIACIÓN
AYUDA ENTRE IGUALES
NEGOCIACIÓN
PROVENCION



MEDIACIÓN Y DISCIPLINA

El sistema disciplinario se aplica siempre que se rompe una norma.

¿El hecho de aplicar la consecuencia de la norma (sanción) supone la solución del conflicto?

1. Se **descarta la violencia** como instrumento válido.
2. Se *aceptan* los **conflictos como parte natural de la vida**.
3. Se parte de que **todas las personas somos diferentes y valiosas**, y que nuestra diversidad es fuente de riqueza para la humanidad.
4. **Las sanciones no son la mejor solución:** responsabilizarse y reparar.



5. **No indiferencia** ante los problemas de los demás.
6. Se actúa **preventivamente**.
7. En un conflicto todos **pueden salir ganando**.
8. Hay muchas **formas de luchar contra las injusticias**: la mediación es una de ellas.
9. Se aprenden estrategias de **gestión positiva de conflictos** y nos ponemos **al servicio** de cualquier persona que nos necesite.



No siempre es aconsejable mediar, cuando

- Alguien asiste coaccionado.
- La situación constituye delito.
- Se necesita asistencia terapéutica.
- No se colabora.
- Las personas aún están muy afectadas para hablar.
- El problema principal no es mediable.
- El conflicto merece una atención más generalizada.
- Si una vez iniciada una mediación se descubren faltas graves, detener la mediación e informar a las personas coordinadoras del servicio.





Fases del proceso de mediación

(DOCUMENTO DE
TRABAJO N° 1)

FASE 1: EL CONFLICTO (Previamente)

FASE 2: INICIAR LA MEDIACIÓN (Vía de entrada)

FASE 3: COMPARTIR PUNTOS DE VISTA (El pasado)

FASE 4: IDENTIFICAR INTERESES (El presente)

FASE 5: CREAR OPCIONES (El futuro)

FASE 6: HACER PACTOS (Vía de salida)

FASE 7: CERRAR LA MEDIACIÓN (Posteriormente)



Resumen fases

FASE 1: EL CONFLICTO

- Averiguamos quién ha solicitado la mediación.
- Hablamos por separado con los protagonistas del conflicto.
- Explicamos qué es la mediación y qué hacen los mediadores.
- Invitamos a ir a mediación.
- Mostramos empatía, amabilidad y respeto.
- Valoramos si el conflicto es o no es mediable.

FASE 2: INICIAR LA MEDIACIÓN

- Nos preparamos los mediadores.
- Preparamos la sala.
- Recibimos a las personas en conflicto.
- Creamos un clima de confianza.
- Recordamos el funcionamiento de la mediación.
- Explicamos las **normas básicas**.
- Preguntamos a cada persona si acepta las normas.

FASE 3: COMPARTIR PUNTOS DE VISTA

- Preguntamos qué ha pasado y cómo les afecta.
- **Parafraseamos:** *si lo entiendo bien, dices que... ¿correcto?* ([pág. 14](#))
- Clarificamos: *¿puedes ampliar esta información?*
- Re-definimos el conflicto (puesta en común).
- Velamos para que se respeten las normas.

FASE 4: IDENTIFICAR INTERESES

- Pasamos de posiciones a intereses.
- Exploramos otros aspectos del conflicto.
- Les pedimos que se pongan uno en el lugar del otro.
- Preguntamos a cada uno qué necesitaría para cambiar la situación.
- Definimos la situación conjuntamente.

FASE 5: CREAR OPCIONES

- Subrayamos la mutua interdependencia y visualizamos el futuro en común.
- Explicamos el funcionamiento de la lluvia de ideas.
- Seleccionamos las propuestas más interesantes.
- Evaluamos las diferentes alternativas.
- Animamos a cooperar.
- Promovemos la voluntad de ponerse de acuerdo.
- Hacemos una *caucus* (reunión privada), si es preciso.

FASE 6: HACER PACTOS

- Hacemos un plan de trabajo detallado.
- Pedimos a cada uno que nos resuma el plan.
- Preguntamos si creen que funcionará.
- Preguntamos si lo consideran justo.
- Complimentamos la hoja de memoria del encuentro.
- Acordamos una fecha para la revisión.
- Proponemos un apretón de manos.

FASE 7: CERRAR LA MEDIACIÓN

- Revisamos el grado de cumplimiento de los acuerdos.
- Valoramos en qué punto se halla el conflicto.
- Damos la oportunidad de introducir mejoras.
- Preguntamos qué han aprendido de este conflicto.
- Firmamos la hoja de memoria de la mediación.



NORMAS BÁSICAS:

1. Hablar por turnos y no interrumpir
2. Hablar sinceramente y sin ofender
3. Cooperar en la búsqueda de soluciones