

Os participantes no curso podrán informarse neste bloque dos fundamentos teóricos e sobre a lexislación internacional, estatal e autonómica que apareceu nos últimos anos, co obxectivo de responder á preocupación social polo aumento da conflitividades dos centros educativos e sobre a necesidade de educar na xestión pacífica dos conflitos.

TEMA 1: Marco teórico da mediación escolar

Obxectivos:

- Descubrir cales foron os precedentes históricos da mediación escolar.
- Diferenciar a mediación doutros sistemas de resolución dos conflitos.
- Reflexionar sobre que conflitos son mediables.

Contidos:

- Experiencias de mediación ao longo da historia.
- Identificación da diferencias entre a mediación e outros sistemas e resolución dos conflitos.
- Análise das características dos conflitos mediables.

Indicadores de avaliación:

- Señalar os precedentes históricos da mediación.
- Diferenciar mediación de arbitraje, xuízo, negociación, etc.
- Indicar os rasgos dos conflitos mediables.

Documentos a enlazar

Sección A: Os precedentes da mediación:

As orixes da mediación podémoslos atopar fóra do campo da educación en moitas experiencias e lugares diferentes:

- Nas cooperativas creadas sobre todo no ámbito rural.
- Nos movementos de colectivos campesinos que apareceron durante a Guerra Civil entre 1936-39.
- Nos programas de mediación comunitarias creados pola administración do presidente Jimmy Carter.
- Nos programas “Children’s Creative Response to Conflict” de resolución de conflitos que introduciron os cuáqueros nas escolas de Nueva York, xa desde o 1972.
- Na creación en EEUU en 1984 da NAME (Academia Nacional para Mediadores en Educación).
-

Estes, e moitos máis que non se explicitan aquí, serían precedentes moi claros dos procesos de mediación. A través dos cales, os humanos buscamos vías para resolver os litixios e establecer maneiras de tomar decisións que a todos os membros lles parezan xustas e eficaces.

A idea de mediación enmarcase dentro do campo *da xustiza restaurativa en contraposición á xustiza retributiva ou punitiva*. Así fronte a perspectiva aplicada desde esta última (ante a infracción dunha norma é necesario a aplicar un castigo), a xustiza restaurativa intenta poñer o foco de atención nas relacións sociais e no impacto emocional. Tal como establece o marco teórico, proposto por Zehr (2002, 2004), esto supón cambiar o centro de atención e intentar comprender: ¿que pasou? ¿que foi danado? ¿que se necesita para reparar o dano? É dicir, buscar restablecer o dano sufrido.

O traslado ao ámbito educativo dos procesos de mediación debese á influencia de varias liñas de traballo que según R. Pulido et al:

- *As teorías de resolución de conflitos.*
 - *As aportacións do enfoque do diálogo restaurativo.*
 - *O enfoque da aprendizaxe cooperativo.*
 - *As aportacións dos programas de axuda entre iguais.*
-
- **O enfoque de resolución de conflitos:**

Xurde en EE.UU, vinculados ao ámbito xudicial, nos mencionados “*programas de mediación comunitaria*” e logo, seguindo este modelo, a través de diversos programas de

mediación en centros de educación en San Francisco (San Francisco's Community Board Program). Este é o modelo seguido no noso país, por exemplo na Comunidade de Madrid (Torrego, 2003, 2006, 2008).

En Canadá tamén se implanta a mediación desde este enfoque de resolución de conflitos. Neste país creanse equipos de mediación, por unha parte , pero tamén apostase por incorporar a resolución de conflitos ao currículo . Esta orientación ten como referente no noso país o Enfoque Global de transformación de conflitos e mediación escolar proposto por Alzate (2005).

- **O enfoque do diálogo restaurativo:**

Aparece en Australia e Nueva Zelanda, onde dan moita importancia á restauración das relacións na comunidade e por iso poñen en marcha nos centro educativos a denominada Conferencia Restaurativa. Nestas propostas participan tódolos implicados posibles : alumnado, familias e profesorado. Tratan, a través dun diálogo restaurativo de recompoñer as relacións deterioradas dentro do contexto escolar. Simplificando podemos imaxinar un diálogo restaurativo como unha mediación na que participan non só as partes directamente implicadas, senón que tamén se invita a participar na resolución á comunidade do conflito, a todas aquelas persoas que se viron afectadas (outros compañeiros, profesorado, amigos, familiares, ...).

- **O enfoque da aprendizaxe cooperativo.**

Proposto por Johnson e Johnson, considera que a mellor maneira de crear contextos de cooperación e utilizando a aprendizaxe cooperativa da aula. Xa a principios dos anos sesenta propuseron o programa denominado Teaching Students to Be Peacemakers Program (Programa de entrenamiento dirixido aos estudantes para ser promotores de Paz), que tiña como obxectivo ensinar técnicas de resolución de conflitos. Este enfoque considera que para alcanzar esa cultura de paz é necesario ensinala a todo o alumnado e realizar prácticas frecuentes. Isto supón que o profesorado integre estas prácticas nas súas clases diarias.

- **As aportacións dos programas de axuda entre iguais**

Estos programas que se iniciaron en Inglaterra no 2000, dan máis peso á axuda entre iguais que a resolución de conflitos. Nesta proposta destacase a importancia que ten a creación de redes de apoio, ou o desenvolvemento da escoita, como vías para axudar a buscar recursos que poidan resolver os conflitos, reducir a violencia e mellorar o clima escolar (Hutson y Cowie, 2007). O ámbito de actuación do alumnado axudante é tanto a

aula como o centro. As tarefas de axuda poden ser moi variadas: acollida de novo alumnado, liderar actividades de grupo nos recreos, apoio ao alumnado en situación de indefensión, axuda ao alumnado con dificultades de adaptación as normas escolares ou con dificultades de relación cos iguais, ser axente proactivo da boa convivencia no seu curso,

Como conclusión, podemos destacar o seguinte:

- É moi importante desenvolver nas escolas mecanismos diversos para mellorar a convivencia nos centros.
- Estos deben estar orientados a proporcionar o maior protagonismo e responsabilidade posible ó alumnado.
- Os que participan nestos procesos aprenden habilidades prosociais (empatía, escoita activa, asetividade) e melloran a competencia social, emocional e cognitiva.
- Todos os estudos feitos conclúen que a implementación da mediación escolar axuda a prever os conflitos e abre unha vía pedagóxica para afrontar positivamente os que aparezan.
- A nova concepción sobre os conflitos, entende que os conflitos coa mediación non se resolven, senón que en realidade transformanse, ao cambiar a relación entre as partes.

Sección B: A mediación escolar.

A creación nos centros educativos dun servizo de mediación, coordinado e integrado no plan de convivencia, ten, como comentamos anteriormente, a súa orixe na corrente de resolución de conflitos e conecta coas propostas da xustiza restaurativa.

É necesario ter presente que en cada centro existen unhas necesidades e dispoñen duns recursos diferentes, polo que o programa de mediación pode e debe variar dun centro a outro, aínda que a estrutura básica que imos propoñer pode ser compartida, pero entendendo que é necesario contextualizala para cada caso.

Así mesmo, é preciso asumir que o servizo de mediación será unha oportunidade máis que axude a configurar un modelo global de tratamento dos conflitos nos centros escolares. Polo tanto, supón un mecanismo complementario doutras moitas accións a activar nos centros para mellorar a convivencia. Entre esas teremos as vías:

- **Formativas:**
 - Do profesorado
 - Do alumnado
 - Das familais.

- Do persoal non docente.
- Curriculares:
 - Programas de habilidades sociais.
 - Aprendizaxe cooperativo.
 - Educación socio-emocional.
- Outras formas de abordar a resolución dos conflitos:
 - Os círculos de diálogo restaurativo.
 - Os programas de axuda entre iguais.

Sección C: Definición e obxectivos da mediación escolar.

Por **mediación entendemos** un proceso no que as partes en conflito son asistidos por un terceiro, o mediador, alleo e imparcial ao conflito, aceptados polas partes, e que a través de técnicas adecuadas axuda a que as partes en litixio cheguen a un acordo por medio do diálogo e da negociación.

O mediador ou mediadora deberá axudar a limpar a relación emocional negativa que se da entre as partes, e contribuír a regular o proceso de comunicación e o establecemento de acordos propios.

- **DIFERENCIAS ENTRE: xulgar- arbitrar- mediar –negociar**

A mediación é un método alternativo, creativo, non adversial e estruturado:

- **Método alternativo**, pois é unha vía distintas a vía instructiva ou ao procedemento conciliador previstas no Decreto 8/2015. A solución non é imposta por terceiras persoas, senón que serán as partes en litixio as que deben creala.
- **Método creativo** porque promove a búsqueda de solucións novas, “creadas” polas partes, en ocasións máis alá do previsto reglamentariamente.
- **É unha vía non adversial**, porque evita a tradicional concepción “gañar-perder” nos conflitos, e aspira a atopar unha solución que responda ao esquema “gañar-gañar”, unha solución que satisfaga a ámbalas partes.
- **Finalmente é un método estruturado**, pois supón ter previstos uns protocolos e repectar unhas fases para que sexa eficaz (premediación, presentación das normas, relatar o conflito, situar o conflito, buscar solucións, asinar un acordo).

O **obxectivo** último dun programa de mediación escolar é a solución pacífica e dialogada dos conflitos entre os membros da comunidade escolar. Conflitos que non poideron ser solucionados polos protagonistas, nin por medio da mediación informal.

Pero o servizo de mediación debe contribuir a alcanzar outros **obxectivos máis específicos** en coherencia con esa misión educativa que ten e que serían:

- Reconstruír relacións deterioradas entre membros da Comunidade Escolar.
- Constibuír a mellorar a capacidade de relación interpersonal.
- Mellorar a competencia social e cidad.
- Aumentar a capacidade de resolución de conflitos de forma non violenta.
- Desenvolver a capacidade de autorregulación, a través da búsqueda de soluciónns creativas e negociadas.
- Implicar aos membros da Comunidade Escolar na resolución dos propios conflitos.
- Axudar ao alumnado a desenvolver autoconfianza nas súas habilidades.
- Pensar creativamente sobre os problemas e comezar a solucionar conflitos.
-

C.1. Principios e condicións da mediación.

Para que a mediación sexa posible, ao longo do proceso deben darse as seguintes **condicións**:

- ✓ **Voluntariedade:** as partes en litixio deben aceptar o rol da persoa mediadora. As mediacións forzadas son un mal inicio do proceso e teñen moitas menos posibilidades de ter éxito.
- ✓ **Cooperación:** é necesario que as partes estén motivadas e dacordo en cooperar para resolver o conflito. Sería está unha circunstancia clave para aceptar a solución e cumprila.
- ✓ **Autonomía das partes:** estas deben manter durante todo o proceso o control e terán a capacidade de tomar decisións, e o/a mediador/a non ten poder para impoñer unha solución senón que serán os/as litigantes os que manterán o control.
- ✓ **Neutralidade:** a persoa mediadora non deben posicionarse a favor de ningunha das partes en conflito. Estas deben percibir

a imparcialidade da mediación. A mediación non pode ser ameazante ou punitiva senón posibilitar un clima que axude a que as partes constrúan solucións.

- ✓ ***Confidencialidade***: o mediador ou mediadora debe garantir absoluta discreción sobre o dialogado entre as partes.

C.2. Tipos de programas de mediación.

Existen **diferentes formas de aplicar a mediación** nas escolas. En primeiro lugar, podemos diferenciar entre mediación formal e informal.

- *A mediación formal* é a reglada, conta cunha estrutura, é esta realizada por un servizo de mediación.
- *A mediación informal* non necesita estruturas. As técnicas utilizadas son as propias da escoita activa, o mediador pode ser calquera persoa que actúa de modo intuitivo e espontáneo.

Así mesmo podemos falar, en función de quen asume o rol de mediador, dun modelo vertical ou horizontal.

- ***O modelo vertical***: A mediación é realizada polos adultos da escola, xeralmente por profesorado e membros do equipo de goberno. Estas persoas reciben formación específica en mediación e empregan o proceso como unha ferramenta no seu traballo educativo na escola.
- ***O modelo horizontal***: o fundamental destes programas é que os propio compañeiros das partes en conflito son os/as mediadores/as.

Neste curso imos centrarnos na creación dun servizo de mediación formal e horizontal, aínda que serán coordinado e realizarán un seguemento do mesmo persoas adultas da Comunidade Escolar.

A. ¿ Os conflitos?

Os conflitos son situacións nas que:

- Dúas ou máis partes (persoas, grupos, ...) entran en oposición ou desacordo.
- Por diverxencias percibidas de desexos, posicións, intereses, necesidades ou valores.

Nun conflito xogan un papel moi importante as emocións e os sentimentos, e a relación entre as partes poden saír reforzada ou deteriorada en función do proceso de resolución.

Aínda que no noso contorno sempre houbo a crenza de considerar ao conflito como algo negativo que é necesario evitar. É patente que é un rasgo inevitable das relacións sociais, en todo grupo humano poden e van aparecer conflitos. Os conflitos son algo consustancial a vida. Por iso, aprender a resolvelos desde pequenos sería unha competencia clave para poder adaptarnos e ser máis eficaces no noso contorno.

O problema reside en que todo conflito pode adoptar un recorrido constructivo ou destructivo. Polo tanto, a cuestión non será prever ou eliminar os conflitos, da súa inevitabilidade non se deriva a seu curso destructivo, senón que debemos centrarnos en ensinar e aprender a xestionalos adecuadamente para que todos os implicados saian enriquecidos destas situacións.

Factores positivos e negativos derivados dos conflitos.

POSITIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Poden ser un motor de cambio e innovación persoal e social. - Motivan ás partes a entender o punto de vista dos demais. - Estimulan a produción de novas ideas, a creatividade e o cambio. - Melloran a toma de decisión e a solución de problemas. - Fomenta o recoñecemento e lexitimidade do outro.
NEGATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Poden xerar emocións negativas e estrés. - Reducen a comunicación. - Deterioran as relacións intrepersoais. - Producen xuízos equivocados baseados en falsas percepcións.

D.1.A xestión dos conflitos

Algunhas cousas que axudan:

- ✓ Tomar conciencia (GudyKunst, 1991). Esto supón incrementar a conciencia sobre os nosos prexuízos, estar atentos e percibir adecuadamente as diferencias en valores, estilos comunicativos, expectativas e intencións das partes. Ser conciente significa, tamén, estar dispostos a explorar as diferencias. En definitiva, temos que asumir que hai moitas cousas que debemos aprender para interpretar correctamente a conduta e as interaccións dos demais con nós. A reflexión é fundamental para poder tomar conciencia
- ✓ Boa disposición: o anterior é necesario pero non suficiente, a parte, necesitamos estar dispostos a intentar explorar novos modos de acercamento ó conflito, dispostos a mudar crenzas ou enfocar o conflito de maneira diferente.
- ✓ Habilidades básicas: por último debemos aprender as habilidades necesarias para xestionalo adecuadamente. Serían moitas as que podemos citar pero as fundamentais serían as seguintes: habilidade para enviar mensaxes efectivos, habilidade para saber escoitar eficazmente e habilidades para escoller o enfoque adecuado.

En definitiva, temos que procurar converter o conflito dun proceso positivo de mellora do coñecemento mutuo e non destructivo, e iso depende de cómo se encare. A mediación pode ser unha alternativa para resolvelo de maneira constructiva.

D.2. Tipos de conflitos mediable e non mediables.

A mediación é unha ferramenta axeitada para moitos conflitos que se producen nas escolas, pero non para todos.

O tipo de conflito que se considera mediable varía dun centro a outro, cada centro deberá fixar os tipos de conflitos nos que se mediará e nos que non, por estar previstos, para eses últimos, unha abordase desde outras estratexias de solución.

Nalgúns centros a mediación úsase exclusivamente para resolver conflitos entre os/as estudantes, mentres que noutros, estendese o seu uso para os conflitos en que o profesorado e familias están implicados.

Os conflitos máis apropiados para mediación son os de carácter interpersonal, como:

- As amizades deterioradas.
- As faltas de respecto.

- Os casos derivados de rumores e malentendidos.
- As actitudes de discriminación entre compañeiros/as.
- Os conflitos de valores.
-

En xeral, a mediación poden ser útil nos casos en que:

- As partes deben continuar coa relación, e van ter momentos máis ou menos profundos de interacción, como ocorre co alumnado dunha mesma aula.
- Detectamos que as partes teñen interese por resolver o conflito.
- As partes comparten algún grao de responsabilidade na causa do conflito.
- Non existe un grande desequilibrio (físico ou psíquico) de poder entre as partes.

Un conflito non será mediable, cando:

- Os principios da mediación, sinalados no apartado C, non se respectan.
- Cando as normas do centro determinan que a situación debe ser conducida por vías disciplinarias.
- Cando unha das partes teme á outra, como pode ocorrer nalgúns casos de acoso escolar.
- Cando non é un conflito de carácter interpersonal ou os temas non son negociables.