

EL CONFLICTO Y LA MEDIACIÓN EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA¹

Autor: Inmaculada Concepción Sánchez Ruiz

Universidad de Murcia

Correo electrónico: inmasan7@gmail.com

RESUMEN

La tarea socializadora de la escuela se ha centrado fundamentalmente en procurar, la transmisión del conocimiento, orientado intelectualmente a niños y jóvenes. Son muchos los intentos, por lograr un clima de convivencia positivo en los centros docentes, pero ante ellos existe un sentimiento generalizado de fracaso. Este es el motivo que va a determinar nuestra investigación, por lo que se pretende valorar la mediación, como modelo de gestión de conflictos, en el ámbito de la comunidad educativa. En él se refleja el factor conflicto, los estilos de afrontamiento al mismo, los procesos de resolución, y la mediación como sistema de resolución de conflictos, en la comunidad educativa. Esta investigación ha sido llevada a cabo, desde una metodología cuantitativa, trabajando como técnica la encuesta. Con ella, hemos confirmado que la mediación educativa es una herramienta efectiva y preventiva, para el abordaje de distintas situaciones de conflicto. Esta, reduce la violencia en el ámbito escolar, y vincula a toda la comunidad educativa, favoreciendo un buen clima escolar.

Palabras clave: Clima de convivencia, Centros docentes, Mediación, Gestión de conflictos, Educación, Conflicto.

ABSTRACT

The socializing homework has focused on procuring, transmitting knowledge, intellectually oriented to children and youth. Many attempts to achieve a positive climate of coexistence in schools, but to them there is a general sense of failure. This is the reason that will determine our research, which is intended to assess the mediation as conflict management model in the field of education community. He factor in the conflict, coping styles thereto resolution processes and mediation as a dispute resolution system in the educational community is reflected. This research has been carried out, from a quantitative methodology, working as technical survey. With it, we have confirmed that educational mediation is an effective and preventive tool for addressing various conflict situations. This reduces violence in schools, and links to the entire educational community, favoring a good school climate

Keywords: Climate coexistence, teaching centers, Mediation, Conflict Management, Education, Conflict.

CONTEXTUALIZACIÓN

Uno de los temas que ha adquirido especial relevancia en la actualidad, ha sido el análisis de conflictos en los centro educativos, dada la repercusión que han alcanzado, los fenómenos educativos y sociales, que se asocian a estas manifestaciones. En el ámbito escolar vamos a poder distinguir diferentes tareas, una de ellas es la socializadora, que usualmente se ha centrado en procurar la transmisión del conocimiento, y orientar intelectualmente, pero esto ha ocasionado dejar de lado, otros componentes igualmente educativos.

El resultado más notable que se desprende de estas situaciones, ha sido el importante déficit emocional y de relación, que ha conllevado el desarrollo de muchos individuos a lo largo de numerosas generaciones. Estos son datos preocupantes, porque el bienestar emocional y de relaciones, incide directamente en las condiciones de aprendizaje académico, en el desarrollo cognitivo y viceversa. Por todo esto consideramos, que sería necesario tener más en cuenta: que el placer de aprender mejora la autoestima, y el autoconcepto, ayuda a abrir las puertas a una sana sociabilidad.

Estudios sobre violencia en centros de enseñanza como Defensor del Pueblo 2000; Fundación

1

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016). *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja

encuentro, 2001; Martínez, JB, 2002, entre otros; , muestran que los problemas más graves, son en realidad los más escasos. No obstante, estos han de ser atendidos adecuadamente, puesto que la seguridad es irrenunciable. Sin embargo, son los conflictos más cotidianos y frecuentes, los que más preocupan a los miembros de la comunidad educativa como: agresiones verbales entre compañeros, el rechazo, la exclusión social, la disrupción, las faltas de respeto, etc.

Ante estos datos no caben posturas extremas, o pasivas, tampoco parece adecuado que la actuación se quede reducida a un planteamiento legalista, porque puede acabar cayendo en lo burocrático, y por lo tanto, alejándose de lo educativo. Por lo que, consideramos necesario pensar sobre la gestión de la convivencia, y abrirnos hacia nuevos enfoques que superen las limitaciones de las fórmulas utilizadas hasta ahora. Optamos por adoptar sistemas más avanzados de gestión, y propiciar que las ventajas que ya se están difundiendo en otros ámbitos, se expandan en la comunidad educativa.

El conflicto

Nos relacionamos con otras personas, que al igual que nosotros poseen unos valores, tienen unas necesidades, y poseen unos sentimientos, que en ocasiones podrían estar contrapuestos o enfrentados con los nuestros. Por lo tanto, toda persona se enfrenta a situaciones de conflicto y desacuerdo, pues nuestras acciones van a estar determinadas por nuestros sentimientos, y motivadas por nuestras emociones. Nuestra vida está marcada por las interacciones que realizamos con aquellos que nos rodean, en todas y cada una de las esferas de nuestra vida.

Existen numerosas definiciones respecto al término conflicto, a continuación, se exponen algunas que hemos considerado más relevantes en el tema a tratar. Podemos definir el conflicto como:

“El conflicto es el proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder” (Redorta, 2007).

“Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto”. (Torrego, 2003).

Del mismo modo, que son muchas las definiciones de conflicto, nos encontramos en la misma tesitura en el momento de clasificar una tipología de conflictos, es debido a la gran diversidad y los distintos enfoques que cada autor elige para clasificar el conflicto. A continuación se expone una de las clasificaciones más conocidas de Moore (1994), identificando cinco tipos de conflictos, en función de las causas:

Los conflictos de relación: Se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa o nula comunicación, o a conductas negativas repetitivas.. Estos problemas llevan frecuentemente a lo que se han llamado conflictos irreales. Se refieren a problemas de relación, que dan acceso a discusiones y conducen a una innecesaria espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.

Los conflictos de información: Se dan cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, difieren sobre qué información es relevante, o tienen criterios de estimación discrepantes.

Los conflictos de intereses: Están causados por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Los conflictos de intereses resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente.

Los conflictos estructurales: Son causados por estructuras opresivas de relaciones humanas. Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto. Escasez de recursos físicos o autoridad, tiempo, estructuras organizativas

Los conflictos de valores: Son causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Los valores explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. Valores diferentes no tienen por qué causar conflicto.

Las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes.

El conflicto es un proceso que engloba fases diferentes, y en su desarrollo tiene también presente el sentido cíclico, por eso en todo conflicto se produce una dinámica de interacción de las partes, que progresa a medida que tienen conciencia de los conflictos e intereses.

Como hemos nombrado, es un instrumento de funcionamiento continuo que lo componen tres fases: la escalada, el punto muerto, y la desescalada. En primer lugar, la escalada, en esta las partes van a emplear todas sus posibilidades y sus conocimientos para tratar de defender su posición y hacer ver al otro que es él quien está en posesión de la verdad y la razón, luchan por el mismo objetivo. Durante la escalada del conflicto, las partes ignorarán cualquier intervención externa que quiera contribuir en la resolución del conflicto, pues se ven con fuerzas para neutralizar ellos mismos al otro; en segundo lugar, el punto muerto, han agotado sus posibilidades y se encuentran

en una situación en la que los dos se encuentran debilitados y no saben a qué estrategias acogerse, es por esto que en este punto recurren a la intervención de una tercera persona, dependerá del método de resolución de conflictos al que recurran; y finalmente, la desescalada, en la que la carga

agresiva, la competición y la lucha van desapareciendo, y poco a poco conduce a una situación de calma, en la que, ya no existen posiciones, ni lucha por la posesión de la verdad y la razón.

En todas las sociedades, y en el mundo en su globalidad, aunque existan diferencias por los valores, creencias, ideologías, debería considerarse unos límites, unos mínimos, empezando por no violar los Derechos Humanos. Ya que, la violencia es considerada como un comportamiento de alguien incapaz de imaginar otra solución a un problema que le atormenta. Debe fomentarse los derechos humanos, la cultura de paz, los valores positivos, y disminuir los aspectos negativos como son guerras, y conflictos que se convierten en verdaderas catástrofes.

El conflicto en la comunidad educativa

El conflicto en la comunidad educativa presenta características propias, en la que representa un choque de intereses, ideas, y valores, que pueden derivar en la lesión de los intereses o derechos de los alumnos, los profesores, y de todos los miembros de la comunidad educativa, dependiendo del modo de resolución. De esta manera, se convierte en la forma de trasgresión de normas, que posibilitan la convivencia y la consecución del bien, tanto particular como colectivo.

Una de las principales conductas que generan conflicto en el ámbito educativo, es la indisciplina o conducta antisocial, ya que lesiona dos de los derechos fundamentales recogidos en todo reglamento de régimen interno: el derecho de los alumnos a aprender, y el derecho de los profesores a enseñar. Del mismo modo, el proceso se relaciona con los distintos estilos educativos de las familias, en ocasiones llegando a entrar en oposición con el de la escuela (enfrentando el estilo dialogante al estilo autoritario; con ausencia de normas frente, a la necesidad de estas).

Según, Alzate R. (2000), los profesores emplean un gran porcentaje de su tiempo en manejar los conflictos de la clase, además de otros conflictos que surgen con la administración, con otros profesores, padres, etc. Estos conflictos es lo que dificulta, en gran medida la consecución de los objetivos básicos y más importantes de la clase: leer, aprender, cooperar y divertirse.

En el contexto escolar existen episodios de violencia entre iguales, fenómenos de victimización, vandalismo, y agresiones contra las propiedades del colegio y de los alumnos, e incluso violencia más o menos directa, contra los profesores. Un dato muy significativo, es que, la edad de los agresores es cada vez menor. Ante los datos que arrojan los diferentes estudios de campo, es ineludible una intervención escolar, ya que está comprobado que los programas preventivos dirigidos a niños durante los primeros doce años, pueden estimular el desarrollo de la compasión, la tolerancia, el sentido de autocritica y la empatía. No estamos ante un tema nuevo, sobre aspectos concretos como el acoso escolar y sus orígenes, existen investigaciones rigurosas, como la realizada por Dan Olweus, en la década de los 70, el origen fue el suicidio de un alumno en Noruega, tras un episodio de acoso escolar (bullying), en España el caso de Jokin, pese a la gran repercusión mediática que suelen producir, no son tan habituales como otras conductas agresivas más frecuentes.

Las consecuencias de todo esto se refleja, en una percepción del conflicto como algo negativo, improductivo, por parte del profesorado, asimilándolo a la agresión o lesión y transgresión de las normas, identificando una conducta violenta, reduciendo el problema en las aulas a una cuestión de agresividad y violencia. (Ortega, Mínguez, y Saura, 2003).

Diferimos en esta cuestión, ya que, los conflictos se distinguen de la violencia en que son inevitables, forman parte de la vida, su ausencia supone a menudo un signo de disfunción de las relaciones, por lo que la comunidad educativa debe: plantearse la dimensión pedagógica del conflicto para un desarrollo social y personal, optando por una resolución pacífica, gestionando, desde vías de diálogo, entendimiento, negociación y resolución constructiva.

Mediación en el ámbito educativo

Los orígenes de la mediación escolar datan, en la década de los setenta en Estados Unidos, desde donde se realizaban movimientos comunitarios por la paz y por el desarme. Comenzaron a desarrollarse programas educativos que daban respuesta de una forma no violenta a los conflictos. En 1984 se crea NAME (Name Association for Mediation in Education), en 1985 nace CREnet (Conflict Resolution Education network), y comienzan a promoverse la colaboración de grupos comunitarios escolares, propiciando la creación del programa de resolución creativa de conflictos. Existen otras experiencias en diferentes países como: Argentina, Nueva Zelanda, Canadá, Francia, Suiza, Bélgica, Polonia, Alemania, entre otros. En España, sus antecedentes y primeras experiencias se sitúan en: País Vasco, Cataluña, y Comunidad de Madrid.

El pionero fue el País Vasco, en la aplicación de programas de mediación escolar, en el año 1993 implantando un programa en el instituto Barrutialde de Guernika, dotando de una vía alternativa a la sancionadora. En 1997, le sigue Cataluña creando la ACMA (Asociación Catalana de Mediación y Arbitraje). Comenzaron a facilitar varios espacios de encuentro, y reflexión, sobre la mediación en los centros escolares, con la finalidad de crear una red de mediación escolar, y elaborar materiales para trabajar la mediación en los centros educativos. Consecutivo, Madrid en 1997 organiza el primer curso de formación del profesorado en el ámbito nacional, en 1998 se pone en marcha con el primer programa piloto (participando diez IES). Se regularon los procedimientos, mediante la Orden 5880/2003, de 3 de Octubre, en la Comunidad de Madrid.

En 2006, con la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de Mayo de Educación, se recoge los principios y fines de la educación, en el Capítulo I, Artículo 1, señalando:

La participación de la comunidad educativa en la organización, gobierno y funcionamiento de los centros docentes.

La educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.

Un programa de mediación escolar supone crear, y desarrollar, en el centro escolar un servicio de mediación para la resolución de conflictos de los diferentes colectivos de la comunidad educativa (alumnos, profesores, padres,...). Los programas de mediación entre compañeros o iguales, son una herramienta al servicio de un modelo de convivencia pacífico basado en la participación, la colaboración, y el diálogo.

El objetivo específico de un programa de mediación escolar, es atender una serie de conflictos entre los miembros de la comunidad escolar que por algún motivo no han podido ser solucionados por los propios protagonistas.

El concepto de mediación escolar, se considera fácil de comprender intuitivamente, pero no existe una definición única mayoritariamente aceptada. Nosotros optamos por la definición de Torrego, J.C (2003): “La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son ni jueces, ni árbitros, no imponen soluciones, ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa regulando el proceso de comunicación”.

La mediación desde su valor pedagógico es considerada, que educa en valores como el respeto, la responsabilidad, la cooperación, la empatía, y que desarrolla una cultura de paz en el ámbito educativo, y colabora a gestionar los conflictos, ahora y en el futuro.

Todo proceso de mediación escolar, debe estar orientados a los siguientes objetivos:

- Proporcionar a todo el alumnado, conocimientos esenciales del proceso de mediación formal.
- Ofrecer cada curso, la posibilidad de convertirse en mediador o alumnos que lo deseen.
- Enseñar las estrategias y habilidades necesarias para el desempeño de la función del mediador.
- Fomentar un clima socioafectivo entre la comunidad educativa
- Poner en funcionamiento, o garantizar, un Servicio de Mediación del centro.

Jones y Kmitta (2000), en el informe presentado en la reunión de investigadores celebrada en Washington el mes de marzo de 2000, y organizada conjuntamente por el Departamento de Educación de los EEUU y CREnet, la red de resolución de conflictos en educación, ponen de manifiesto que las mejoras en el clima escolar que se derivan de la aplicación de un programa de mediación son superiores en las escuelas de primaria en las de secundaria. (Boqué, 2004).

La dinámica negativa del conflicto, convierte en “justo” el hecho de defenderse y resolver los conflictos, mediante actos violentos que acarrearán un daño superior al infringido anteriormente.

No obstante, cuando los niños enriquecen su repertorio de respuestas ante el conflicto y aprenden a expresar verbalmente lo que desean, a negociar colaborativamente, y a crear alternativas innovadoras, todo cambia. En esta etapa educativa, van a la escuela con ilusión, les gusta darse cuenta de que cada día aprenden algo nuevo, sienten como crecen, palpan su propio progreso, y son conscientes de sus logros.

En la comunidad educativa, la mediación no debería ser un servicio exclusivo integrado por unas cuantas personas, debería aplicarse desde un concepto mucho más amplio. La mediación podría vertebrar el currículum social del centro, desarrollando nuevas formas relacionales, que les permitan gestionar las distintas situaciones de la vida diaria de una manera no violenta y dialogante.

La mediación se incorpora al aula de la manera más natural, como una actividad más que se realiza en un momento específico, o formando parte de las diferentes áreas. También podemos dedicarle una franja horaria semanal o simplemente, impartir un taller de mediación. El proceso de mediación responde, en realidad, a un pequeño ritual que atendiendo a las edades de los niños y niñas puede simplificarse, aunque salvaguardando con el máximo rigor sus movimientos y características esenciales. (Boqué, 2004).

Consideramos que la mediación en el contexto educativo, supone una apuesta decidida por potenciar una cultura de respeto hacia uno mismo, y los otros. Que lucha por los valores de paz, justicia, solidaridad, de fomento de la participación, y la cohesión, frente a la disgregación o la marginación, de interacción positiva, de comunicación y aprendizaje de estrategias de resolución de conflictos.

En definitiva, los problemas de convivencia son síntomas de que algo falla en los marcos educativos, y sociales que los generan. Por lo tanto, el tipo de respuesta que se dé a los conflictos puede orientarse de dos formas: por un lado, como un proceso educativo, en el cual se busca a través del diálogo el entendimiento mutuo, el consenso o el acuerdo, para la resolución del conflicto, teniendo la oportunidad de aclarar, comprenderse, y donde las necesidades de ambos sean atendidas; por otro lado, como un ocultamiento del conflicto con tendencia a quitarle la importancia que tiene, y no afrontarlo.

Optamos por un proceso de resolución de conflictos educativos, desde el cual, se tome conciencia generando un modelo educativo adecuado, a las características de sus alumnos para la promoción y adquisición de determinadas actitudes, comportamientos, valores, normas de comunicación y participación. Creemos que la resolución de conflictos en el aula suele ser una buena oportunidad donde los alumnos son los protagonistas del cambio, desde la responsabilidad, autonomía y participación. Así los conflictos dejan de estar enquistados, las relaciones se sanan, y la convivencia mejora. En este tipo de situaciones se utilizan diferentes intervenciones, nosotros nos inclinamos, en un modelo integrado de regulación de la convivencia y tratamiento de conflictos, abordando la mediación como una estrategia de resolución en conflictos de la comunidad educativa.

MATERIAL Y MÉTODOS

El presente trabajo se desarrolla desde una modalidad de proyecto de investigación social. Es un diseño completo de una investigación empírica de carácter social en todas sus fases, que impulsa a ampliar los conocimientos en el ámbito del colectivo de la mediación escolar. Para ello, se pretende enfocar el trabajo, desde la perspectiva de los alumnos que forman parte de la comunidad educativa. En esta investigación partimos de los siguientes objetivos:

1. Conocer qué opinión estiman sobre los conflictos, los alumnos de primaria. Para determinar, el concepto de conflicto del que partimos en este sector, y la tipología más manifestada.
2. Analizar la gestión de los conflictos en los centros educativos, de Educación Primaria. Para estimar la respuesta del modelo punitivo, frente al modelo integrado, de gestión de la convivencia.
3. Valorar el conocimiento sobre la Mediación como método de resolución de conflictos, tratando los supuestos que se podrían resolver mediante este procedimiento.

A través de la metodología diseñada, se buscó confirmar las hipótesis de trabajo planteadas en la investigación, que son las siguientes:

- H 1 En el ámbito escolar, los conflictos son fruto de las relaciones de convivencia, que mantienen los alumnos.
- H 2 El fracaso en la forma de afrontar los conflictos promueve nuevas estrategias.
- H 3 La percepción del conflicto influye en la forma de solucionarlo.
- H 4 La mediación produce una vía eficaz de resolución de conflictos.
- H 5 La mediación en los centros escolares entre iguales, genera una herramienta de convivencia pacífica, basada en la participación, colaboración y diálogo.

Esta investigación está basada, en un análisis explicativo, buscando encontrar las razones o las causas que ocasionan los principales conflictos que presentan los alumnos en los centros educativos, analizando la gestión de los mismos, y valorando el uso de la mediación como estrategia de intervención para la solución. Con la finalidad de obtener así nuevos y actuales datos sobre la gestión de los conflictos en centros.

El estudio, se ha realizado desde una investigación transeccional o transversal, su propósito ha sido describir variables y analizar su incidencia en el momento actual. Este procedimiento ha consistido en medir a un grupo de personas en diferentes situaciones, en el contexto escolar, y proporcionar su descripción. La metodología ha sido realizada, con un enfoque cuantitativo, haciendo un uso generalizado del análisis estadístico, de los datos y objetivos numéricos. Se ha desarrollado desde un diseño no experimental, trabajando como técnica la encuesta para recoger los datos por medio de un cuestionario, siendo éste el documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Como principales resultados de la investigación desarrollada, se ha obtenido que:

-Los participantes en alguna ocasión se han visto involucrados en algún tipo de situación conflictiva como son las peleas, el hablar mal de los compañeros, los insultos, robos, faltas de respeto y discriminar a algunos compañeros.

-Siguiendo algunos métodos de resolución de conflictos que fracasan: como es huir de resolverlo, obtenemos un gran porcentaje que no está nada de acuerdo, un 56,1%. La negación a utilizar este tipo de métodos al resolver los conflictos, y pensar que los conflictos tienen solución como muestran el 78.0% hace que se promuevan otro tipo formas, como sería en este caso la comunicación, para poder ganar ambas partes. Un 68.3% afirma estar muy de acuerdo con resolver los conflictos mediante la comunicación y tan solo un 28.6% cree que no sería recomendable que ganen las dos partes.

-Los datos arrojan que tenemos una percepción clara de que en la vida siempre hay conflictos 43.90%, y que si existe relación existen los conflictos. Pero a pesar de ello seguimos percibiendo el conflicto como algo negativo, del cual no podemos obtener un aprendizaje, este pensamiento

debemos contribuir a desmontarlo, y a mostrar que el conflicto es positivo, y de él aprendemos, y podemos conseguir beneficios.

-Nos encontramos con que el 48.78% de los casos está muy de acuerdo con el uso de la mediación como estrategia de resolución de conflictos, y el 31.71% de acuerdo, tan solo un 7.32 % de los participantes están nada de acuerdo. Por lo que es un indicio más que señala que debemos implantar la mediación en los centros escolares, ya que, sus propios alumnos la valoran como positiva.

- Podemos destacar que los participantes señalan como principales ventajas de la mediación que: aporta valores como la participación (61%), que ayuda a reconocer y valores los sentimientos (58.5%), te aporta capacidad para resolver los conflictos de forma no violenta (58.5%), disminuye el número de conflictos (63.4%) y reduce de sanciones y expulsiones (36.6%). Como vemos los alumnos valoran más un favorable clima de convivencia, para su estancia en los centros escolares. Teniendo en cuenta las hipótesis de la investigación, se ha procedido a realizar un cruce de variables para ver si encontrábamos relaciones significativas, obteniendo los siguientes resultados:

Relacionando, el conocimiento sobre los conflictos, y su forma de resolución. Hemos obtenido, que los participantes que conocían lo que eran los conflictos, tiene soluciones más pacíficas y con una cultura de resolución de conflictos mayor, a los que no. Teniendo como respuestas a los conflictos, la comunicación, el diálogo con una persona neutral, y mostrando su negación a opciones como huir de los conflictos, o responder con violencia.

El siguiente cruce de variables, hace referencia a la hipótesis “la mediación produce una vía eficaz de resolución de conflictos”, por lo que hemos cruzado la variable sobre el conocimiento de la mediación, y las situaciones en la que los participantes utilizarían la mediación. Hemos obtenido datos relevantes, pero en general lo que destaca es que aquellas personas que si conocen la mediación como método de resolución de conflictos, obstarían por ella en distintas situaciones conflictos, mientras que las personas que no conocen la mediación o saben muy poco sobre ella, no le dan tanto valor a la mediación como método de resolución de conflictos. Por lo que debemos contribuir a implantar la resolución de conflictos pacífica y positiva en las instancias educativas, para poder desarrollar en ellas una cultura de paz.

En último lugar, el cruce de variables que hacemos es referido a la hipótesis “la mediación en los centros escolares entre iguales, genera una herramienta de convivencia pacífica, basada en la participación, colaboración y diálogo”, hemos cruzado la variable de valoración global de la mediación sobre las ventajas que tiene la misma. En los resultados obtenemos, que las personas que valoran positivamente la mediación, lo hace porque cree que es una herramienta de la que obtenemos ventajas como un aprendizaje de forma pacífica trabajando los valores de la participación, el respeto, y la comunicación. Además la mediación ayuda a reconocer nuestros sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los demás, aumentando la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta, disminuyendo el número de conflictos y por lo tanto en centros educativos, reduciendo las sanciones y expulsiones.

DISCUSIÓN

Desgraciadamente, cada vez es más habitual ver en los medios de comunicación casos de alumnado que sufren acoso escolar por parte de sus iguales, profesores que son agredidos por sus o incluso, por los padres. Es por esto por lo que debemos ahondar en él, y poner al servicio de toda la comunidad educativa, herramientas, y estrategias suficientes y eficientes, que prevengan en primer término y en segundo, que sean capaces de llegar a una resolución pacífica y democrática de los conflictos que se producen en la escuela.

A lo largo de la investigación hemos podido observar, que el modo por el que las comunidades educativas han optado para resolver un conflicto, generalmente ha sido el castigo o sanción. Pero este no es el único proceso por el que podemos optar, la resolución de conflictos pacífica es una forma más, que la comunidad educativa tienen a su disposición, y que se debería valorar.

En los últimos años son frecuentes los estudios realizados sobre la convivencia en los centros educativos, estudios que ponen de manifiesto los grandes conflictos que se viven en ellos y que afectan a toda la comunidad educativa. Es una edad en la que, el alumnado adquirirá pautas que mantendrá a lo largo de su vida y es una etapa donde se conformará, en gran medida, su personalidad. Se trata de una edad crucial, en la que todos los acontecimientos que tengan lugar

serán magnificados por los niños y las niñas, que en plena revolución hormonal, sufren múltiples cambios, están irascibles, rebeldes, deseosos de ir en contra de las normas, etc. Todo ello hace vital que se tenga que trabajar con ellos la resolución de conflictos, desde todas las vertientes posibles.

Teniendo en cuenta, las hipótesis planteadas en la investigación, en primer lugar, “en el ámbito escolar los conflictos son fruto de las relaciones de convivencia que mantienen los alumnos”; se confirma a través de los datos obtenidos, los participantes señalan como situaciones en las que se ven involucrados situaciones conflictivas como peleas, hablar mal de los compañeros, insultos y faltas de respeto.

En segundo lugar, teniendo en cuenta la hipótesis “el fracaso en la forma de afrontar los conflictos, promueve nuevas estrategias”, se confirma ya que, los participantes optan por una nueva forma de resolución, la comunicación. Las medidas que actualmente se llevan a cabo no sean lo suficientemente efectivas para contrarrestar los efectos de los problemas de convivencia escolar. Un aspecto a tener en cuenta es que dichos conflictos, no atañen únicamente a los alumnos/as, sino que su campo de acción es muy amplio. Estos hechos dejan en evidencia, la eficacia de nuestros marcos educativos, por lo que se hace necesaria una nueva normativa que establezca medidas correctoras y preventivas ante los conflictos escolares.

La siguiente hipótesis, “la percepción del conflicto influye en la forma de solucionarlo”, podemos confirmarla. En la investigación se muestra una percepción clara de que los alumnos de que en la vida siempre hay conflictos, ya que si existe relación existen conflictos. A pesar de esto, se sigue teniendo una percepción negativa del conflicto, pensando que del no podríamos obtener aprendizaje, lo que nos incita a seguir trabajando en estos aspectos para prevenir, informar y concienciar a la población educativa, sobre los conflictos y la herramienta de la mediación.

Teniendo en cuenta, la cuarta hipótesis, “la mediación produce una vía eficaz de resolución de conflictos” podemos confirmarla ya que la mayoría de los participantes señalan que la mediación sería un buen método de resolución de conflictos. Optan por dar prioridad a otros métodos alternativos, antes que a la sanción.

Finalmente, la quinta hipótesis, “la mediación en los centros escolares entre iguales, genera una herramienta de convivencia pacífica, basada en la participación, colaboración y dialogo”, podemos confirmarla, ya que los valores como la participación, el reconocimiento de los sentimientos, la capacidad de resolución no violenta, hacen una aportación a disminuir los conflictos, y el número de sanciones y expulsiones. Estas herramientas responden a una necesidad de la comunidad educativa de disponer de estrategias de resolución pacífica de conflictos, con el fin de que tanto el alumnado, como el profesorado, y en general todos los agentes implicados en el proceso de enseñanza y aprendizaje, colaboren en la mejora de la ciudadanía utilizando los conflictos como generadores de aprendizaje.

Es de vital importancia resaltar la implicación, y colaboración, de toda la comunidad educativa en actividades de este tipo, pues son ellos el motor de estas experiencias que enriquecen al alumnado como personas, además de poder trabajar con ellas los contenidos curriculares de cada etapa. Lo importante de estas actividades, no es el momento puntual en el que se llevan a cabo, sino la longitudinalidad de las mismas, su desarrollo posterior a lo largo de las etapas. Así conseguimos dotar al alumnado de estrategias propias, que los haga mejores personas en un mundo cada vez más hostil.

Señalamos que llevar a cabo talleres para la mejora de la convivencia en el centro es, además de un derecho de todos los agentes educativos, un deber tal y como queda recogido en la actual ley que regula el sistema educativo español. Destacar, por tanto, el desarrollo de las competencias básicas recogidas en el artículo 38 de la Ley 17/07, entendidas éstas como el conjunto de destrezas, conocimientos y actitudes adecuadas al contexto que todo el alumnado que cursa la etapa de escolar, debe alcanzar para su realización y desarrollo personal, así como para la ciudadanía activa y la integración social.

Esta investigación ha sido usada como estudio piloto, como propuesta futura nos planteamos abarcar una población más amplia para poder generar una investigación de mayor magnitud que abarque todas las instituciones educativas posibles, y a todos los agentes de la comunidad. Con ello pretendemos, aprender de esta investigación, teniendo en cuenta los puntos más débiles detectados,

para así crear una investigación que se ajuste cada vez más a la realidad social que hoy día nos acontece.

BIBLIOGRAFIA

Alzate, R. (2000). Conflicto y escuela. *L etras de Deusto*, V ol. 30, N° 87.

Pág.15-30.

Boqué, C. (2004). Mediación escolar: unidos ante el conflicto. *Revista perspectiva CEP*. Núm 8.

García Martínez A. Y. Benito, J. (2002) Los conflictos escolares: causas y efectos sobre los menores. *Revista Española de Educación Comparada*, 8. Pág. 175-204.

Jones, T. y Kmitta, D. (2000). Report from the USDE/CREnet CRE. Research and Evaluation Symposium. *The Fourth R*. vol. 91,1, 3-6.

Lederach, J. (2000). *El abece de la paz y los conflictos* . Madrid. La Catarata. Pág. 192.

Moore, C.W. (1994). Negociación y mediación. Gernika: Gernika Gogoratuz.

Redorta, J. (2007). *C ómo analizar los conflictos. La tipología de los conflictos como herramienta de mediación* . Barcelona: Paidós.

13

Torrego, J. C. (2003). *Mediación de conflictos en Instituciones educativas*. Madrid: Narcea.

Informes

Defensor Del Pueblo (2000) Informe sobre violencia escolar. Madrid. Defensor de Pueblo.

Fundación Encuentro (2001). Informe España 2001.Madrid Fundación Encuentro.