

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

Autor: Ramón Alzate Sáez de Heredia
Catedrático de Análisis y Resolución de Conflictos
Universidad del País Vasco

Principios y objetivos

El verdadero objetivo o finalidad de los profesionales en la Educación en Resolución de Conflictos (ERC) es la contribución, a través de la educación, a la consecución de una transformación de la sociedad en la que nos ha tocado vivir (por mucho que distintos responsables escolares pretenden implementar, e implementan, programas de educación en conflicto dirigidos, exclusivamente, a “mantener la paz”, evitar interrupciones y mantener el control que se “siente” perdido, más que dotar a los estudiantes de capacidades autorregulativas, habilidades perdurables (“vitales”) que les haga ser ciudadanos justos, democráticos y pacíficos). Una transformación que nos lleve de la cultura de violencia en la que vivimos -caracterizada por una infraestructura psicológica de creencias individuales, normas sociales y valores, que enfatizan el uso de la competición/fuerza/violencia como medio para alcanzar poder, seguridad, riqueza, prestigio, autoestima y estima grupal, y dominación social-, a una cultura de paz -consistente en unos valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida basados en la no violencia, el respeto a los derechos humanos, el entendimiento intercultural, la tolerancia y la solidaridad, el libre acceso y flujo de la información, así como el fortalecimiento y participación de la mujer (Adams, 1995).

Sabemos, por supuesto, que la escuela, por sí sola, no es suficiente para lograr esta transformación y crear una sociedad pacífica; pero, también sabemos, que tenemos pocas posibilidades de tener éxito en la reducción de la violencia, la confrontación, la desigualdad, etc..., sin educar a los/as niños/as y jóvenes en los caminos de la paz.

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

Esta posición, defendida por los profesionales de la ERC, refleja los principios y filosofía de la resolución 53/25 adoptada por las Naciones Unidas, así como las acciones que de ella derivan. La citada resolución, denominada: **Década internacional para la cultura de paz y no-violencia para los niños del mundo**, dice en su preámbulo :

Reconociendo también el papel de la educación en la construcción de una cultura de paz y no-violencia, en particular enseñando a la infancia las prácticas de la paz y la no violencia, lo cual promoverá los propósitos y principios recogidos en la carta de las Naciones Unidas.

Enfatizando que la promoción de la cultura de paz y no-violencia, por la cual los niños aprenden a vivir juntos en paz y armonía que contribuye al fortalecimiento de la paz internacional y la cooperación, debe emanar de los adultos e instalarse en los niños.

Como desarrollo de esta declaración se aprobó un programa de acción, que en su apartado : **acciones para promover una cultura de paz a través de la educación**, establece,

b. Asegurar que los niños, desde una edad temprana, se beneficien de la educación en valores, actitudes, modos de comportamiento y estilos de vida que les capacite para resolver cualquier disputa pacíficamente en un espíritu de respeto por la dignidad humana, la tolerancia y la no discriminación.

c. Implicar a los niños en actividades diseñadas para instalar en ellos los valores y objetivos de una cultura de paz.

f. Animar y fortalecer los esfuerzos que están realizando los actores identificados en la declaración, en particular la UNESCO, dirigidos a desarrollar valores y habilidades conducentes a una cultura de paz, incluyendo la educación y el entrenamiento en la promoción del diálogo y la construcción de consensos.

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

g. Fortalecer los esfuerzos ya existentes de entidades relevantes del sistema de las UN, destinados a educar y entrenar, donde sea oportuno, en las áreas de prevención de conflictos y manejo de crisis, resoluciones pacíficas de las disputas, así como en la reconstrucción pacífica en situaciones posteriores a los conflictos.

Queda bien claro, la indisoluble relación entre la promoción de la cultura de paz y la ECR, ya que, parafraseando a Freud en relación a los sueños y el inconsciente, consideramos que la resolución pacífica de conflictos es la vía regia de una cultura de paz. Hasta tal punto es así, que considero que, conceptualmente, una cultura de paz debería entenderse no como una utopía libre de conflicto, sino como una cultura en la cual los individuos, los grupos y las naciones tienen relaciones cooperativas y productivas unas con otras, y en donde los conflictos, que surgen inevitablemente, se manejan de forma constructiva.

¿Qué significa la Educación en Resolución de Conflictos (ERC)?

La Educación en Resolución de Conflictos modela y enseña, de forma culturalmente apropiada y evolutivamente ajustada, una variedad de procesos, prácticas y habilidades diseñadas para afrontar los conflictos individuales, interpersonales, e institucionales, y para crear un entorno educativo receptivo y seguro. Estas habilidades, conceptos y valores ayudan a los individuos a entender la dinámica del conflicto, y les posibilita el uso de la comunicación y el pensamiento creativo para construir relaciones saludables y manejar y resolver los conflictos de forma justa y no violenta. Los educadores en resolución de conflictos trabajan por un mundo justo y pacífico en donde los ciudadanos actúan de forma responsable y civilizada en sus interacciones y en sus procesos de resolución de disputas.

Es obvio, para nosotros, que independientemente de otras acciones que hay que desarrollar en otros ámbitos de la sociedad, para lograr esa transformación social a la que nos hemos referido más arriba, como de las

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

intervenciones, formativas y de entrenamiento, con adultos (personal docente, administrativo, de apoyo y familias) que ineludiblemente deberemos llevar a cabo en la escuela, el principal propósito de los programas de ERC es dotar a los/as estudiantes de habilidades de resolver conflictos de manera no violenta a través de la comunicación eficaz, solución cooperativa de problemas y la capacidad de toma de perspectiva

Podemos ver, pues, como del objetivo final (transformación de la sociedad), la ERC se pone el mono de trabajo, y traduce todos los propósitos y valores subyacentes a la promoción de cultura de paz (educación para una cultura de paz, educación para la paz, educación para la convivencia y la paz, etc...) a propuestas concretas relacionadas con la convivencia cotidiana de los individuos y los grupos.

De una manera más concreta, podemos decir que los objetivos de la ERC pueden variar según que programas, o combinación de programas adoptemos. Los que siguen son cinco de los objetivos más comunes (Jones & Kmitta, 2000). Algunos programas de ERC se centran sólo en uno o dos de ellos, mientras que otros, intentan abordar el conjunto.

1.- Crear un entorno saludable para el aprendizaje

- +disminuir los incidentes de violencia.
- +disminuir el comportamiento antisocial y la orientación agresiva que con frecuencia lleva a la violencia (acoso, abuso, bullying...).
- +disminuir la hostilidad de palabras y acciones entre grupos de estudiantes; especialmente en los conflictos intergrupales basados en las diferencias raciales, étnicas e ideológicas.
- +disminuir las suspensiones, absentismo, y abandono, relacionados con entornos no seguros.

2.- Crear un entorno constructivo de aprendizaje

- +mejorar el clima escolar.
- +mejorar la relación estudiante/profesor/a/administración.
- +mejorar la valoración de la diversidad y la práctica de la tolerancia.
- +promover un entorno respetuoso y cuidadoso.
- +disminuir el comportamiento punitivo y autoritario entre estudiantes, jóvenes y adultos.

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

3.-Mejorar el manejo del aula

+ reducir el tiempo que los profesores dedican a problemas disciplinarios en el aula.

+aumentar el uso de la disciplina centrada en el/la estudiante y la solución de problemas a iniciativa de los/as estudiantes.

4.Reforzar el desarrollo emocional y social de los/as estudiantes

+desarrollar la competencia en habilidades del manejo constructivo de conflictos.

+aumentar la toma de perspectiva.

+desarrollar habilidades de solución de problemas.

+aumentar la habilidad de empatizar con los otros.

+mejorar la conciencia y el manejo emocional.

+ofrecer a los/as estudiantes oportunidades para participar en el diseño e implementación de los programas de ERC.

+incrementar el uso de comportamientos constructivos ante el conflicto tanto en la escuela como en la familia y comunidad.

5.-Crear una comunidad constructiva ante el conflicto.

+incrementar la implicación de los padres y comunidad en asuntos escolares.

+unir la ERC con las iniciativas de RC en la comunidad.

+desarrollar comunidades más pacíficas.

+ofrecer programas alternativos efectivos a los programas disciplinarios tradicionales e influir en un cambio sistémico de la escuela.

Descripción de los programas de Educación en Resolución de Conflictos

Centrándonos en el objetivo de este escrito, cabe decir que los programas de Resolución de Conflictos (RC) en el ámbito escolar se pueden clasificar de distintas maneras, Bondine y Crawford (1998), por ejemplo, distinguen cuatro tipos de enfoques fundamentales en la práctica de la RC en la escuela: enfoque curricular, programas de mediación, el aula pacífica y la escuela pacífica.

Programas curriculares

Podríamos definir los programas curriculares como un conjunto de actividades instruccionales con metas y objetivos diseñados para producir cambios en el conocimiento, las actitudes y comportamientos del estudiante relacionados

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

con su comprensión del conflicto, sus actitudes hacia la resolución de los conflictos interpersonales, y la habilidad para usar la comunicación y las destrezas de solución de problemas de forma constructiva, que lleva a soluciones (resultados) pacíficos, equitativos y cooperativos (Sweeney y Carruthers, 1996).

Programas de Mediación entre Compañeros.

Por su parte, podríamos definir los programas de mediación entre compañeros como un tipo de programas que usa los servicios de un estudiante imparcial no implicado en el conflicto (mediadores) para ayudar a los estudiantes que tienen el conflicto (disputantes), para alcanzar una solución pacífica, equitativa y cooperativa, una solución que es lograda por los propios disputantes.

Enfoque del Aula Pacífica.

El enfoque del aula pacífica (Kreidler 1984, 1990), es una metodología de aula global que integra la resolución de conflictos (habilidades, principios, alguno de los procedimientos de solución de problemas de la resolución de conflictos..), en el curriculum académico central y en las estrategias de manejo y relación de la clase, incluyendo, además, una metodología pedagógica de aprendizaje cooperativo y controversia académica (Johnson y Johnson, 1992, 1995). En general las aulas pacíficas se inician profesor por profesor, y constituyen los ladrillos para la construcción de la escuela pacífica (Bondine y Crawford, 1998).

En relación con la integración del curriculum, esto implica, en primer lugar, la enseñanza de las habilidades y conceptos necesarios para resolver conceptos constructivamente, y la infusión de los principios de resolución de conflictos en las áreas académicas centrales. Es importante resaltar la importancia del concepto de infusión frente al de integración en relación con la resolución de conflictos, en cualquiera de los enfoques que estamos tratando (Compton, 1998). La integración se usa para describir estrategias que permiten relacionar distintas áreas académicas (los contenidos de las disciplinas) con el

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

objetivo de ayudar a los estudiantes a realizar conexiones entre las distintas disciplinas. La ifusión es un término paraguas que lo usamos para describir el aprendizaje y modelado de los conceptos y habilidades de resolución de conflictos a través del aula y de la cultura escolar global.

Los profesores que integran el curriculum contribuyen a la creación del aula pacífica creando entornos que apoyan la resolución de conflictos y el comportamiento prosocial. Kreidler (1990) define un aula pacífica como aquella que surge de la sinergia de cinco principios:

Cooperación: Los niños aprenden a trabajar juntos, y a confiar, ayudar y compartir con los demás.

Comunicación: Los niños aprenden a observar cuidadosamente, comunicarse con precisión, y escuchar sensiblemente.

Aprecio por la diversidad: Aprenden a respetar y apreciar las diferencias entre las personas y entender el prejuicio y como funciona éste.

Expresión positiva de las emociones: Aprenden a expresar sus sentimientos, especialmente la ira-enfado y la frustración, encauzándolos de formas no agresivas ni destructivas, asimismo aprenden auto-control.

Resolución de conflictos: Los niños aprenden las habilidades de responder creativamente a los conflictos en el contexto de una comunidad humanitaria y de apoyo.

Además, los profesores de un aula pacífica usarían habitualmente el aprendizaje cooperativo y la controversia académica. Según Johnson y Johnson (1989, 1995) los educadores pueden crear un clima cooperativo en sus aulas estructurando la mayor parte de las situaciones de aprendizaje cooperativamente. Los estudiantes trabajan en pequeños grupos para conseguir unos objetivos de aprendizaje compartidos. Tienen dos responsabilidades: aprender el material asignado, y asegurarse que el resto de los miembros del grupo también lo aprenden. En relación a la controversia académica (Johnson y Johnson, 1995), los profesores pueden usar el conflicto en las lecciones académicas para promover la motivación y un mayor nivel de

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

razonamiento, lo que en definitiva lleva a mejores logros académicos. Además, esta experiencia lleva a los estudiantes a experimentar consecuencias positivas del conflicto, y por lo tanto incrementan las actitudes positivas con respecto al conflicto. La controversia académica ocurre cuando se da cierta incompatibilidad entre las ideas, informaciones, conclusiones, teorías, y opiniones de los estudiantes, y ambas partes buscan un acuerdo (Johnson y Johnson, 1979, 1989, 1992, 1995). Las controversias se resuelven discutiendo las ventajas y desventajas de cada discurso. El objetivo de tales discusiones es sintetizar una solución novedosa, a través del proceso creativo de resolver problemas.

Enfoque de la Escuela Pacífica.

La escuela pacífica es un enfoque que integra la resolución de conflictos en el funcionamiento general de la escuela (Bey y Turner, 1996; Bondine y Crawford, 1998). Como ya hemos dicho antes, el aula pacífica es el ladrillo con el que se construye el edificio de la escuela pacífica. De manera resumida, diremos que en este enfoque los conceptos y habilidades de resolución de conflictos son aprendidos y usados por todos los miembros de la comunidad escolar. El ambiente de una escuela pacífica incorpora preocupación por los demás, honestidad, cooperación, potenciación de la diversidad, etc... En definitiva, este enfoque de escuela pacífica coincide con lo que nosotros un poco más adelante definimos como enfoque escolar global y que incluye: ambiente de aprendizaje cooperativo, instrucción directa y práctica de las habilidades y procesos de resolver conflictos, sistemas de gestión del aula y de la escuela no coercitivos, y la integración de los conceptos y habilidades de resolución de conflictos en el curriculum académico.

Resumiendo, de una manera más general, nosotros distinguimos dos tipos de aspectos a la hora de poner en marcha las prácticas y principios de la RC en la escuela (Kaufman, 1991; Stott y Monsma, 1994; Sarkis, 1994; Sweenwy y Carruthers, 1996; Alzate, 1997): a) el aspecto curricular que, principalmente persigue el aprendizaje o la mejora en la comprensión teórica del conflicto y

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

los procedimientos de gestión del conflicto y b) el aspecto experiencial que permite a los estudiantes resolver mejor sus propias disputas permitiéndoles practicar lo que aprenden. Como consecuencia de ello distinguimos entre **programas curriculares** de resolución de conflictos (bien sean curricula independientes o integrados en el resto de materias) y lo que algunos denominan programas de resolución de disputas, fundamentalmente, **programas de mediación entre compañeros**.

Un programa de RC debería afrontar ambos aspectos. "Por una parte, ofrecer a todos los participantes una comprensión teórica del conflicto y de los procedimientos para resolverlo, y por otra, la experiencia práctica necesaria para convertirse en adultos flexibles, equilibrados y efectivos" (Alzate, 1998). Aunque consideramos que el enfoque curricular cubre tanto la naturaleza teórica y práctica del conflicto y de la resolución de conflictos, , la mayor parte de los autores están de acuerdo en mencionar la negociación y mediación entre compañeros como los dos procesos más significativos que deben integrar la parte experiencial de los programas. En general, consideramos que los programas curriculares y los programas de mediación entre compañeros están muy relacionados, y que es su combinación uno de los métodos más poderosos para ayudar a los estudiantes a resolver sus problemas interpersonales de manera productiva.

Sin embargo, dando un paso más adelante, diremos que el fin último de los distintos intentos de enseñanza de las habilidades de RC es ayudar a las escuelas a transformar sus culturas haciendo que incluyan la búsqueda de soluciones pacíficas y cooperativas de los conflictos y disputas, solución de problemas en grupo, toma de decisiones compartidas, valoración de la diversidad, desarrollo del sentido de comunidad, etc.... Tanto los programas curriculares como los programas de mediación, son pasos importantes en la consecución de estos objetivos. Sin embargo, el progreso puede frustrarse si no impregnamos de los principios de RC y de sus habilidades todos los niveles de interacción dentro de la escuela: prácticas educativas, manejo del conflicto, proceso de toma de decisiones, etc.... Por todo lo anteriormente

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

dicho, en los últimos años se ha desarrollado lo que denominamos **programas escolares globales de RC**.

Un programa escolar global, tal como el planteado como el puesto en práctica en 1994 conjuntamente por *San Francisco Peer Resource Programs* y *The Community Board Program*, constaría de los siguientes elementos (Moore et al., 1995; Moore et al., 1996):

1.-Un programa de mediación entre compañeros que trata los conflictos entre estudiantes (dimensión horizontal), entre estudiantes y adultos (dimensión vertical), y entre adultos (dimensión horizontal).

2.-Padres que aceptan el programa, usan las habilidades en casa, y dan apoyo constante a sus hijos.

3.- El personal del centro escolar que acepta el programa, usa las habilidades y principios, implementa el curriculum, y dirige los conflictos hacia la mediación entre compañeros.

4.-Se enseña en el aula a todos los estudiantes resolución de conflictos, comunicación eficaz, y habilidades de solución de problemas (curriculum).

5.-Un programa de resolución de conflictos para los adultos que trate los conflictos entre los profesores, entre los profesores y padres, etc...

Enfoque Global de Transformación de Conflictos en la Escuela.

Antes de exponer mis planteamientos personales relativos al enfoque transformativo que se plasma en lo que denominamos el enfoque escolar global de transformación de conflictos, comentaré un enfoque similar que, basándose en los trabajos de Morton Deutsch (1993), han desarrollado recientemente distintos autores (Coleman y Deutsch, 2000; Raider, 1995; Sandy, 2001). Identifican cinco posibles áreas de intervención y aplicación de

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

programas de Resolución de Conflictos en la escuela. Nuestro Enfoque Escolar Global, se refiere a la inclusión simultánea de las cinco áreas.

El sistema disciplinario.

Cuando en un centro escolar surgen conflictos que son difíciles de afrontar constructivamente, es muy útil afrontarlos a través de programas de mediación. Estos programas son muy empleados gracias a su bajo "coste" y probada efectividad

El Currículum

Nos parece importante que las escuelas vayan progresivamente incorporando los conceptos y habilidades de resolución de conflictos en el curriculum bien como un curso que se trabaja independientemente del resto (autocontenido), o bien como unidades que se incorporan en otras materias ya existentes (infusión)

La Pedagogía.

Para reforzar el aprendizaje de las habilidades de resolución de conflictos, se pueden utilizar dos estrategias de aprendizaje bien conocidas, en el resto de las materias, a saber, el aprendizaje cooperativo (Johnson, Johnson y Holubec, 1993) y la controversia académica (Johnson y Jonson, 1996)

La Cultura Escolar.

Para asegurar la institucionalización de las habilidades de resolución de conflictos en una escuela, es imperativo que profesores/as, padres/madres, directivos, etc. , también aprendan y usen las distintas técnicas pacíficas y constructivas entre ellos y con los estudiantes. Desafortunadamente la mayoría de los programas que se ponen en marcha, se centran exclusivamente en los/as estudiantes. Este enfoque niega el hecho de que la mayor parte de los adultos en la escuela, tienen -como se comentará más adelante- poca preparación, entrenamiento o disposición para manejar los

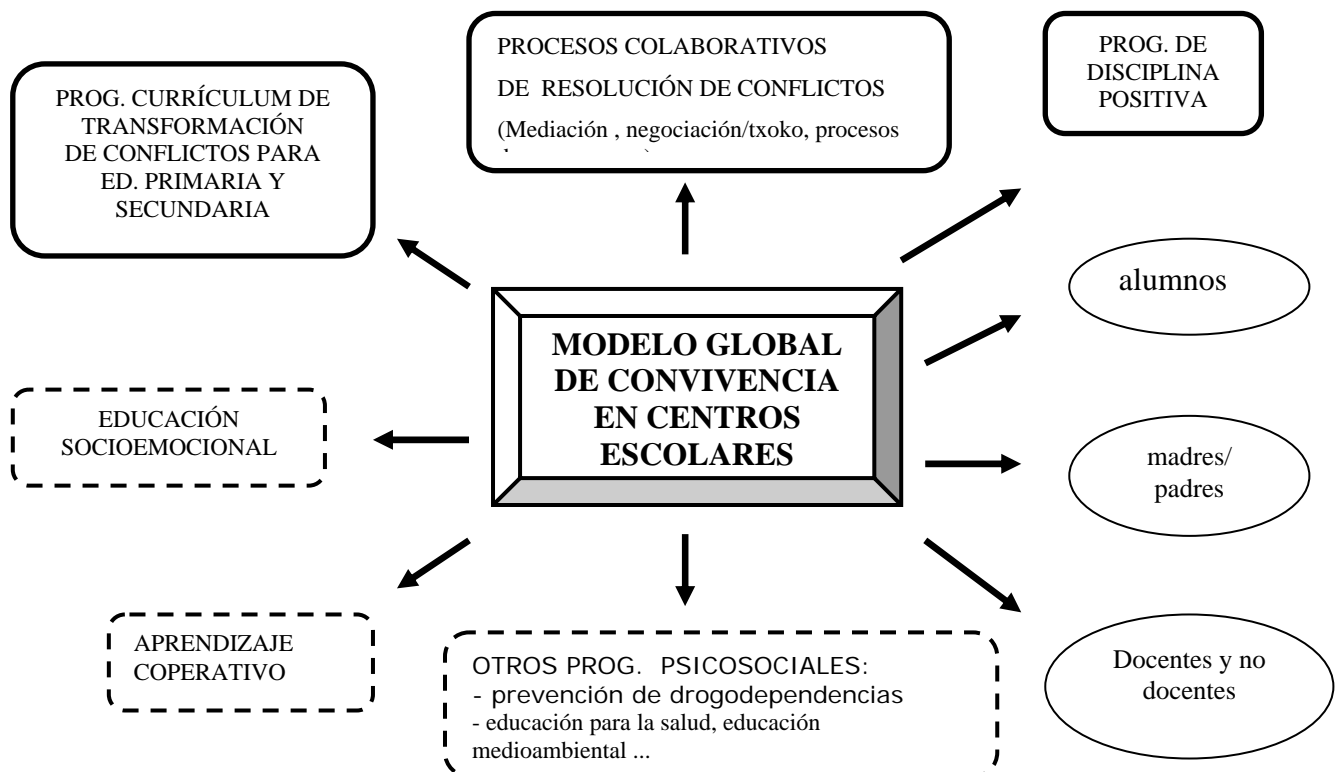
Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

conflictos de manera cooperativa, y no digamos nada de enseñársela a los estudiantes.

El Hogar y la Comunidad.

El entrenamiento y los procesos cooperativos no deben terminar en la puerta de la escuela. De hecho, muchos de los conflictos que sufren los estudiantes se originan fuera de la escuela, en el hogar, en las reuniones sociales, etc... Los padres, la policía, los sacerdotes, miembros de las organizaciones comunitarias, deberían ser entrenados en resolución de conflictos, e implicarse e implicarse en el proceso de la prevención de conflictos destructivos entre los niños y jóvenes.

El enfoque global de transformación de conflictos, que nosotros defendemos, extiende la orientación básica centrada en el niño, para abarcar las dimensiones administrativas, profesoras y parentales del conflicto. Si entendemos las disputas que ocurren entre los niños/as y jóvenes dentro del contexto educativo global, podremos alcanzar soluciones más significativas (véanse los componentes de los programas en la siguiente figura).



Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

Sin embargo, si hablamos con cualquier profesor/a veterano/a, nos comentará que los/as jóvenes de hoy en día son cada vez más indisciplinados/as, tienen más conflictos y sobre cuestiones más irrelevantes, son más violentos, y, si hacemos caso a los medios de comunicación en los últimos tiempos, beben más, destrozan el mobiliario público, no muestran respeto hacia los demás, etc... En general hacemos análisis y descripciones como éstas, centrándonos en los/as jóvenes y, consiguientemente, se proponen remedios asimismo centrados en ellos/as: ilegalizar ciertas prácticas, endurecimiento de los códigos disciplinarios, etc...-en el lado negativo- o educación, introducción de programas correctores o compensatorios, introducción de programas de resolución de conflictos y mediación -en el lado positivo. Sin embargo, este tipo de problemas son más bien el síntoma de una sociedad enferma mas que la causa de ella. En consecuencia, sin olvidarnos de los síntomas, deberíamos hacer planteamientos que fueran dirigidos a transformar, en la medida de lo posible, dichas causas (cultura de paz, enfoque global, etc...).

La conexión entre los enfoques de resolución de conflictos centrados en el niño (currículum y programas de mediación) y los enfoques globales, es análoga a un cazo de agua hirviendo que se lleva a ebullición (Field, 1996). Un cazo de agua hirviente puede ser representado pictóricamente como una fuente de calor, una serie de pequeñas burbujas por debajo de la superficie del agua y grandes burbujas de ebullición en la superficie del agua. Los conflictos en los centros educativos brotan como las burbujas en ebullición debido a las tensiones "hirvientes" tanto entre los adultos como entre los niños, como entre adultos y niños. Con frecuencia, algunos problemas subyacentes, tales como la comunicación defectuosa o políticas de centro ineficaces, constituyen la "fuente de calor" responsable de las tensiones. El enfoque de resolución de conflictos centrado en la persona, es reduccionista pues se centra, casi exclusivamente, en los conflictos de la superficie. El enfoque global es mucho mas comprensivo pues se centra en todas y cada una de las tres dimensiones del conflicto: 1) los

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

conflictos de la superficie en “ebullición”, 2) las tensiones de relación hirvientes tanto entre los adultos como entre los estudiantes, y 3) las “fuentes de calor” subyacentes del conflicto.

Siguiendo a Harriet Field (1996), podemos analizar la relación entre ambos enfoques tomando como ejemplo una situación muy típica en las aulas de preescolar o primaria.

“Dos niños están enzarzados en una acalorada disputa, con agresión física incluida, sobre el uso de un muñeco de Batman que uno de los niños ha traído de casa. Los niños, que son por lo demás buenos amigos, terminan francamente disgustados, los padres están preocupados por la agresión física manifestada por sus hijos, y los profesores están frustrados por la reiteración de conflictos similares. . Cuando se discutió esta serie de conflictos en el claustro de profesores, quedo en evidencia que los profesores mantenían opiniones diferentes sobre si se debe permitir o no que los niños traigan juguetes de superhéroes (Batman) a la escuela, y que fantaseen con ellos. Algunos profesores apoyan esta forma de dramatización como parte importante del desarrollo cognitivo y social de los niños, mientras que otros se oponen a estos juegos por la posibilidad de agresión que conllevan. Parece evidente que hay que desarrollar una normativa consensuada encaminada a disminuir los conflictos agresivos fruto de los juegos con superhéroes” .

En este escenario, las disputas de los niños sobre el superhéroe representan los **conflictos de superficie en ebullición**, la división de opiniones de los profesores con respecto al valor y permisibilidad de los juegos con superhéroes representa las **tensiones de relación hirvientes**, y la falta de normativa representa la **fente de calor** subyacente. En este escenario, un enfoque centrado en el niño se dirigiría a tratar el conflicto de superficie ayudando a los niños a negociar una solución a su disputa sobre Batman. En un enfoque global de la resolución de conflictos la disputa infantil sobre Batman sería discutida en el contexto de la división de opiniones de los profesores y de la falta de una normativa claramente definida sobre el juego del superhéroe. El enfoque centrado en el estudiante es “reactivo” y está dirigido al manejo de la crisis en situaciones específicas de conflicto,

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

mientras que el enfoque global es "proactivo", dirigido hacia la prevención de los conflictos dañinos y perturbadores.

Podemos analizar la relación entre ambos enfoques desde dos perspectivas diferentes. En primer lugar, se puede adoptar una postura vertical arriba-abajo, que empezaría tratando los conflictos específicos de los estudiantes. En el caso de referencia, deberíamos abordar inmediatamente la disputa entre los niños que implica agresión física. El profesor/a debe adoptar una posición "reactiva" ante la "crisis" actual, dirigida a asegurar que ninguno de los dos niños resulte dañado. Una vez se ha tranquilizado a los niños y se ha resuelto la disputa actual, buscaríamos las relaciones entre esta disputa sobre Batman, con otros conflictos relacionados como por ejemplo, la división de opiniones del profesorado sobre el valor del juego con superhéroes y la idoneidad de permitirlo o no, Cuando se establece la conexión entre estos conflictos, se puede descubrir la causa subyacente de los diferentes conflictos. Según la perspectiva arriba-abajo, el conflicto entre los niños supone una ventana que nos permite descubrir las tensiones y disputas adultas subyacentes.

En segundo lugar, podríamos adoptar una perspectiva abajo-arriba. Esta perspectiva es proactiva, ya que la escuela está comprometida en el establecimiento de un marco general de prevención de conflictos serios. Este marco está dirigido tanto a facilitar y promover relaciones positivas entre estudiantes, padres, profesores, etc..., como a establecer directrices consensuadas que minimicen el nivel general de conflicto en el ámbito educativo (Honing y Wittmer, 1996). Según esta perspectiva, el conflicto de Batman se podría haber evitado si existiese una directiva clara sobre traer juguetes de superhéroes a la escuela. El objetivo de la resolución de conflictos según esta perspectiva es la prevención.

Como consecuencia de la aplicación de estas ideas, tendríamos un nuevo sistema de manejo del conflicto de los/as estudiantes en la escuela que podría ser representado por una pirámide (Cohen 1995). En la base de la pirámide se encontrarían los conflictos potenciales que nunca llegan a ocurrir debido a la

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

mejoría del clima escolar, la utilización del curriculum, un manejo más efectivo del aula,, y una estructura escolar más democrática. En segundo lugar, la mayor parte de los conflictos que ocurren podrían ser solucionados por los/as propios estudiantes usando las habilidades aprendidas de autocontrol, y solución cooperativa de problemas. Aquellos problemas que no pueden ser solucionados por los propios estudiantes irían a un proceso de mediación entre compañeros o mediación por un adulto. Finalmente, un pequeño porcentaje de conflictos serían arbitrados por un adulto.

Es dentro de este entramado global de transformación de conflictos en la escuela, donde la mediación escolar encuentra su pleno sentido. La mediación es un método estructurado de resolución de conflictos en el que una tercera parte asiste a las personas en disputa escuchando sus preocupaciones y ayudándoles a negociar. Los mediadores intentan ayudar a las partes a crear soluciones ganar-ganar escuchando sus necesidades y ayudándoles a comunicarse mutuamente. Aunque el mediador se hace cargo del proceso, las partes mantienen el control de la sustancia de lo que es discutido, así como el resultado de la discusión.

Refiriéndonos en este lugar sólo a los programas de mediación entre iguales, podríamos resumir diciendo que hoy en día, en las escuelas de primaria y secundaria, hay diversos tipos de modelos de mediación que varían conforme a cómo es tratada formal o informalmente la disputa, y en cómo es activado inmediatamente el proceso de resolución de conflictos. Por ejemplo, el modelo de patio de recreo (*playground model*) usa a los mediadores para intervenir en el momento en que ocurre la disputa. Usando este modelo de mediación informal, los estudiantes ayudan a sus iguales a resolver sus problemas durante los recreos, en los comedores, o antes o después de la escuela. En una intervención más formal:

- (a) El conflicto es remitido a la mediación por un directivo, profesor o estudiante;
- (b) aquellos estudiantes mencionados en el informe son informados de la posibilidad de usar la mediación para resolver su disputa: y (c) si los estudiantes están mutuamente de acuerdo en seguir los procedimientos de mediación descritos por el estudiante mediador, la sesión tiene lugar.

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

Sin profundizar, en cualquiera de los casos anteriores, nosotros defendemos un enfoque de la mediación que presenta diferencias importantes con los programas de mediación/negociación tradicionales. Estos pasan de una manera más o menos directa de la definición del problema a la búsqueda de soluciones; en nuestro modelo, sin embargo, habría tres fases: definición del problema, un mejor entendimiento, y la búsqueda de soluciones. Es casi un proceso terapéutico en el que se tienen en cuenta las cuestiones objetivas, las percepciones, las emociones, etc... Si pasáramos directamente de la definición del problema a la búsqueda de soluciones, sin tratar lo que ocurre con las emociones, confesiones, etc...., en muchas ocasiones el proceso terminaría en fracaso. ¿Por qué?, sencillamente porque en el proceso tradicional en el que se pasa de la definición a la búsqueda de soluciones, el hecho de no alcanzar una solución -lo que ocurre en muchas ocasiones- aborta el proceso y lo hace fracasar. En el nuevo modelo, pueden no existir soluciones al problema, o estas pueden no ser importantes, pero el proceso no fracasa ya que se consigue un nuevo entendimiento entre las partes.

Este modelo, parte importante del enfoque transformacional, que podría ser entendido, según lo dicho, como un modelo terapéutico, tiene seis pilares fundamentales (Cohen, 2001):

1.-Voluntariedad.

Las partes eligen participar en la mediación. Una vez que el proceso comienza, eligen si resolver y cómo resolver su disputa. Las partes son libres de concluir el proceso de mediación en cualquier momento y buscar resolver su conflicto por otros medios.

2.-Imparcialidad.

Los mediadores se reprimen de mostrar juicios sobre lo que es correcto o incorrecto, y se esfuerzan para mantenerse sin sesgos durante todo su trabajo. Además, no tienen ni el poder, ni el interés en forzar a las partes a tomar ninguna acción en particular. Cuando hay acuerdos, estos se construyen conforme a las necesidades de las partes.

Programas de convivencia en el ámbito educativo: Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar

3.-Confidencialidad.

La información que surge durante la mediación se mantiene en la más estricta confidencialidad por parte de los mediadores y coordinadores. Las partes son informadas de todas las excepciones de la confidencialidad -en general, la información peligrosa o ilegal- antes de que comience el proceso.

4.-Transformación interpersonal.

Uno de los objetivos fundamentales de la mediación es crear un forum donde las personas en conflicto puedan apreciar sus propios puntos fuertes así como reconocer las preocupaciones substanciales y emocionales de la otra parte. Los mediadores ayudan a las partes a crear acuerdos que resuelvan los asuntos específicos en disputa, pero, siempre que sea posible, estos acuerdos han de surgir de un mejor entendimiento de uno mismo, y de una voluntad de comprender a la otra parte.

5.-Autodeterminación.

Durante la mediación se anima a las partes a tomar responsabilidad de sus acciones pasadas y de su comportamiento futuro. Los mediadores ayudan a las partes a manejar el proceso, interviniendo sólo cuando sea necesario y delegando el control tan pronto como las partes puedan negociar efectivamente por su cuenta. En cualquier caso, sea cual sea el papel de las partes en conflicto, todos ellos participan en la búsqueda de una solución creativa a su disputa.

6.-Seguridad.

Los mediadores crean un entorno que es seguro física y emocionalmente, así, las partes pueden expresar con honestidad sus pensamientos y sentimientos, y desarrollar la confianza en los mediadores y en el proceso.- La mediación sólo funciona en todo su potencial en un ambiente que mantiene la dignidad de todos los participantes.