2.2. Alternativas colectivas para la gestión y transformación de conflictos.

Se habla de "**prevención de los conflictos**" para aludir a la necesidad de actuar antes de que exploten (crisis) y se manifiesten en su forma más descarnada. Este término, sin embargo, en castellano, tiene connotaciones negativas: no hacer frente al conflicto, evitarlo, no analizarlo, no dejar que aflore todo lo que hay dentro, no ir a sus causas profundas, etc.

Si hemos comentado que el conflicto es consustancial a las interacciones humanas, ineludible e incluso positivo como una oportunidad para crecer, no parece adecuado hablar de “prevención” de conflictos.

Paco Cascón sugiere mantener el término de “prevención” cuando nos referimos a la guerra, a los conflictos bélicos, o a cualquier otro tipo de consecuencias destructivas. Hablaremos de “prevención” (J. Burton) como el proceso de intervención antes de la crisis que nos lleve a:

- Una explicación adecuada del conflicto, incluyendo su dimensión humana.
- Un conocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas.
- Una promoción de condiciones que creen un clima adecuado y favorezcan unas relaciones cooperativas que disminuyan el riesgo de nuevos estallidos, aprendiendo a tratar y solucionar las contradicciones antes de que lleguen a convertirse en antagonismos.

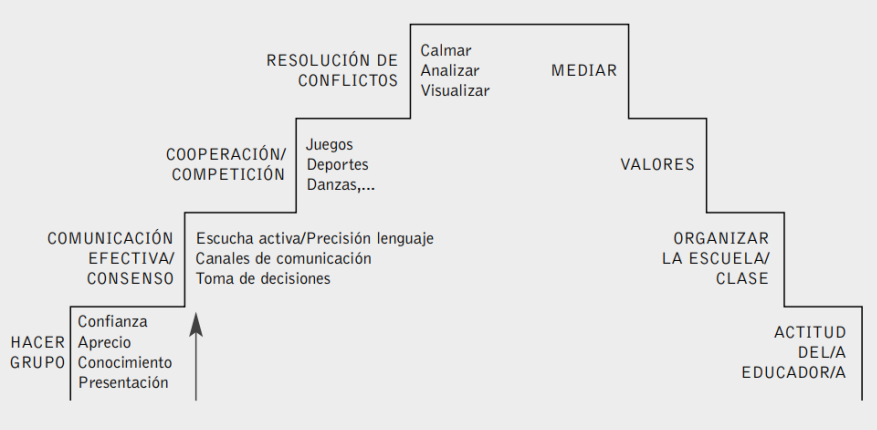
En este sentido, la prevención a nivel educativo va a significar intervenir en el conflicto cuando está en sus primeros estadios, sin esperar a que llegue la fase de crisis. Se trata de favorecer y proveer de una serie de habilidades y estrategias que nos permitan enfrentar mejor los conflictos. Se trata en definitiva de poner en marcha un proceso que cree las bases para enfrentar cualquier disputa o divergencia en el momento en que se produzca.

Se trata de un proceso, porque el desarrollo de cada una de estas habilidades está apoyado en la anterior y porque es fundamental que se trabajen de una forma planificada y sistemática si queremos que tengan efectividad.

Copyright 2026

Algunos autores comparan la provención con el ahorro. Si hemos ido introduciendo periódicamente pequeñas cantidades en nuestra cuenta de ahorro, será posible disponer de un capital extra para afrontar un gasto inesperado. La provención es como una forma de ingreso periódico y constante, que nos permite actuar antes de la crisis. Supone desarrollar una serie de habilidades y estrategias para afrontar adecuadamente los conflictos, habilidades que van escalonándose y apoyándose unas a otras, con distintas exigencias para las personas formadoras y para el alumnado.

En la figura siguiente podemos ver en la escalera de la izquierda los temas a trabajar con el alumnado y en la de la derecha las implicaciones que tiene para el profesorado.



Las habilidades a trabajar serían las siguientes:

1. Crear grupo en un ambiente de aprecio y confianza.
2. Favorecer la comunicación.
3. Toma de decisiones por consenso.
4. Trabajar la cooperación.

En segundo lugar, **incorporar el sistema de mediación como procedimiento habitual para la gestión de los conflictos.** Según Boqué “la mediación es un proceso formal consistente en la gestión pacífica de los conflictos donde un participante externo y multiparcial acompaña a los participantes y protagonistas del conflicto para que construyan un acuerdo voluntariamente”.

La mediación es voluntaria, confidencial, adopta las decisiones libremente, es autocompasiva, empodera a los protagonistas, se basa en el binomio ganar-ganar y promueve el desarrollo moral.

Para una adecuada implantación del sistema de mediación es preciso crear las condiciones adecuadas, despertar el interés y ver su necesidad, y que vaya sustituyendo a otros planteamientos más punitivos y sancionadores. Exige la formación adecuada de las personas que van a realizarla, sea alumnado, familias o profesorado. Exige, por último, una estructura

organizativa de apoyo que revise las actuaciones llevadas a cabo, actualice la formación de las personas mediadoras y asigne los distintos casos en los que haya que intervenir.

Boqué señala que el proceso de mediación debe responder a tres preguntas, distribuyendo diferentes temas en cada una de ellas: ¿Qué nos ha pasado? ¿Qué nos interesa? ¿Cómo nos arreglamos?

¿QUÉ NOS HA PASADO?

Objetivos	Desarrollo	Claves	Observaciones
• Iniciar la mediación. • Comprender el conflicto.	1.1 Solicitud y acceso. 1.2 Reunión inicial. 1.3 Aceptación de las normas. 1.4 Exploración del conflicto.	• Acoger: mostrar empatía. • Educar sobre el proceso. • Generar confianza. • Valorar si el conflicto es mediable. • Escuchar activamente.	• Firmar la solicitud de mediación y el acuerdo de confidencialidad . • Renunciar a mediar si no es posible.

¿QUÉ NOS INTERESA?

Objetivos	Desarrollo	Claves	Observaciones
• Enmarcar el conflicto. • Determinar los temas a trabajar.	**2.1** Identificación de los intereses en juego. 2.2. Creación de interdependencia. 2.3 Definición del conflicto. 2.4 Elaboración de la agenda.	• Ventilar emociones. • Reunir y filtrar la información. • Conducir el proceso con aplomo. • Buscar el equilibrio de poder. • Empoderar.	• Celebrar un “caucus” en caso de bloqueo. • Decidir qué temas se abordarán y cuáles se dejan fuera de la mediación.

3.- ¿CÓMO NOS ARREGLAMOS?

Copyright 2026

Objetivos	Desarrollo	Claves	Observaciones
• Generar alternativas. • Cooperar en la construcción del acuerdo. • Cumplir y revisar los pactos.	**3.1** Lluvia de ideas. 3.2 Compatibilizar intereses. 3.3 Redacción del acuerdo. 3.4 Puesta en marcha y seguimiento.	• Crear una atmósfera relacional positiva. • Estimular la creatividad. • Promover la cooperación. • Ser agente de realidad. • Valorar si el acuerdo es justo.	• Preguntar a cada persona qué haría de diferente si se volviera a encontrar en un conflicto similar. • Formalizar el cuerdo cuando se estime conveniente.

Recordemos que la vigente **Carta de Derechos y Deberes (Decreto 73/2011, de 22 de marzo), en su artículo 49** establece que:

1. La mediación escolar es una forma de resolución de conflictos con la que se ayuda a las partes implicadas a alcanzar por sí mismas un acuerdo satisfactorio mediante la intervención imparcial de una tercera persona.

2. El proceso de mediación puede utilizarse como estrategia preventiva en la gestión de conflictos entre miembros de la comunidad educativa, se deriven o no de conductas contrarias o gravemente perjudiciales para la convivencia del centro.

3. Los centros docentes que, en el marco de su autonomía pedagógica, de organización y de gestión, decidan utilizar la mediación como forma de resolución de conflictos deberán establecer en sus normas de convivencia el desarrollo de los procesos que se van a seguir. En este caso, para la resolución de conflictos entre alumnos se utilizará preferentemente la mediación entre iguales.

Por otro lado, no debemos olvidar que la mediación es algo más que una técnica. Es una cultura y un proceso educativo que promueve habilidades sociales y pensamiento crítico, civismo y responsabilidad, y ambientes positivos y seguros. De ahí su potencial educativo para la transformación pacífica de los conflictos.

En tercer lugar, la introducción de los procedimientos y las prácticas restaurativas en el centro. Procedimientos de gestión de los conflictos que buscan reforzar el grupo y la comunidad. Para ello, debemos de superar el enfoque punitivo y sancionador, que se centra en buscar al culpable y aplicarle una sanción-castigo, analizar la necesidad que subyace en esas conductas y, contando con la participación de todo el grupo, centrarse en cómo reparar el daño causado y cómo

Copyright 2026

reconstruir las relaciones. Su objetivo es, ante todo, crear relaciones, mantener y reforzar los vínculos, fomentar la participación responsable y reparar las relaciones dañadas.

Las **prácticas restaurativas** son un proceso específico, con protocolos definidos, que reúne a las personas que han causado un daño a través de conductas indebidas, con aquellas personas que han resultado dañadas directa o indirectamente, enfatizando la reparación del daño que se hace a la persona y a las relaciones, en lugar de solamente castigar a los infractores. Abarca todo un espectro de prácticas, que empiezan por las más informales como la escucha, la expresión afectiva y la conversación restaurativa, hasta prácticas más formales como son las reuniones informales, los diferentes tipos de círculos y las reuniones formales.

Revision #1
Created 2023-06-15 19:48:45 CEST by Equipo CATEDU
Updated 2023-06-15 19:48:45 CEST by Equipo CATEDU

Copyright 2026