

# RESOLUCIÓN DE UN CONFLICTO EN UNA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE

**Mar Mollet**

EAP Baix Maresme

**Aurora Perea**

Directora de la escuela El Cim

**Sandra Oliver**

Maestra de 6º y secretaria del centro

**José Aparicio, María Yepes**

Mediadores

## RESUMEN

El abordaje de los conflictos en los centros educativos es complejo, dado que cada vez se tienen en cuenta más variables que intervienen en la generación de situaciones que tienen unas causas múltiples y diversas de tipo psicosocial, individuales de cada agente que interviene y colectivas. Una escuela que ha vivido un conflicto grave recientemente ha entendido estas causas multifactoriales y ha aplicado una estrategia de resolución, también con intervenciones desde la comunidad encaminadas a restaurar los vínculos perdidos. Eso nos permite ver cómo aplicando una estrategia de mediación colectiva obtienen resultados de resolución y de aprendizaje a través del conflicto por parte de todos los agentes implicados.

**Palabras clave:** apoyo educativo, conducta, trabajo en red

## ABSTRACT

The conflict approach in schools is complex, given that increasingly takes into account more variables involved in situations that are caused by multiple and diverse factors; psychosocial and those of each individual agent involved. A school that has recently experienced a serious conflict, approached the solution understanding these multifactorial causes and implementing a strategy for resolution planning the intervention from the school community, aimed at restoring lost relationships and bonds. This intervention showed how applying a collective and transformative mediation strategy, results are obtained and conflict is solved involving learning of all the participants.

**Keywords:** educational support, behaviour, networking

El abordaje de los conflictos escolares se realiza de muchas maneras: se puede realizar con métodos más enfocados a la prevención y la mediación, o más basados únicamente en la sanción. Las dos vías pueden ser complementarias entendiendo el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y que las causas del conflicto son multifactoriales: sociales, emocionales, personales, de pertenencia.

La escuela "El Cim", ubicada en una población de 7000 habitantes del Maresme, tuvo la oportunidad de plantearse como gestionaba un conflicto. Dos alumnos de ciclo superior y tres ex-alumnos de la escuela en edad de secundaria, de la misma población y de poblaciones cercanas, llevaron a cabo un acto de vandalismo grave donde hubo muchos destrozos materiales, llevado a cabo en reiteradas ocasiones durante las vacaciones de Navidad y el fin de semana siguiente de volver de las vacaciones.

Cuando se descubrieron los hechos, la escuela puso una denuncia a los Mossos. La policía científica orientó la investigación a alumnos de la escuela. Uno de los tutores investigó la implicación de uno de sus alumnos y el conserje también dio pistas de quién podía haber sido. La primera actuación desde el equipo directivo fue hablar

con los dos alumnos de la escuela que supuestamente estaban implicados. En un primer momento negaron haber participado, pero enseguida explicaron lo que habían hecho y se justificaron diciendo que lo habían hecho simplemente porque era divertido.

La comunidad educativa enfocaba las actuaciones próximas a medidas de castigo como la expulsión de estos alumnos y presionó a la escuela para que esto fuera así. Desde la escuela se valoró que, dadas las características del contexto de estos alumnos y entendiendo que todo conflicto tiene unas raíces psicosociales importantes, sería mucho más efectivo realizar una actuación preventiva, reparadora y de aprendizaje colectivo a través del conflicto.

El mismo lunes se realizaron una serie de actuaciones: la directora habló con las maestras de educación especial para informarles de lo ocurrido y que dieran unas primeras impresiones de cómo abordarlo. Seguidamente habló con las familias, que tuvieron que firmar un documento conforme estaban enteradas de lo que habían hecho sus hijos. También se habló con el instituto del pueblo, para que se hiciera una investigación de lo sucedido con sus alumnos participantes de la actuación (de primero y segundo de ESO), así como con Servicios sociales con el fin de inscribir a los alumnos a casales de ocio diferentes para cada uno de los niños para que pudieran divertirse de una manera más sana. Al día siguiente se hace una comisión de convivencia de la escuela donde se proponen las siguientes actuaciones:

- No se les ha expulsado del centro para poder tener un control, de momento están expulsados del aula y están en el despacho y haciendo trabajos para la escuela, recoger los destrozos que han hecho y servicios de comedor.
- No participarán de las salidas y fiestas que hagan sus compañeros de aula durante un mes.
- Se abrirá un expediente por cada uno de los alumnos, exponiendo los hechos.
- Se valora que se hagan sesiones con todas las aulas para que vean qué repercusiones han tenido las acciones sucedidas, que se pierden recursos para todos.
- Hablar con el club de fútbol para que vean lo que ha pasado, ya que es un elemento motivador para uno de los niños y que vea que tiene consecuencias.
- Un padre propone una mediación con uno de los niños y se ofrece como figura de mediador.
- Hablar con servicios sociales para ver si existe la opción de iniciar un tratamiento psicológico.
- Hablar con el EAP para tener un asesoramiento en estos casos.

El viernes se hizo la Comisión de Atención a la Diversidad donde se expusieron los hechos, se hizo un organigrama de los servicios y las actuaciones que teníamos que hacer cada uno (figura 1). Se da el expediente disciplinario a las familias, que contiene los hechos, las consecuencias, la sanción, la prevención cautelar y los compromisos de la familia (tabla 1).



Figura 1: Esquema de actuaciones de los diferentes agentes

<p><b>LA FAMILIA SE COMPROMETE A:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar al centro a YYY, el lunes 18 de enero a las 09:00 y firmar este documento.</li> <li>• Asistir a Servicios Sociales y realizar las actuaciones que el personal de este servicio indiquen.</li> <li>• Seguimiento y coordinación con el tutor de la escuela.</li> <li>• Seguir el asesoramiento y las indicaciones del equipo directivo del centro.</li> <li>• Velar por el acompañamiento de un adulto a YYY en las actividades y salidas que realice fuera del centro.</li> <li>• La suspensión de juegos tecnológicos durante un mes en casa.</li> <li>• Supervisión de las llamadas telefónicas por parte de la madre, evitando la utilización de redes sociales y el móvil para comunicarse con otros chicos que han participado en los hechos, así como evitar la utilización de las tecnologías para coaccionar a otros compañeros / as.</li> </ul>	<p><b>LA FAMILIA SE COMPROMETE A:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar al centro a XXX, el lunes 18 de enero a las 09:00 y firmar este documento.</li> <li>• Asistir a Servicios Sociales y realizar las actuaciones que el personal de este servicio indiquen.</li> <li>• Seguimiento y coordinación con el tutor de la escuela.</li> <li>• Seguir el asesoramiento y las indicaciones del equipo directivo del centro.</li> <li>• Seguir las pautas indicadas por el EAP.</li> <li>• No salir de casa solo durante una semana.</li> <li>• La suspensión de juegos tecnológicos durante una semana en casa.</li> <li>• No tendrá móvil durante un mes. Después de este tiempo se le proporcionará con vigilancia.</li> <li>• Velar para procurar un ambiente favorable para que el XXX se pueda relacionar y participar en actividades lúdicas supervisadas por un monitor/a</li> </ul>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar para procurar un ambiente favorable para que YYY se pueda relacionar y participar en actividades delúdicas supervisadas por un monitor/ao adulto (tipo casal de ocio)</li> <li>• Seguir las pautas indicadas por el EAP.</li> <li>• Buscar el servicio de un especialista externo para realizar un trabajo psicológico.</li> </ul>	<p>adulto (tipo casal de ocio).</p>
---	-------------------------------------

(Tabla 1: compromisos de las familias.)

La tabla recoge los puntos comunes que les puso la escuela, pero hubo otros más específicos de casa encaminados a ayudar a las familias a poner límites, como podían ser estrategias para los padres de "tiempo fuera" de juegos de consola, hacer reflexiones sobre lo que había pasado o controlar horarios. Se les dijo a las familias que los habían de pensar e imponer, de este modo los acuerdos creados son compartidos y bilaterales, la familia se involucra y se hace más responsable porque hace aportaciones al proceso.

La CAD pensó un perfil de mediador para el segundo alumno implicado de la escuela, que fuera de un talante similar al de este alumno y le pudiera facilitar el contacto con quien luego el Equipo Directivo contactó. Seguidamente, se hace un consejo escolar explicando los hechos y las actuaciones de la escuela.

El proceso con los mediadores se inició realizando una primera reunión de apertura del proceso de mediación donde asistía el EAP, el Equipo Directivo y los mediadores para determinar la función, el papel y las tareas que se realizarían durante los horarios en que los mediadores estuvieran con los alumnos.

Su función consistía por un lado en supervisar las tareas de reparación del material de la escuela, que se decidió que se harían fuera del horario escolar dos veces a la semana, siempre con el equipo directivo presente en el centro. Se insistió pero que la función de los mediadores era aprovechar estos ratos para hablar con los niños y hacer un vínculo. Tal y como propone la mediación transformativa (Bush, J. y Folger, JP, 2001), el énfasis no se pone en llegar a un acuerdo sino a modificar la relación de las partes implicadas. Estos cambios en la relación son cambios destinados a revalorizar y reconocer las partes implicadas, es decir, a cambiar la visión y el valor que se le da a cada agente implicado en el conflicto y que ellos mismos empaticen y valoren la otra parte de forma diferente, así como sí mismos. Esto se logra a partir del uso de lenguaje transformador del mediador, que intenta transformar en positivo los estancamientos de posición que pueda haber en cada una de las partes.

En esta situación, esto implicaba empoderar a una de las partes del conflicto - los alumnos - a través de la relación y el vínculo con dos miembros de la comunidad para poder generar empatía hacia la otra parte- la escuela, la clase, el material y la comunidad escolar-. Dicho de otro modo, la mediación era entre la escuela y los niños como agentes, pero su función era ver cómo podían ayudar a resolver la cuestión del sentimiento de pertenencia de los alumnos hacia la comunidad escolar e incidir, a través de la creación del vínculo, en las causas personales y de entorno de cada alumno implicado que habían conducido a la generación del conflicto. Uno de los mediadores preguntó si podía contactar también con la familia de los

alumnos como estrategia para poder establecer una relación de confianza y modificar patrones estancados y le recomendamos que esperara un tiempo, que primero establece bien la relación con el alumno y que si lo veía pertinente después la familia podría contactar con él.

Y así fue; una de las familias contactó con el mediador por propia iniciativa, a raíz de la intención del mediador de hacer una excursión a la montaña con el alumno para enseñarle el valor del esfuerzo para conseguir cosas y aprovechar la excursión para estar en un espacio mucho más adecuado para generar confianza y empoderar. El contacto por este hecho ha derivado en un contacto frecuente con la familia y ha sido muy positivo porque la presencia y las acciones del mediador han permitido incluso rehacer vínculos que previamente estaban ausentes dentro de la familia del niño.

En la reunión de clausura con el EAP asistieron los mediadores y los niños. Los dos niños hablaron primero, explicando su experiencia. Como positivo destacaron que con los mediadores habían hecho muchas cosas y les habían ayudado mucho, que ellos pensaban que era alguien que sólo estaba para vigilar si hacían las tareas y no había sido así. Uno de ellos destacó como actividades positivas que le gustaban y le habían ayudado estar ratos escuchando cuentos que uno de los mediadores explicaba.

Los mediadores decían que los niños habían madurado mucho, aunque uno de ellos no se acababa de creer que "era un buen niño y que él podía hacer muchas cosas", tal y como le señalaba a menudo uno de los mediadores. Los dos niños inicialmente valoraron que el primer castigo de pasar por las clases a pedir perdón había sido muy desagradable, que no era necesario que lo hubieran hecho, así como limpiar algunas partes de la escuela. Sin embargo, reflexionando, uno de ellos acabó reconociendo que era desagradable pero que ellos también hicieron lo que hicieron y que "si no les gustaba, que no lo hubieran hecho".

Los mediadores afirmaron que habían aprendido mucho de la experiencia y que también les había servido a ellos para recordar cuestiones personales de su infancia; esta es una estrategia que les había ido muy bien a los dos de cara a generar confianza con los alumnos. Los dos estaban dispuestos a continuar de manera esporádica la relación que habían establecido con los alumnos.

Dijeron que había habido momentos en que la vinculación había sido difícil y que les hubiera gustado hacer al menos una reunión más de seguimiento a mitad del proceso con el EAP donde poder expresar sus inquietudes en base al proceso. En hablaban con el Equipo Directivo pero de manera muy breve cuando marchaban, y con los niños al lado.

Como profesional del EAP, también recordé las primeras vinculaciones que yo había hecho con algunos niños durante mis prácticas; en ese momento viví el proceso de una manera similar a como lo habían vivido los dos mediadores y gracias a ello pude ayudar diciendo que algunas veces los procesos dan los frutos que esperamos y en otras hay más tiempo y de otros factores del contexto para que estos procesos se transformen en frutos, pero que tengan claro que las semillas se han plantado y que terminen el proceso con la confianza de un trabajo bien hecho. Desde la escuela se agradeció el trabajo hecho y se les dio un pequeño obsequio.



Con este proceso, uno de los alumnos ha hecho vínculos con otras personas de la clase cuando previamente a la acción mediadora no tenía ninguno, al final del proceso, dentro de su contexto familiar ha habido cambios de actitud muy positivos y hay habido una maduración de su discurso y sus acciones. Ha mejorado sus calificaciones académicas también.

El otro alumno ha mejorado su autoestima y se ha podido ver incluido en actividades diferentes, pero el hecho de que la mediación y todas las actuaciones realizadas no tuviera efectos en su contexto familiar ha dificultado ver el resultado. Aun así, se han puesto en marcha todos los mecanismos para que sea ayudado desde diferentes ámbitos y pueda tener más interés por determinados aprendizajes, aunque esto de momento no se haya traducido en resultados visibles. El proceso vivido en la escuela "El Cim" muestra que es necesario un enfoque amplio y donde intervengan varios agentes para resolver conflictos graves de una manera satisfactoria y duradera, ya que así se incide en las diferentes causas que provocan el conflicto y se renuevan los vínculos personales, sociales y comunitarios.

#### **Referencias Bibliográficas**

FOLGER, JP & BUSH, RAB (Eds.) (2001). Designing Mediation: Approaches to training and practice within a transformative framework. New York: Institute for the Study of Conflict Transformation.