

## LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN Y EL APRENDIZAJE COOPERATIVO

**Enrique Merino Tejedor**  
Universidad de Valladolid

### RESUMEN

La mejora de la convivencia dentro de los centros escolares es una preocupación creciente. Frente a los métodos tradicionales que promueven una convivencia basada en la disciplina y la aplicación de medidas coercitivas, en la actualidad van cobrando cada vez más importancia otro tipo de intervenciones con un carácter más preventivo, como es el caso del aprendizaje cooperativo y la mediación. En este trabajo se presentan algunos aspectos fundamentales relacionados con estos dos conceptos, así como algunas de las últimas propuestas de intervención.

**PALABRAS CLAVE:** Convivencia escolar, aprendizaje cooperativo, mediación.

### INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en los centros escolares, particularmente en los de secundaria, existe una preocupación creciente por la mejora de la convivencia y la resolución de conflictos de una manera participativa y democrática. En este proceso de cambio ha jugado un papel importante la propia evolución de la sociedad actual. La vida en sociedad supone fundamentalmente una regulación de las relaciones sociales. En este sentido, los centros educativos constituyen un entramado sobre el que se producen una serie de interacciones y relaciones entre las personas directamente implicadas en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Hay que destacar que dentro de las relaciones interpersonales, las relaciones entre iguales juegan un papel fundamental en la calidad de la convivencia.

La propia Administración recoge la importancia de esta situación, y está intentando colaborar en la mejora de la convivencia mediante la emisión de normativas relacionadas con el tema por parte de la mayoría de las Comunidades Autónomas. Tal es el caso de la Junta de Castilla y León, con la normativa concerniente a la mejora de la convivencia en los centros escolares, donde aparecen las directrices para abordar esta temática a través de la elaboración y puesta en práctica de los planes de convivencia y la creación de las comisiones de convivencia.

En las propuestas de intervención tiene que haber una respuesta a nivel de centro que implique a todos los miembros, por eso es importante que las actuaciones queden reflejadas en documentos como el Proyecto Educativo de Centro, el Proyecto Curricular de Centro o el Plan de Acción Tutorial, así como en las programaciones de las áreas, donde tienen que aparecer reflejadas acciones que fomenten el aprendizaje cooperativo y la mejora de la convivencia.

## LOS CONFLICTOS

La aparición de conflictos dentro de un centro escolar es algo ineludible, al igual que sucede en otros contextos sociales como las propias familias. Los conflictos no tienen por qué ser algo negativo, de hecho la aparición de conflictos tiene una serie de ventajas, como por ejemplo el sacar a la luz problemas ocultos, el desarrollo de la creatividad, la oportunidad para mejorar las habilidades sociales, etc.

Los conflictos pueden abordarse de muchas maneras: compitiendo, colaborando, evitando la situación, acomodándose al punto de vista de los otros o asumiendo compromisos. El situarse en una u otra de estas posturas tiene una serie de implicaciones tanto a nivel individual como de grupo.

En el contexto académico, cuando los conflictos se manejan de un modo constructivo, tienen una serie de ventajas:

- Incrementan el logro y la retención a largo plazo del material académico.
- Incrementan el uso de un razonamiento de alto nivel tanto a nivel cognitivo como a nivel moral.
- Incrementan un desarrollo social y cognitivo saludable.
- Centran la atención sobre los problemas y los esfuerzos se dirigen a buscar soluciones a éstos.
- Clarifican la identidad, los compromisos y los valores propios y de los demás.
- Fortalecen las relaciones al incrementar la confianza en que se puede llegar a un acuerdo entre las partes implicadas sin resentimientos o irritaciones, permitiendo experimentar sentimientos positivos.

- Reducen el enfado, la ansiedad, la inseguridad, la tristeza.

Existen numerosas razones por las que un estudiante debería aprender a manejar los conflictos de un modo constructivo. En primer lugar, enseñar a los estudiantes a manejar los conflictos de un modo constructivo reduce los costes, sobre todo emocionales y conductuales, de los conflictos manejados de un modo destructivo. Entre esos costes podemos destacar la pérdida de tiempo dedicado a la instrucción y al aprendizaje (no es infrecuente escuchar algún comentario a determinados profesores que dicen dedicar buena parte de su tiempo a “echar la bronca a los alumnos”); destrozos en el material del centro; ofensas y agresiones físicas; estrés psicológico para todos los miembros de la comunidad educativa.

Hoy en día se habla de la educación para la resolución de conflictos (*conflict resolution education*) como una estrategia para solucionar los problemas de convivencia en los centros educativos. Entre los objetivos de los programas para la educación en la resolución de conflictos podemos destacar:

- *Crear un ambiente de aprendizaje seguro.* Los resultados de este objetivo tienen que ver con la disminución de los incidentes de violencia, disminución de conflictos entre grupos de estudiantes, así como disminución del absentismo escolar y las expulsiones.
- *Crear un ambiente de aprendizaje constructivo.* Esto se traduce en una mejora del clima escolar, incremento de un ambiente de respeto y mejor manejo de la clase por parte del profesorado.
- *Mejorar el desarrollo social y emocional de los estudiantes.* Este objetivo está relacionado con la mejora de las habilidades para la solución de problemas, reducción de las expresiones agresivas y las atribuciones hostiles, mejora de la propia conciencia emocional y el manejo de las emociones.
- *Crear una comunidad constructiva para solucionar los conflictos.* Este objetivo redundará en una mayor implicación por parte de los padres y la comunidad educativa en los asuntos de la escuela, así como en un incremento de los lazos entre la escuela y los centros que hay en su entorno.

Los métodos tradicionales de resolución de conflictos buscan la supresión del conflicto estableciendo reglas estrictas, normalmente recogidas en el Reglamento de Régimen Interior de los centros. Estos métodos se basan en el establecimiento de normas impersonales burocráticas y judiciales que ayudan a crear una atmósfera formal, seria y legal. Dentro de las medidas correctoras que se suelen aplicar, destacan la expulsión del alumno durante dos o tres días a su casa, incluso durante un mes en los casos más llamativos. En última instancia se puede llegar incluso a incoar un expediente a un alumno, con todo el proceso burocrático que lleva consigo.

Frente a estas medidas de carácter coercitivo, en los últimos tiempos se han planteado otras con carácter más preventivo y educativo, buscando además la eficacia a la hora de resolver los problemas de convivencia en los centros educativos, tal es el caso de la mediación.

## LA MEDIACIÓN

En los últimos años se ha ido incorporando a la dinámica de los centros docentes una práctica conocida con el nombre de mediación. La mediación ha surgido en el campo educativo como una alternativa eficaz a la resolución de conflictos mediante estrategias tradicionales. Ante las amonestaciones recurrentes por parte de jefatura de estudios, los partes de los profesores o las charlas conciliatorias de los tutores, surge la mediación como alternativa para mejorar la convivencia en los centros.

Entre las muchas definiciones y maneras de concebir este proceso, destacamos la de la Asociación Nacional para la Mediación en Comunidad (*National Association for Community Mediation*). La mediación es un proceso de resolución de disputas en el cual una o más terceras partes imparciales interviene en un conflicto con el consentimiento de los disputantes y los asiste para negociar un acuerdo consensuado e informado. En la mediación la autoridad para tomar decisiones reside en las propias partes implicadas. Reconociendo variaciones en los estilos y diferencias culturales, el rol del mediador (o mediadores) implica la asistencia a los disputantes a la hora de definir y clarificar los temas, reduciendo obstáculos en la comunicación, explorando posibles soluciones, y alcanzando un acuerdo mutuamente satisfactorio. La mediación ofrece la oportunidad de expresar el conflicto de un modo pacífico y escucharse unos a otros incluso cuando no se llega a un acuerdo.

Los programas de entrenamiento en mediación suelen durar unas quince horas de aprendizaje de conflicto interpersonal, escucha activa, paráfrasis, reformulación de problemas y role playing (Jones y Brinkman, 1994; Burrell y Vogl, 1990).

En la propuesta que hacen Torrego y colaboradores (2003) se concibe la mediación como un proceso con 5 etapas:

1. *Presentación y reglas del juego.* Se inicia con los saludos y presentación por parte de los mediadores y las partes en disputa. Las principales reglas a observar son no insultarse, no descalificarse, ser honestos y escucharse sin interrumpirse.

2. *Cuéntame.* Es la fase donde cada protagonista se expresa. El equipo de mediación ayuda en este proceso escuchando abierta y activamente.

3. *Aclarar el problema.* Los temas surgidos en la fase anterior ofrecen posibles salidas y alternativas al problema. El equipo mediador presenta el abanico de los posi-

bles temas comenzando por el más sencillo, avanzando en función de la gravedad o profundidad de los asuntos en cuestión.

4. *Proponer soluciones.* Es el momento de diseñar y proponer soluciones para buscar una salida a los problemas planteados.

5. *Llegar a un acuerdo.* En esta fase se valoran las propuestas surgidas y se analiza su viabilidad para buscar una salida consensuada que satisfaga a las partes en disputa.

Algunos estudios actuales (Burell, Zirbel y Allen, 2003) han llevado a cabo una evaluación de los resultados que ofrece la mediación entre iguales. Según las revisiones realizadas, parece evidente la efectividad de los programas de mediación en los escenarios educativos. Los propios alumnos muestran una gran satisfacción con los procesos y los resultados de la mediación.

Los resultados se han agrupado en cuatro categorías: resultados descriptivos, impacto sobre los colegios, asuntos relacionados con la resolución de conflictos, e impacto sobre el mediador. Los primeros se centraron en dos aspectos de la mediación: porcentaje de mediaciones exitosas y acuerdos logrados y satisfacción con el acuerdo global. En resumen, la evaluación de los resultados se han centrado fundamentalmente en aspectos como el clima escolar, el nivel de conflicto percibido, el conocimiento de los mediadores, la habilidad a la hora de seguir los pasos de la mediación, las estrategias de resolución de conflictos, la propia visión que se tiene del conflicto, el logro académico y la autoestima. En general se aprecia una mejora en todos estos aspectos.

Actualmente se están desarrollando nuevas formas de entender la mediación, como por ejemplo la Mediación Transformadora (*Transformative Mediation*), basada en la Teoría de la Gestalt (Gaynier, 2005). Desde esta concepción de la mediación, el objetivo que se pretende es fomentar el crecimiento personal de los participantes, mediante el apoyo al reconocimiento mutuo y la mejora de las habilidades personales.

Otros enfoques buscan profundizar en la relación entre la inteligencia emocional y la mediación (Schreier, 2002). Desde este punto de vista, lo que se pretende básicamente es formar a las personas involucradas en el proceso mediador, en aquellas dimensiones de la inteligencia emocional implicadas en el manejo de situaciones difíciles, como es el caso de una mediación, particularmente en las que tienen que ver con el desarrollo de competencias sociales, como por ejemplo la empatía y la escucha activa.

## **EL APRENDIZAJE COOPERATIVO**

El estudio de los efectos del aprendizaje cooperativo y competitivo tiene ya una larga tradición dentro de la psicología (Deutsch, 1949a, 1949b). Entre las características que diferencian al aprendizaje cooperativo del competitivo, podemos destacar las

siguientes: Coordinación de esfuerzos, diversidad en el volumen de la contribución de cada miembro, subdivisión de la actividad, presión a favor del logro, atención a los compañeros de grupo, comprensión mutua de la comunicación, cordialidad durante las discusiones, evaluación favorable del grupo y de sus productos, percepción de los efectos favorables para los compañeros de grupo. En general, se ha definido la situación social cooperativa como aquélla en la que los objetivos de los individuos son de tal naturaleza que si uno de los miembros consigue su objetivo, todos los demás miembros alcanzan, en mayor o menor grado, sus propios objetivos (Shaw, 1989).

En la actualidad, una de las aportaciones más importantes al estudio del aprendizaje cooperativo es la de Johnson y colaboradores, para quienes la estructura de una escuela cooperativa comienza en la propia clase, con el uso del aprendizaje cooperativo la mayor parte del tiempo (Johnson, Johnson y Holubec, 1993). Según estos autores, existen tres modos básicos de interacción entre los alumnos. Pueden competir para ver quién es el mejor, pueden llevar a cabo un trabajo individualista hacia un objetivo determinado sin prestar atención al resto de compañeros, el tercer tipo es el trabajo cooperativo mostrando un interés manifiesto en el trabajo de los demás en igual medida que al de uno propio (Johnson y Johnson, 1991). Una situación interpersonal de carácter competitivo se caracteriza por una interdependencia negativa hacia el objetivo, donde cuando una persona gana, las demás pierden. En situaciones de aprendizaje individualista, los estudiantes son independientes entre sí, cada uno trabaja hacia un conjunto de criterios donde el éxito depende del desempeño de cada uno en relación a esos criterios establecidos. Mientras tanto, en situaciones de aprendizaje cooperativo la interacción se caracteriza por una interdependencia positiva hacia los objetivos con una responsabilidad personal.

A la hora de realizar intervenciones para favorecer el aprendizaje cooperativo, se han considerado una serie de elementos:

1. Interdependencia positiva claramente percibida.
2. Interacción frecuente cara a cara.
3. Responsabilidad personal para conseguir los objetivos del grupo.
4. Uso frecuente de destrezas interpersonales relevantes y destrezas de trabajo en grupos pequeños.
5. Procesamiento regular y frecuente del funcionamiento actual del grupo para mejorar la efectividad futura.

Veamos con más detalle en qué consiste cada uno de estos elementos

### ***Interdependencia positiva***

Consiste en aprender que los miembros del grupo ganan o pierden juntos. En las situaciones de aprendizaje cooperativo, los estudiantes aprenden a compartir dos res-

ponsabilidades: a) aprenden en grupo el material asignado y b) se aseguran de que todos los miembros del grupo aprenden el material asignado. Esta doble responsabilidad se ha bautizado con el término interdependencia positiva. La interdependencia positiva se produce cuando los estudiantes perciben que están unidos a compañeros de grupo de tal modo que no pueden triunfar a menos que el resto de compañeros también lo haga (y viceversa) y que ellos deben coordinar su esfuerzo con el del resto de compañeros para completar una tarea determinada. La interdependencia positiva, por tanto, promueve situaciones en las cuales los estudiantes: 1) perciben que su trabajo beneficia a los compañeros de grupo, y que el trabajo de sus compañeros, a su vez, les beneficia a ellos, y 2) trabajan juntos en pequeños grupos para maximizar el aprendizaje de todos los miembros compartiendo sus recursos, aportando apoyo y ánimo mutuo para celebrar el triunfo conjunto. La interdependencia positiva bien entendida implica que:

1. el esfuerzo de cada miembro del grupo es requisito indispensable para el triunfo del grupo (no puede haber miembros que eludan responsabilidades).
2. cada miembro del grupo tiene que hacer una contribución única y genuina debido a sus peculiares recursos o las responsabilidades derivadas de su rol.

Hay una serie de aspectos que pueden ayudar a estructurar la interdependencia positiva:

- *Interdependencia Positiva hacia los Objetivos.* Los estudiantes perciben que ellos pueden alcanzar sus objetivos de aprendizaje si y sólo si todos los miembros del grupo también consiguen sus objetivos.
- *Interdependencia Positiva hacia la Recompensa y la Celebración.* Cada miembro del grupo recibe la misma recompensa cuando el grupo consigue sus objetivos.
- *Interdependencia Positiva de Recursos disponibles.* Cada miembro del grupo tiene sólo una porción de los recursos, información o materiales necesarios para que la tarea se pueda completar (por ejemplo la técnica del rompecabezas).
- *Interdependencia Positiva de Roles.* A cada miembro del grupo se le asignan roles complementarios e interconectados que especifican las responsabilidades que el grupo necesita para completar la tarea conjunta.

### ***Interacción cara a cara***

Esta interacción supone que los individuos se animen unos a otros y se faciliten los esfuerzos para conseguir objetivos, completar tareas, etc. Esta interacción se promueve con relaciones interpersonales positivas, ajuste psicológico y competencia social. Se caracteriza porque los individuos se ayudan y asisten unos a otros, existe un intercambio de recursos, información y materiales; también existe un mayor *feed-back* de unos a otros con el ánimo de conseguir una mejor ejecución. Las conclusiones que se

obtienen por cada uno se ponen en tela de juicio por parte de los demás con el ánimo de conseguir decisiones de mayor calidad y una mayor profundidad a la hora de abordar los problemas. Se busca la motivación individual para conseguir el beneficio de todos. En este proceso nadie se siente criticado de un modo personal, sino que los miembros se sienten apoyados y animados por los demás.

### ***Responsabilidad personal***

Se evalúa la ejecución individual de cada uno, los resultados se dan al individuo y al grupo y cada uno es responsable de su contribución al éxito del grupo. Es importante que el grupo sepa quién necesita más asistencia, apoyo y ánimo para cumplir con aquello que tiene asignado. Los miembros saben que no pueden eludir su responsabilidad y beneficiarse sin más del trabajo de los otros.

### ***Destrezas interpersonales en el grupo pequeño***

Con el ánimo de coordinar los esfuerzos que permitan al grupo conseguir los objetivos comunes, los estudiantes deben tener en cuenta los siguientes aspectos: conocer y confiar en cada uno, comunicarse con precisión y sin ambigüedades, aceptarse y apoyarse unos a otros, resolver los conflictos de manera constructiva.

Las habilidades sociales para relacionarse en un grupo deben ser aprendidas, no es probable que un estudiante por el simple hecho de estar grupo sepa cómo desenvolverse de forma efectiva. Los resultados de algunos estudios (Lew, Mesch, Johnson y Johnson, 1986a; Mesch, Johnson y Johnson, 1988) indican que la mejor manera de promover un alto rendimiento es una combinación de interdependencia positiva, contingencia académica por la alta ejecución de todos los miembros del grupo y la contingencia de habilidades sociales.

## **REFERENCIAS**

- Burrell, N.A. y Vogl, S.M. (1990). Turf-side conflict mediation for students. *Mediation Quarterly*, 7 (3), 237-252.
- Burrell, N.A., Zirbel, C.S. y Allen, M. (2003). Evaluating peer mediation outcomes in educational settings: a meta-analytic review. *Conflict Resolution Quarterly*, 21(1), 7-26.
- Deutsch, M. (1949a). An experimental study of the effects of cooperation and competition upon group process. *Human Relations*, 2, 199-232.
- Deutsch, M. (1949b). A theory of cooperation and competition. *Human Relations*, 2, 129-152.
- Dudley, B.S., Johnson, D.W. y Johnson, R. (1996). Conflict-resolution training and middle-school students' integrative negotiation behavior. *Journal of Applied*



*Social Psychology*, 26, 2038-2052.

- Gaynier, L.S. (2005). Transformative Mediation: In search of a theory of practice. *Conflict Resolution Quarterly*, 22(3), 397-408.
- Johnson, D.W., Johnson, R. (1989a). *Cooperation and competition: Theory and research*. Edina, MN: Interaction Book Company.
- Johnson, D.W., Johnson, R. T. (1994). *Leading the cooperative school (2<sup>nd</sup> ed.)*. Edina, MN: Interaction Book Company.
- Johnson, D.W., Johnson, R. (1991). *Joining together: Group theory and group skills (4<sup>th</sup> ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Johnson, D.W., Johnson, R. y Dudley, B.S. (1992). Effects of peer mediation training on elementary school students. *Mediation Quarterly*, 10, 89-99.
- Johnson, D.W., Johnson, R. T. y Holubec, E.J. (1993). *Cooperation in the classroom (6<sup>th</sup> ed.)*. Edina, MN: Interaction Book Company.
- Jones, T.S. y Brinkman, H. (1994). Teach your children well: recommendations for peer mediation programs. En J.P. Folger y T.S. Jones (Eds.), *New Directions in Mediation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Junta de Castilla y León. *ORDEN EDU/52/2005* de 26 de enero, relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León.
- Junta de Castilla y León. *RESOLUCIÓN* de 31 de enero de 2005, de la Dirección General de Planificación y Ordenación Educativa, por la que se desarrollan determinados aspectos de la Orden *EDU/52/2005*, de 26 de enero, relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León.
- Junta de Castilla y León. *RESOLUCIÓN* de 31 de enero de 2005, de la Dirección General de Formación Profesional e Innovación Educativa relativa a la planificación de las acciones formativas que contribuyan al fomento y mejora de la convivencia y a la prevención y resolución de conflictos en centros docentes de Castilla y León.
- Lew, M., Mesch, I.D., Johnson, D.W. y Johnson, H. (1986a). Components of cooperative learning: effects of collaborative skills and academic group contingencies on achievement and mainstreaming. *Contemporary Educational Psychology*, 11, 229-239.
- Mesch, U., Johnson, D.W. y Johnson, R. (1988). Impact of positive interdependence and academic group contingencies on achievement. *Journal of Social Psychology*, 28, 845-852.
- Schreier, L.S. (2002). Emotional intelligence and mediation training. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(1), 99-119.
- Shaw, M.E. (1989). *Dinámica de grupo*. Barcelona: Herder.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2003). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Comunidad de Madrid: Consejería de Educación.

