

PROYECTO DE MEDIACIÓN:

1. INTRODUCCIÓN:

Tras haber recibido la formación teórica y práctica a través de las ponencias de Paloma Soto, Francisca de Pablo y Gonzalo Bernabé, el seminario “La mediación como estrategia para mejorar la convivencia” aborda la segunda parte de sus objetivos repartíendose el trabajo en distintas comisiones, una de ellas específicamente dedicada a la redacción de este proyecto, que finalmente incluiremos en el Reglamento de Régimen Interior.

Las razones que nos llevan a dedicar nuestro tiempo y esfuerzo a este proyecto no son otras que el convencimiento de que el diálogo es la mejor manera de solucionar conflictos. No se trata de descartar la opción de las sanciones, sino de tener otros recursos que en muchos casos puedan ser más efectivos. Ninguna herramienta debe ser rechazada de antemano, pero quizás una de las primeras en ser probadas debiera ser la mediación. Experiencias en años pasados nos hicieron ver que unas sesiones de mediación podían resolver conflictos enquistados. En otras ocasiones vimos que el problema se había encrudecido seguramente por no haber intentado el camino del diálogo entre las partes enfrentadas. Por todo esto abordamos este proyecto con ilusión, sabiendo que la mediación no es la panacea de los males de nuestra sociedad y por tanto tampoco de nuestros centros educativos, pero que puede ser de gran ayuda para hacer de nuestro instituto un lugar donde alumnos y profesores estén satisfechos y donde nuestros alumnos reciban una educación íntegra.

2. OBJETIVOS:

1. Crear un grupo de profesores, padres, alumnos y personal no docente dispuesto a actuar como mediadores y formadores de futuros mediadores.
2. Propiciar un ambiente académico en el Instituto propicio para la resolución de conflictos a través de la razón y el diálogo, y no del apasionamiento y la violencia.
3. Extender entre todos los profesores las habilidades que facilitan la cooperación de los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
4. Crear nuestro propio protocolo de actuación cuando se detecta un problema susceptible de ser solucionado a través de la mediación.
5. Difundir nuestro proyecto a través de la comunicación oral en reuniones con tutores, en la CCP, en los claustros y en los consejos escolares; así como a través de una hoja informativa donde se resume de forma clara nuestro propósito.
6. Preparar convenientemente un espacio especialmente dedicado a las sesiones de mediación.
7. Redactar nuestros propios documentos de acuerdo entre las partes y esquemas de los pasos que debe seguir el mediador en las diferentes fases de la mediación.

8. Transmitir las enseñanzas más importantes de las ponencias recibidas, nuestros propios documentos y nuestra filosofía de mediación a más profesores, padres y alumnos que estén dispuestos a formar parte de nuestro equipo.
9. Formar a nuevos mediadores a través de la figura del observador
10. Añadir a nuestra formación teórica la experiencia de mediaciones reales que van surgiendo mientras desarrollamos nuestro propio programa de mediación.
11. Incorporar a nuestro proyecto el conocimiento adquirido con las mediaciones reales que estamos ya abordando en nuestro instituto.

1. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN: NOTICIA DEL CONFLICTO

Es evidente que para que nuestro equipo de mediación pueda ayudar en la solución de algún conflicto, debe tener primero noticia del mismo. La fuente de información puede ser sumamente variada: tutores, profesores, padres o compañeros que han presenciado manifestaciones del conflicto o que de alguna manera lo conocen e incluso los mismos protagonistas del conflicto. La forma en que nos lo hagan saber también puede ser muy distinta: desde la simple comunicación oral en nuestras clases, por los pasillos, en el recreo, en nuestros despachos... hasta la comunicación escrita a través de una nota que podrán dejar en un buzón que hemos preparado a tal efecto, de tal manera que se pueda preservar el anonimato del informador del conflicto.

Asimismo, igual que el equipo de mediación debe en primer lugar tener noticia del conflicto, toda la comunidad educativa debe tener constancia de que existimos. Por eso hemos confeccionado una hoja de presentación de nuestras intenciones y objetivos que será difundida entre tutores y profesores en primer lugar para luego hacer otra que pueda llegar a padres y alumnos. Dicha labor de darnos a conocer, la completamos con la preparación de una sala especialmente dedicada a la mediación con carteles que la identifican y publicitan nuestro proyecto. También daremos información sobre el equipo de mediación en las distintas reuniones de profesores (claustros, comisiones de coordinación pedagógica, reuniones de tutores...) y reuniones con los padres y del consejo escolar.

PREMEDIACIÓN

Se trata de una primera toma de contacto del mediador con los protagonistas del conflicto y un primer acercamiento a la comprensión del problema. También se intenta que las personas en conflicto puedan desahogarse sin la presencia de la otra persona en conflicto, de tal forma que no afecte dicha expresión menos controlada en la futura resolución. He aquí los distintos pasos dentro de esta fase:

- Presentación (hola...)
- Hablar con las partes por separado (cuéntanos tu problema/ qué ha ocurrido).

- Explicarles el proceso (objetivos, papel de mediadores, sinceridad, no interrumpirse, no insultar, confidencialidad ventajas al no trascender el problema fuera, mejora las relaciones, no evita sanción).

MEDIACIÓN

Es en esta sesión en la que las personas en conflicto han de comunicar su visión del problema y encontrar con la ayuda de los mediadores una solución aceptable para ambas partes. Estas son sus fases:

1. PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO (QUIÉNES SOMOS Y CÓMO VA A SER EL PROCESO)

- 1.1. Nos presentamos y pedimos que se presenten (hola, yo me llamo... y yo... Tu nombre es ... y el tuyo...)
- 1.2. Contar el proceso y reglas (recordar voluntariedad, confidencialidad, ruptura al final de papeles, compromiso guardado por coordinador, proceso respetuoso sin insultos, los mediadores no están de ninguna de las partes y no deciden la solución).

2. CUÉNTAME (DESAHOGO/QUÉ HA PASADO)

2.1 Que cada parte cuente su versión, sin interrupciones (qué ha pasado / cómo te sentiste). Que se desahogue y se sienta escuchado.

El mediador realiza escucha activa para analizar y aclarar el problema teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- a. Mostrar interés: usando palabras y gestos claros de interés.
- b. Clarificar: obtener información necesaria, podemos recurrir a preguntas y tomar alguna nota.
- c. Parafrasear: comprobar lo que hemos entendido, expresándolo con nuestras palabras. Utilizar preguntas y pequeños resúmenes (cuñas) para ayudar a aclarar.
- d. Reflejar: comprobar que hemos entendido los sentimientos (entonces te sentiste...y tú te sentiste...)

2.2 Preguntar cómo se ha podido sentir el otro.

2.3 Resumir aclarando el problema, es la oportunidad de corregir o añadir (Sí no he entendido mal)

3. BÚSQUEDA DE SOLUCIONES

3.1 Preguntar las necesidades: qué necesitas para sentirte mejor, solucionar la situación...

3.2 Buscar soluciones: qué estás dispuesto a dar, a hacer...

4. ACUERDO

4.1 Definir claramente el acuerdo, quién hace qué/cómo/ cuándo y dónde.

4.2 Se redacta, lo leen y lo firman.

4.3 Felicidades.

4.4 Rompen las notas.

2. VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA

La experiencia ha sido sumamente satisfactoria, tanto por las ponencias de los tres ponentes, cuyas enseñanzas nos han sido muy útiles a la hora de llevar a cabo nuestras propias mediaciones, como por el hecho de haber formado un grupo de mediación que muy pronto creció con la incorporación de nuevos mediadores y que ha servido no sólo para resolver conflictos puntuales entre distintos alumnos, sino también para mejorar el ambiente de convivencia de nuestro centro. Podemos afirmar que ahora nos conocemos mejor los profesores que formamos el grupo de mediación y conocemos mejor al alumnado con el que trabajamos, es decir, somos más competentes en nuestro trabajo y lo somos de manera menos aislada.

La calidad de los ponentes, el ambiente de cooperación entre los miembros del seminario, la aportación de las distintas formas de entender la mediación y el hecho de enseguida empezar a tratar casos reales y nuestros han sido factores claves en el éxito de este seminario.

Quizás la sensación de que ahora la mediación sólo se puede hacer como nos la han explicado en las ponencias, pueda ser una traba a la hora de abordar algunos casos más polémicos. Todavía no nos hemos atrevido a tratar algún conflicto entre alumno y profesor, cuando evidentemente son los casos más frecuentes. En cambio sí hemos tratado casos en los que uno de los alumnos estaba en una posición de poder ante el otro, conflicto que puede rozar el acoso, para el que nos dijeron que no valía la mediación. También hay en el grupo quien piensa que no se debe desperdiciar la oportunidad de corregir sutilmente actitudes erróneas en nuestros alumnos, mientras que hay quien piensa que la mediación no es el momento de corregir.