



UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

**MÁSTER OFICIAL EN INTERVENCIÓN
CRIMINOLÓGICA Y VICTIMOLÓGICA**

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN
ESCOLAR MEDIANTE LA MEDIACIÓN**

Autor: Juan Ortiz Pérez 48579569-G

Tutor: Manuel Ledesma Moreno

CRÍMINA

Centro para el estudio y
prevención de la delincuencia

ÍNDICE

	PÁGINAS
1. Justificación del tema elegido.....	4-5
2. Introducción.....	5-8
3. La mediación.....	8-16
3.1. ¿Qué es la mediación?.....	8-11
3.2. Tipos de mediación.....	11-12
3.3. Intervinientes en la mediación.....	12-15
3.3.1. La figura del mediador.....	12-14
3.3.2. Las partes.....	14-15
3.4. Ventajas e inconvenientes de la mediación.....	15-16
4. Mediación en el Ámbito Escolar.....	16-18
4.1. Objetivos de la Mediación Escolar.....	18-19
4.2. Fases de la Mediación Escolar.....	19-20
4.3. Ventajas y desventajas de la Mediación Escolar.....	20-21
5. Programa de Mediación Escolar.....	21-23
5.1. Escenario Educativo.....	23-24
5.2. Objetivo del Programa.....	24
5.3 Estructuración del Programa.....	24-44
5.3.1 Pasos previos.....	24-26
5.3.2 Organización espacio-temporal.....	26-27
5.3.3 Organización de la intervención.....	27

5.4. Aplicación del Programa.....	27-36
5.5 Evaluación del Programa.....	36-38
5.6. Guión en el proceso de Formación.....	38-44
6. Bibliografía.....	45



1. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.

El presente trabajo surge de la necesidad de utilizar la mediación como sistema de resolución de conflictos y de prevención de riesgo de conductas delictivas en el ámbito escolar. Dicha necesidad es tan importante debido a que la escuela es uno de los pilares básicos en la educación de las personas, tanto en lo académico como en lo social. Por este motivo, resulta necesaria la intervención del criminólogo, dado que posee las bases para identificar dichos problemas de este ámbito y poder desarrollar un programa que ayude a identificarlos y permita predecir y prevenir futuros conflictos o problemas.

A lo largo de la vida, una persona atraviesa por una serie de dificultades marcadas por la interacción social en el medio. Las etapas de la infancia y adolescencia son cruciales en el desarrollo social de una persona; puesto que es aquí donde el individuo va buscando su propia personalidad, lo que le convierte en un ser susceptible a cambios repentinos. La manera de abordar cualquier tipo de problema o bache que se encuentre en el camino se verá marcado por los valores que ha aprendido. Estos valores le permitirán diferenciar o no lo correcto de lo incorrecto (tanto en los problemas en sí, como en la manera de abordarlos).

Según Piaget (1978) a través de la educación, la sociedad proporciona al individuo las funciones que debe cumplir para obtener un desarrollo correcto en su crecimiento y constitución de conductas. Por esta razón, surge el interés de estudiar cómo el ambiente socio-cultural influye en el desarrollo de los niños y adolescentes, considerando el ámbito escolar una de las principales vías de socialización, a través de la cual, los individuos obtendrán la información necesaria para su comportamiento convencional.

Al respecto, la criminología se ha centrado en comprender el origen de los comportamientos delictivos de las personas, atendiendo a dos vertientes:

- 1) Factores biológicos, psicológicos y sociales que pueden ser originarios o facilitadores de la conducta delictiva.

- 2) Las conductas infantiles o juveniles que propician u originan los problemas pueden ser las predictoras de las futuras conductas con delincuencia. Aquí abarcaríamos temas como el ausentismo escolar, mal uso de las redes sociales y de la tecnología, violencia infantil y juvenil...

En este caso, el criminólogo actuaría como un consejero social para contribuir al proceso de socialización del individuo; puesto que es esta figura la que se encarga de estudiar el comportamiento humano en sus conductas delictivas y su reacción social ante las mismas. El criminólogo puede desempeñarse dentro de los centros educativos, debido a que es un profesional que comprende el momento en que se presenta cualquier tipo de conducta que no corresponde con en funcionamiento social normal.

En ese momento, es donde el criminólogo llevar a cabo planteamientos para poder reducir o eliminar situaciones que pueden desencadenar en conflicto. Dicho profesional está preparado, científicamente, para abordar estos problemas y proponer situaciones desde su propia perspectiva evaluando las diferentes situaciones con respecto a su área de formación.

Sin embargo, el enfrentamiento, ha sido desde siempre, la manera tradicional de resolver conflictos. En ella, ambos individuos se esfuerzan por ganar en base a sus intereses. Pero para que gane uno, el otro debe perder. De esta manera el conflicto no se resuelve, puesto a que no se logran acuerdos, ni se consiguen intereses comunes. No se reduce la hostilidad; de hecho se produce justo lo contrario es decir, se deterioran las relaciones personales y profesionales con los demás. Debido a esto, surge la necesidad de buscar otras vías constructivas de resolución de problemas, como por ejemplo la mediación.

Por tanto, la función del criminólogo en los centros educativos debe enfocarse en la identificación de conductas delictivas y la planificación de actuaciones de asesoramiento e intervención que le permitan mediar en los conflictos que puedan surgir en los centros educativos mediante la aplicación de su formación y conocimientos en criminología.

2. INTRODUCCIÓN.

La convivencia en la escuela puede considerarse como un reflejo de la convivencia en nuestra sociedad. La complejidad de las relaciones interpersonales actuales genera conflictos de cuya gestión y resolución, dependerá la existencia de adecuados climas de convivencia en los centros educativos.

Los problemas son situaciones específicas de la vida a las que el sujeto no puede hacer frente de forma eficaz, porque no ha llegado a incorporar las herramientas necesarias para ello y por lo tanto se encuentra ante una serie de obstáculos como pueden ser la ambigüedad, la incertidumbre, las exigencias contrapuestas, la falta de recurso o la novedad. Los problemas en líneas generales representan una discrepancia entre la realidad de una situación y los objetivos deseados (D´Zurilla, 1986; Nezu, 1987).

D´Zurilla y Goldfried (1971) propusieron un proceso de solución de problemas, que constaba de cinco pasos que interactúan entre sí para conseguir dicha solución de manera eficaz. Estos son:

1. Orientación hacia el problema
2. Definición y formulación del problema
3. Generación de alternativas
4. Toma de decisiones
5. Puesta en práctica de la solución y verificación.

En este proyecto se va a abordar la resolución cooperativa de los conflictos escolares, en el que serán los alumnos en su mayoría los que se encarguen de asumir la responsabilidad y llegar a acuerdos y negociaciones donde ambas partes queden satisfechas.

Se ha considerado que las técnicas de resolución de conflictos en los centros escolares son una forma muy positiva de educar en valores. Aprender a resolver

problemas evitando reacciones impulsivas y negativas es esencial para un correcto afrontamiento de la situación y la búsqueda de soluciones satisfactorias y adaptativas.

La mediación en conflictos no es un invento actual; en todas las culturas ha habido hombres y mujeres que utilizaban la mediación para solucionar los problemas que existían entre las personas. Esta estrategia no violenta se está imponiendo como un buen instrumento para solucionar algunos conflictos en campos relacionados con el derecho, el consumo, la educación, las separaciones matrimoniales, las disputas vecinales, los conflictos internacionales, etc.

La mediación en el ámbito educativo se inicia en Estados Unidos en los años sesenta a partir de la actuación de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz, que se plantearon la necesidad de enseñar a los estudiantes una serie de habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta. Hoy en día, en este país, existen más de 5000 programas de mediación y resolución pacífica de conflictos en el espacio escolar. En España fue el Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratuz el que inició la incorporación de esta estrategia a los centros escolares, partiendo de su experiencia en otros campos de actuación. Posteriormente autores como Xesus Jares, Ramón Alzate o Juan Carlos Torrego han realizado experiencias en este campo en diferentes Comunidades Autónomas de España.

La mediación dentro del contexto escolar es una forma de resolución de conflictos que en un sentido amplio se encuentra relacionada con una formación integral del alumno y la educación en valores. Se piensa en la mediación como un proceso de formación con el que se pretende conseguir que los alumnos aprendan a empatizar con los demás y estén dotados de nuevas herramientas para enfrentarse a futuros conflictos.

A través de la Mediación Escolar, se pretende que los estudiantes puedan enfrentarse a esos posibles conflictos de una manera nueva, más efectiva, y se responsabilicen con los acuerdos a los que han llegado. La mediación no debe ir encaminada a la resolución de conflictos individuales, si no grupales; tanto entre alumnos, como en general en el centro.

Es por esto que, podríamos afirmar que la existencia de un Programa de Mediación en una institución escolar, es una instancia de prevención por sí misma, puesto a que admite la presencia de fenómenos conflictivos y abre una vía pedagógica para afrontarlos positivamente.

3. LA MEDIACIÓN.

3.1 ¿Qué es la mediación?

A nivel general, hemos de comenzar diciendo que hoy en día, en la sociedad en la que vivimos, encontramos multitud de disputas y de pequeños enfrentamientos que tienden a resolverse mediante la vía de lo judicial, lo que provoca el colapso de trabajo en el ámbito de la Justicia por cuestiones mínimas sin demasiada importancia y con otras maneras de resolución.

Todo esto llevó a buscar otras vías de resolución de conflictos complementarias a la vía judicial. Es aquí donde comenzaron a utilizarse los sistemas de solución extrajudicial de conflictos. Estos sistemas comenzaron en Estados Unidos con el nombre técnico de ADR (Alternative Dispute Resolution). De esta forma, se comenzó a descongestionar los Tribunales, economizando tiempo y fomentando la participación ciudadana para poder solucionar dichos conflictos y otros futuros de la misma forma. Hay que destacar que estos sistemas de solución extrajudicial de conflictos no tienen como objetivo reemplazar al sistema judicial, si no complementar o ampliar las opciones y alternativas para que los ciudadanos puedan resolver sus conflictos de manera pacífica, según su naturaleza y características. Debe, por tanto, existir la compatibilidad entre los Sistemas Judiciales y extrajudiciales en la resolución de conflictos.

Es aquí donde se debe hablar de la denominada Justicia reparadora (“Restorative Justice”). Esther Pascual Rodríguez establece que la justicia restaurativa o reparadora es “la filosofía y el método de resolver los conflictos que atienden prioritariamente a la protección de la víctima y restablecimiento de la paz social, mediante el diálogo comunitario y el encuentro personal entre los directamente afectados, con el objeto de

satisfacer de modo efectivo las necesidades puestas en manifiesto por los mismos, devolviéndoles una parte significativa de la disponibilidad del proceso y sus eventuales soluciones, procurando la reparación de las heridas personales y sociales provocadas por el delito”.

De esta forma, se puede decir que la mediación es una de las principales formas de justicia reparadora. En la mediación intervienen terceras personas, imparciales y ajenas al conflicto, con el objetivo de propiciar el acercamiento de las posturas de las partes.

La mediación se ha utilizado, desde la antigüedad, en China, África y Japón. En nuestro país comenzó a desarrollarse en los años 90, aplicándose hoy en día en un gran abanico de materias laborales y familiares.

Hoy en día, debido a que la Administración de Justicia está experimentando una modernización, se está empleando la mediación como sistema complementario de resolución de conflictos. Aunque debemos destacar que no existe, en nuestro ordenamiento jurídico, una norma que ponga en conexión directa la mediación con la jurisdicción.

Los primeros servicios de mediación iban dirigidos a la resolución de conflictos familiares en caso de divorcio y separación, para la protección de los menores, reducción de disputas de pareja, etc. Aunque, poco a poco, se ha ido ocupando de la resolución de conflictos en áreas sociales y humanas. Esta mediación supone algo más que un simple sistema de resolución de conflictos, si no que busca poder llegar a ser un sistema de cultura, debido a que debe expandirse como una filosofía social que busca la cohesión comunitaria, relación personal, integración social y comunicación constructiva.

Es muy complicado poder establecer una única definición sobre la mediación, debido a que ha sido y está siendo un sistema utilizado por numerosos profesionales y multitud de campos diferentes. Pero sí podemos, mediante la definición conjunta de diversos autores/as, decir que la mediación es un procedimiento de resolución de conflictos consensuada (entre las partes del conflicto), bajo la actuación de una tercera persona que actúa de manera neutral (mediador) para promover una solución eficaz,

satisfactoria y constructiva para ambas partes, pero sin imponer ni sugerir dicha solución. Esta es la principal diferencia de la mediación con el arbitraje, puesto que en la mediación el mediador no impone. En el arbitraje sí. La mediación deja el poder de decisión, únicamente, en manos de las partes en conflicto.

Chistofer Moore define la mediación como “la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente un arreglo mutuamente aceptable”.

Como estamos viendo, es imprescindible en la mediación, la participación imparcial y neutral de una tercera persona (el mediador) con carácter imparcial, para que guíe a las partes a la resolución del conflicto. El mediador, en ningún caso, valora la propuesta de acuerdo final; si no que elabora una propuesta de acuerdo para satisfacer al máximo los intereses de las partes en conflicto.

Podríamos establecer entonces que la mediación es un proceso voluntario, estructurado y confidencial de resolución de conflictos; el cual, puede aplicarse a diversos campos, tales como el familiar, escolar, laboral, penal... donde existe un conflicto de diversas partes y en donde el mediador debe dirigir a cada una de las partes a la resolución de dicho conflicto de forma satisfactoria para todos. Dicho mediador debe ser una persona profesional, experta y debidamente formada, al igual que debe ser imparcial y sin imponer acuerdos ni soluciones en ningún momento.

Los principales objetivos que deben alcanzarse en el procedimiento de la mediación son:

- Encontrar la solución o soluciones aceptadas y pactadas por cada una de las partes en conflicto.
- Crear un estado de empatía hacía la otra parte, para poder entender cómo se ha sentido y cómo ha vivido dicho conflicto.
- Mejorar la relación y comunicación entre las partes.
- Reducir la hostilidad que se había formado.
- Evitar el enquistamiento del conflicto y su repercusión hacia la sociedad.

- Ayudar a formular propuestas que puedan ser factibles y descartar las que no son realistas.
- Llegar a un consenso o solución aceptada por ambas partes en cada situación concreta.
- Desarrollar un proyecto adecuado para llevar a cabo la mediación.

Concluiríamos diciendo que la mediación es un procedimiento pactado y seguro para las partes, asistido por una tercera persona que será neutral e imparcial, y donde podrán tener la oportunidad de buscar soluciones adecuadas y compartidas al problema y que ambas partes queden contentas con los resultados.

3.2. Tipos de mediación.

Fernández Riquelme señala que el tipo de actuación en el procedimiento de la mediación puede verse de dos modos:

- La mediación Formal: llevada a cabo mediante un procedimiento sometido a reglas y técnicas concretas.
- La mediación Informal: las técnicas que rigen el procedimiento son más flexibles y fluidas en base a la comunicación diaria de las personas y grupos, la escucha activa, el parafraseo...

Debido a la gran diversidad de ámbitos y campos en que se puede utilizar la mediación como un sistema de resolución de conflictos, este autor hace una tipología de mediación en función del ámbito de actuación:

- Mediación Penal: funciona como vía alternativa al sistema judicial, planteado en un plano de igualdad entre las partes en conflicto y el mediador.
- Mediación Familiar: dirigido a las personas en trámites de separación o divorcio donde existen problemas con respecto a la custodia de los hijos, régimen de visitas, pensión... también dirigida a los problemas económicos que surgen entre familiares.

- Mediación Laboral: se utiliza cuando existe el empeoramiento de funcionamiento de una empresa debido a las relaciones internas entre trabajadores, superiores...
- Mediación Escolar: Dirigido a resolver conflictos dentro del ámbito escolar, buscando estrategias de resolución entre alumnos, padres, profesores, equipo técnico, etc.
- Mediación intercultural: modalidad de intervención mediadora sobre situaciones sociales de problemas asociados a la multiculturalidad.
- Mediación comunitaria: dirigido a aquellas comunidades (religiosas, no gubernamentales, partidos políticos, comunidades vecinales,...) que tienen problemas en su organización interna o con otras de su misma función.
- Mediación Sanitaria: técnicas dirigidas a los problemas que pueden surgir en base al sistema de salud.

3.3 Intervinientes en la mediación.

3.3.1 La figura del mediador/a.

En el proceso de la mediación, encontramos dos partes principales: la parte que está en conflicto (pueden ser dos o más participantes) y un tercero/a neutral, imparcial y aceptado por las partes para poder ayudarlas a superar sus conflictos y alcanzar un acuerdo voluntario. Esta figura, es el mediador/a, que trabajará en el procedimiento de resolución de conflictos, ayudando a las partes a identificar el problema e identificar los daños causados a raíz de dicha problemática.

El mediador estará dotado de habilidades mediadoras y de una gran flexibilidad y creatividad negociadora. Los mediadores profesionales elaboran una técnica multidisciplinar cuidada y provista de conocimientos de derecho, psicología, criminología y sociología entre otros. Profesionales que ejercen una tarea

importantísima en multitud de Servicios Públicos, especialmente de tipo familiar o laboral.

Esta figura de mediador trabaja en la resolución de conflictos, ayuda a los participantes a identificar a las personas que se verían afectadas o en las que pueden repercutir en el futuro.

La figura del mediador profesional, no tiene poder legal para dictar una sentencia o decisión legal. Tampoco puede posicionarse con una de las partes o quitarle la razón a otra. Debe actuar de manera neutral para que las partes puedan llegar a entablar conversaciones sobre la problemática, facilitando un intercambio de ideas y mejorando su comunicación. Ambas partes deben confiar en la figura del mediador y en su posición neutral.

En el proceso de mediación, la decisión final (o decisiones) está en mano de las partes en conflicto; nunca será el mediador el que determine una decisión.

Los mejores mediadores poseen la habilidad de convencer y facilitar la resolución de problemas en la que se encuentran las partes. No deberá hacer recomendar soluciones o decisiones.

Aunque el modus operandi de un mediador puede variar muchísimo dependiendo del tipo de mediación que se va a realizar o el tipo de persona al que va dirigida, normalmente se suele seguir un protocolo:

- Explicar el procedimiento que se va a seguir y crear un ambiente o clima que facilitará dicha resolución de conflictos.
- Ofrecer a cada una de las partes la posibilidad de narrar la versión que ellos tienen en base al problema; expresar sus sentimientos y emociones y sentir que tanto la figura del mediador como la otra persona o personas le han escuchado.
- Recopilar toda la información disponible sobre la problemática y los intereses de cada una de las partes; mediante la realización de preguntas que pueden ser en privado o en conjunto.
- Ayudar a encontrar puntos e intereses en común.

El mediador debe demostrar que posee conocimientos y aptitudes en el ámbito de la intervención social y habilidades para poder ayudar a que los demás puedan solucionar sus conflictos. En general, un buen mediador debe poseer las siguientes aptitudes, habilidades y capacidades:

- Capacidad de escucha activa y comprensión
- Paciencia en toda la intervención y con todas las partes.
- Buena capacidad de comunicación, para poder informar, motivar y evitar confusiones a la hora de mediar con las partes.
- Capacidad de sintetizar y potenciar las soluciones aportadas por las partes en conflicto.
- Ser Imparcial y neutral en todo momento.
- Capacidad de Optimismo y de motivación.
- Habilidad para transmitir tranquilidad y serenidad a las partes.
- Tener la habilidad de la naturalidad y de ser comprendido con facilidad. Esto ayudará enormemente a que se pueda crear empatía y aceptación entre las partes.
- Sensibilidad ante las emociones de las personas, pero sin dejarse influenciar por ellas, puesto que puede llegar a originar un mal proceso de mediación.
- Capacidad de proponer actitudes éticas y morales desde un punto de vista objetivo.
- Capacidad de saber interpretar el mensaje principal de las conversaciones con intuición e inteligencia.

Algunas de las funciones de la persona mediadora estará influenciada o mediatizada por el contexto donde se realice su intervención.

3.3.2 Las partes.

Son las personas que se encuentran en el conflicto. Estas manejan una realidad con diferentes intereses. Aceptan que un tercero, el mediador, contribuya a encontrar una solución para beneficiar intereses de ambas partes.

Estas partes son oponentes, así que han de haber por lo menos dos personas con intereses y situaciones diferentes. Cada parte aporta una construcción de su propia realidad contribuyendo con su perspectiva a la resolución de conflictos.

La figura de mediador devuelve a las partes la conciencia de rigidez que debe ser abierta con nuevos parámetros de la percepción que cada uno hace de su propia realidad y de la de los demás.

3.4 Ventajas e inconvenientes de la mediación.

Como se ha comentado anteriormente, la mediación es una técnica de resolución de conflictos muy eficaz en numerosos campos. Entre sus ventajas más importantes hemos de señalar las siguientes:

- Favorece un clima de paz general, debido a que disminuye la tensión que se forma entre las partes.
- Disminuye el desgaste psicológico, el estrés y los problemas emocionales debido a la constante reproducción del conflicto y su carácter negativo.
- Es voluntario y opcional. Las partes pueden retirarse de la mediación en cualquier momento.
- Es un proceso confidencial y privado, por lo que cada una de las partes tiene el sentimiento de seguridad al hablar del problema o conflicto.
- Facilita la comunicación entre las partes, favoreciendo la toma de decisiones.
- Es flexible, permite trabajar tanto problemas a nivel general, como centrarse en problemas muy particulares.
- Es un proceso rápido y sencillo.
- Favorece vínculos comunicativos y ejercicio de responsabilidades entre las partes.

- Trata de evitar que haya ganadores y perdedores, lo cual es beneficioso para el mantenimiento de contacto futuro entre las partes.
- Proporciona aumento de protagonismo en cada una de las partes, debido al trato individualizado que se trabaja.
- Las decisiones son tomadas en consenso por las partes en conflicto y no por un tercero, lo que conlleva a un mayor nivel de compromiso en cuanto a los acuerdos pactados.
- Utiliza alternativas más flexibles que no contemplan el sistema judicial formal.
- Produce acuerdos creativos e ideas innovadoras.

Pero también, debemos destacar algunos inconvenientes encontrados en el proceso de mediación:

- Se cuestiona y critica la supuesta neutralidad en todo momento de la figura del mediador.
- Puede llegar a abarcar mucho tiempo y no ser práctico debido a que alguna de las dos partes no esté conforme con los posibles pactos.
- Se puede llegar a alcanzar un mal acuerdo debido a que el mediador no sea completamente neutral o competente en su trabajo. La actitud de éste puede verse mermada debido a un caso similar familiar u otro en el que haya participado.

4. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR.

Actualmente, vivimos en una sociedad donde se reclama constantemente la resolución de conflictos de una manera pacífica. Las instituciones escolares reclaman con insistencia la aplicación de técnicas y procedimientos eficaces para poder resolver dichos conflictos de manera pacífica, atendiendo a una gran diversidad de personalidades, intereses, deseos y necesidades diferentes.

La Mediación Escolar se muestra como una estrategia educativa que interviene en el conflicto al mismo tiempo que lo previene, forma en cualidades personales e

interpersonales y mejora el entorno. Supone la aplicación de técnicas de resolución de conflictos con adaptaciones necesarias al contexto, conflicto y personas del ámbito educativo.

La mediación escolar es un procedimiento para resolver conflictos pero al mismo tiempo trata de generar en profesores/as y alumnos/as el deseo, los motivos o el impulso necesario para convivir desde la reciprocidad, la cooperación, la responsabilidad social, además de propiciar un buen ambiente de convivencia y recuperar el sentido de comunidad. La mediación escolar actualmente en plena expansión contiene aspectos formativos afectivos y sociales, esto es, herramientas que atienden a las personas individualmente y a la institución en la que conviven.

La mediación escolar está principalmente orientada a la convivencia positiva entre los alumnos del centro; aunque también puede ser utilizada para trabajar las dificultades que surgen de la relación profesor/a – alumno/a o profesor/a- padre/madre. De esta forma, puede ser mediador cualquier persona del centro educativo: personas del equipo técnico, dirección, claustro de profesores, alumnado, padres y madres, etc.

Cuando surge un conflicto entre dos alumnos o dos miembros de la comunidad educativa, estos pueden optar a solucionarlo mediante el sistema de mediación o dejándolo en manos de la normativa del centro. Si eligen la primera opción, la mediación, habrá un compañero que ayude a las partes en conflicto a que dialoguen y encuentren una solución aceptada por ambas partes.

La persona que actúa como mediador, lo hace de forma voluntaria. Previamente, deberá haber recibido una formación específica. Los mediadores deben tener claro y muy presente que, en dicho proceso, no puede haber un juicio en el que hay que buscar un culpable, si no que su papel consiste en que las partes enfrentadas encuentren una solución a la problemática que tienen.

Cuando dos personas optan por la mediación, ha de seguirse un proceso en el cual, cada una de las partes, explicará la problemática desde su propio punto de vista, cómo lo vive y cómo se siente. El mediador puede hacerles preguntas concretas para aclarar o especificar algunos puntos y no dar lugar a malentendidos. Finalmente, el

acuerdo al que lleguen será escrito y firmado por ambas partes una vez le haya dado el mediador su visto bueno.

La finalidad de la mediación, en el ámbito escolar, es prevenir la violencia en el ámbito educativo y potenciar el aprendizaje de herramientas para la resolución de conflictos. Se pretende la interiorización y enseñanza de estrategias y habilidades necesarias para una eficaz y enriquecedora resolución de conflictos en los centros escolares.

4.1 Objetivos de la Mediación Escolar.

Debido a la gran diversidad de tipos de problemas que podemos encontrar en las instituciones escolares, surge la necesidad de utilizar la mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos a través de la intervención de una tercera persona imparcial, que ayudará a las diferentes partes en conflicto a la resolución pacífica de ellos.

Entre los principales objetivos de los programas de mediación escolar, podríamos señalar que se centran en:

- ✓ Resolver problemas o disputas entre iguales que están relacionados en el proceso de educación.
- ✓ Eliminar la violencia que, generalmente, suelen ocasionar los conflictos. Esto se hará, abordando los aspectos negativos de los problemas.
- ✓ Aprovechar la conversión de los problemas en soluciones constructivas para el aprendizaje y la obtención de nuevas herramientas en la resolución de conflictos.
- ✓ Aumentar la participación e involucración de los alumnos en el proceso de la educación.
- ✓ Aumentar el sentimiento de autoestima, tanto a nivel personal como grupal.
- ✓ Desarrollar habilidades en la solución de problemas y pensamiento crítico.

- ✓ Aumentar la comunicación para la vida cotidiana.
- ✓ Promover relaciones más horizontales entre los diferentes miembros de la comunidad educativa (alumnos, profesores, padres y personal no docente).
- ✓ Ofrecer a los profesores unos contenidos que sirvan para trabajar las actitudes, valores y normas.
- ✓ Construir un sentimiento más fuerte de cooperación en el centro.
- ✓ Fomentar el respeto hacia la diversidad de personas.
- ✓ Reducir la tensión y hostilidad de las aulas.

En definitiva, la creación y mantenimiento de un entorno educativo donde todos los miembros se sientan útiles y libres de poder expresarse; donde puedan encontrar oportunidades futuras para trabajar y aprenda con los demás, colaborando con el progreso de todos.

4.2 Fases de la Mediación Escolar.

Uno de los modelos de mediación que más se adapta al ámbito escolar, desde la perspectiva del trabajo de la Convivencia, es el transformativo. Siguiendo a Léderach, las fases de este proceso de mediación serían las siguientes:

- **Premediación:** En esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.
- **Entrada:** Se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.

- Cuéntame: Cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
- Situar el Conflicto: Se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.
- Buscar Soluciones: Se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.
- El Acuerdo: Se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.

4.3 Ventajas e inconvenientes de la Mediación Escolar.

La mediación escolar presenta una serie de ventajas que son más notables en los casos que no son muy graves y pueden ejercer, los propios compañeros de clase, como mediadores. Algunas de estas serían:

- Ayuda a crear actitudes de interés e involucración de los alumnos.
- Fomenta un ambiente más agradable, a nivel general.
- Disminuye la intervención de los adultos, puesto a que son los propios alumnos quienes intervienen.
- Crea sentimientos de empatía y de reconocimiento de valores hacia los demás.
- Se promulga la actitud cooperativa en la búsqueda activa de soluciones en los conflictos.
- Desarrolla la capacidad de resolución de conflictos de manera positiva y no violenta.
- Se reduce, de forma significativa, el número de sanciones disciplinarias y de expulsiones.
- Se trabaja la participación, el respeto y la comunicación.
- Reduce las relaciones de dominio y sumisión, promulgando la igualdad entre las partes.

Aunque también aquí, nos encontramos con algunos inconvenientes en la aplicación de la mediación. Por ejemplo, en el caso de una situación de violencia grave no podríamos aplicar todas las leyes de la mediación, ya que esta promulga que ambas partes se encuentran en una situación igualitaria. En estos casos, el personal docente deberá involucrarse y si se trata de un delito o falta, deberá dar parte a los órganos judiciales. También encontramos límites, a la hora de resolver un conflicto mediante la mediación, cuando nos encontramos con problemas que requieren tratamiento terapéutico.

5. PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR.

En las últimas décadas, en el ámbito educativo se han desarrollado diferentes proyectos para intentar resolver los conflictos de índole personal en los centros educativos cuyos objetivos se centran fundamentalmente en sensibilizar y formar a los miembros de la comunidad educativa en estrategias para afrontarlos de forma pacífica y contribuir así a la mejora del clima escolar. En este sentido, la mediación se está consolidando como una estrategia educativa eficaz que permite desarrollar una cultura de prevención y resolución pacífica de los conflictos, pues la comunidad educativa cuenta con recursos, con personal especializado, etc. y puede llegar a un gran número de alumnos.

La incorporación de un sistema de mediación en un centro educativo deberá adaptarse a las posibilidades contextuales de cada realidad escolar. Entre las posibles formas de llevar a cabo un Programa de Mediación en los centros educativos encontramos:

- **Mediación Espontánea:** Una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que lo han tenido.
- **Mediación Externa:** Cuando existe un conflicto en el Centro y no hay personas que puedan solucionarlo se recurre a alguna persona experta, de fuera del Centro, para intentar solucionarlo.

- **Mediación Institucionalizada:** Las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al Servicio de Mediación que tiene el Centro. Eligen a los mediadores, e intentan buscar un acuerdo para solucionar el problema. Esta mediación requiere la existencia de personas formadas en mediación.
- **Mediación Realizada por los Adultos:** Las personas adultas que forman parte de la Comunidad Educativa (padres, madres, profesorado y personal no docente) se forman en Mediación Escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan en el espacio escolar.
- **Mediación Realizada por los Iguales:** Una parte del alumnado del Centro se ha formado para resolver los conflictos a través de la mediación; cuando surge un problema entre dos alumnos, los mediadores se ofrecen para intentar resolver el conflicto de forma dialogada.
- **Comediación:** Contiene aspectos de la mediación institucionalizada. Son dos personas de diferentes colectivos (puestas por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (un profesor y un alumno, un padre y un profesor, etc.).

Para incorporar en un centro cualquiera de estas formas de mediación, existe un factor fundamental para el éxito del proceso: la formación específica. En otras palabras, resulta necesario llevar a cabo previamente un programa de formación de mediadores para conseguir un adecuado funcionamiento del Programa de Mediación en el centro.

En este sentido, si además esta formación la realizamos conjuntamente con todos los sectores de la comunidad educativa habremos dado un paso de «gigante» en la mejora de la Convivencia Escolar, ya que desde un primer momento hacemos partícipes a todos y a todas en la gestión esa convivencia, y en la apuesta por un sistema de resolución no violenta de los conflictos, en base al diálogo y la colaboración.

El presente trabajo pretende ser un modelo de referencia para la implantación de un programa de formación específica de mediadores en un centro educativo. El proyecto está orientado a generar un grupo de alumnos mediadores que actúen en caso de

conflicto entre iguales e intervengan también por medio de un proceso de Comediación en los conflictos entre adultos.

5.1. Escenario educativo.

El centro educativo dónde se aplicará el proyecto sobre la Mediación Escolar es en el Instituto de Educación Secundaria “Gran Vía” de la ciudad de Alicante.

El instituto está situado en la zona norte de la ciudad, en el límite entre el barrio de la Virgen del Carmen y una amplia zona de expansión urbanística que tiene como ejes la Gran Vía y la Vía parque, aunque la mayoría del alumnado no proviene de esta nueva zona sino de otros barrios próximos: Virgen del Remedio-la Paz, El Carmen, Nou Alacant, Juan XXIII y el alto Garbinet.

Se trata de barrios con serios problemas de exclusión social. En consecuencia, el alumnado del centro procede de familias de nivel sociocultural desfavorecido y con gran proporción de población inmigrante. De hecho, en los primeros cursos, más de un tercio del alumnado del centro procede de esas familias inmigrantes entre cuyas prioridades no está la de la escolarización continuada.

Respecto a las enseñanzas que se imparten en el centro encontramos los niveles de ESO, Bachillerato, Programas Cualificación Profesional Inicial, Ciclos Formativos de Grado Medio y Ciclos Formativos de Grado Superior.

Habitualmente el centro atiende a unos 600 alumnos que comprenden las edades de 12 a 18 años aproximadamente, aunque debido a los PCPI y los ciclos formativos existe alumnado de edades más elevadas. Respecto al profesorado se puede decir que existe un número estable de profesorado unos 60, pero también existe un profesorado interino que varía cada año.

Por último señalar que, el objetivo principal del Centro es intentar prestar un servicio educativo de calidad, abierto a innovaciones y requerimientos del momento actual, escolar y social. El centro aspira a conseguir que el instituto sea un referente para su entorno social implicado en la mejora continua que fomente el aprendizaje en un

clima agradable de convivencia y que potencie el desarrollo personal y profesional de sus integrantes.

5.2. Objetivo del Programa.

Entre los principios que el instituto recoge en su Proyecto Educativo de Centro encontramos la educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.

Al tratarse de un centro que acoge a un alumnado que se encuentra en problemas de exclusión social resulta imprescindible trabajar la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar, pues de esta manera el alumnado podrá extrapolar dicho aprendizaje a otros ámbitos de su vida y le facilitará su integración en la sociedad.

Por tanto, el programa tiene como objetivo principal formar a un grupo de alumnos y también algunos profesores para que sean capaces de escuchar y orientar a sus compañeros en la resolución de conflictos mediante la técnica de la mediación. La finalidad es mejorar la convivencia y prevenir futuros conflictos o, al menos, dar herramientas óptimas para poder afrontarlos. Con ello estaremos fomentando la autonomía de los estudiantes en la resolución de los problemas, aumentando el compromiso social y la responsabilidad y colaboración solidaria y dotándoles de poderosas herramientas de paz para la resolución de los posibles conflictos que les puedan surgir.

5.3. Estructuración del Programa.

5.3.1 Pasos previos.

Una vez establecida la finalidad del programa, debe planificarse la organización de todos aquellos aspectos que son necesarios para que pueda alcanzarse.

En primer lugar, independientemente de quién realizara la propuesta inicial, debe contar con el apoyo del Equipo Directivo y del Departamento de Orientación (en el caso de los IES), quienes se encargan de presentar el programa al Claustro y al Consejo Escolar para su aprobación.

A continuación, es necesario que se constituya en el centro una estructura organizativa o encargada de establecer el plan de trabajo y ofrecer a los diferentes miembros de la comunidad educativa la oportunidad de participar en el mismo.

Esta estructura o Servicio de Mediación debe tener un coordinador/a, que puede ser un miembro del equipo directivo o de orientación, un representante del profesorado, o en este caso, el criminólogo. Sería conveniente que contara con una especial dedicación, y será el responsable de dinamizar al grupo formado en principio por profesores y padres/madres, ya que el alumnado se incorporará posteriormente, al constituirse el futuro equipo de mediación.

En un primer momento, serán los profesores y madres/padres quienes recibirán una formación acerca de algunos conceptos básicos sobre la mediación a través de charlas, talleres o cursos.

Además, al mismo tiempo se desarrollará un plan de sensibilización para la comunidad educativa. Una condición imprescindible para desarrollar un plan de mediación es la concienciación de toda la comunidad educativa sobre la necesidad de mejorar la convivencia a través de la mediación. Tanto las familias como el profesorado, junto con el resto de sectores conformadores del ámbito escolar, deben ser conscientes de que en la construcción de la convivencia contribuyen todos y todas.

En un segundo momento, se invita al alumnado a participar para incorporarse al equipo de mediación que se constituirá en el centro. Los propios tutores informarán sobre la mediación en las sesiones de tutoría a los alumnos de los distintos grupos del centro.

Después, se realizará una actividad consistente en la elección por parte de cada alumno/a de algún compañero/a en el que confiarían para contarle algún problema, indicando las cualidades de la persona que justifican las razones de su elección. Este ejercicio se hará por escrito y será anónimo. En función de las respuestas se seleccionará a dos alumnos o alumnas de cada curso para formar parte del equipo del Servicio de Mediación. También se aceptará a los alumnos que se presenten voluntariamente en caso que alguno de los seleccionados renuncie.

No obstante, es necesario señalar que al tratarse de menores necesitan el consentimiento de las familias para acceder al programa. Sería conveniente, por tanto,

enviar una circular a los padres y madres para que estos sean conscientes de la situación o condiciones de su hijo/a al ser seleccionado, así como para que den su aprobación.

Por último es de suma importancia dotar al proceso de una total confidencialidad y que además sea evidente y notoria para toda la comunidad escolar. En este sentido, cualquier informe que se realice por escrito deberá tener la posibilidad de eliminar los nombres una vez concluido el curso escolar; o bien podremos diseñarlos sin necesidad de poner apellidos o sin necesidad de poner ningún nombre. Utilizando únicamente el colectivo al que pertenece cada persona y los datos, hechos e informaciones que se derivan del caso y que constituyen un importante bagaje de experiencia e información, para la formación de nuevos mediadores-as desde el estudio de casos reales y sus procesos de mediación y resolución.

5.3.2 Organización espacio-temporal.

Por una parte, el centro habilitará una sala o aula para el Servicio de Mediación donde se realizarán las reuniones, se trabajarán las sesiones de Formación de Mediadores y el Proceso de la Mediación en sí. Dicha aula deberá tener una disponibilidad o acceso abierto para que pueda acercarse libremente quien lo necesite. Es recomendable que este espacio esté libre de “connotaciones de poder”, por lo que no es conveniente utilizar los despachos de dirección o jefatura de estudios, ya que a menudo se imponen allí las sanciones. El mobiliario debe situarse de forma que favorezca la relación igualitaria entre las personas, y buscando un ambiente acogedor, para lo que puede decorarse con carteles que recuerden las reglas de la mediación, o inviten a la colaboración.

Por otra parte, deben fijarse unos horarios para realizar los procesos de mediación y así evitar el solapamiento de actividades. Respecto a la formación del alumnado se puede aprovechar el horario de tutoría para su puesta en práctica, con lo que sería oportuno que todos los grupos de un mismo nivel tuvieran las horas de tutoría al mismo tiempo. En cuanto a las reuniones de equipo sería conveniente realizar una reunión mensual para poner en común dudas, experiencias vividas por los diferentes mediadores, retomar puntos desarrollados durante la formación, etc. Resulta esencial que el equipo de mediación se encuentre en contacto e intercambie opiniones diferentes, pues necesita retroalimentarse en su propio desarrollo y los mediadores necesitan de un

espacio de apoyo porque el trabajo con el conflicto y en especial con la víctima supone un esfuerzo personal y sentimental.

5.3.3 Organización de la intervención.

Para que la mediación sea efectiva es necesario establecer unas pautas de actuación diferenciadas según el tipo de conflicto o sus intervinientes:

Si el conflicto es entre alumno-alumno, intervendrá un mediador del mismo curso que los alumnos que presentan el problema. En el caso en que los alumnos sean de diferentes cursos, podrá intervenir un alumno mediador de cada uno de los cursos o un alumno mediador de un curso y un profesor mediador, según la necesidad.

En el caso en que la problemática se produzca entre un profesor-alumno, se producirá un proceso de comediación interviniendo un profesor mediador y un alumno mediador del mismo curso que el alumno.

Otra posibilidad es que la disputa ocurra entre un profesor-padre, entre padres o entre profesores con un asunto referente al centro, en esta situación, el procedimiento de mediación será diferente. Se trata de un Procedimiento de Intervención con Adultos que requiere de la participación de un especialista con los conocimientos necesarios para tratar este tipo de conflictos, en este caso, el criminólogo como coordinador del Servicio de Mediación será quien intervenga directamente con cada una de las partes implicadas.

5.4. Aplicación del Programa.

El Programa de Formación de Mediadores constará de varias sesiones a lo largo de las cuales se trabajaran diferentes contenidos relacionados directamente con la mediación y la resolución pacífica de conflictos.

Sesión 1

Tema: Empatía

Objetivo general: que los participantes del programa aprendan a ponerse en el lugar del otro e intenten comprender su postura y situación ante los problemas.

- Presentación del taller (10´)

Se explicará en qué consiste la empatía, dando una definición global y,

posteriormente, analizando dicha definición. Es muy importante asegurarse de que los participantes entienden el concepto. Para ello, iremos preguntando a los participantes sobre el tema y analizando las respuestas. Así confirmaremos que lo han entendido.

- En la piel de otro (25´)

Se reparten unas fotocopias con una historia personal diferente en cada una de ellas. Los participantes deben ir leyéndose cada uno el suyo y adoptando la identidad de cada personaje. En dichas fotocopias, aparece (inicialmente) una historia con un sujeto determinado y una situación determinada. Cuenta cómo actúa ese sujeto. Los participantes deben relatar su historia en voz alta y contar lo sucedido y cómo hubiese actuado él, ante esa misma situación.

Ejemplo:

Andrés tiene 15 años; es el mayor de 3 hermanos. Suele llegar tarde a clase y, en ocasiones, con ropa sucia y mala cara. En el recreo, suele juntarse con los chavales más vagos y que más problemas tienen en el ámbito escolar. Andrés es, en general, de carácter tímido. No suele relacionarse mucho con los compañeros y, siempre que se hacen dinámicas de clase, se niega a participar en ella con comentarios del tipo: "Bah, yo paso. Menudo rollo".

El miércoles pasado a Andrés se le abrió un expediente. Llegó a clase casi 15 minutos tarde. La profesora Conchi (que está más que acostumbrada a dicha situación) le recriminó su impuntualidad y le pidió que se marchase de su clase. Andrés dijo que de su sitio no se movería y que ella no era nadie para tratarle así. Entonces, Conchi le agarró del brazo y Andrés la empujó diciendole que ni se le ocurriese ponerle una mano encima. Todo esto sucedió delante del resto de alumnos de la clase. Conchi, muy alterada, salió de la clase y mandó que la sustituyeran para ir a contárselo todo al Director. Andrés reconoció sin problema los hechos. Conchi no es una persona de carácter y no suele actuar así con los alumnos.

Se plantea que Andrés sea expulsado 2 semanas del I.E.S. al que asiste.

- Conociendo un poco más allá (25´)

En ese momento, los participantes reciben una segunda fotocopia en la que narran la situación personal de los personajes de la historia. En ella, aparece la situación en la que se encuentran dichos personajes, tanto a nivel general (familia, amigos, problemas económicos en casa, judiciales) como a nivel particular (ese día, mes, año...).

Una vez han leído esa segunda fotocopia, los participantes deben relatar la importancia que tienen para ellos lo ocurrido en la primera fotocopia y si ahora cambiarían la forma de actuar de ellos o no con respecto a las anteriores opiniones dadas.

Ejemplo:

Andrés tiene 15 años; es el mayor de 3 hermanos. Sus otros dos hermanos (Kevin y Julia) aún son pequeños y van al colegio. Julia es la más pequeña (8 años). A Kevin, de 12 años, le diagnosticaron hace unos años retraso mental moderado y un Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad considerable. El padre de estos niños lleva 3 meses en la cárcel. Ya había estado en anteriores ocasiones por traficar y consumir droga. La última vez que fue detenido, fueron los vecinos los que llamaron a la policía, hartos de escuchar las continuas palizas que propiciaba a su mujer y a su hijo mayor. La madre, tiene un grave problema de adicción al alcohol desde hacía varios años. Estuvo acudiendo a sesiones de desintoxicación, pero desde la última vez que su marido había ingresado de nuevo en prisión, había vuelto a recaer. Su hijo mayor, Andrés, de 15 años de edad, ha adoptado el papel de padre y madre en esa familia. Por la mañana, se encarga de dar el desayuno a sus dos hermanos y de vestirlos y llevarlos al Colegio. También se encarga de recogerlos y de proporcionarles cualquier cosa que necesitan. Andrés ya no hace caso de las indicaciones de su madre y, el pasado Miércoles por la mañana, tuvo una fuerte discusión con ella. La madre, que había estado bebiendo durante la noche, le recriminó a Andrés su actitud diciéndole que ella es la madre y es la que manda y en esa casa se hacía lo que ella quería y, ese día, lo que no quería era que sus hijos fuesen al colegio. Andrés, ignoró completamente dicha decisión y discutió con ella. Le dijo que era una borracha y una mala madre. Está le bofeteó. Andrés cogió a sus hermanos y salió de la casa. Más tarde, preso de la ira y agobio que le corría por dentro, tuvo otra discusión con su profesora de Matemáticas, Conchi.

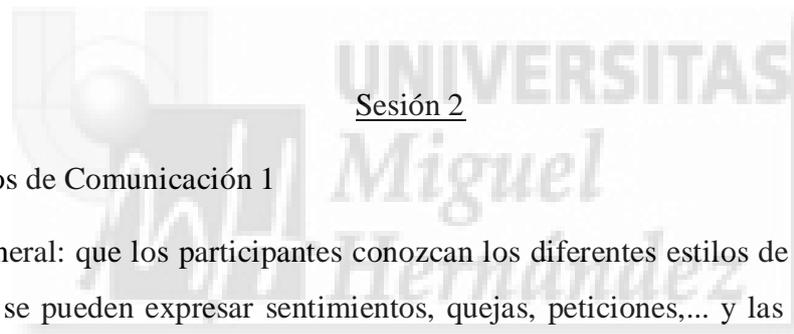
Conchi es profesora de Matemáticas. Tiene 37 años. No está casada ni tiene hijos, aunque le gustaría tenerlos. De carácter muy introvertido y muy insegura de sí

misma. El Miércoles Conchi llegó algo alterada al I.E.S. Cuando salía de casa, vio que tenía un retrovisor del coche roto, las puertas rayadas y un puñado de insultos malsonantes escritos con rotulador en el cristal. Conchi sospecha que ha sido alguno de sus alumnos. Ese día llegó más alterada de lo habitual y tuvo una discusión con un alumno que acostumbraba a llegar tarde sin dar ningún tipo de explicación.

- Reflexión y puesta en común (20´)

Los participantes deben anotar en la pizarra diferentes rasgos de personalidad de los personajes y explicar por qué. De todo ello, el resto debe participar exponiendo si están de acuerdo o no con lo que dicen los otros compañeros y si quieren aportar algún dato nuevo.

Para finalizar, se recogerán los datos más relevantes de todos los participantes resumiéndolas en una reflexión única.



Tema: Estilos de Comunicación 1

Objetivo general: que los participantes conozcan los diferentes estilos de comunicación con los que se pueden expresar sentimientos, quejas, peticiones,... y las consecuencias que pueden acarrear o no cada uno de ellos.

- Cómo actuar y decir las cosas (50´)

En esta primera sesión, el contenido será teórico. Primero se impartirá una explicación de los diferentes estilos de comunicación, clasificándolos particularmente en tres:

- Estilo Agresivo.
- Estilo Asertivo.
- Estilo Pasivo.

Después se pondrá una situación, vista desde los 3 diferentes estilos de Comunicación.

Ejemplo:

María y Jero llevan casados 3 años. Son felices pero, como todas las parejas, tienen discusiones y se enfrentan a situaciones difíciles.

Las amigas de María han decidido salir esta noche un rato, pero a Jero no le hace mucha gracia debido a 2 razones: no le caen bien esas amigas de María y, más importante aún, María está embarazada de 5 meses; cosa que preocupa mucho a Jero.

Situación 1:

- ¡¡¡María!!! Es que yo alucino chica. ¿Otra vez te vas a ir con esas por ahí?

-¿Esas? ¿Esas son mis amigas? yo al menos tengo con quien irme, no como otros...

-Pues no me da la gana. Siempre igual. Yo el tonto que se queda aquí preocupado y tú por ahí de fiesta haciendo de todo con quién sea....

-¿pero tú de qué vas hablándome así? ¡¡¡Eres un imbécil y un amargado que solo te preocupa el trabajo y no sabes disfrutar de las cosas!!!

-¿Disfrutar? eso se hacía cuando éramos más jóvenes. ¡¡¡Además que tú ya estas casada!!! ¡¡¡Conmigo!!! Y a mí no me da la gana de que te vayas por ahí. Y punto.

Situación 2:

- María. ¿Vas a salir esta noche?

- Si. Me han llamado las chicas porque era el cumpleaños de Lidia. La pobre lo está pasando fatal con esto del divorcio. Lo más seguro es que vayamos a cenar al restaurante de al lado de su casa y luego hagamos la típica terapia grupal de chicas, a ver si la animamos. No te preocupes que, aunque sé que estas amigas no te caen del todo bien porque les gusta mucho salir y no son responsables en cuanto a coger el coche y no beber y demás, no llegaré muy tarde e iré con cuidado. Quédate tranquilo.

- Bueno, en cualquier caso llámame con lo que sea. En tu estado, no creo que me pueda quedar muy tranquilo, pero confío en ti y sé que irás con precaución. Y no es que me caigan mal estas amigas, es que veo que van por ahí sin tener precaución de nada ni importarles su trabajo ni su vida. Pero bueno, sé que tú no eres así. Lleva cuidado.

- No te preocupes cariño que, además, no me quiero acostar muy tarde y así te acompaño mañana a comprarte la chaqueta que querías.

- De acuerdo, pásalo bien.

Situación 3:

- ¡¡¡María!!! Es que yo alucino chica. ¿Otra vez te vas a ir con esas por ahí?

-Bueno....es que es el cumple de Lidia y me han llamado para...

- ¡¡¡Joder!!! ¡¡¡Es que siempre estás igual, cuando no es una cosa es otra!!! Pues llámala y dile que te encuentras mal, que además en tu estado y teniendo que madrugar mañana porque tenemos que ir a comprarme la chaqueta, no es buena idea que vayas.

- Bueno...si...tienes razón...ahora se lo digo a estas...

Situación 4:

-¡¡¡María!!! Es que yo alucino chica. ¿Otra vez te vas a ir con esas por ahí?

- Jero, es el cumpleaños de Lidia. La pobre lo está pasando muy mal con el divorcio. Además hace tiempo que no nos juntamos y tengo ganas de verlas. Iremos a picar algo por ahí y luego haremos nuestra típica tertulia de amigas en la que nos contamos las cosas y nos apoyamos unas a otras.

-Ya, pero sabes que no me gustan un pelo esas amiguitas tuyas. Además que ¡¡¡estás embarazada!!!

-Bueno, no te preocupes por ello que de eso ya soy completamente consciente y responsable. Y no solo de ello, también de la gente con la que voy. Y estoy de acuerdo contigo en que algunas veces no actúan del todo bien mis amigas, pero eso no quiere decir que yo también sea así. Además, vamos a estar un rato y a casa que mañana tenemos cosas que hacer. No te preocupes y quédate tranquilo.

Los participantes han de identificar los diferentes estilos de comunicación utilizados en los ejemplos por los personajes y justificar dicha elección.

Después se hará una puesta en común grupal donde se extraigan las principales ideas y se explique cuál es el estilo de comunicación más correcto.

Sesión 3

Tema: Estilos de Comunicación 2.

Objetivo general: Consolidar el aprendizaje y comprensión de los estilos de comunicación y realizar un role-playing por parejas en los que se enfrenten a una situación determinada y adopten el rol de un personaje con un determinado estilo de comunicación.

Los participantes se ponen en parejas y se les da una situación en general de algo ocurrido y 2 personajes que utilizan un estilo de comunicación. Estos deben representar la escena y a sus personajes tal y como se indica. Una vez finalizado, el resto de participantes han de debatir en voz alta, qué tipo de estilo de comunicación ha utilizado cada uno.

Cuando finalice, se representará la misma escena pero de manera asertiva, en el cual los personajes expongan lo que quieran decir de una manera correcta y explicando lo que sienten o apetecen.

Para finalizar, se hará una reflexión grupal de los estilos de comunicación y de la importancia que tienen en cualquier situación.

Sesión 4

Tema: La comunicación no verbal

Objetivo General: que los participantes conozcan la importancia de la comunicación corporal o comunicación no verbal a la hora de expresar alguna cosa.

- Relajación (15´)

Música relajante de fondo. Los participantes sentados en las esterillas. Se les pide a los participantes que sigan una serie de indicaciones guiadas en el cual irán moviendo los músculos de los dedos de los pies hasta llegar a la cabeza.

El objetivo es que cada uno sea consciente de las partes de su cuerpo y de las zonas donde se crean más tensiones y preocupaciones.

Los últimos 3 minutos los dejaremos con la música sonando y los participantes tumbados con los ojos cerrados.

- Nos comunicamos (20´)

Les pedimos que se pongan por parejas y le damos un mensaje a uno de ellos y ha de transmitírselo al otro compañero en un lenguaje inventado. Dicho mensaje deberá transmitirlo con un determinado carácter. El receptor debe adivinar si se trata de una

súplica, una orden, una petición... todo ello, únicamente, basándose en la comunicación no verbal que exprese su compañero.

Por último, haremos una reflexión grupal de lo que les ha supuesto el hecho de transmitir un mensaje sin utilizar el lenguaje (o, al menos, el conocido por ambos).

Sesión 5

Tema: El conflicto

Objetivo general: que los participantes lleguen a comprender que un mismo acontecimiento observable puede ser entendido o recibir significados distintos.

Los participantes deben aprender a resolver conflictos teniendo en cuenta sus posibles causas o consecuencias que derivan de ellos.

En dicha sesión se les explicará a los participantes la importancia que tiene un buen sistema de resolución de conflictos.

Para llevar a cabo esta sesión, separaremos a los participantes en pequeños grupos. Se les mostrará una situación concreta en el que se produzca un conflicto determinado y, posteriormente se hará una reflexión sobre él.

Ejemplo:

Un grupo de 3 chicos empujan a un cuarto, tirándolo fuera del I.E.S. y diciendo frases del tipo: "largo, fuera de aquí, no te queremos ver aparecer más por aquí o te haremos la vida imposible..."

Posteriormente se les pregunta a los participantes sobre su opinión. Sobre qué creen que ha ocurrido, por qué, qué habrá sentido cada uno de los personajes de la historia, si está justificado o no el hecho de que hayan actuado así. Que piensan que ha ocurrido antes. Que piensan que ocurrirá después.

Después de todo esto, se hará una puesta en común y una lluvia de ideas y se contrastarán las diversas opiniones. Se explicará pues que en cualquier conflicto hay

que averiguar por qué viene precedido, cuales son las principales causas, quien tiene o no razón,... Es una forma de entender que para encontrar soluciones justas y adecuadas a las situaciones conflictivas, necesitamos comprender cómo vivimos las situaciones problemáticas.

Sesión 6

Tema: Formación en claves culturales de los alumnos y trato a la diversidad.

Objetivo general: Concienciar a los participantes de la problemática o rechazo que existe por parte de algunos sectores de la sociedad con respecto a la diversidad cultural.

En esta sesión haremos, a modo teórico, una reflexión sobre la desventaja de la situación educativa de niños/as gitanos y extranjeros. Para ello se repartirá un dossier a cada uno y se leerá la gran problemática que sufren estas minorías a causa del color de su piel, idioma, costumbres y pobreza.

Posteriormente se harán unas sesiones en las cuales los participantes han de adoptar un papel haciendo de: Chino, árabe, sudamericano, rumano y gitano.

Cada participante deberá elegir un nombre (acorde con su nacionalidad), inventar una situación compleja y contar cómo (imaginariamente) se ha sentido y cómo cree que debería actuar.

Para finalizar se hará un debate en el que se pondrá de manifiesto las diferentes posturas y sentimientos que pueden tener esta minoría de personas.

Sesión 7

- Tema: La mediación
- Objetivo general: que los participantes aprendan qué es la mediación mediante conocimientos teóricos y prácticos.

En esta última sesión, se ha de hacer un resumen de todo lo anterior visto. Se debe explicar el porqué del lenguaje no verbal, de los estilos de comunicación, de cómo abordar previamente un conflicto,...

Se debe aprender a responder, mediante el sistema de la mediación, a los sentimientos de los otros que tienen el conflicto.

- "Situación Práctica" (45´)

Expondremos un conflicto. Posteriormente se hará un role-playing centrándonos en el rol del mediador. Los que deben representar el conflicto pueden elegir un conflicto personal propio, algo que ya haya ocurrido en el ámbito escolar o inventárselo.

Para terminar haremos una reflexión final acerca de cómo se han sentido en todo momento los participantes. Les explicaremos que ya tienen la base formativa para ejercer de mediadores en el ámbito escolar.

5.5 Evaluación del Programa.

Por un lado, es necesario realizar una evaluación sobre la aplicación del Programa de Mediación Escolar, es decir, valorar si el programa ha cumplido la función para la cual ha sido elaborado. Para ello, se llevará a cabo una evaluación continua, realizando una valoración de los distintos momentos del mismo: al inicio, a partir de la recogida de expectativas, en su desarrollo, mediante la observación y al final de modo sumativo de todos los conceptos. Entre los aspectos que podemos evaluar encontramos:

- La dinámica de las sesiones de reunión y formación.
- La organización y funcionamiento del Equipo de Mediación.
- Grado de cumplimiento de los objetivos marcados con el Programa.
- La formación y asesoramiento de los mediadores.

- Acuerdos tomados por parte del Equipo de Mediación.
- Participación de la comunidad educativa.

Puede resultar de gran utilidad administrar una encuesta de satisfacción individual para que nos facilite un control de los resultados obtenidos con el programa. Además mediante la encuesta no solo podemos comprobar el sentimiento de satisfacción, sino además el grado de participación que ha obtenido en la persona y qué expectativas ha creado en ella.

Encuesta Informativa de Satisfacción:

1) ¿Conocías la existencia de este Proceso?

SI NO

2) ¿Crees que ha merecido la pena?

SI NO

¿Por qué? _____

3) ¿Se lo recomendarías a tus compañeros?

SI NO

4) ¿Estas contento con los resultados que has obtenido?

SI NO

5) ¿Cambiarías alguna cosa del Proceso de Mediación al que has asistido?

SI NO

En caso afirmativo, ¿Cuál? _____

6) ¿Qué crees que te ha aportado?

7) En el caso en que tuvieras de nuevo un problema, ¿Volverías a acudir a este recurso de Resolución de Conflictos)

SI NO

8) ¿Conoces a otros compañeros que hayan participado en este servicio?

SI NO

9) ¿Opinas que es un servicio útil y positivo para el Centro?

SI NO

10) ¿Conoces el proceso de formador para poder realizar una Mediación?

SI NO

11) ¿Te gustaría formarte y ser parte del equipo de Mediadores del Centro el próximo curso?

SI NO

12) En caso afirmativo, ¿Crees que podrías aportar algo nuevo y positivo como mediador?

SI NO ¿El qué? _____

Por otro lado, es conveniente poner en marcha un proceso post-formativo para que los propios mediadores autoevalúen sus intervenciones en los diferentes conflictos y compartan experiencias acerca de los mismos. La intención es intercambiar puntos de vista o buscar estrategias entre todo el Equipo de Mediación para resolver de la mejor manera posible los conflictos que surge en el ámbito escolar. Además, al final de curso, deben elaborar un dossier en el cual se encuentre reflejado una evaluación cualitativa de cada una de las mediaciones junto con un resumen estadístico.

5.6. Guion en el proceso de Formación.

1. Premediación.

Esta es la primera fase. Se trata de una entrevista, de manera individual, con cada una de las partes.

El mediador comenzará presentándose y escuchando al sujeto para poder conocer el problema desde su punto de vista.

“Hola, me llamo... soy mediador. Voy a escucharte para poder conocer y comprender el problema” “¿Tu nombre es...?”

Posteriormente, el mediador abordará el problema-conflicto.

“Cuéntame... ¿qué ocurrió?¿cómo fue todo?”

“Todo lo que me cuentes, será estrictamente confidencial. Estoy aquí para escucharte y ayudarte a resolver el problema, pero únicamente te guiaré...la solución estará en tus manos. Lo único que necesito es que confíes en mí y tu predisposición para poner de tu

parte. Te ayudaré a construir la solución al problema, atendiendo tanto a tus necesidades como a las de la otra parte.”

En esta fase, el mediador deberá explicar los diferentes estilos de comunicación: agresivo, pasivo y asertivo.

El mediador debe concienciar al sujeto de la importancia que tiene el estilo comunicativo que emplee en cada situación. Para ello, y que resulte de manera práctica, propondrán diferentes situaciones en las que se utilicen diferentes estilos comunicativos. Este role-playing tiene la finalidad de que el sujeto comprenda cómo puede sentirse la otra persona en un momento determinado.

Por último, el mediador debe concretar el lugar y la hora para comenzar con la mediación; al igual que el tiempo de duración de cada sesión. Y terminará agradeciendo su colaboración en el proceso de mediación.

2. Normativa de la mediación

1. Presentación

“Hola, me llamo... soy mediador. Si os parece bien, voy a trabajar con vosotros para poder resolver este problema”

El mediador debe presentarse y, posteriormente, pedirle a los sujetos que se presenten. El mediador debe explicar qué es la mediación y cuáles son sus reglas. Y, en decisión consensuada, se debe decidir quién comenzará a contar su versión del problema.

2. Explicación

“Esto es lo que vamos a hacer: primero comentaremos las reglas que hay que respetar. Después, nos contaremos por turnos el problema que habéis tenido; cada uno desde su punto de vista y escuchando y respetando al otro.”

“Os iré haciendo una serie de preguntas aclaratorias para estar seguro de que os he entendido bien”

“A continuación, deberéis contarme vuestras ideas sobre cómo podría resolverse dicho

problema para que, sobre ellas, poder formular y construir una solución en la que ambos estéis de acuerdo. Una vez alcancemos esto, deberemos ponerlo por escrito y firmarlo para que no haya dudas y no se olvide. Esto es algo que debéis decidir vosotros, yo simplemente os serviré de guía hasta llegar al acuerdo, pero las ideas debéis formularlas vosotros”.

3.Reglas de la mediación

“Bueno, voy a pasar a comentaros las reglas de la mediación. Acordaros que debéis respetarlas en todo momento y estar de acuerdo en todo lo que os diga antes de comenzar”.

1-“¿Aceptáis el hecho de que habéis venido de forma completamente voluntaria y de que todo lo que aquí se hable será completamente confidencial?”

2- “¿Aceptáis el hecho de que debéis escucharos el uno al otro sin interrumpiros comentando nada al respecto ni haciendo ningún tipo de crítica, burla, etc?”

3- “¿Aceptáis el hecho de que debéis ser lo más sinceros posible, sin utilizar ninguna clase de lenguaje o gesto ofensivo y de que vais a esforzaros en resolver el problema?”

4- “Cada uno dispondrá de un margen de tiempo de máximo 8 minutos para poder expresar toda su versión del problema, tal cual la vivió, cómo se sintió y de cómo piensa que se debería haber solucionado”

El mediador en todo momento debe crear el clima y la confianza ideal para que se desenvuelva bien el proceso.

3- Narración de los hechos.

El mediador debe pedirle a cada uno de los sujetos que cuente su versión de la historia, expresando sus emociones y sus sentimientos. Todo ello deberán hacerlo de un modo asertivo, puesto que ya deben conocer los diferentes estilos de comunicación con los que podemos expresarnos. El mediador debe controlar, en todo momento, el tiempo de exposición de cada una de las partes.

Es muy importante que el mediador tenga en cuenta una serie de factores, tales como:

- Si existen terceras personas involucradas en el conflicto y que pueden mermar en la versión que nos cuenta alguna de partes.
- Si el conflicto ha sido puntual o viene desde tiempo atrás (Origen del conflicto).
- En qué momento se encuentra ahora mismo el conflicto (si se ha relajado la situación, está latente todavía...)
- Prioridades de cada una de las partes.

“¿Quién quiere empezar?, cuenta qué ha pasado... ¿cómo te has sentido o sentiste?”

Una vez que las dos partes hayan relatado su versión en el tiempo estimado, el mediador deberá preguntar si quieren añadir alguna otra cosa:

“Si queréis añadir alguna otra cosa, ahora es el momento”.

4. Identificación de los problemas.

El mediador comenzará a realizar preguntas para concretar ciertos aspectos del problema y concentrarse en los temas más importantes expuestos por las diferentes partes.

“¿A qué te referías cuando has indicado que...?”

“¿Qué es lo que consideras de mayor importancia sobre lo que me has narrado?”

“Es decir que...”

“¿Qué te hace pensar que...?”

“He entendido bien si digo....?”

El mediador debe tener claro que si pretende indagar y tener una mayor colaboración por ambas partes, debe crear unos vínculos de confianza. Ha de conocer qué tipo de relación existe entre las partes. Son amigos, enemigos, qué edad les diferencia, en qué postura se encuentran ambos...

También debe resumir cada una de las posiciones en que se encuentran; atendiendo a la parte emocional y sentimental con preguntas como:

“A raíz de esto, ¿te has sentido decepcionado?”

“¿Sientes que te han traicionado?”

Posteriormente, el mediador debe conocer y aclarar cuáles son los intereses y necesidades de cada una de las partes, con preguntas tales como:

”Entonces, tus intereses principales son...?”

“Lo que tu esperas que suceda o pueda suceder es que...”

Ha de tenerse muy en cuenta los límites y la legalidad, puesto que no se puede realizar una negociación ni proponer opciones que no estén dentro del marco de lo legal. Para ello, el mediador debe anticiparse con preguntas como:

“¿Qué ocurrirá si no llegáis a un acuerdo?”

“¿Hasta qué punto estaríais dispuestos a negociar o solucionar dicho problema dentro del ámbito de lo legal?”

El mediador también debe saber qué grado de involucración y compromiso poseen cada una de las partes y los intereses que tienen para que pueda resolverse el conflicto de manera óptima.

5-Propuesta de soluciones.

El mediador deberá preguntar, a las diferentes partes, qué soluciones proponen al respecto y cuáles serían las vías posibles para resolver el problema con dichas soluciones. Posteriormente, se deben discutir cada una de ellas y evaluarlas.

Cuando el problema es complejo, se debe centrar los objetivos secundarios más sencillos para poder analizarlos poco a poco y dar la confianza y sensación, a cada una de las partes, de que se está avanzando y de que pueden llegar a ponerse de acuerdo y colaborar. Esto crea confianza.

Para poder realizarlo, el mediador debe establecer un plan de prioridades en cuanto a las soluciones, trabajando primero las más sencillas de resolver y pasando después a las más complejas.

“¿Qué soluciones proponéis a dicho problema?”

“¿Cuál creéis que sería la mejor solución para ambos?”

“¿Qué es lo que más os gustaría?”

“¿Qué podríamos cambiar?”

“¿Qué se podría hacer si no llegamos a una solución aceptada por todos?”

“¿Cuál crees que sería la peor consecuencia que podría ocurrirte?”

“¿Y la mejor?”

“Si pudieses volver atrás... ¿Qué crees que te gustaría cambiar?”

“¿Cómo podrías mejorar tu propuesta para que sea más aceptable para la otra parte?”

A continuación, el mediador debe interesarse por la futura (o no) relación entre cada una de las partes.

“¿Crees que podríais continuar con la misma relación en un futuro?”

6. Acuerdo de las partes en conflicto.

Una vez llegados a este punto, es donde se debe redactar y firmar el acuerdo. Dicho acuerdo, sería similar a un contrato en el cual se expongan las soluciones que, tras discutirse y elegir por ambas partes han llegado a satisfacerles. Es muy importante, que el mediador se cerciore de que ambas partes entienden lo que están redactando y firmando, que es completamente voluntario y que les puedan satisfacer a cada una de las partes. Se deben evitar términos que no sean del todo claro, para evitar que alguna de las partes no entienda algo.

También se debe tener claro que el acuerdo ha de prever posibles necesidades o circunstancias futuras. Al igual que se debe, en la medida de lo posible, tener en cuenta las fechas límites y condiciones específicas de lo que se ha acordado. Es recomendable evitar todo tipo de ambigüedades o términos confusos.

Se ha de explicar la confidencialidad de dicho acuerdo o contrato y los términos que se tendrán en cuenta a raíz de ello.

“¿Creéis que el problema se ha solucionad?”

“¿Por qué?”

“¿Estáis dispuestos a firmarlo y con ello, aceptáis todos los términos que hemos redactado?”

Deben aprovecharse las manifestaciones de reconocimiento y revalorización para comprobar los cambios ocasionados en los sujetos.

Por último, se debe agradecer a cada una de las partes su colaboración en el proceso de mediación, dándoles un apretón de manos.

6. BIBLIOGRAFÍA.

AGUIRRE, A. La mediación escolar: Una estrategia para abordar el conflicto. Barcelona: Graó, 2005.

ALZATE SAEZ HEREDIA, RAMON. La mediación escolar en España. Historia y proceso, Ponencia realizada en el I Congreso Internacional de Mediación, celebrado en las Palmas de Gran Canaria, en marzo de 2013.

BLANCO CARRASCO, MARTA. Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos, Madrid: Reus, 2009

BOQUÉ TORREMORELL, C. Cultura de Mediación y cambio social. Barcelona: Gedisa, 2003.

FERNÁNDEZ RIQUELME, SERGIO. Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales, Murcia: Editum, 2009

HERAS C. y VIDOSA, I. (2006).Prácticas de mediación. DVD. Castilla- La Mancha: Consejería de Educación y Ciencia de Castilla-La Mancha.

TORREGO, J. C. Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea, 2000.

TORREGO, J.C. Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid: Narcea, 2007.

URANGA, M. Transformaciones de conflicto y mediación como propuesta de desarrollo de la educación para lapa\ en el sistema educativo vasco. Gernika: Gogo 1998.