

MEMORIA DE LA MEDIACIÓN

INDICE

1.- Introducción.....	2
1.1. Justificación del programa.....	2
1.2. Los principios de la mediación.....	3
1.3. Fases de la mediación.....	4
1.4. Habilidades que un mediador debe adquirir.....	5
1.5. Errores más frecuentes de los mediadores: lo que no se debe hacer.....	5
2.- Objetivos del Proyecto.....	6
3.- Desarrollo del Proyecto	
3.1. Taller de formación de mediadores/as.....	6
3.2. Actuaciones.....	8
4.- Recursos y espacios.....	9
5.- Conclusiones.....	10
5.1. Propuestas de mejora.....	10
Anexos.....	11

1.- INTRODUCCIÓN

Si el fin de las instituciones educativas es la socialización, y los conflictos y las diferencias entre las personas forman parte de nuestras relaciones sociales, el sistema educativo debe asumir que ese proceso de socialización incluya el hacer frente a los problemas de convivencia, el resolver los conflictos. Sobre todo, cuando parte de la sociedad señala a la juventud como foco potencial de la violencia.

La mejora en las relaciones contribuye a una disminución de los problemas disciplinarios, porque el diálogo se impone donde antes predominaba el castigo, las imposiciones, la falta de respeto, los insultos y las agresiones.

Tener conflictos con otras personas no es malo; diariamente todos tenemos momentos de desencuentro en los que existe una diferencia de criterios, opiniones, intereses, con respecto a la persona o personas que tenemos enfrente, pero siempre tratamos de llegar a un punto de entendimiento que viene a ser una de las claves de una convivencia adecuada.

LA MEDIACIÓN es una herramienta para abordar conflictos, en la que los alumnos adquieren protagonismo y aprenden una serie de habilidades que les permiten resolver sus problemas a través del diálogo, con la ayuda de terceras personas neutrales, los mediadores.

El mediador mejora el proceso de comunicación ayudando a las partes a definir claramente su problema, a comprender los intereses de cada una de las partes, y a generar opciones para solucionar el conflicto. El mediador no impone una solución al problema, son las partes las que mantienen siempre la responsabilidad de tomar su propia decisión. Por tanto, podemos definir que el rol de la mediación consiste en facilitar una discusión centrada en los intereses, mediante técnicas relativas al proceso y la comunicación entre las partes, que permita desvelar las preocupaciones y problemas de las partes, implicándolos en la búsqueda de soluciones.

Es necesario crear y/o reforzar una cultura favorable al diálogo y el entendimiento entre las personas que permita a nuestros alumnos disponer de las estrategias necesarias para superar los problemas que pudieran tener con el resto de sus compañeros. También se hace imprescindible la creación de una serie de mecanismos y protocolos de actuación que puedan ser utilizados por nuestros alumnos cuando todo lo anterior no funcione.

1.1.- JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

La mediación es un método para resolver conflictos y disputas. Es un proceso voluntario en el que se ofrece la oportunidad a dos personas en conflicto de que se reúnan con una tercera persona neutral, que es el mediador/mediadora, para hablar de su

problema e intentar llegar a un acuerdo. Es un servicio educativo para intervenir en conflictos interpersonales que suceden en el centro escolar ayudando a que las partes lleguen ellas mismas a un acuerdo. Desde esta perspectiva, entendemos que el conflicto forma parte natural de nuestras relaciones cotidianas. Somos individuos con necesidades, preferencias, puntos de vista y valores diferentes, por lo que es inevitable que entremos en conflicto; lo importante es cómo lo afrontamos.

Transformar ese conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de ellos es **LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**. A veces, las partes de una disputa no son capaces de resolver un conflicto entre ellas. Incluso tienden a escalar los conflictos. Las distintas alternativas que existen para gestionar los conflictos cubren una diversa gama desde la evitación del problema hasta la posibilidad de que otra persona decida la solución. Estos procesos alternativos incluyen, entre otros, la mediación.

La mediación es la intervención de un tercero neutral en un conflicto, con el propósito de ayudar a resolver sus problemas en un ambiente seguro. El mediador/a mejora el proceso de comunicación ayudando a las partes a definir claramente su problema, a comprender los intereses de cada parte, y a generar opciones para solucionar la disputa. El mediador no impone una solución concreta al problema, y son las partes quienes mantienen siempre la responsabilidad de tomar su propia decisión. El rol del mediador consiste en facilitar una discusión centrada en los intereses, mediante técnicas relativas al proceso y la comunicación entre las partes, que permita desvelar las preocupaciones y problemas, implicándolos en la búsqueda de soluciones.

1.2.- LOS PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

Los **principios de la mediación** son los siguientes:

- Se trata de un acto cooperativo, no competitivo
- Está orientado hacia el futuro ya que su fin es mejorar las relaciones
- No se da el “yo gano, tu pierdes” si no que debe haber dos ganadores
- Es un proceso voluntario que requiere que ambas partes estén motivadas
- Se preocupa por las necesidades e intereses, en lugar de por el estatus
- Intenta igualar el poder no a acrecentarlo
- No es amenazante ni punitivo
- Es un proceso totalmente confidencial
- Es creativo, requiere la aportación de nuevas ideas y enfoques para la resolución funcional del conflicto

De estos principios hay dos que se han de tener muy presentes. Son los siguientes:

VOLUNTARIEDAD: La mediación escolar será voluntaria para los alumnos. En ningún momento será empleada como un castigo a cumplir. Debido a la propia filosofía de la mediación escolar, serán los alumnos los que la soliciten.

Este carácter voluntario también se extiende a los mediadores quienes podrán rechazar una mediación escolar si las condiciones de la misma no les pareciesen las adecuadas o se pudieran ver implicados de algún modo en un cierto favoritismo hacia alguna de las partes en conflicto.

CONFIDENCIALIDAD: Todo lo que se diga en una mediación escolar será secreto. Este aspecto ha de estar muy presente para los mediadores y se les debe dejar claro a los alumnos que inicien una mediación escolar. No cumplir este requisito podría suponer el fracaso de todo el proyecto que aquí estamos detallando.

Los documentos que se cumplimenten en cada mediación escolar serán archivados y mantenidos en secreto atendiendo a este principio.

1.3.- FASES DE LA MEDIACIÓN

1. Presentación y reglas del juego:

Esta fase tiene como objetivo crear confianza en el proceso. En esta fase se les explica, a los alumnos implicados en el conflicto, cómo va a ser el proceso, es decir, los objetivos y las expectativas que se tienen y el propio papel de los mediadores.

2. Cuéntame:

En esta fase cada parte expone su visión del conflicto. Aquí es donde expresan sus sentimientos donde se desahogan y se sienten escuchados.

3. Aclarar el problema:

Se intenta encontrar cuál es la clave del conflicto, buscando un consenso entre las partes en cuáles son los temas importantes del conflicto que quieren solucionar.

4. Propuesta de soluciones (que realizan las propias partes).

Se trata de buscar posibles vías de arreglo. Los mediadores aquí facilitan la espontaneidad y creatividad en busca de ideas o soluciones. Por ejemplo, para buscar esa solución se puede realizar una lluvia de ideas entre los mediadores y las partes implicadas.

En esta fase se exploran lo que cada parte está dispuesto a dar y a hacer y lo que cada parte pide a la otra.

5. Acuerdo

Se evalúa las propuestas, ventajas y dificultades y se llega a un acuerdo, que debe de ser equilibrado, realista, concreto, que contemple aspectos tanto del nudo del conflicto, como de la relación entre las partes.

En este acuerdo se escriben aquellos compromisos a los cuales han llegado las partes. Este documento es firmado, y al cabo de un tiempo tendrá lugar una reunión para poder realizar un seguimiento.

1.4.- HABILIDADES QUE UN MEDIADOR DEBE ADQUIRIR:

1. **Escucha activa:** Se esfuerza por comprender lo que una persona dice y que ésta lo sepa.
2. **Muestra interés,** es decir, las intervenciones del mediador están orientadas de una forma cordial.
3. **Clarifica:** permite aclarar lo dicho, ver otros puntos de vista.
4. **Parafrasear:** consiste en repetir en palabras propias el pensamiento de la persona que habla.
5. **Resumir:** Ordena la información, tanto de hechos como de sentimientos, de la persona que habla.
6. **Reflejar:** Consiste en indagar sobre los sentimientos de las personas a las que estamos escuchando
7. **Estructurar:** se dan instrucciones para mantener el orden, como no interrumpirse, turno de palabra, no utilizar lenguaje ofensivo o no descalificar al otro.

1.5.- ERRORES MÁS FRECUENTES DE LOS MEDIADORES: LO QUE NO SE DEBE HACER

- Hacer demasiadas preguntas.

No es importante tener demasiada información, si no disponer de la más importante y necesaria

- Preguntar demasiados “porqués”

Solicitar la información en forma de narración, en lugar de respuesta a un por qué

- Discutir con una de las partes

Nunca debe existir un posicionamiento

- Emitir juicios

NO: “Uno de vosotros está mintiendo”

SI: “Ambos tenéis puntos de vista diferentes

- Dar consejos

Debemos implicarnos en el proceso de relación sin aconsejar en cómo realizarlo

- Amenazar a las partes

No estar recordando continuamente el resultado negativo de su no colaboración y sí recordar el acuerdo y a lo que se comprometieron

- Forzar la reconciliación

Es obvio cuando las partes llegan a un acuerdo, no es necesario forzarlo

- Imponer la mediación

Es conveniente indagar cómo les afecta las decisiones que se están tomando, las repercusiones en el futuro, para que sean conscientes de lo que son capaces

2.- OBJETIVOS DEL PROYECTO

- Obtener información sobre la mediación como modo de solución de conflictos.
- Formar un grupo de mediación.
- Constituir un grupo de mediación para la solución de conflictos.
- Formar alumnos para que accedan al grupo de mediación.
- Mejorar la convivencia del centro.
- Proponer una solución alternativa diferente a las establecidas.
- Participación del alumnado en la búsqueda de soluciones.

3.- DESARROLLO DEL PROYECTO

Este instituto cuenta con un programa de mediación escolar formado por diversos alumno/as del centro y una coordinadora del proyecto que actúan de forma coordinada con el equipo de directivo.

Lo/as mediadore/as del centro se han presentado voluntariamente y entre lo/as candidato/as se llevó a cabo una selección después de que los alumno/a realizaran un periodo de prueba.

Lo/as alumno/as han sido formados específicamente en el propio centro.

3.1. TALLER DE FORMACIÓN DE MEDIADORES/AS

Han realizado un taller de formación en el que se han realizado las siguientes actividades:

- Ideas previas sobre la mediación. Lluvia de ideas.

Definición según Torrego de la mediación: “forma de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio”.

- Visionado y análisis del video “mediación de conflictos en centros escolares” dirigida por Torrego, en el que se puede observar la postura y el trabajo desempeñado por el mediador.
- Entrega de documentos sobre la mediación: (anexo 1)
 - ✓ Habilidades que debe adquirir todo mediador
 - ✓ Fases a seguir para mediar en un conflicto (según Torrego)
 - ✓ Errores más frecuentes de los mediadores: lo que no se debe hacer
- Actividades para la formación de mediadores:
 - ✓ “La mandarina”

Se divide el grupo en dos y uno de ellos se sale del aula. A uno se le explica que deben conseguir el zumo de la única mandarina que queda en el mundo para salvar a su madre. Y al otro, que deben obtener una mandarina para poder usar la piel para curar a su hermana. Se reunifica el grupo y se les deja hablar sobre el conflicto que se les plantea.

Lo que se pretende es que se den cuenta de que pueden hablar sobre los problemas que tienen y que pueden llegar a una solución intermedia, donde nadie pierde, sino que todos pueden ganar.

- ✓ “EL 3”

Se dibuja en la pizarra un 3 y se les pide que digan lo que ven. Todos dirán un “3”. Se les dice que hay algo más. Deben salir estas respuestas.

Se puede ver una “E”

Se puede ver una “W”

Se puede ver una “M”

Se puede ver un “3”

La finalidad es que se den cuenta de que hay diferentes formas de ver las cosas. Igualmente ocurre con los conflictos. Cada persona puede verlo de una manera particular. Todos tienen su verdad, su razón. Por esto, deben dialogar para llegar a un acuerdo y darse cuenta de que existen muchas visiones sobre un mismo hecho.

✓ “El rumor”

Se pide a 4 alumnos que salgan del aula. A los que permanecen en ella, se les cuenta una historia. Luego, se le pide a un alumno que le cuente la historia a uno de los alumnos que estaba fuera, entrando ya en la clase. Este mismo, debe llamar a otro de los que estaba fuera y contarle lo que había escuchado el anterior compañero de dicha historia. Y así sucesivamente. El último, debe contar a todos lo que ha escuchado. Después, cuando ya están todos dentro, se vuelve a leer la historia y se descubren los errores y la pérdida de información en el traspaso de la historia.

La finalidad es que comprendan que, a veces, las historias se distorsionan si pasan de una boca a otra. Por esto, cuando oigan algo que no les gusta, en lugar de pelearse con el que, supuestamente, ha contado el rumor, hable con él para descubrir lo que había entendido y cuál era la verdadera historia que se comenzó a contar

Se facilitó a los profesores-tutores información escrita acerca del proyecto de mediación y se les pidió que informaran a los alumnos, utilizando si lo consideraban oportuno las distintas sesiones de tutoría.

3.2. ACTUACIONES

Las principales actuaciones realizadas han consistido en:

- ✓ Se ha llevado a cabo una selección de alumnos y alumnas para el programa, el alumnado seleccionado pertenece al 2º ciclo y bachillerato, y el alumnado ayudante a 2º de la ESO.
En un principio contábamos con más de 30 alumno/as mediadores/as. A lo largo del curso algunos alumnos y alumnas se han salido del programa, del mismo modo se han incorporaron alumnos y alumnas nuevos.
- ✓ Los mediadores y mediadoras del centro se han presentado voluntariamente y entre lo/as candidato/as se llevó a cabo una selección después de que los alumno/a realizaran un periodo de prueba y haberse consultado a los tutores, en el caso de alumnado ayudante.
- ✓ Realización de un taller de formación de mediadores y mediadoras en el propio centro y entrega de documentos sobre la mediación al alumnado que forma parte del proyecto.
- ✓ Realización de talleres en cada uno de los trimestres y reuniones cuando han sido necesarias para coordinar al equipo.
- ✓ Se facilitó al profesorado información escrita acerca del proyecto de mediación y se les pidió que informaran a los alumnos, utilizando si lo consideraban oportuno las distintas sesiones de tutoría.

- ✓ En los ordenadores de la sala de profesores y profesoras se ha creado una **Carpeta de Mediación** en la que se han dejado materiales y enlaces para trabajar la resolución de conflictos en las tutorías.
- ✓ Durante dos trimestres hemos contado con la colaboración de trabajadoras de los planes de empleo.
- ✓ Se han realizado unos carnets de colaboración con jefatura para el alumnado sancionado.

Las actuaciones de la/os mediadores se han estado llevando a cabo, fundamentalmente, **durante** la media hora del **recreo**. Dichas actuaciones han consistido en:

- **Control de los pasillos:** evitar que lo/as alumno/as permanezcan y coman en los pasillos o en las aulas durante el periodo de recreo, para de esta forma evitar los posibles robos o desperfectos del material. Labor que ha sido dura para el equipo de mediación puesto que a diario se han dado problemas con el alumnado que se quedaba en las aulas, que en muchas ocasiones no respetaban al equipo.
- **Apoyo, en el patio, al profesorado de guardia** de recreo, para prevenir la posible violencia, intervenir en los conflictos interpersonales y mejorar el proceso de comunicación entre el alumnado para que ellos mismos sean capaces de encontrar soluciones a sus problemas.
- **Control de la zona de paso del patio a los pasillos y a la biblioteca del centro.**
- **Control en la cafetería del centro.**
- **Acompañamiento del alumnado que ha colaborado con jefatura para suplir malas conductas.**

Durante el curso se han llevado a cabo en torno a 40 actuaciones que han requerido de un seguimiento en menor o mayor medida. Además se ha intervenido en situaciones que normalmente terminan en disputas, consiguiendo que los alumnos entablen un dialogo antes de que se produzca el conflicto.

Muchos de los conflictos se han podido solucionar en el momento, a través del dialogo, otros, sin embargo, han precisado de derivación a jefatura de estudios, por tratarse de peleas físicas o faltas de respeto directas a profesores de guardia o a mediadores.

4.- RECURSOS Y ESPACIOS.

Los recursos que se han necesitado para la puesta en marcha del programa de mediación son los siguientes: recursos personales, recursos materiales y recursos espaciales.

Dentro de los recursos personales, entendemos que han estado implicados en este programa todos los miembros de la comunidad educativa. Entre estos miembros son de especial relevancia los siguientes: Dirección, Jefatura de estudios, la coordinadora del programa de mediación, los alumnos/as mediadores, los profesores de guardia de recreo

y las trabajadoras de planes de empleo que han participado durante un tiempo en el programa de mediación.

Como recursos materiales, para el desarrollo del programa de mediación hemos contado con materiales fungibles, materiales audiovisuales, documentos, carteles, formulario del mediador, chalecos de color rojo, identificación de ayudantes de jefatura para alumnado sancionado.

Y respecto a los recursos espaciales, el espacio principal donde se ha llevado a cabo el programa de mediación ha sido el aula de mediación situada en la planta baja del instituto, cercana a jefatura de estudios donde se han reunido durante el recreo todos los mediadores/as.

5. CONCLUSIÓN

En un principio, los alumnos no acudían a los mediadores cuando tenían un problema, pues confundían el aula de mediación con el aula de convivencia y pensaban que iban a recibir un castigo. Este problema se consiguió solucionar pronto y eran los propios alumnos los que buscan apoyo en los mediadores y en la coordinadora de mediación.

Desde nuestro punto de vista ha sido una experiencia satisfactoria por los resultados obtenidos. Al ser un grupo de alumnos voluntarios, participaron con mucho interés en el desarrollo de las actuaciones.

5.1. PROPUESTAS DE MEJORA

- Realización de una evaluación del procedimiento y metodología utilizada en las actuaciones de mediación.
- Mejora de los documentos de registro de actuaciones y conflictos.
- Incorporación de nuevos mediadores.
- Formación de nuevos mediadores.
- Realización de carteles informativos.
- Mejorar la guía didáctica para formar mediadores.
- Crear un espacio de mediación en la página web del centro.
- Implicación de los delegados y delegadas en el proyecto.
- Lograr una mayor implicación del profesorado de guardia en los recreos.
- Establecer lazos de colaboración con otros proyectos del centro.
- Conseguir una mayor implicación del profesorado en el proyecto.

ANEXOS

ANEXO 1
CUADRANTE DE GUARDIAS MEDIADORES Y MEDIADORAS

	LUNES	MARTE S	MIÉRCOLE S	JUEVES	VIERNES
PATIOS	Osama Zakarías 3º B	Bilal Ismael 3ºD Yosra 3ºE	Akli Safuan 3ºC	Salma Salma 1º PMAR	Kauzar Soraya 1º PMAR
BANCOS / CAFETERÍA	Said 3ºA Francisco 2ºE	David López 2ºC Soumia El Hajjouai 2ºE	Souad 4ºC Fatima El Hajjouai 2ºE	Nour Ilchlas 2ºD	Francisco Benaisa 2ºE
ESCALERAS / PASILLOS	Alba 3ºB	Ikram Yasmina 2ºB	Omar Houssan 3ºC	Yasmina Aurora 1º PMAR	Abdelkari m 1º PMAR Yora 3ºC
APOYO (Pacios y cafetería)	Alumn@s 2ºA MARINA PILAR JAVIER ARIADNA	Alumn@s 2ºB EMILIO ISLAM DANIEL MIRAMBEL NURIA ROS MARTINEZ NURIA RODRIGUEZ	Alumn@s2º C FATIMA FADUA SUHAIDA NOUHAILA OUSAMA ANDREA	Alumn@s 2ºD NISMA YASMINA IMAN Y SARAY 2ºF YUSUF	Alumn@s 2ºE FATIMA EL FATMI HALIMA OMAR YESSIN ADAM CATALINA AHMED

· Este cuadrante ha ido variando a lo largo del curso.