

PLANIFICACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DEMOCRÁTICA DE CONFLICTOS

(Documento elaborado para el Proyecto Atlántida por Juan Carlos Torrego Seijo)

Veremos ahora la aplicación del esquema de planificación presentado antes a un caso concreto. Nos centraremos en la respuesta desde el punto de vista de la planificación de un ámbito de mejora en un centro: la incorporación de un equipo de mediación para la resolución de conflictos de convivencia.

1. Justificación de la importancia de la solución elegida, para lo cual se puede utilizar como referencia fundamental el análisis realizado sobre las soluciones en la fase anterior.

En primer lugar, queremos recordar que este proyecto nace de la inquietud por mejorar la convivencia en el centro y por potenciar el desarrollo de nuevos recursos o procedimientos que puedan contribuir a resolver los conflictos cotidianos de convivencia a través del manejo de un estilo de cooperación, de diálogo, de respeto y sensibilidad por el otro. Esto se realiza desde la convicción de que permitirá crear un ambiente más satisfactorio en las relaciones interpersonales dentro del centro.

El objetivo principal del plan consiste en la puesta en marcha de la mediación escolar en el centro. Para ello se partirá de las experiencias de otros centros donde ya se ha implantado el servicio de mediación. En este sentido, se pretende alcanzar unos objetivos generales que están en la base de este planteamiento:

- Crear en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- Contribuir a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Ayudar a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Aumentar el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- Aumentar la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Contribuir a desarrollar la capacidad de diálogo y la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuir a mejorar las relaciones interpersonales.
- Favorecer la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminución del número de conflictos y, por tanto, del tiempo dedicado a resolverlos. Reducción del número de sanciones y expulsiones.
- Disminución del uso de sistemas punitivo- sancionadores para la resolución de conflicto, potenciando el denominado modelo integrado basado en la complementariedad entre modelos punitivos y relacionales.

Las características fundamentales de la mediación en el centro

Se trata de ofrecer al alumnado, profesorado y familias del centro la posibilidad de resolver conflictos contando con la ayuda de una tercera persona neutral, el/los mediador/es, para hablar del problema e intentar llegar a un acuerdo que satisfaga a las partes. Los mediadores serán alumnos, profesores y padres. No son ni jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación.

La mediación es voluntaria, confidencial, no es amenazante ni punitiva, sino que está basada en el diálogo, a través del que se pretende mejorar la relación y construir soluciones que satisfagan a ambas partes.

Los conflictos típicos que se pueden resolver con la Mediación son:

- Amistades que se han deteriorado.
- Situaciones que desagraden o se perciban como injustas.
- Problemas entre miembros de la comunidad educativa.

Fases de la mediación

Premediación: Fase previa a la mediación propiamente dicha en la que se crean las condiciones que facilitan el acceso a la mediación.

Mediación:

- *Presentación y reglas de juego:* Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.
- *Cuéntame.* Fase en la que las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto.
- *Aclarar el problema.* Fase dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del conflicto, según cada parte.
- *Proponer soluciones.* Fase dedicada a la búsqueda de soluciones.
- *Llegar a un acuerdo.* Fase dedicada a definir con claridad los acuerdos. Estos han de ser equilibrados, claros y posibles. También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento de los acuerdos.

A través de la mediación se recogen y gestionan conflictos que pueden llegar a través de distintas vías: tutores, buzón del equipo de mediación, comisión de convivencia del consejo escolar, jefatura de estudios, o defensor del estudiante si lo hubiera. En algunos casos, puede ocurrir que, en paralelo, se produzca la aplicación del correspondiente procedimiento disciplinario que fija el Reglamento de Régimen Interno. En los conflictos en los que se haya producido algún daño a la comunidad educativa, no bastará con la resolución entre los protagonistas principales del conflicto sino que se tendrán que establecer procedimientos para restañar el daño causado.

Conviene aclarar que los procedimientos de mediación no pretenden suplantar a ningún órgano de gobierno (Dirección, Jefatura de Estudios, Consejo Escolar), de representación (Delegados de curso) o de coordinación docente (Tutoría, Junta de Profesores de grupo) sino, al contrario, contribuir a facilitar el desarrollo de sus funciones, en particular la que señala el R.O.C. (Reglamento Orgánico de Centros) (Art.

25,b), como correspondiente al equipo directivo: *“Proponer a la comunidad escolar actuaciones de carácter preventivo que favorezcan las relaciones entre los distintos colectivos que la integran y mejoran la convivencia en el centro”*. O, todavía con mayor motivo, la referida a la tutoría en la que de modo explícito se propone que el tutor ejerza como mediador en los problemas que surjan: *“Encauzar las demandas e inquietudes y mediar, en colaboración con el delegado y subdelegado del grupo, ante el resto de los profesores y el equipo directivo en los problemas que se planteen”* (Art. 56,g ROC).

2. Objetivos educativos que se pretenden alcanzar con la puesta en práctica del Equipo de Mediación.

Los objetivos de este programa en el centro no sólo son prevenir la violencia y los conflictos entre los distintos miembros de la comunidad educativa, sino también aprender estrategias para la resolución de problemas y desarrollar habilidades de comunicación, reflexión y de autocontrol en la toma de decisiones. Se pretende favorecer un buen clima de aula y de centro. Por lo tanto, tiene que ver con el respeto de los otros y de uno mismo, y ayuda a crear relaciones más cooperativas, ya que el modelo en el se inspira es el de búsqueda de soluciones constructivas, no destructivas, que contemplen el beneficio mutuo y el desarrollo de la autorregulación.

Desde el punto de vista institucional, se pretende crear canales para la resolución de conflictos, dando lugar a una gestión, además de solidaria, autónoma y participativa, y contribuyendo consecuentemente al fomento de vínculos más democráticos. Se trata de promover el desarrollo del sentido de comunidad, creando un mayor sentimiento de responsabilidad y compromiso, tanto personal como colectivo.

3. Medidas o acciones concretas que conlleva el desarrollo de esta solución:

3.1. Desarrollar las funciones del equipo de mediación.

- Llevar a cabo las mediaciones para las que sea solicitado el equipo de mediación.
- Hacer propuestas para la prevención de los conflictos dirigidas a los órganos competentes del centro.
- Colaborar con la Comisión de Convivencia del Consejo Escolar en el desarrollo de sus funciones.
- Elaborar los materiales de difusión e información sobre el funcionamiento del equipo de mediación en el centro.
- Promover la inserción de la mediación en los documentos institucionales del centro.
- Favorecer el proceso de mejora de la formación del equipo de mediación.
- Presencia en los patios en los tiempos de recreo para invitar a utilizar la mediación.
- Colaborar con los tutores y/o las juntas de profesores a petición de éstos en los casos de grupos especialmente conflictivos para establecer un plan de actuación.
- Elaborar y desarrollar un plan de evaluación del funcionamiento de la mediación.
- Proteger a las víctimas que soliciten mediación.

Composición y adscripción de personas al equipo de mediación

- El equipo de mediación estará compuesto por alumnado, profesorado, y padres y madres, que cuenten con la formación previa al respecto.

- La mediación será realizada por un número máximo de dos personas del equipo, y con carácter excepcional se incorporará una persona en calidad de observador para favorecer la formación de mediadores.

3.2. Elaboración del material para uso del equipo de mediación.

- Elaboración e inclusión de un tríptico informativo sobre mediación en la carpeta del tutor a principio de curso.
- Se elaborarán carteles que se colocarán en puntos importantes del centro.
- Se confeccionarán cartas informativas sobre el funcionamiento del equipo de mediación dirigidas a todas las familias del centro.
- Inserción de un documento informativo sobre la mediación en la agenda escolar del alumnado.
- Información sobre la mediación en las primeras sesiones de tutoría con el alumnado.
- Preparación de la hoja de petición de la mediación.

3.3. Diseño del plan de formación y entrenamiento del equipo de mediación.

La formación se considera un instrumento de mejora permanente del equipo de mediación, que contribuye a favorecer su cohesión y coordinación interna. Se propone que siempre que sea posible asista algún miembro del equipo a las distintas iniciativas de formación en relación con la mediación y la resolución de conflictos. Se pondrán las condiciones para seguidamente efectuar la comunicación de lo aprendido al equipo. El equipo conseguirá y repartirá entre sus miembros lecturas sobre el tema de la mediación para análisis en sesiones específicas.

3.4. Organización de las sesiones de coordinación del equipo de mediación

El equipo de mediación se reunirá una vez al mes en el despacho de la asociación de alumnos del centro. En esas reuniones se desarrollarán actividades de formación, se analizarán las actuaciones seguidas en el centro (dentro de la lógica confidencialidad que tiene que presidir el funcionamiento de las mediaciones) y en general se efectuará un seguimiento del desarrollo de las funciones del equipo.

3.5. Desarrollo de un plan de difusión de la mediación en el centro

Se informará sobre el funcionamiento de la mediación en el centro:

- A los tutores en las reuniones con el orientador del centro.
- El orientador informará tanto a los jefes de departamento como al resto del profesorado en las reuniones de la Comisión de Coordinación Pedagógica.
- A los profesores en su conjunto en una reunión de claustro.
- Un miembro del equipo de mediación informará al consejo escolar.
- A los alumnos a través de las juntas de delegados.
- A los ciudadanos de la localidad a través de la radio local.

3.6. Inserción del equipo de mediación en el organigrama del centro

El equipo de mediación será una subcomisión de la comisión de convivencia del centro y también estará ligado al departamento de orientación. La jefatura de estudios se responsabilizará de habilitar los espacios, de poner a disposición del equipo los recursos necesarios para desarrollar sus funciones, y de la derivación de casos al equipo junto con las otras vías establecidas al respecto (solicitud de la hoja de mediación en conserjería, tutores, profesores, etc.).

4. Evaluación de la solución: qué, cómo, quién y cuándo se va a realizar la evaluación.

Se evaluará el desarrollo de las distintas funciones del equipo de mediación. También se valorará el propio proceso de planificación seguido para responder a los conflictos de convivencia del centro. La evaluación la efectuará el equipo de mediación y se realizará a través de la recogida de información de los distintos miembros de la comunidad educativa, para lo que se utilizarán cuestionarios y entrevistas. En conexión con el departamento de matemáticas del centro se efectuará una investigación sobre el impacto del funcionamiento de la mediación en el centro. Los datos de la evaluación serán transmitidos al conjunto de la comunidad educativa a través de las instancias oportunas (CCP, Consejo Escolar, Claustro, Junta de Delegados del centro). Aunque se haga una evaluación final, se pretende que las tareas de evaluación formen parte del contenido habitual de trabajo de las reuniones permanentes del equipo de mediación.

Bibliografía básica sobre mediación, anexo I.

- Brandoni F. (coord.) (1999): *Mediación escolar. Propuestas reflexiones y experiencias*. Buenos Aires, Paidós.
- Gascón, P.,(2000): *La mediación*, Barcelona, Cuadernos de Pedagogía, nº 287, p 72-76.
- Flayer Acland, A., (1993): *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Ed. Paidós, Barcelona.
- Funes, S.,(1999): *Negociación escolar*, Madrid, comunidad Educativa, nº 263, p. 12-14.
- Funes, S., y Saint-Mezard, D. (2000): *La dimensión comunicativa en los conflictos y su resolución (I) y (II)* Revista M/E Monitor Educador nº 77y 78 Ene.-Feb. pp. 20-29 .
yy Mar.-Abr. pp.8-17.
- Martínez de Murguía, Beatriz. (1999): *Mediación y resolución de conflictos : una guía introductoria*. México, Paidós,.
- Mitchel, Ch., (1996): *La promesa de la mediación*, Ed. Granica, Buenos.Aires.
- Moore, C., (1986): *El proceso de la mediación*. Ed. Granica., 1995- Buenos Aires.
- Six, J.F., (1997): *Dinámica de la mediación*. Ed. Paidós, Barcelona,.
- Suares, M., (1996): *Mediación y Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Ed. Paidós, Buenos Aires.
- Rozenblum de Horowitz, S., (1998): *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Ed. Aique, 1998, Buenos. Aires,
- Torrego, J. C. Coord. (2000): *Resolución de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Ed. Narcea.
- Torrego, J.C., y Funez, S., (2000): *El proceso de mediación escolar en los IES de la Comunidad de Madrid*, Madrid, *Organización y gestión educativa*, 4, pp. 40-43.
- Uranga, M. (2000): *Al andar se hace el camino*, Madrid, rev. Organización y Gestión Educativa, nº 4.
- Uranga, M. (1999): *Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar*, en Casamayor (coord.): *Cómo dar respuesta a los conflictos*, Barcelona, Graó, p. 143-159.
- Uranga M. (coord), (1994):*Transformación de conflictos y Mediación como propuesta de desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco*. Ed. Gernika Gogoratz. Guernica, Centro de Investigación por la Paz.
- Veiga, R. Y otros (1999): *Ensayo sobre mediación educativa*, Buenos Aires, Instituto Superior de Investigaciones Psicológicas.