

**BASES TEÓRICAS DE LA
MEDIACIÓN ESCOLAR
(HABILIDADES DE LOS
MAESTROS MEDIADORES).**

SEMINARIO MEDIACIÓN EN LOS CONFLICTOS

CEIPSO FEDERICO GARCÍA LORCA

CAMARMA DE ESTERUELAS

CURSO 2019- 2020.

ÍNDICE

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	2
1. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN ESCOLAR?	2
1.1. La mediación en la escuela.....	3
1.2. Aspectos positivos en la mediación escolar... 	3
1.3. Características en la mediación	4
1.4. Habilidades del mediador	5
1.4.1. Alumnos mediadores	5
1.5. Fases de la mediación	6
2. COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (CNV)	7
2.1. Proceso para expresar lo que me pasa con autenticidad.....	8
3. NUESTRA FUNCIÓN PARA AYUDAR A FAMILIAS Y ALUMNOS ANTE LA SITUACIÓN DE CONFINAMIENTO POR EL CORONAVIRUS	9
3.1. Claves para el autocuidado emocional durante la pandemia.....	10
3.2. Problemas habituales que nos transmiten las familias.....	11
3.3. ¿Cómo generamos contacto y conexión con nuestros alumnos durante el confinamiento?.....	12
BIBLIOGRAFÍA	13

MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

“Entendemos por mediación, la forma de resolver conflictos entre dos o más personas con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador, que regula el proceso de comunicación hacia una posible solución que satisfaga las necesidades de la parte del conflicto.”

“Es la intervención no forzada de un conflicto de terceras personas neutrales para ayudar a las partes implicadas a que lo transformen por sí mismas.”

La mediación se desarrolla de forma habitual en la familia, con los amigos y amigas, en el entorno social, en definitiva, en todos los ámbitos de la vida. La mediación constituye una oportunidad de crecimiento personal. Los conflictos forman parte de la vida de todas las personas. No es negativo. Es diferencia y diversidad. El problema no está en el conflicto, sino en la manera en que lo afrontemos. Ayudar y enseñar a resolver conflictos significa ayudar a buscar salidas satisfactorias. Tiene un gran potencial educativo.

1. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN ESCOLAR?

- Método no violento para tratar los conflictos.
- Actúa para facilitar la comunicación.
- Las partes tienen que querer llegar a una solución.
- Se requiere de un tercero entrenado en la mediación.
- Sigue unas fases.

1.1. LA MEDIACIÓN EN LA ESCUELA

La mediación escolar es un método de resolución de conflictos aplicable a las situaciones en las que las partes han llegado a un punto en que la comunicación entre ambas está bloqueada y, por tanto, no pueden intentar resolver las desavenencias a través de la negociación directa.

La mediación escolar es una herramienta preventiva para favorecer el aprendizaje de las habilidades necesarias para mejorar la convivencia. Provee mecanismos para abordar los conflictos de modo cooperativo.

Los programas de mediación serán más efectivos cuanto más vivenciados sean por todo el centro educativo. Debe ser apoyada por un amplio colectivo de la comunidad escolar. Los problemas de convivencia no desaparecerán ya que son inherentes a las relaciones humanas, pero con un programa de mediación se pueden afrontar desde la confianza de que podemos disolverlos pacíficamente.

La mediación en un centro educativo está centrada en la convivencia escolar. Es una posible medida que los centros pueden incluir en su Plan de Convivencia para prevenir, mediar y resolver conflictos que pudieran plantearse. Debe ser un método constructivo para resolver conflictos, una estrategia más de mejora de la convivencia y fortalecimiento de las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa a todos los niveles. El mediador no propone, ni aconseja ni decide. Se limita a dotar a las partes implicadas de estrategias de acercamiento y diálogo para que sean ellas las que encuentren la solución.

1.2. ASPECTOS POSITIVOS EN LA MEDIACIÓN ESCOLAR

♦ Entre las ventajas que se señalan en los centros educativos en los que la mediación ya existe están:

- *Creación de un entorno pacífico en el que poder educar a través del diálogo y la convivencia. No hay perdedores.*

- *Fomentar la actitud dialogante entre todos los implicados (alumnado, familia, profesorado y personal no docente)*
- *Fomenta actitudes cooperativas (disminuyendo el malestar y ansiedad) favoreciendo las relaciones.*
- *Reduce la violencia en los conflictos y aumenta la resolución no violenta de estos.*
- *Ayuda a reconocer las necesidades de otras personas y las emociones propias y de los demás.*
- *Reduce el número de sanciones y expulsiones.*
- *Disminuye la intervención de las autoridades del centro en los conflictos entre el alumnado ya que han desarrollado capacidades para resolverlos por si mismos.*
- *Desarrolla el pensamiento reflexivo y creativo.*

1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

◆ El mediador o mediadora ayuda a alcanzar un acuerdo aceptable para las partes del conflicto. Debe tenerse en cuenta que:

- a) *Es un proceso informal sin procedimientos rigurosamente establecidos. Las partes se encuentran en igualdad de condiciones. El mediador no es el protagonista.*
- b) *Se trata de un proceso estructurado con una serie de secuencias o fases flexibles. El mediador confía en las partes para llegar a un acuerdo y así se lo hace saber.*
- c) *Es voluntaria para las partes y para el mediador o mediadora.*
- d) *La mediación es confidencial (los asuntos tratados no pueden ser divulgados ni por las partes ni por el mediador/mediadora). El mediador mantiene la confidencialidad.*
- e) *Es cooperativa, las partes participan y cooperan para solucionar el conflicto. El mediador es neutral y vela porque el acuerdo sea equitativo.*

- f) Confiere protagonismo a las partes. Ambas tienen que tener voluntad para resolver el conflicto. El mediador o mediadora no impone. Promueve la buena fe. La lealtad y el respeto mutuo.*
- g) El mediador se pone a disposición de cualquiera que le necesite. Atiende los conflictos.*
- h) Descarta la violencia.*
- i) No juzga, no sanciona, no aconseja ni da soluciones.*
- j) El mediador considera que todas las personas son diferentes y que cada una tiene su propia verdad.*

1.4. HABILIDADES DEL MEDIADOR

◆ El mediador debe tener una serie de habilidades:

- 1. No sabe. Tiene que conseguir que los participantes se pongan en situación.*
- 2. Escucha activamente y hace silencio para que los participantes cuenten todo lo que necesitan contar.*
- 3. No juzga.*
- 4. Recoge la emoción y la atiende.*
- 5. No reacciona. Se gestiona emocionalmente.*

◆ Cabe destacar que no todos los conflictos son susceptibles de tratarse a través de la mediación. Podrán ser mediables si las partes desean ir a la mediación voluntariamente y si las relaciones son importantes para ambas partes. Por el contrario, no serán mediables aquellos casos en los que las partes no deseen acudir a la mediación, si los casos fueron ya mediados y no se cumplió con lo pactado, si se tratan de hechos de notoria gravedad o por falta de confianza y credibilidad

1.4.1. ALUMNOS MEDIADORES

◆ El alumno mediador:

- *No es el protagonista. No interrumpe. Escucha activamente.*
- *Confía en las capacidades de los otros para llegar a un acuerdo*
- *Mantiene la confidencialidad*
- *Vela porque el acuerdo sea equitativo.*
- *Se pone a disposición de cualquier persona que le necesite*
- *Atiende conflictos*
- *Descarta violencia*
- *No juzga, no sanciona, no aconseja ni da soluciones*
- *Considera que cada persona es distinta y tiene su propia verdad.*
-

1.5. FASES DE LA MEDIACIÓN

◆ Toda mediación debe tener una fases:

- **PRIMERA FASE: APERTURA. PREPARAR A LOS PARTICIPANTES.** Explicar al comienzo de la mediación, el proceso y las reglas básicas. Preguntar si están dispuestos a intentarlo.
- **FASE 1: DEFINIR EL PROBLEMA.** Los disputantes se deben dirigir al mediador o mediadora. No deben hablar entre ellos. Definen qué ocurrió, cómo les ha afectado el problema en cuestión, se clarifican los puntos y se resumen las preocupaciones de cada uno de ellos.
- **FASE 2: AYUDAR A LOS DISPUTANTES A COMPRENDERSE MUTUAMENTE.** Se pide que hablen entre ellos. El mediador o mediadora hace que cada participante repita lo del otro para asegurar la comprensión de los hechos y se reconoce el esfuerzo de ambos.
- **FASE 3 : AYUDAR A LOS DISPUTANTES A ENCONTRAR SOLUCIONES.** Se pide que cada disputante exponga una solución razonable, equilibrada y realista. Se ayuda a encontrar soluciones y, finalmente, se les felicita por su buen trabajo.

2. COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (CNV) ver documento anexo

✘ Los maestros mediadores es importante que dominemos la comunicación no violenta a la hora de comunicarnos con nuestros alumnos. Es un proceso vital que debemos experimentar para poder transmitirlo a los demás.

Según **Marshall B. Rosenberg**, se trata de reemplazar pautas de comunicación antiguas basadas en *JUICIOS, CRÍTICA, CULPA Y VERGÜENZA*, por la comunicación no violenta (CNV), que favorece *la ESCUCHA ACTIVA, EL RESPETO Y LA EMPATÍA*.

✘ La CNV nos ayuda a conectar con nosotros mismos y con los demás, permitiendo que tomemos consciencia de lo que vemos, sentimos, necesitamos y actuar en consecuencia, para hacer nuestra vida y la de los demás más rica.

Según Marshall Rosenberg existe el lenguaje de las jirafas y de las hienas.

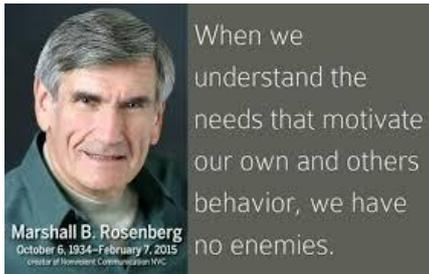
✘ De lo que se trata es tomar consciencia cuando nos comunicamos como las hienas y reconducirlo al lenguaje de las jirafas.

LENGUAJE HIENA: Culpabiliza/ Ataca /Insulta. Ve la queja, negatividad

“TÚ eres...TÚ siempre..., TÚ nunca...”

LENGUAJE JIRAFAS: Mira con perspectiva, ve necesidades.

Pregunta cómo estás y qué necesitas. Dice “Yo estoy...”, “ Yo necesito...y pide cuidando sus necesidades.



2.1. PROCESO PARA EXPRESAR LO QUE ME PASA CON AUTENTICIDAD

Se produce únicamente cuando tengo claro lo que me pasa, porque he podido darme o recibir suficiente empatía y tengo clara mi intención, entonces puedo ir hacia el otro para establecer la conexión. **(Me paro)**.

1) OBSERVACIÓN

Describo de manera neutra la situación a la que me refiero, evitando juicios, interpretaciones.

Cuando veo...escucho... observo...

2) SENTIMIENTOS

Describo lo que siento aquí y ahora, me conecto con lo que acabo de observar.

Me siento...

3) NECESIDADES

Expreso las necesidades que están o que no están satisfechas en esta situación y en relación a los sentimientos que tengo.

Porque necesito... Para mi es importante...

4) PETICIÓN

Le pido a interlocutor algo que quiera de él en este instante, en términos de acción concreta, en positivo, realizable, evaluable.

Podrías... Estarías de acuerdo en... Sería posible para ti...

¿Cómo se si pido o exijo?

- ✓ ¿Cómo reaccionaría ante un NO?
- ✓ ¿Estoy abierto a negociar? En la mesa debe estar lo Tuyo y lo Mío
- ✓ No quiero nada que no me quieras dar. Prefiero un no.
- ✓ ¿Estoy en la forma? “hacer de jirafa” o estoy en la intención “SER jirafa”

3. NUESTRA FUNCIÓN PARA AYUDAR A FAMILIAS Y ALUMNOS ANTE LA SITUACIÓN DE CONFINAMIENTO POR EL CORONAVIRUS

El mejor recurso para ayudar a nuestros alumnos y sus familias somos nosotros. Es importante autocuidado y autorregulación. Solo si estamos bien regulados podemos regular a los demás. Los niños nos imitan y ver un adulto regulado es garantía de sanación.

3.1. CLAVES PARA EL AUTOCUIDADO EMOCIONAL DURANTE LA PANDEMIA

Señalaba Daniel Goleman en su ya célebre libro *Inteligencia emocional*, que las personas, a veces, nos confundimos cuando se habla de la necesidad de controlar las

emociones. **Las emociones son parte de la vida y como tal «control» nunca será sinónimo de bloqueo o negación en nuestro día a día.**

Se trataría más bien, de modulación, de reducir el efecto disruptor que puedan tener ciertas emociones sin dejar de entender su mensaje y su finalidad adaptativa. Un ejemplo, **si me siento frustrado y percibo incluso el pinchazo de la rabia por permanecer tanto tiempo en casa, de nada me va servir negar o intentar olvidar ese estado interno.**

Se trataría simplemente de canalizar. De **buscar una actividad que me permita «liberar» esa emoción.** Las claves del autocuidado emocional durante la pandemia requieren un compromiso constante con nosotros mismos. Estas serían por tanto las pautas para empezar a aplicarlas.

▶▶**Verifica tu estado anímico a lo largo del día**

No hay realidad más paradójica que un confinamiento obligado en un contexto de pandemia. **Más que angustia, reina la incerteza.** Y cuando esta sensación se hace presente, nuestra mente se llena de dudas: *¿cuánto durará esto? ¿qué pasa si me contagio? ¿Y si se contagia alguien de mi familia, qué haré? ¿qué pasará dentro de una semana?...*

Esas dudas persistentes incrementan el **malestar emocional** casi sin darnos cuenta. Entramos en un estado de hipervigilancia y todo empieza a complicarse, a parecer más difícil. **Es de vital importancia que a lo largo del día seamos conscientes de cuál es nuestro estado anímico y cuáles son las emociones que nos están dominando.** Debemos darles nombre.

Ese chequeo nos ayudará a tomar decisiones.

Acepto mis emociones, me doy lo que necesito

Entre las claves para el autocuidado emocional durante el coronavirus está, por encima de todo, la aceptación. ¿Qué significa esto? Implica básicamente, no invalidar ningún pensamiento, sensación o emoción. Es normal sentirnos preocupados, experimentar angustia e incluso incompreensión en algún momento.

Al fin y al cabo, cada persona sobrelleva de un modo este contexto y a veces nos puede sorprender la positividad de otros o esa visión más relajada e incluso festiva de la actual realidad que mantienen muchos.

Cada cual, lo afronta como puede y sabe. A veces, el humor no es más que un buen mecanismo de defensa. **Se trata de aceptar a los demás y de aceptar a su vez nuestras realidades internas.**

Tras monitorizar nuestras emociones e identificarlas debemos darnos lo que necesitamos. La angustia necesita amarre. Hay que centrarse en el momento presenta

a través de una conversación con alguien querido, a través de una actividad que nos genere paz.

La frustración, la inquietud y la ansiedad necesitan canales de expresión. Y **la tristeza, el refugio de la calma, el mundo de un libro, el equilibrio de la música...**

3.2. PROBLEMAS HABITUALES QUE NOS TRANSMITEN LAS FAMILIAS

-Tiene miedo, pesadillas.

- No duerme bien.

-No se concentra, no quiere hacer las tareas...

-No para, está irascible...

Muchas familias lo entienden, pero no lo ATIENDEN. Nuestra labor es regular, dar seguridad y generar conexión.

3.3. ¿CÓMO GENERAMOS CONTACTO Y CONEXIÓN CON NUESTROS ALUMNOS DURANTE CONFINAMIENTO?

- **CONTACTO VISUAL:** Importante hacer alguna video llamada, o grabar vídeo para que nos puedan ver, y haya contacto cara a cara.

- **CONTACTO AUDITIVO.** Mandarles audios, que les pueda motivar y animar escuchar nuestra voz.
- **PERTENENCIA:** Crear memoria colectiva del suceso. Ayudarles a reflexionar sobre lo que ocurre, cómo se sienten. Creando por ejemplo diario de confinamiento.
- **MENSAJES REGULADORES:** “Esto no durará siempre”
- **HONESTIDAD EMOCIONAL:** Dejar que se desahoguen, sostener, dar espacio, acoger mensajes.
- **FRONTALIZACIÓN:** Ayudar a crear consciencia dual (vernos desde fuera). No somos lo que sentimos. Vernos desde fuera y tomar consciencia de ello nos ayuda. ¿De qué te estás dando cuenta? ¿Cómo te ves?

BIBLIOGRAFÍA

- Material para la mejora de la Convivencia Escolar. Mediación en la resolución de conflictos. Programa de alumnado ayudante. Junta de Andalucía. Consejería de Educación. España.
- PÉREZ PAREJO, P. (2019-2020). Mediación para una convivencia positiva en la escuela. Seminario CEIPSO Federico García Lorca. Camarma de Esteruelas . Madrid.
- ALBERTI, M. y BOQUÉ, M.C. (2015). Hacia una pedagogía restaurativa: superación del modelo punitivo en el ámbito escolar. Revista de Mediación 8. (1) 36-49.
- ALFONSO MIGUEL.82019 2020) CURSO CTIF ESTE Documentos sobre CNV.
- SANTACRUZ CYNTHA: Documentos sobre la Resiliencia.

