

MEDIACIÓN ESCOLAR

Por: María Belén Ibáñez
RESOLUCION DE CONFLICTOS Y NEGOCIACION
Dictada por : Mgs. Maggie Jauregui

RESUMEN

La mediación escolar consiste en una técnica conciliadora y democrática para resolver conflictos entre dos o más estudiantes mediante la ayuda de un tercero que recibe el nombre de “mediador”. Se realizó una intervención en el colegio 27 de Mayo situado en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. El objetivo principal de la intervención consistió en reafirmar y consolidar el proceso de mediación escolar. Para ello, la metodología de intervención se dividió en tres fases: diagnóstico, acción y seguimiento. Posteriormente, se diseñó un Plan de Capacitación en base a las necesidades y principales recomendaciones realizadas por el equipo de la UPSA. Finalmente se exponen los resultados de la intervención.

Palabras claves: Mediación escolar.

La mediación escolar es una herramienta útil para mejorar procesos que llevan hacia un mejor clima en la escuela, entre ellos la comunicación, la preservación de relaciones y la solución creativa de problemas (“Mediación Escolar”, s.f); de aquí la importancia del uso de este instrumento dentro del ámbito educativo, como parte integral en la formación de los estudiantes.

Como su nombre lo indica, la mediación en general (puesto que puede aplicarse en distintos ámbitos, entre

ellos el familiar, comunitario, civil o empresarial), consiste en una forma de resolver conflictos entre dos o más personas con la ayuda de un tercero neutral, llamado el mediador (Torrego, 2011). El mediador, ayuda a quienes están en conflicto a identificar claramente los asuntos en disputa y explorar soluciones posibles, que puedan ser aceptadas por ambas partes (Highton y Álvarez, 2003), es entonces un proceso interactivo, dinámico y comunicacional.

Proyecto de Mediación Escolar en la Escuela “27 de Mayo B”

La Fundación SEPA (Fundación de Servicios de Estudios, Proyectos y Análisis), llevó a cabo entre sus proyectos anuales, el Proyecto de Mediación Escolar, aplicado a diferentes instituciones educativas del medio, entre ellas, el colegio 27 de Mayo B.

Con ayuda de un equipo conformado por estudiantes de psicología de la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra, el proyecto fue retomado al finalizar la gestión 2012.

El objetivo principal de la intervención consistió en reafirmar y consolidar el proceso de mediación escolar, como una herramienta alternativa de apoyo a la solución de conflictos dentro de la unidad educativa 27 de Mayo B.

Para ello, la metodología de intervención se dividió en tres fases: diagnóstico, acción y seguimiento. Posteriormente, se diseñó un Plan de Capacitación en base a las necesidades y principales recomendaciones realizadas por el equipo de la UPSA.



Taller con los mediadores

En la fotografía superior, se muestra una de las visitas realizadas al colegio, en la que se pudo trabajar con los mediadores de cada curso. Durante la jornada, ellos pudieron conocerse mejor y expresar sus opiniones y sentimientos sobre los principales conflictos observados en la escuela, así como sugerencias para mejorar la aplicación de la técnica de mediación escolar, a través del trabajo en equipo.

Ronda de conocimientos

Durante el taller se realizó una ronda de conoci-

mientos con el fin de retomar los conceptos, características y procedimiento a llevarse a cabo, durante una reunión de mediación escolar. Asimismo, se realizó un monitoreo de casos con tres voluntarios, en el que se simuló un conflicto a resolver.

Fase de Diagnóstico

Objetivo:

Determinar el nivel de conocimiento, desarrollo y aplicación del Proyecto de Mediación Escolar en la escuela “27 de Mayo B”.

Método:

- Entrevista con el Director del colegio.
- Focus Group con mediadores.
- Entrevista con asesores de mediadores.

A lo largo de las primeras visitas realizadas en la escuela, la falta de organización respecto al proyecto en general, fue notoria. Como principales observaciones, se pueden nombrar:

- Ausencia de un equipo de mediación escolar sólidamente confirmado.
- Falta de conocimiento interpersonal entre los mediadores seleccionados.
- Ausencia de conocimientos generales sobre la mediación escolar y su funcionamiento.
- Confusión con otros proyectos impartidos por parte de Fundación SEPA.

En resumen, en esta primera etapa se pudo concluir que en la escuela no existía una estructura organizada ni conformada de mediación escolar, tampoco existían los conocimientos relacionados al funcionamiento de ésta o eran confundidos con otros enseñados por Fundación SEPA. En base a estas observaciones, se procedió con la siguiente fase.

Fase de Acción

Objetivos:

Retomar de manera participativa, los conceptos explicados por la Fundación SEPA, sobre la Mediación

Escolar.

Realizar prácticas sobre lo aprendido de la mediación en escuelas.

Método:

Enseñanza y discusión grupal sobre los siguientes puntos:

- Problema y conflicto.
- Concepto de Mediación Escolar.
- Características del mediador.
- Las “Cinco P” o fases de la mediación.
- Estructura del Equipo de Mediación.

Role playing y monitoreo de casos.

Durante esta fase, se ejecutó el taller con los mediadores. El taller se dividió en tres momentos: presentación, explicación de conceptos y práctica de lo aprendido.

En la presentación, se realizó una dinámica para romper el hielo y animarlos a participar. Se formó parejas (de manera aleatoria) y cada pareja tenía que presentar a su compañero en base a un diálogo que entablaron previamente. El fin de esta dinámica, fue fomentar el conocimiento entre los participantes, para así promover el trabajo en equipo.

Para la explicación de conceptos se adoptó una dinámica interactiva y participativa de aprendizaje, a través de preguntas, ejemplos prácticos y discusión grupal. Esto motivó a los mediadores a expresar sus sentimientos, no sólo sobre la mediación y su papel como mediadores, sino también sobre sus propias experiencias

como “partes” en un conflicto escolar. Asimismo, se detectó, en base a lo expresado por los mediadores, que el conflicto denominador en la escuela, era el bullying, del cual muchos de los mediadores habían sido víctimas.

Por último, se realizó la práctica de lo aprendido, a través de un monitoreo de casos con tres voluntarios: un mediador y las dos partes del conflicto. Durante esta práctica, todo el grupo podía intervenir, dar su opinión sobre el trabajo del mediador y brindar posibles soluciones al problema presentado.

Para finalizar con la jornada del taller, se les pidió a los mediadores que observaran qué problemas sucedían en sus cursos, para actuar sobre ellos en la próxima reunión.

Asimismo, los mediadores sugirieron que para darle continuidad al proyecto, sería necesario mantener el contacto entre ellos, de aquí que se escogió al Coordinador de Mediación, cuyo rol principal sería el de actuar como vínculo entre los diferentes mediadores.

Desafortunadamente, por los eventos de finalización del año escolar, no se pudo llevar a cabo las últimas reuniones programadas por el equipo de la UPSA, cuyos principales objetivos eran actuar sobre los problemas reales observados por los mediadores, aclarar sus dudas, realizar la presentación oficial de mediadores al resto de estudiantes y profesores y programar “La Agenda de Mediación” para el año siguiente; en una palabra: empoderar, es decir, darle protagonismo a la comunidad escolar para actuar de manera autónoma en la continuidad del proyecto.

A pesar de este percance, los mediadores se mostraron animados y motivados para continuar con esta propuesta en la próxima gestión.

Logros y Dificultades

Como principales logros obtenidos por el equipo de la UPSA durante la intervención en la escuela 27 de Mayo de B, se pueden nombrar:

Dificultades

- Poca disponibilidad por parte de los profesores para apoyar durante las visitas realizadas.
- Pocos espacios para realizar las reuniones con los mediadores, por finalización del año escolar.
- Pocas instalaciones disponibles para poder realizar las reuniones con los mediadores, por lo que se tenía que esperar hasta el recreo o realizarlas en el patio. Esto causaba distracción durante los talleres.

Plan de Capacitación

En base a las recomendaciones efectuadas por el equipo de la UPSA, se diseñó un Plan de Capacitación en Mediación Escolar, para la escuela 27 de Mayo B. En este programa de capacitación, las principales actividades están avocadas al trabajo con el equipo de mediadores, a fomentar el trabajo en equipo y motivación, así como a consolidar conocimientos a través de la práctica. Sin embargo, considerando la relevancia que juega la comunidad escolar en la viabilidad del proyecto, se destinan actividades hacia la unificación de un plantel docente capacitado en lo primordial del proyecto de mediación y se toman acciones para concientizar al resto de estudiantes, sobre la importancia y beneficios que la mediación escolar conlleva.

De esta forma, el programa se dividió en tres nuevas fases de intervención:

- Intervención con el equipo de mediadores
- Intervención con el plantel docente
- Intervención con la comunidad estudiantil

Estructura clara y sólida del equipo de Mediación Escolar	
Equipo de Mediadores conformado por un total de 19 alumnos	
Selección del Coordinador de Mediadores	
Fortificación de los conceptos claves relacionados con la Mediación Escolar:	Problema y conflicto
	Mediación escolar (neutralidad, confidencialidad, escucha activa)
	Características del mediador
	Las "5 P"
Motivación y organización por parte de los mediadores para continuar con el proyecto en el próximo año	

Asimismo, puesto que se menciona entre las principales dificultades encontradas, la falta de un espacio físico con instalaciones adecuadas para efectuar la mediación escolar; se toman acciones para darle solución, a través del equipamiento de una de las aulas desocupadas en la escuela, para que sirva de "Centro de Mediación Escolar".

REFERENCIAS

Bravo, A.L. (s.f). Tipos de Mediación. Obtenido el 19 de diciembre de 2012 de: <http://www.slideshare.net/Ana101289/tipos-de-mediacion-7620581#btnPrevious>

Davis, F (2010). La comunicación no verbal. Obtenido el 16 de diciembre de 2012, de: <http://comunicacionenlaunsj.files.wordpress.com/2011/09/la-comunicacion-3b3n-no-verbal.pdf>

Fernández, J.C. (s.f). El conflicto y sus elementos. Obtenido el 6 de diciembre de 2012, de: <http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/el-conflicto>

Highton, E. y Álvarez, G. (2003). Mediación para Resolver Conflictos. Argentina: Ad-Hoc.

Jáuregui, M. (2012). Los conflictos. Diapositivas presentadas en la materia Resolución de Conflictos y Negociación, UPSA, semestre 02-2012.

Jáuregui, M. (2012). Guía para realizar los talleres. Material de apoyo para el trabajo final de la materia Resolución de Conflictos y Negociación, UPSA, semestre 02-2012.

Jáuregui, M. (2012). Proceso de conciliación. Diapositivas presentadas en la materia Resolución de Conflictos y Negociación, UPSA, semestre 02-2012.

Mediación Escolar (s.f), en Mediación Escolar, Estructura de los Equipos de Mediación Escolar. Diapositivas Fundación SEPA.

Torrego, J.C. (2011). El papel y la importancia de la mediación escolar. Obtenido el 16 de diciembre de 2012, de: <http://www.mundocoachingmagazine.com>