**PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES**

**(Resumen de contenidos: conflicto y mediación)**

**EL CONFLICTO**

**1. Concepto de conflicto**

Los conflictos son situaciones generadas a lo largo de un proceso en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo

* porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles,
* donde juegan un papel muy importante las emociones, los sentimientos y la comunicación
* y donde la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución.
* No es sinónimo de violencia. La violencia pretende hacer daño, el conflicto encierra una oportunidad de paz.

**2. Tipos de conflictos.** Una clasificación posible es la siguiente:

* **Vandalismo.** Supone un acto de violencia física contra el centro y sus instalaciones.
* **Absentismo escolar.** Se refiere a la falta de asistencia de los alumnos a clase, se considera también responsabilidad en parte del centro educativo.
* **Disrupción en las aulas.** Es un conglomerado de conductas inapropiadas que se producen en el aula y que impiden el normal desarrollo de la actividad educativa (boicot, ruido permanente, interrupciones,…).
* **Problemas de disciplina.** Implica la trasgresión de normas de convivencia del centro y suele provocar conflictos interpersonales (incumplimiento de horarios, consumo de tabaco o de otras sustancias, indumentaria adecuada,…)
* **Bulling o acoso escolar.** Maltrato reiterado y permanente dirigido a un compañero que es incapaz de defenderse.
* **Acoso y abuso sexual.** Supone un atentado dirigido a la dignidad y libertad sexual de las personas.
* **Fraude-corrupción.** Supone un conjunto de conductas relativas a la trasgresión de los comportamientos socialmente reconocidos (copiar en un examen, plagiar)
* **Problemas de seguridad en el centro escolar.** Hace mención a una situación en la que el clima del centro se caracteriza por la percepción general de miedo a sufrir daños de distinto tipo.

Se habla también en otras clasificaciones de conflictos de relación/comunicación, de intereses/necesidades o de preferencias, valores, creencias.

**3. Actitudes ante el conflicto. Modos de enfrentarse a ellos.**

Hay cinco grandes actitudes ante el conflicto. Descubrir las propias y las de los demás será un trabajo previo importante a hacer en resolución de conflictos.

* Competición (gano/pierdes).
* Acomodación (pierdo/ganas).
* Evasión (pierdo/pierdes).
* Cooperación (gano/ganas).
* **Compromiso o negociación.** Llegar a la cooperación plena es muy difícil, por eso se plantea otro modelo aproximado a ella. En él se trata de que ambas partes ganen en lo fundamental, ya que no pueden llegar al 100%. No es acomodarse, no puede ser renunciar a aquello que nos es fundamental. Sin ceder se puede llegar a negociar, de hecho hay que aprender a NO ceder en lo fundamental. Otra cosa diferente es que se puede ceder en lo que es menos importante.

**LA MEDIACIÓN**

1. **Concepto de mediación**

Es un proceso en el cual los protagonistas de un conflicto lo resuelven por sí mismos con la intervención de una tercera parte, elegida o aceptada, que contribuye a ello.

La imparcialidad y la confidencialidad de esa tercera parte, el mediador o mediadores, son imprescindibles para el éxito de la mediación.

No es un juicio ni arbitraje

* **Juicio:** Es un procedimiento que tiene por objeto dilucidar la responsabilidad de una o varias personas en relación a un hecho delictivo.
* **Arbitraje:** Es un medio de solución de controversias en el cual las partes someten el conocimiento y resolución del conflicto a terceros, denominados árbitros.
* **Mediación:** Es un medio alternativo de solución de controversias, en el cual un tercero (o terceros) neutral e imparcial, trata de acercar a las partes que tienen un conflicto, para que lleguen a un acuerdo, que es producto de sus voluntades.

El equipo de mediación actúa como un catalizador del acuerdo, que responde al teorema **“ganar - ganar”** (ambas partes ganan – y pierden en alguna cosa-).

1. **Tipos de mediación**
   * **Mediación formal:** cuando se solicita previamente, se realiza de un modo reglado, se respetan todas sus fases y se dirige hacia el acuerdo.
   * **Mediación informal:** cuando se desarrolla de forma espontánea.
2. **Fases de una mediación formal**

**Premediación:** fase previa que incluye los primeros encuentros entre los protagonistas y los mediadores, cada parte por separado. Es un tiempo para intentar crear confianza en el que se aclara qué es y qué no es la mediación. Sirve también para valorar si la mediación es o no adecuada. Es el momento de asegurarnos de que aceptan la mediación de manera voluntaria.

FASE 1. **Presentación y reglas de juego.** Los protagonistas y los mediadores se saludan y se recuerdan las reglas de la mediación: que haya voluntad de solucionar el problema, escucharse sin interrupciones, no insultarse ni descalificar al otro. Los mediadores recuerdan cuál es su papel, especialmente la confidencialidad del proceso.

FASE 2. **Cuéntame.** Lo que interesa es comprender lo que ha pasado. Para ello hay que contar con la versión y la vivencia de los hechos de cada una de las partes. Importa mucho ampliar la percepción del problema para ir pasando de una visión particular, otra más amplia común. La escucha activa es fundamental, cuentan por turnos lo sucedido y los mediadores sólo son un puente en la comunicación de los protagonistas.

FASE 3. **Aclarar el problema.** Hay que situarse, hacerse una idea más objetiva, más amplia y más compartida del conflicto. A veces los detalles que pueden parecer más irrelevantes son fundamentales. Hay que abandonar la idea de que el otro tiene el problema o es el problema, asumir que se comparte un problema que deben resolver juntos.

FASE 4. **Proponer soluciones.** Es el momento de imaginar y proponer salidas para arreglar las cosas. Es el momento de la creatividad.

FASE 5. **Llegar a un acuerdo.** Es la hora de valorar las propuestas y de analizar su viabilidad para llegar a un acuerdo justo, equilibrado, concreto, realista y posible. Suele firmarse y debe ser revisado posteriormente.

1. **Oportunidades de utilización de la mediación:**

**Cuándo es conveniente utilizar la mediación:**

* Cuando las partes deben continuar con la relación, aunque quieran distanciarse.
* Cuando el conflicto afecta también a otras personas.
* Cuando hay voluntad de resolver el conflicto, buena predisposición, deseo de llevarse bien.
* Conflictos que no tengan una alta carga emocional ni estén enquistados.

**Cuándo se debe evitar la mediación:**

* Cuando los hechos son muy recientes y los protagonistas están “tan fuera de sí” que no pueden escuchar.
* Cuando una de las partes no se fía o teme a la otra.
* Casos de acoso escolar.
* Reincidencias en incumplimiento de normas.

La utilización de la mediación **no exime** a los alumnos de la medida correctora correspondiente, en el caso de que ésta fuera necesaria.

1. **Pautas de actuación de los mediadores**

* Escucha activa
* No juzga ni propone soluciones
* Apoya la mejora de la relación
* Explora los intereses y necesidades
* Encauza hacia visiones y soluciones realistas

1. **Habilidades de los mediadores:**

* **Técnicas de escucha activa:** mostrar interés, clarificar, reflejar, no aconsejar, resumir, etc.
* **Mensajes en primera persona o “mensajes en yo”,** que contienen información sobre: qué situación te afecta, qué sentimiento te produce la situación, por qué te afecta de esa manera, si lo sabes, qué necesitas, etc.

1. **Presentación de la mediación y de las reglas del juego:**

* Presentación de los mediadores
* Presentación de las partes en conflicto
* Explicación del proceso
* Reglas:

- ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente?

- ¿Estáis de acuerdo en escucharos mutuamente y no interrumpiros?

- ¿Estáis de acuerdo en no insultaros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo?

- ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema?

- Las notas que tomemos se van a destruir ¿Estáis de acuerdo?

- Vais a disponer de espacios de tiempo iguales para exponer vuestros puntos de vista ¿Lo fijamos en...?

* Aclarar el problema:

- Conseguir una versión consensuada del conflicto

- Concretar los puntos que pueden hacer avanzar hacia un entendimiento o acuerdo

- Encaminar el dialogo para poner de manifiesto los intereses subyacentes a las posiciones

- Explorar las necesidades ocultas tras las posiciones y dirigir el diálogo en términos de esas necesidades

* Proponer soluciones:

- Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de soluciones (lluvia de ideas)

- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra

- Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones

- Solicitar su conformidad o disconformidad con las distintas propuestas

1. **Características que deben reunir los acuerdos:**

* Equilibrado y realista
* Específico y concreto
* Claro y simple
* Aceptable por las partes
* Evaluable
* Que mantenga expectativas de mejorar la relación

1. **Algunas actuaciones destacadas del equipo de mediación:**

* Instan a las partes a expresarse mediante mensajes en primera persona
* Recuerdan que el problema “lo tiene que explicar una parte a la otra”
* Piden respeto mutuo
* Animan a las partes a expresar sentimientos
* Reconducen el diálogo
* Resumen y ponen de manifiesto el problema principal
* No ofrecen soluciones, animan a las partes a proponerlas
* Resumen los acuerdos y les invitan a concretar
* Proponen revisar el cumplimiento de los acuerdos y marcan tiempos