

HABILIDADES SOCIALES

MEDIACIÓN: CASO ESCUELA INFANTIL

M^aCARMEN ALIAGA RAGA

2º EDUCACIÓN INFANTIL

SEMIPRESENCIAL

ÍNDICE

1- PREPARACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN.

2- PRESENTACIÓN DEL MEDIADOR Y LAS PARTES.

3- EXPOSICIÓN DE LAS PARTES

4- PROCESO DE NEGOCIACIÓN.

5- FINALIZACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN.

6- BIBLIOGRAFÍA.

1- PREPARACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN

Como directora del centro tengo que llevar a cabo la mediación entre Inés, educadora infantil de este centro y responsable de la clase de las ardillas y el padre de Ana, alumna de la citada aula.

Últimamente, se han dado ciertos acontecimientos que han llevado a estas dos partes a un conflicto (mordiscos de Ana, quejas continuas de los padres del resto de niños del aula, inexperiencia de la educadora,...) que ha desembocado en una amenaza de denuncia por maltrato a la escuela si no se despide a la educadora por parte del padre de esta alumna.

Los objetivos que pretendemos conseguir son:

- No despedir a Inés.
- Evitar la salida de Ana de la escuela.
- Evitar la posible denuncia del padre.
- Evitar la publicidad negativa.

El número de encuentros vendrá determinado por cómo evolucionen las reuniones entre las partes.

Organizaremos el encuentro en mi despacho, utilizaremos la mesa circular en la que realizamos las reuniones de equipo de la escuela infantil.

He convocado a las partes para el martes 22 a las 17h.

2- PRESENTACIÓN DEL MEDIADOR Y LAS PARTES

- **DIRECTORA:** Comenzaré presentándome... Soy Carmina Aliaga, directora de la escuela infantil "El bosque". Actuaré como mediadora en este conflicto, no voy a ser jueza ni tomaré ninguna decisión, me mantendré imparcial y neutra.

Para que el proceso sea fluido, ambas partes debéis reconocer que existe un problema, así como que estáis dispuestos a implicaros en el proceso de búsqueda de soluciones. Sobre todo, voy a exigir respeto y buena fe.

- **INÉS:** Yo soy Inés, educadora infantil de esta escuela y responsable del aula de las ardillas.
- **PADRE DE ANA:** Soy Luis, padre de Ana, alumna del aula de las ardillas.

3- EXPOSICIÓN DE LAS PARTES

- **DIRECTORA:** En este momento, cada parte expondréis vuestra propia versión completa del conflicto: su origen, evolución y estado actual. También explicaréis cómo os afecta emocionalmente y cuáles son vuestras aspiraciones. Añadiré que mientras uno está hablando, el otro escuchará activamente y no interrumpirá.

Inés, por favor, comienza tú exponiendo tu versión.

- **INÉS:** Gracias, Carmina. Desde hace unas semanas, Ana, la niña más mayor de mi clase tiene un comportamiento agresivo con sus compañeros, les muerde y les pega continuamente, estoy alerta, pero al mínimo descuido, lo hace... estoy muy preocupada por ella, no sé por qué se comporta así y por los demás niños, por las lesiones que les provoca... El último día, no me encontraba bien y vi como Ana se abalanzó contra Pablo para morderlo, al intentar separarla le hice daño, se me fue la situación de las manos por no pedir ayuda, cosa que me arrepiento enormemente y, sobre todo, pedir disculpas por la herida que le hice a la niña accidentalmente. Me angustia enormemente esta situación, tengo miedo de las quejas de los padres, no me gustaría perder mi trabajo, me encanta mi clase y trabajar aquí, sé que tengo responsabilidades pero este caso me ha desbordado, no estoy sacando lo mejor de mí y, es obvio, que está afectando al funcionamiento de mi clase, a las relaciones con los padres y a la imagen de la escuela.

Me encantaría que encontráramos una solución y, por supuesto, voy a implicarme al máximo para que todo funcione.

- **DIRECTORA:** Muchas gracias, Inés. Por favor, Luis, cuando quieras puedes empezar tu exposición.
- **LUIS:** Gracias, Carmina. En primer lugar, me gustaría comentar que desconocía el comportamiento tan negativo que está teniendo mi hija en clase. Nadie me ha informado y estoy muy decepcionado por ello. Personalmente, opino que si Ana es la que está provocando todo este problema tendría que haberlo sabido y no enterarme tan tarde y con la situación tan desbordada. Conociendo cómo fue el episodio de la lesión de Ana, entiendo que ha sido un accidente pero no me gustaría que se volviera a repetir.

Con todo esto, entiendo la preocupación de Inés y, desde luego, desde casa vamos a poner todo lo que esté en nuestra mano para solucionar el problema y ayudaremos a Ana para que no vuelva a morder ni pegar a ningún compañero.

- **DIRECTORA:** Muchas gracias, Luis.

Tengo unas preguntas para ambos:

- Inés, ¿informaste al padre de Ana del comportamiento que estaba teniendo su hija?
- **INÉS:** No, no lo hice...estaba tan preocupada por las quejas que otros padres pudieran poner que por el problema en sí...
- **DIRECTORA:** Luis:
 - ¿Piensas que Inés ha maltratado a tu hija y por ello debe ser despedida?
- **LUIS:** Pues ahora no lo creo... Pienso que fue un accidente al intentar evitar la agresión de mi hija a otro niño.
- **DIRECTORA:** Muchas gracias a los dos por vuestra sinceridad. Hasta ahora, para resumir la situación, nos encontramos el problema de una niña que muerde y pega a sus compañeros y no ha habido comunicación entre las partes implicadas para alcanzar vías de solución del conflicto.

4- PROCESO DE NEGOCIACIÓN

En el caso que nos ocupa, el intercambio de opiniones ha ayudado bastante en el proceso, desde nuestra posición de mediadora, les ayudaremos a facilitar la comunicación, analizar las propuestas y recoger los acuerdos que se vayan alcanzando.

En este caso, ambas partes tienen un interés compartido que es que Ana deje de morder y, a partir de aquí, procuraremos encontrar zonas de posible acuerdo que no impliquen el despido de Inés, la salida de Ana de la escuela, la posible denuncia del padre y la publicidad negativa.

Exploraremos nuevas alternativas para satisfacer los intereses de las partes y que permitan alcanzar acuerdos.

- **DIRECTORA:** Inés, ¿cómo solucionarías el problema de Ana?
- **INÉS:** Pues, además de extremar la vigilancia, como Ana es la más mayor de la clase voy a darle más responsabilidades, a partir de ahora será mi ayudante... Repartiré conmigo el material de trabajo, de juego, organizaremos juntas la fila para salir al patio, nombraremos los encargados del día,... Mostrarle más atención positiva y afecto, motivarla y animarla en estas tareas y ayudarla a controlar sus impulsos. También me gustaría que, desde casa, apoyaran mi intervención, ayudando a Ana en el proceso de conseguir canalizar su enfado sin morder ni pegar a los demás

niños y, desde luego, mantendré informada a la familia en todo momento sobre sus logros y tropiezos.

- **DIRECTORA:** Luis, ¿te parece bien este tipo de intervención para que tu hija Ana deje de morder y pegar a sus compañeros? ¿Qué añadirías o eliminarías?
- **LUIS:** Sí, me parece bien todo lo que propone Inés pero me añadiría que si en algún momento se siente desbordada porque la situación no avanza como ella espera, que pida ayuda a alguna compañera, no me gustaría que volviera a perder el control y tener otro episodio en el que mi hija o cualquier otro niño pudiera salir lesionado. Desde casa haremos todo lo posible para que Ana no vuelva a repetir estas conductas tan desagradables y apoyaremos la intervención de Inés, siempre y cuando nos mantenga informados de cómo avanza el proceso, si no, me veré obligado a sacar a mi hija de la escuela.

5- FINALIZACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN

En este caso, el conflicto se resuelve **positivamente**, se ha alcanzado un principio de acuerdo en el que las dos partes van a trabajar para solucionar el problema y, de momento, no se incluye ni el despido de Inés, ni la salida de Ana de la escuela, ni la denuncia del padre, ni la publicidad negativa que se pudiera hacer.

Redactaremos un documento en el que figurarán los términos de los acuerdos alcanzados.

- **INÉS SE COMPROMETE A:**

- ✓ Extremar la vigilancia.
- ✓ Motivar, animar, mostrar más afecto a Ana en sus nuevas responsabilidades.
- ✓ Ayudarle a canalizar los impulsos negativos.
- ✓ Pedir ayuda cuando la necesite.
- ✓ Informar a la familia del proceso.

- **LUIS (PADRE DE ANA) SE COMPROMETE A:**

- ✓ Apoyar a Inés en la intervención.
- ✓ Ayudar a Ana desde casa para que deje de realizar esas conductas.
- ✓ No sacar a Ana de la escuela.

- ✓ No denunciar a Inés.
- ✓ No hacer publicidad negativa.

Se solicita la firma de ambas partes como conecedoras del acuerdo alcanzado, esperando que sea satisfactorio, consistente y duradero.

6- BIBLIOGRAFÍA

- **HABILIDADES SOCIALES.** Silvia Castillo – Manuela Sánchez. Ed.: Altamar.