

**DIPLOMA DE FORMACIÓN DE PERSONAS MEDIADORAS EN
CONTEXTOS EDUCATIVOS:
LA MEDIACIÓN EN LA ESCUELA Y EN LA RED
Curso 2014-2015 - 1ª edición**

María Isabel Viana Orta

**LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO EN ESPAÑA:
LAS PERSONAS MEDIADORAS, SELECCIÓN Y FORMACIÓN***

* En Viana Orta, M.I. (2011). *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*, pp. 120-131. Valencia: Universidad de Valencia.

LOS MEDIADORES: SELECCIÓN Y FORMACIÓN

Selección

La cuestión de la selección de los mediadores en el ámbito educativo debe plantearse desde una doble perspectiva: por un lado, la elección de las personas que podrán ser mediadoras y, por otro, de entre el grupo de mediadores, la elección de la persona o personas para mediar en cada caso concreto.

Por lo que respecta a la primera cuestión, quién puede ser mediador, partimos de que la forma de implementar los programas de mediación difiere mucho de unos centros a otros (salvo los centros que implementan programas institucionales en cuyo caso comparten algunas características comunes) por lo que la variedad en la selección de las personas que podrán ser mediadoras también difiere en cada caso. Así, nos encontramos centros que sólo forman para ser mediadores a alumnos, centros que forman a profesores y a alumnos, y centros en que se procura hacer extensiva la formación a otros sectores de la comunidad educativa como madres y padres y personal de administración y servicios. Ya hemos apuntado que para que el programa obtenga los mejores resultados es aconsejable implicar al mayor número de sectores posibles de la comunidad educativa y, dentro de cada sector, al mayor número posible de personas. Por lo tanto, cualquier miembro de la comunidad educativa que lo desee puede llegar a ser mediador siempre que reciba formación en resolución de conflictos y mediación, y cumpla con los requisitos y estrategias propias del proceso de mediación.

Si los recursos de los que se dispone para la formación de los mediadores son limitados y fuera necesario elegir entre un número elevado de voluntarios es conveniente, en el momento en que estos se presentan como tales, hacerles saber que podrán ser seleccionados o no, sin que ello signifique ninguna merma de su valor social. En estos casos algunos criterios que pueden considerarse para hacer una selección son los siguientes¹:

- Debe ser una actividad voluntaria y deseada por el candidato.
- Deben ser consideradas las actitudes y habilidades sociales.
- Son importantes las actitudes de solidaridad y capacidad de diálogo.

¹ ORTEGA, R. y DEL REY, R. (2003): *La violencia escolar. Estrategias de prevención*. Graó, Barcelona. pp. 99-100.

- Es necesaria la disponibilidad de tiempo, tanto para el entrenamiento como para el desarrollo de mediaciones futuras.
- No es exigible la condición de líder, pero sí la de ser una persona que goza de aceptación social.
- Es muy recomendable un buen nivel de autoestima o el reconocimiento de que es importante luchar por ello.
- Es exigible la aceptación de las características y normas básicas del programa institucional de mediación

No obstante, las decisiones deben ser funcionales y nunca definitivas de manera que cuando un alumno o alumna muestre interés para ayudar a los demás de forma desinteresada, aunque en un momento determinado no esté en condiciones de serlo por las razones que sea, hay que considerarlo como un candidato o candidata futuro al que habrá que seguir la pista hasta poder incorporarlo. Pero también es muy importante, nos advierten estas autoras, no incluir entre los mediadores a chicos que, en el momento de iniciarse el programa, están en situación de riesgo social, por cualquier circunstancia.

Por lo que respecta a la segunda de las cuestiones, quién de entre los mediadores, será designado para mediar en cada caso, en principio, conviene dar libertad a los mediados para que elijan a aquellas personas en las que confían que realizarán mejor la mediación, pero también hay que procurar que todos los mediadores formados puedan ejercer el servicio de mediación. Partiendo de que se va a llevar a cabo una co-mediación (en la que no existe un único mediador sino que el proceso de mediación es dirigido por una pareja de mediadores) y, teniendo en cuenta que los mediadores que intervengan en un conflicto no pueden estar emocional ni afectivamente implicados con las partes, se sugieren los siguientes consejos para elegir a los mediadores por orden de prioridad²:

1. El azar.
2. Que no sea amigo de una de las partes, padre o familiar o tutor. Tampoco es conveniente que sea un miembro del equipo directivo.

² TORREGO, J.C (coord.) (2003): *Mediación de Conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Narcea, Madrid. p. 126.

3. Que ambas partes estén de acuerdo con los mediadores. Si hay una negativa por alguna de las partes, se sustituirá por otro con el que no haya objeción. Si no se simpatiza con ninguno de la lista, decantarse por el que menos resistencia genere.

Por otra parte, para elegir las parejas de mediadores en atención a las personas involucradas en el conflicto, se sugiere:

- Para conflictos entre alumnos: uno o dos alumnos y/o un profesor.
- Para conflictos entre alumnos/padres: un alumno y un profesor o un padre.
- Para conflictos entre profesores/padres: un profesor y un padre.
- Para conflictos entre padres: un profesor y un padre.
- Para conflictos entre alumnos/profesores: un alumno y un profesor.

En definitiva, la idea es que siempre que sea posible esté representada una de las partes en conflicto por un mediador, para que no sienta amenazados sus intereses. En última instancia, es preferible recurrir a la colaboración de mediadores externos que sentir amenazados los intereses de ninguna de las partes.

Formación

El proceso de formación de los mediadores en el ámbito educativo suele comenzar con la formación de un grupo de profesores (y, si fuera posible, también de miembros de otros sectores) a cargo de un equipo externo al centro, con la intención de que estos profesores una vez formados en mediación preparen, a su vez, a todas aquellas personas que formarán parte del equipo de mediación del centro. El tipo de formación varía en cada caso aunque las dos formas más habituales que suele adoptar son: 1) curso en el centros de profesores correspondiente en el que participan profesorado de distintos centros y, en ocasiones, de distintas etapas educativas; y 2) proyecto de formación en centros en el que los asesores o ponentes externos acuden al centro interesado para llevar a cabo la formación in situ. Si se trata de optar por alguna de las dos modalidades, la formación en centros resulta más recomendable por cuanto permite, por un lado, la participación de un mayor número de personas de una misma comunidad educativa y, por otro, adaptar la formación a las necesidades específicas del centro. Pero, generalmente, no

se trata de optar entre ambas vías, sino que en la práctica suelen ser los profesores que han recibido algún tipo de formación externa en temas de convivencia los que sugieren iniciar una formación en centros.

Vamos a dedicar el siguiente apartado a ver con detalle algunos aspectos de la formación en mediación pero queremos dejar apuntadas aquí, algunas de las habilidades que deberá poner en práctica el mediador, así como algunos de los errores más comunes en los que suelen incurrir los mediadores.

HABILIDADES Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA:

La persona mediadora debe llevar a la práctica una serie de habilidades y de procedimientos de actuación entre los que, siguiendo a Jares³, destacamos:

- Valentía y capacidad de resistencia.

Frente al “inmediatismo”, “catastrofismo” o “pasotismo”, el mediador debe “resistir” a esas tendencias, apostar por la constancia y la paciencia, y negándose a “naturalizar” determinadas situaciones sociales, sabiendo que los problemas son como son pero pueden ser de otra manera. Por otro lado, “interponerse” entre dos fuerzas en oposición no cabe duda que, en muchos casos, exige una gran fuerza moral y una capacidad de resistencia a situaciones de alta intensidad psicológica.

- Dinamismo y preocupación por los demás.

El mediador es una persona que tiene capacidad e interés en comprender la complejidad del conflicto, y en ayudar a las partes a que, al menos, intenten resolverlo. No es, por consiguiente, el único protagonista de la mediación, ni siquiera el principal en tanto en cuanto debe transferir a los contendientes el verdadero rol de protagonistas en busca de acuerdo.

- Prudencia y discreción.

El mediador debe ser prudente en su análisis e intervención, lo que no tiene nada que ver con pasividad o pusilanimidad. Al mismo tiempo, debe ser discreto en sus actuaciones y garantizar el secreto de las confesiones de los litigantes.

³ JARES, X. R. (2001): *Educación y conflicto*. Popular, Madrid. pp. 166-170.

- Confidencialidad.

En la formación de los mediadores debe insistirse mucho en este principio porque la garantía de la confidencialidad facilita que las partes en conflicto se abran tanto para contar su percepción del mismo como para la búsqueda de posibles alternativas de resolución.

- Independencia e imparcialidad.

Ya hemos hablado de la neutralidad del mediador respecto de las partes entendida como 'multiparcialidad' pero también debe mantenerse independiente de cualquier otra instancia ajena al conflicto.

- Preparación en análisis de conflictos y conducción de procesos grupales.

Necesariamente el mediador debe ser formado para luego poder utilizar todo lo aprendido en su labor de mediación.

- Voluntariedad.

Otra herramienta en manos del mediador es su aceptación voluntaria por las partes. Las mediaciones forzadas o impuestas tienen escasas posibilidades de ser exitosas.

- Transmitir esperanza y confianza en las posibilidades de éxito de los contendientes.

Es otro aspecto esencial que de forma discreta pero premeditada debe ir introduciendo el mediador. Saber identificar qué aspectos los unen, qué caminos han recorrido juntos, el propio hecho de aceptar la mediación, etc., son aspectos en los que debe apoyarse el mediador para transmitir esa esperanza de que puedan llegar a algún tipo de acuerdo. En muchas situaciones la falta de confianza en sus propias posibilidades o en la probabilidad de conseguir resolver un conflicto actúa como una losa pesada que es difícil de mover. Parte del trabajo del mediador deberá focalizarse en eliminar ese estado de ánimo.

- Paciencia.

El mediador debe tener paciencia para esperar a que la gente se desahogue y pueda pasar de la perspectiva *yo/tú* a la de *nosotros*, a que puedan reconocer la posición de la otra parte. E insistir, aguantar y transmitir la esperanza y la confianza en sus posibilidades de resolución.

- Replantear el conflicto.

Habitualmente las partes en un conflicto sólo suelen ver su propia postura; tanto en su análisis como en sus posibles fórmulas de resolución sólo contemplan su perspectiva. Su visión es por consiguiente limitada y parcial. Mediante la habilidad de replantear o el “replanteo” se trata de que ambas partes consigan ver el conflicto de forma global.

- Crear ambiente.

Generar un ambiente en el que las personas puedan expresarse libremente. En este sentido debe dedicar especial atención en que durante el proceso de mediación la utilización del lenguaje sea correcta y respetuosa evitando cualquier tipo de amenaza. Si se incumpliesen estas normas la mediación podría suspenderse.

- Sugerir, en caso de estancamiento o sufrimiento, posibilidades de resolución de conflicto.

Jares considera que, a modo excepcional, hay dos situaciones en las que el mediador debe sugerir alternativas exploratorias y, en todo caso, siempre sujetas a la aceptación de las partes, y son: 1) cuando la mediación ha entrado en un callejón sin salida y 2) cuando hay sufrimiento evidente en una o en las dos partes.

ERRORES MÁS COMUNES DE LOS MEDIADORES.

Siguiendo a Torrego⁴, los errores más comunes que suele cometer la persona mediadora son:

- Hacer demasiadas preguntas. No es fundamental disponer de más información sino tener claro que se dispone de *la más importante*. Conviene practicar la escucha activa y dejar que las partes se expresen *a su modo*, incluso respetando sus silencios.
- Preguntar demasiados “porqués”. En lugar de: “¿Por qué le insultaste?”, mejor decir: “Cuéntame más de lo que ocurrió justo antes de que él dijera que le habías insultado...”.
- Discutir con una de las partes. No se debe mostrar disgusto ni oponerse a lo que diga una de las partes.

⁴ TORREGO, J.C. (coord.) (2003): op. cit. p. 131.

- Emitir juicios. No hay que decir: “Uno de vosotros debe estar mintiendo...” sino: “Ambos tenéis puntos de vista diferentes sobre lo que ocurrió”. Tampoco conviene decir: “Eso son tonterías...”, sino que en su lugar interesa decir: “Si esto os interesa especialmente podemos verlo en otro momento”.
- Dar consejos. En lugar de decir: “Debéis recordar lo importante que es el respeto mutuo”, es mejor formularlo así: “¿Cómo os gustaría que fuera vuestra relación en el futuro?”.
- Amenazar a las partes. No se debe decir: “Si no resolvéis esto tendréis que solucionarlo con un expediente”. Mejor: “Acordasteis intentar resolverlo, puede que sea duro, pero a pesar de ello hemos avanzado mucho, y es importante que sigamos en este sentido”.
- Forzar la reconciliación. Será obvio cuando las partes lleguen a un acuerdo, no hay que forzarlo. No se les debe pedir que sean amigos otra vez, que pidan o den disculpas o que se den la mano, se debe preguntar: “¿Qué podéis hacer para encontraros más satisfechos?” o “¿Qué soluciones serían más justas para las dos partes?”.
- Imponer la mediación. Se debe indagar cómo les afectan las decisiones que están tomando en ese momento, la proyección que tendrá para ellos en el futuro, para que sean conscientes de lo que son capaces. Lo más importante es que sepan que pueden retomarlo en el momento que se sientan preparados o cuando les parezca oportuno, que tienen la puerta abierta. Ya hemos dicho que en estos casos, se les debe felicitar por los esfuerzos que han hecho y por lo que han colaborado, y se debe respetar sus sentimientos de no querer continuar.

LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN: OBJETIVOS, CONTENIDOS Y METODOLOGÍA

Objetivos generales

Siguiendo a Boqué⁵, algunos de los objetivos generales de un programa de mediación escolar son:

- Reconocer los conflictos como parte natural de la vida y fuente de aprendizaje.
- Adquirir capacidad de diálogo para comunicarse abierta y efectivamente.
- Saber reconocer y expresar las propias emociones y sentimientos, fomentando la revalorización de uno mismo y de los otros.
- Desarrollar habilidades de pensamiento reflexivo, creativo y crítico en tanto herramientas de anticipación, solución y opción personal frente al conflicto.
- Participar activa y responsablemente en la construcción de la cultura del diálogo, de la no violencia activa y de la paz, transformando el propio contexto.
- Contribuir al desarrollo de un entorno social equitativo, pacífico y cohesionado.
- Incorporar la mediación en tanto proceso de encuentro interpersonal para elaborar los propios conflictos y buscar vías constructivas de consenso.

Bloques de contenidos

La agrupación de los contenidos a desarrollar varía de unos programas a otros y de unos autores a otros. Para un taller de formación de entre 20 y 30 horas de duración, nosotros hemos elaborado nuestra propia estructuración de contenidos entorno a los siguientes bloques:

1. Creación de grupo.

Es necesario trabajar la cohesión de los miembros del grupo y para ello hay que programar actividades que empiezan siendo de presentación y de conocimiento mutuo para acabar trabajando la confianza entre los miembros del grupo. Con este bloque se inicia el taller pero luego se convierte en un

⁵ BOQUÉ, M.C. (2002): Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años. Octaedro, Barcelona. p. 64.

bloque transversal y todas las sesiones se inician con dinámicas de creación de grupo. A medida que avanza la formación, la propia metodología activa y participativa utilizada contribuye también al fortalecimiento del grupo. Es necesario conocer y “redescubrir” a los otros para empezar a respetarlos.

2. Análisis, comprensión y manejo del conflicto.

Este bloque de contenidos comprende, fundamentalmente los siguientes apartados:

- Descubrir la perspectiva positiva del conflicto.
- Aprender a analizar conflictos (tipos de conflictos, causas, protagonistas, procesos, contextos, escalada y desescalada, etc.)
- Posiciones, intereses y necesidades (aprender a distinguirlos y a pasar de unos a otros).
- Estilos de afrontamiento de conflictos (competición “gano-pierdes”; evitación “pierdo-pierdes”; acomodación “pierdo-ganas”; y colaboración y compromiso “gano-ganas”).
- Procesos de resolución de conflictos: negociación y resolución de conflictos con intervención de tercera parte (juicio, arbitraje y mediación).

3. Comunicación eficaz.

Algunos de los elementos esenciales de este bloque son:

- La importancia de la comunicación no verbal.
- Técnicas de escucha activa (mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir).
- Mensajes en primera persona o “Mensajes-Yo”.
- Valores y consenso.
- Obstáculos a la comunicación.
- Comunicación intercultural.
- El *feed-back* o la retroalimentación en la comunicación.

4. Aprendizaje emocional.

- Autoconocimiento (conocer las propias emociones).
- Autocontrol (manejar las emociones).
- Automotivación (motivarse a uno mismo).

- Empatía (reconocer las emociones en los demás).
- Habilidades sociales (establecer buenas relaciones con los demás).

5. Participación activa.

- Trabajar el sentido de pertenencia y de arraigo con el entorno.
- Crecimiento moral.
- Elaboración y juicios propios.
- Ejercer derechos y asumir responsabilidades.
- Adquisición y construcción de valores.
- Canales de participación.

6. Otros aprendizajes imprescindibles.

En este bloque incluimos otros aspectos que consideramos imprescindibles pero en los que, en un formato de formación limitado a un máximo de 30 horas, no es posible abundar. Es decir, se trata de aprendizajes necesarios para los que hay que intentar sacar el máximo de tiempo de formación posible. Aquí incluimos apartados como:

- Cooperación frente a competición (dinámicas cooperativas de resolución de conflictos y de trabajo en grupo).
- Percepciones (“el mapa no es el territorio”).
- Amplitud de miras, creatividad y pensamiento divergente.

7. El proceso de mediación.

En este bloque se trabaja las normas de procedimiento así como las diferentes fases por las que atraviesa el proceso de mediación haciendo hincapié en los objetivos que se pretende conseguir en cada una de las fases así como en las herramientas más útiles en manos de la persona mediadora para cada una de ellas.

Metodología

La metodología a utilizar en la formación en mediación debe ser activa y participativa en la que la acción preceda a la reflexión para ofrecer un aprendizaje vivencial y significativo. El papel del docente resulta decisivo a la hora de programar las actividades que considere más necesarias para cada

uno de los grupos con los que trabaje, para crear un ambiente distendido y motivador y para aprovechar al máximo las diferentes situaciones de aprendizaje que él mismo provoque así como la reflexión posterior a cada una de las actividades. Resulta necesario, pues, que su conducta y sus maneras de conducirse sean coherentes con los principios de la mediación (potenciación de la diversidad, búsqueda de calidad en los procesos comunicativos, creatividad, respeto, etc) así como en el manejo de los silencios, no adelantando conclusiones sino dejando el tiempo necesario para que se interioricen los aprendizajes y se extraigan conclusiones propias.

Una buena selección y programación de diferentes dinámicas de grupos relacionadas con cada uno de los bloques temáticos resulta, pues, esencial. En la bibliografía del presente trabajo hemos incluido referencias a guías, manuales, programas y compendios de actividades, juegos y dinámicas de convivencia, resolución de conflictos y mediación que pueden ayudarnos en esta tarea, pero antes queremos añadir algunos apuntes metodológicos más que pueden resultar de utilidad para la formación en mediación y que la conectan con el desarrollo de las competencias básicas por parte del alumnado como veremos más adelante:

- Textos literarios.

Los textos literarios son un recurso excelente para trabajar el tema de la convivencia en general y del conflicto en particular. Tienen además, la ventaja de unir dos objetivos genuinamente escolares como son el desarrollo de la lectura y el aprendizaje de valores básicos de convivencia. En este sentido, hay que aprovechar la biblioteca de centro y de aula.

- Estudio de casos.

Como señala Jares⁶, el estudio de casos es una metodología que por su sencillez y por tratar temas reales y próximos a la vida del alumnado suele dar muy buenos resultados tanto en Primaria como en Secundaria. Consiste en describir una situación problemática de forma sencilla, de suerte que posibilite un amplio análisis e intercambio de ideas inducidas por el abanico

⁶ JARES, X.R. (2001): op. cit. 199-212.

de preguntas y actividades en torno al caso. Con ello se pretende suscitar una toma de conciencia ante determinados valores en conflicto.

- Juegos de rol o *rol-playing*.

Se trata de una técnica que facilita el desarrollo de la perspectiva social y de la empatía. Como señala Muñoz⁷ el alumnado tiene la posibilidad de ponerse en el lugar de otras personas, intentando comprender sus posiciones, argumentos y sentimientos, y adoptar perspectivas sociales a partir de la representación de los distintos papeles en juego. El juego de rol resulta también muy útil para practicar el papel del mediador en las diferentes fases del proceso de mediación.

- Trabajar la RC y la mediación por proyectos.

Tanto la RC y la mediación como el método de proyectos se basan en el diálogo como modo de intercambio de experiencias, tratando de llegar a un consenso mediante negociaciones que permitan avanzar, ya sea en la resolución de conflictos como en la planificación, el desarrollo y la evaluación de los aprendizajes. Ambas requieren de la reflexión, el acuerdo y el compromiso con los fundamentos de base de estas herramientas que implican un modo particular de concebir la enseñanza y el aprendizaje así como los vínculos interpersonales⁸.

⁷ MUÑOZ, A. (2003): El juego de rol: recurso metodológico para la resolución de conflictos escolares. En VINYAMATA, E.: *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. (95-110) Graó, Barcelona.

⁸ BORENSTEIN, B.G. y otros (1999): La mediación escolar como contenido de un proyecto pedagógico: lineamientos generales para una propuesta de capacitación docente. En BRANDONI, F. (comp.) (1999): *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. (209-223) Paidós, Buenos Aires. En esta obra, las autoras defienden que la naturaleza y las características de la convivencia en el ámbito escolar admiten un tratamiento didáctico adecuado a través de la metodología de proyectos e intentan despertar el interés de los docentes en profundizar en el conocimiento de esta estrategia didáctica.