

# La mediación escolar (III)

María Isabel Viana Orta

Master en Acción Social y Educativa (MASE)

2015-2016

Universidad de Valencia

- Aportación de la mediación a corto, a medio y a largo plazo
- Fases de la mediación: objetivos y actuación de la persona mediadora

# Aportación de la mediación a corto, a medio y a largo plazo

(Viana, 2011)

- A corto plazo → Proceso de resolución de conflictos
- A medio plazo → Adquisición y desarrollo de competencias básicas
- A largo plazo → Cultura de mediación

# A corto plazo → Proceso de resolución de conflictos

- La mediación como **intervención** para la gestión de un conflicto
- **Concepto:** La mediación es un proceso iniciado para la resolución de un conflicto en el que las partes son ayudadas por la persona mediadora para llegar por si mismas a un acuerdo satisfactorio para ambas, que tiene efectos más allá de la finalización del propio proceso por cuanto supone un aprendizaje y una transformación de las relaciones y exige un compromiso de intentar soluciones a futuras disputas a través de la negociación
- **Características:** voluntariedad, neutralidad, confidencialidad y carácter personalísimo

# A medio plazo → Adquisición y desarrollo de competencias básicas

- La mediación como intervención pero también como prevención

## MEDIACIÓN ESCOLAR

### CONTENIDOS QUE SE TRABAJAN:

- Descubrimiento de la perspectiva positiva del conflicto
- Comprensión del conflicto (causas, protagonistas, actitudes, resolución...)
- Técnicas cooperativas (para alcanzar el modelo "gano-ganas")
- Comunicación eficaz (verbal y no verbal, escucha activa, mensajes-yo...)
- Expresión de emociones y sentimientos (autocontrol, asertividad, empatía...)
- Participación activa (ejercicio de derechos y asunción de responsabilidades...)
- Habilidades cognitivas (pensamientos causal, alternativo, consecuencial...)
- Crecimiento moral (educación en valores, dilemas morales...)

### ADEMÁS EL PROCESO DE MEDIACIÓN EXIGE:

- Un nivel de implicación personal muy elevado y de corresponsabilidad antes los propios conflictos (voluntaria y carácter personalísimo)
- La adquisición de habilidades para resolver conflictos de forma autónoma

CONLLEVA UNA METODOLOGÍA activa, participativa e integradora encaminada a solucionar situaciones de la vida real que son la base del modelo educativo de adquisición de competencias, que pretende el paso del modelo basado en la adquisición de contenidos a un nuevo modelo basado en la capacidad para resolver de forma eficaz e integrada situaciones y retos de la vida

## CCBB

1. Competencia en comunicación lingüística
  2. Competencia matemática
  3. Competencia en conocimiento e interacción con el mundo físico
  4. Tratamiento de la información y competencia digital
  5. Competencia social y ciudadana
  6. Competencia cultural y artística
  7. Autonomía e iniciativa personal
  8. Competencia para aprender a aprender
- Competencia emocional -

# A medio plazo → Adquisición y desarrollo de competencias básicas

## COMPETENCIA EN COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA

SUBCOMPETENCIAS	MEDIACIÓN
- Utilizar el lenguaje como instrumento de comunicación oral y escrita, de representación, interpretación y comprensión de la realidad, y de organización y autorregulación del pensamiento, las emociones y la conducta.	X
- Expresar pensamientos, emociones, vivencias y opiniones.	X
- Dialogar, formarse un juicio crítico y ético, generar ideas, estructurar el conocimiento, dar coherencia y cohesión al discurso y a las propias acciones y tareas.	X
- Comunicarse y conversar para establecer vínculos y relaciones constructivas con los demás y con el entorno, y acercarse a nuevas culturas, que adquieren consideración y respeto en la medida en que se conocen.	X
- El lenguaje como herramienta de comprensión de la realidad y como instrumento para la igualdad, la construcción de relaciones iguales entre hombres y mujeres, la eliminación de estereotipos y expresiones sexistas.	X
- La comunicación como motor de la resolución pacífica de conflictos.	X
- Habilidades para representarse mentalmente, interpretar y comprender la realidad, y organizar y autorregular, y organizar el conocimiento y la acción dotándolos de coherencia.	X
- Tener conciencia de las convenciones sociales, de los valores y aspectos culturales y de la versatilidad del lenguaje en función del contexto y de la intención comunicativa.	X
- Implica la capacidad empática de ponerse en el lugar de otras personas; de leer, escuchar, analizar y tener en cuenta opiniones distintas a la propia con sensibilidad y espíritu crítico; expresar adecuadamente –en fondo y en forma- las propias ideas, emociones, y de aceptar y realizar críticas con espíritu constructivo.	X
- En el caso de las lenguas extranjeras, poder comunicarse en algunas de ellas, y poder así, enriquecer las relaciones sociales y desenvolverse en contextos distintos al propio.	X

# A medio plazo → Adquisición y desarrollo de competencias básicas

## COMPETENCIA SOCIAL Y CIUDADANA

SUBCOMPETENCIAS	MED.
- Comprender la pluralidad y el carácter evolutivo de las sociedades actuales y los rasgos y valores del sistema democrático	
- Reflexionar de forma crítica y lógica sobre hechos y problemas	X
- Ser conscientes de diferentes perspectivas para analizar la realidad	X
- Conocer, valorar y usar sistemas de valores como la Declaración de los derechos del hombre en la construcción de un sistema de valores propio	
- Cooperar y convivir	X
- Tomar decisiones y responsabilizarse de las mismas	X
- Ser capaz de ponerse en el lugar del otro y comprender su punto de vista aunque sea diferente del propio	X
- Utilizar el juicio moral para elegir y tomar decisiones y elegir cómo comportarse ante distintas situaciones	X
- Manejar habilidades sociales y saber resolver conflictos de forma constructiva	X
- Valorar la diferencia y reconocer la igualdad de derechos, en particular entre hombres y mujeres	X
- Comprender y practicar los valores de las sociedades democráticas: democracia, libertad, igualdad, solidaridad, corresponsabilidad, participación y ciudadanía	X
- Contribuir a la construcción de la paz y la democracia	X
- Disponer de una escala de valores construida de forma reflexiva, crítica y dialogada y usarla de forma coherente para afrontar una situación o conflicto	X
- Practicar el diálogo y la negociación para llegar a acuerdos como forma de resolver los conflictos	X

# A medio plazo → Adquisición y desarrollo de competencias básicas

## COMPETENCIA PARA APRENDER A APRENDER

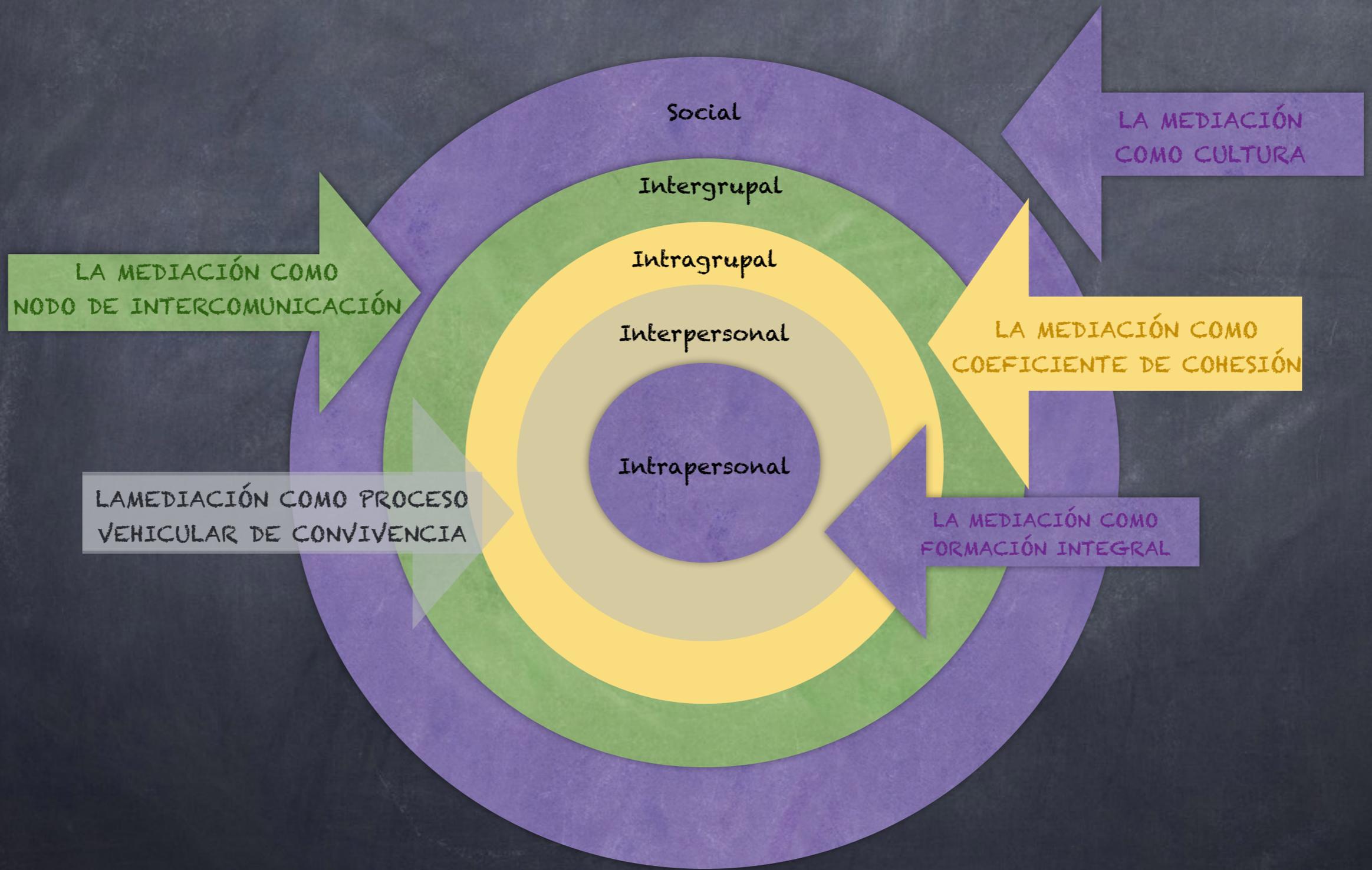
SUBCOMPETENCIAS	MEDIACIÓN
- Ser consciente de las propias capacidades (intelectuales, emocionales y físicas)	X
- Conocer las propias potencialidades y carencias	X
- Tener conciencia de las propias capacidades de aprendizaje: atención, concentración, memoria, comprensión y expresión lingüística, motivación de logro, etc	X
- Plantearse preguntas, identificar y manejar la diversidad de respuestas posibles	X
- Saber transformar la información en conocimiento propio	
- Aplicar nuevos conocimientos y capacidades en situaciones parecidas y contextos diversos	X
- Aceptar los errores y aprender de los demás	X
- Plantearse metas alcanzables a corto, a medio y a largo plazo	X
- Ser perseverante en el aprendizaje	
- Administrar el esfuerzo, autoevaluarse y autorregularse	X
- Afrontar la toma de decisiones racional y críticamente	X
- Adquirir responsabilidades y compromisos personales	X
- Adquirir confianza en sí mismo y gusto por aprender	X
- Obtener un rendimiento máximo de las capacidades de aprendizaje con la ayuda de estrategias y técnicas de estudio	

# A medio plazo → Adquisición y desarrollo de competencias básicas

## COMPETENCIA EN AUTONOMÍA E INICIATIVA PERSONAL

SUBCOMPETENCIAS	MEDIACIÓN	SUBCOMPETENCIAS	MEDIACIÓN
- Adecuar sus proyectos a sus capacidades	X	- Mantener la motivación y autoestima	X
- Afirmar y defender derechos	X	- Organizar tiempos y tareas	X
- Afrontar problemas	X	- Reelaborar planteamientos previos	X
- Analizar posibilidades y limitaciones	X	- Saber dialogar y negociar	X
- Aprender de los errores	X	- Ser asertivo y tener empatía	X
- Buscar soluciones	X	- Autoevaluarse	X
- Calcular y asumir riesgos	X	- Ser creativo y emprendedor	X
- Conocerse a sí mismo y autocontrolarse	X	- Ser flexible en los planteamientos	X
- Demorar la necesidad de satisfacción inmediata	X	- Tener confianza en sí mismo y espíritu de superación	X
- Planificar proyectos personales	X	- Tener actitud positiva al cambio	X
- Elaborar nuevas ideas	X	- Ser perseverante y responsable	X
- Evaluar acciones y proyectos	X	- Tomar decisiones con criterio propio	X
- Extraer conclusiones	X	- Trabajar cooperativamente	X
- Identificar y cumplir objetivos	X	- Valorar las ideas de los demás	X
- Imaginar y desarrollar proyectos	X	- Valorar las posibilidades de mejora	X

A largo plazo → Cultura de  
mediación y cambio social  
(Boqué, 2003)



# A largo plazo → Cultura de mediación y cambio social

(Munné y Mac-Cragh, 2006))

- Los 10 principios de la cultura de mediación:
  - **PRINCIPIO 1:** La humildad -y la sabiduría- de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder resolver las propias dificultades
  - **PRINCIPIO 2:** Responsabilizarse de los propios actos y de sus consecuencias
  - **PRINCIPIO 3:** El respeto por uno mismo. La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores
  - **PRINCIPIO 4:** El respeto por los demás. La comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro
  - **PRINCIPIO 5:** La necesidad de privacidad en los momentos difíciles
  - **PRINCIPIO 6:** El reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona
  - **PRINCIPIO 7:** La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos
  - **PRINCIPIO 8:** La creencia en las propias posibilidades y en las del otro
  - **PRINCIPIO 9:** La potenciación de la creatividad sobre una base de realidad
  - **PRINCIPIO 10:** La capacidad de aprender de los momentos críticos

# Fases de la mediación: objetivos y actuación de la persona mediadora

(Torrego, 2003)

## 1. PREMEDIACIÓN

Fase previa a la mediación propiamente dicha

Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación

### Actuación de los mediadores:

- Presentaciones
- Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto)
- Explicarles el proceso: reglas y compromisos
- Importancia de su colaboración

### Determinar si:

- La mediación es apropiada para el caso
- Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con personas relacionadas con el conflicto...
- Las partes están dispuestas a llegar a la mediación
- El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación
- La elección de los mediadores es la adecuada (no conviene que sea un profesor que imparta clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo)
- Es necesario comentar algunas técnicas como: mensajes en primera persona, parafraseo...

## 2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO

Quiénes somos  
Cómo va a ser el  
proceso

Crear  
confianza en  
el proceso

### Actuación de Los mediadores:

- Presentaciones personales
- Explicar brevemente cómo a ser el proceso
- Objetivos, expectativas. Papel de los mediadores
- Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración siendo honestos y sinceros
- Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Postura corporal. Etc.

### Tener previsto:

- Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores

## 3. CUÉNTAME

Qué ha pasado

Poder exponer  
su versión del  
conflicto y  
expresar sus  
sentimientos  
Poder  
desahogarse y  
sentirse  
escuchados

### Actuación de Los mediadores:

- Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes
- Generar pensamiento sobre el conflicto: Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte
- Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle
- Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio
- Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, parafrasear...
- Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto
- No valorar, no aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto
- Prestar atención tanto a los aspectos del contenido del conflicto como a la relación entre las partes
- Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respeto silencios

<p><b>4. ACLARAR EL PROBLEMA</b></p> <p>Dónde estamos</p>	<p>Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes</p>	<p>Actuación de Los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto</li> <li>- Conseguir una versión consensuada del conflicto</li> <li>- Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo</li> <li>- Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés</li> <li>- Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses</li> </ul>
<p><b>5. PROPONER SOLUCIONES</b></p> <p>Cómo salimos</p>	<p>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo</p>	<p>Actuación de Los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones (Lluvia de ideas)</li> <li>- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte</li> <li>- Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra</li> <li>- Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones</li> <li>- Solicitar su conformidad o no con cada una de las distintas propuestas</li> </ul>
<p><b>6. LLEGAR A UN ACUERDO</b></p> <p>Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde</p>	<p>Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo</p>	<p>Actuación de Los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo</li> <li>- Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equilibrado; realista-posible; específico y concreto; claro y simple, aceptable por las partes; evaluable</li> <li>- Que mantenga expectativas de mejora de la relación</li> <li>- Redactado por escrito, así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento</li> </ul> </li> <li>- Felicitar a las partes por su colaboración</li> </ul>

Reflexión acerca de la correlación entre las diversas fases del proceso de mediación y las diversas técnicas en manos de la persona mediadora

(Técnicas de escucha activa: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir; Mensajes en Primera persona; Preguntas abiertas, cerradas y circulares; Obstáculos a la comunicación...)

# A modo de cierre...

- ◉ El ciclo del conflicto: Expectativas
- ◉ Conflicto, Agresividad, Violencia e Indisciplina
- ◉ Mediación, Convivencia, Educación para la Paz y Cultura de Paz y Noviolencia
- ◉ Implementación de programas en los centros: Mediación y Régimen Disciplinario (Mediación formal e informal)
- ◉ Modelo "gano-ganas"
- ◉ Posiciones, Intereses y Necesidades
- ◉ Aportación de la mediación a corto, a medio y a largo plazo
- ◉ Respaldo normativo e institucional de la mediación escolar (en la Comunidad Valenciana y estudio comparado entre Comunidades Autónomas)
- ◉ Fuentes de información y materiales de apoyo

"Sé todo en cada cosa. Pon cuanto  
eres en lo mínimo que hagas"

F. Pessoa