



Consejería de Educación, Formación y Empleo.
D. G. de Promoción Educativa e Innovación.
Servicio de Innovación y Formación del Profesorado.

Materiales para la formación del profesorado.

Programa 10.01: CONVIVENCIA ESCOLAR.

Documento:

La mediación en el ámbito educativo.

EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA

La mediación en el ámbito educativo.

EDUCACIÓN INFANTIL, PRIMARIA Y SECUNDARIA

Mariano Meseguer de Pedro

Isabel Soler Sánchez

2007

Destinatarios:

- Profesores de educación infantil, primaria y secundaria
 - Madres, padres y personal de administración y servicios
-
- La mediación debe ser implementada como un procedimiento institucional donde deben estar implicados los padres, los profesores y los alumnos.
 - El uso de la mediación debe limitarse a una clase concreta de conflictos.

La mediación vendría a ser una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse juntas con una tercera parte neutral, algún miembro del Equipo Mediador, hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y productiva.

La mediación dentro del contexto escolar es una forma de resolución de conflictos que en un sentido amplio se encuentra relacionada con una formación integral del alumno y la educación en valores. La mediación encierra una experiencia educativa también en otros ámbitos, ya que las partes se educan mutuamente al participar en procesos colaborativos de resolución de conflictos, descubren múltiples percepciones de los problemas e identifican las cuestiones que les preocupan cuando se explican y escuchan los fundamentos.

Entre las ventajas que ofrece un sistema de mediación estarían: desarrollar actitudes de interés y respeto por los otros, aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta, fomentar de la capacidad para el diálogo, las habilidades comunicativas y la escucha activa, contribuir a mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa, crear un ambiente más relajado y productivo, favorecer la autorregulación por la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas, reducir el número de sanciones y expulsiones,

Pero, además sugiere que avancemos en un aprendizaje centrado en valores y, sus fundamentos sólo son posibles si éstos, en cada una de las acciones y procesos que transcurren en el aula y en la escuela, se muestran como ejemplos, con experiencias vividas y asociadas a situaciones posibles de la vida escolar: participación en clase, trabajo en equipos y solución de conflictos. Es decir, no sólo desde el saber intelectual, sino también desde el saber hacer y el saber ser.

Toda la comunidad debe estar involucrada para desarrollar estas técnicas en las instituciones educativas. Sin embargo, será conveniente partir de la reflexión acerca de la práctica docente para analizar la manera en que se resuelven los conflictos y los posibles aportes de la negociación y la mediación en la práctica diaria con los alumnos. Los docentes deben transmitir, a través de sus acciones, la nueva visión frente a los conflictos, buscando la revalorización y el reconocimiento de las partes en tanto gestoras de la solución. Esto será posible en la medida en que el docente gestione sus propias diferencias desde una postura superadora.

Unidad temática: **La mediación en el ámbito educativo**

La mediación es un método para resolver conflictos y disputas. Es un proceso voluntario en el que se ofrece la oportunidad a dos personas en conflicto que se reúnan con una tercera persona neutral, que es el mediador, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo.

Es un servicio educativo para intervenir en conflictos interpersonales que suceden en la escuela ayudando a que las partes lleguen ellas mismas a un acuerdo. Desde esta perspectiva, entendemos que el conflicto forma parte natural de nuestras relaciones cotidianas. Somos individuos con necesidades, preferencias, puntos de vista y valores diferentes, por lo que es inevitable que entremos en conflicto; lo importante es cómo lo afrontamos.

Transformar ese conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de ellos es la mediación.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

A veces, las partes de una disputa no son capaces de resolver un conflicto entre ellas. Incluso tienden a escalar los conflictos. Las distintas alternativas que existen para gestionar los conflictos cubren una diversa gama desde la evitación del problema hasta la posibilidad de que otra persona decida la solución. Estos procesos alternativos incluyen, entre otros, la mediación.

La mediación es la intervención de un tercero neutral en un conflicto, con el propósito de ayudar a resolver sus problemas en un ambiente seguro. El mediador/a mejora el proceso de comunicación ayudando a las partes a definir claramente su problema, a comprender los intereses de cada parte, y a generar opciones para solucionar la disputa. El mediador no impone una solución concreta al problema, y son las partes quienes mantienen siempre la responsabilidad de tomar su propia decisión. El rol del mediador consiste en facilitar una discusión centrada en los intereses, mediante técnicas relativas al proceso y la comunicación entre las partes, que permita desvelar las preocupaciones y problemas, implicándolos en la búsqueda de soluciones.

A) Los principios de la mediación son los siguientes:

- Se trata de un acto cooperativo, no competitivo
- Está orientado hacia el futuro ya que su fin es mejorar las relaciones
- No se da el “yo gano, tu pierdes” si no que debe haber dos ganadores
- Es un proceso voluntario que requiere que ambas partes estén motivadas
- Se preocupa por las necesidades e intereses, en lugar de por el estatus
- Intenta igualar el poder no a acrecentarlo
- No es amenazante ni punitivo
- Es un proceso totalmente confidencial
- Es creativo, requiere la aportación de nuevas ideas y enfoques para la resolución funcional del conflicto

B) Estructura de la mediación

El mediador actúa de guía para que las partes en el proceso de mediación entren en un diálogo, por lo que debe seguir ciertas pautas que faciliten un ambiente seguro y donde se pueda compartir información. Estas pautas incluyen aspectos como “no respetamos el turno de palabra” “todos tendréis las mismas oportunidades para expresar vuestra opinión”, etc.

Las fases de la mediación permiten estructurar el proceso y sirven para evitar que se queden estancadas en el pasado repitiendo los hechos y sin ganar terreno hacia la solución. A continuación recogemos las principales fases del proceso por el que discurre la mediación:

B.1.- Introducción y contrato de mediación: La premediación.

En esta fase se informa a las partes sobre el proceso y se pide el compromiso a participar. Entre los aspectos a tener en cuenta está el hablar por separado para determinar si la mediación es posible; también resulta bastante útil como descarga emocional asociada al conflicto. Es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos para utilizar la mediación:

- Cuando las partes deben continuar con la relación
- Cuando el conflicto afecta a terceros
- Cuando hay voluntad de resolver el conflicto

B.2.- Recogida de información.

Las partes comparten información y relatan el modo en que están viviendo la disputa. Se le pide a cada una de las partes que relate su versión del problema y que expresen sus sentimientos y emociones. Para ello, el mediador debe ir controlando los turnos de exposición de cada parte.

B.3.- Identificación de temas y creación del esquema a seguir.

El mediador crea un plan para dividir el problema en sus partes factibles y establece el orden para abordar los temas. Señala los temas importantes e intenta resumir ambas posturas para crear cierta flexibilidad en la negociación sin perder de vista que cada parte está convencida de que su explicación al problema y su posición es la correcta.

B.4. – Generación de ideas y opciones sin compromiso en cada tema.

El mediador facilita la discusión para fomentar las diversas alternativas, realiza preguntas con el fin de profundizar o completar aspectos que no han quedado claros.

B.5.- Negociación para crear una solución óptima.

Las partes evalúan las alternativas y formulan acuerdos sobre los distintos temas en disputa. El mediador pregunta a las partes acerca de las posibles soluciones, indaga sobre las posibles vías para resolver el conflicto, analiza y evalúa cada una de ellas.

Es aconsejable comenzar con la elaboración de acuerdos sobre temas sencillos y secundarios para crear la sensación de que se avanza y se colabora; y así, ir llegando a acuerdos reduciendo la hostilidad hasta alcanzar los puntos más conflictivos con una actitud colaboradora.

B.6. Repaso, acuerdo final y clausura.

Una vez decididas las opciones se extrae la más viable o la que más satisface a ambas partes, y se redacta el acuerdo. El mediador ha de asegurarse que lo acordado satisface a ambas partes, e implica actuaciones para ambas. El acuerdo siempre deberá resolver el problema, preservar la relación y prever necesidades futuras, así como, evitar las ambigüedades y concretar todo lo posible las actuaciones, fechas, cantidades, u otras condiciones necesarias para la solución.

C) Técnicas de habilidades de mediación

La mediación eficaz depende de factores tales, como la hostilidad entre las partes, la cantidad de recursos disponibles a distribuir, el poder entre las partes en disputa, etc.

Sin embargo, y a pesar de la eficacia de las conductas de mediación, se observa la importancia de determinadas técnicas que favorece la creación de un clima que permite suavizar las diferencias entre las partes. Nos referimos a: la escucha activa empática y la reenmarcación de las frases negativas.

La comunicación es un elemento esencial en la resolución de los conflictos, tanto que podemos definir la mediación como el proceso de aportar a las partes los recursos comunicativos propios para que puedan solucionar el conflicto, durante este proceso, las personas implicadas hablan sobre sus posturas, sus necesidades, sus sentimientos, sus deseos, lanzan reproches y se posicionan ante el problema; los mediadores fomentan la expresión de estos deseos, necesidades, etc. de forma constructiva, para que su escucha sirva de ayuda para resolver el conflicto.

Partiendo de la definición de comunicación (proceso de enviar y recibir mensajes), se añade el deterioro de la relación interpersonal, lo que ocasiona un deterioro del propio proceso de comunicación. El proceso de comunicación normal comienza cuando el emisor necesita enviar un mensaje y busca un código que le permita hacerlo, el receptor recibe el mensaje y lo decodifica entendiendo y comprendiendo lo que el emisor quiere expresar. Cuando esto se produce en un conflicto, se presentan los siguientes errores:

- El emisor no tiene claro en su interior lo que quiere expresar
- El emisor elige un código equivocado
- El emisor utiliza mal el código

Y, en la decodificación:

- El receptor presupone elementos que el emisor no ha dicho
- E incluso, una errónea decodificación del mensaje

Por lo que, el mediador debe crear un clima donde se fomente la escucha activa empática.

C.1. La escucha activa empática.

Cuando en las intervenciones de mediación se fomenta un clima que lo favorece, las partes en disputas se sienten atendidas y participan en el diálogo. La escucha activa empática se basa en el resumen por parte del mediador de las expresiones y posturas de cada una de las partes, recogiendo en este resumen el estado anímico y de implicación en el conflicto. Al recopilar, no sólo los hechos, sino los sentimientos de las partes el mediador muestra que entiende y comprende la explicación y postura de cada una de ellas; conocido también como parafrasear.

Podemos decir que se practica la escucha activa cuando el receptor entiende lo dicho y destaca el sentimiento que hay detrás del mensaje, es decir, se manifiesta de forma no verbal (por ejemplo, moviendo la cabeza en sentido afirmativo), o de forma verbal mediante la emisión de palabras neutras que no muestren aprobación ni desaprobación (por ejemplo, ¿puedes

explicarme más esto?). Para facilitar esta escucha activa es conveniente utilizar preguntas abiertas con el fin de ampliar la respuesta y no limitarla a un sí o a un no.

TECNICAS PARA LA ESCUCHA ACTIVA

TECNICAS	OBJETIVOS	PROCEDIMIENTO	EJEMPLOS
Mostrar interés	Comunicar interés Favorecer que el otro hable	No estar en acuerdo ni en desacuerdo "Utilizar palabras neutrales"	"¿Puedes contarme más sobre esto?"
Clarificar	Aclarar lo dicho. Obtener más información Ayudar a ver los otros puntos de vista	Preguntar Pedir que aclaren algo que no has entendido	"¿Y tú qué hiciste en ese momento?" "¿Desde cuándo estáis peleados?"
Parfrasear	Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa Verificar el significado	Repetir las ideas y hechos básicos	"Entonces, para ti el problema es una tontería" "Entonces, lo que me estás diciendo es..."
Reflejar	Mostrar que se entienden los sentimientos Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente	Reflejar los sentimientos del que habla	"Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla en clase" "Te duele que te acuse de quitarle el bocadillo"
Resumir	Revisar el progreso que ha habido Juntar hechos e ideas importantes	Repetir los hechos y las ideas principales	"Entonces, si no te he entendido mal A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea" "Has hablado de A y B pero no entiendo qué tiene que ver C en todo esto"

Torrego, J.C. (2003). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Narcea. Madrid

Los beneficios de la escucha activa empática son numerosos; la parte a quien se le devuelve su relato resumido se siente valorada, escuchada y comprendida, y la otra puede escuchar y detectar la información que no fue capaz de entender cuando la exponía su contrario. También ayuda a quien realizó el relato a entender con claridad sus propios intereses.

C.2.- Reenmarcación de frases negativas.

Esta técnica consiste en una paráfrasis que elimina comentarios dañinos, desagradables o negativos. Impide que comentarios negativos manchen el diálogo y la conversación. Se entiende por comentarios negativos los ataques personales, las mentiras, los insultos, las posturas rígidas, etc.

Al mismo tiempo la reformulación o reenmarcación controla la ira que en el momento del conflicto puedan tener las partes

DOCE TIPO DE RESPUESTA que utilizamos la mayoría de las personas cuando queremos ayudar a otra persona para que nos cuenta un problema

LAS DOCE	EXPLICACIÓN	EJEMPLOS
Mandar, dirigir	Decir al otro lo que debe hacer	"Tienes que....""Debes..."
Amenazar	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos	"Como no hagas esto, entonces..." "Mejor haces esto, de lo contrario..."
Sermonear	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro	"Los chicos no lloran" "Debes ser responsable"
Dar lecciones	Aludir a la experiencia para decir lo que es bueno o malo para el otro	"Los chicos de ahora estáis muy mimados, en mi época esto no pasaba"
Aconsejar	Decir al otro qué es lo mejor para él	"No dejes los estudios" "Lo mejor que puedes hacer es..."
Consolar, animar	Decir al otro que lo que le pasa es poco importante	"Ya se te pasará" "No te preocupes..."
Aprobar	Dar la razón al otro	"Estoy en desacuerdo contigo, lo mejor es..."
Desaprobar	Quitar la razón al otro	"Lo que estás diciendo es una tontería"
Insultar	Despreciar al otro por lo que dice o hace	"Eso te paso por tonto"
Interpretar	Decir al otro el motivo oculto de su actitud	"En el fondo quieres llamar la atención"
Interrogar	Sacar información al otro	"¿Cuándo?" "¿Dónde?" "¿Por qué?"
Ironizar	Reírse del otro	"Sí, claro, deja los estudios, deja tu casa, deja tus amigos, y te vas a pedir limosna"

Torrego, J.C. (2003). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Narcea. Madrid

Estas respuestas tienen en común que son un obstáculo para la comunicación, no favorecen que la persona que habla se sienta comprendida. Todas incluyen un juicio negativo, por lo tanto es necesario un análisis para que no se conviertan en una medida de la persona que habla

C.3.- Equilibrar el poder

La relación de poder entre las partes puede ocurrir por estado de mayor o menor equilibrio. En una situación de pleno equilibrio, las partes tienen la dificultad máxima para conseguir sus metas y objetivos, mientras que en las situaciones de desequilibrio, la parte con más poder tiene más facilidad para alcanzar sus propósitos. El grado de equilibrio está relacionado con el grado de dependencia. Hablamos entonces de elasticidad del poder, que es la respuesta a los cambios en las alternativas posibles en función de las alternativas percibidas y del potencial de poder. Se dice que una parte se encuentra en una postura de poder muy inelástica cuando el margen de maniobra de la otra parte para influir en su conducta es muy escasa o nula. Si un mando, superior jerárquico de una organización, tiene a su cargo empleados que han recibido varias ofertas de trabajo de la competencia con unas buenas condiciones, se encuentra en una situación de poder poco elástica, ya que las medidas coercitivas como la amenaza de despido o la reducción de las expectativas para promocionar en la organización, tendrían un efecto mucho más reducido.

Las intervenciones en mediación en situaciones de desequilibrio de poder deben orientarse a que esta situación no interfiera en el proceso de resolución. Que las partes sean capaces de manifestar sus puntos de vista, intereses, etc. A veces es necesario realizar entrevistas privadas con las partes o emplear la co-mediación.

ESTANCAMIENTO DE LA MEDIACIÓN

Existen mediaciones donde la evolución es lenta, no se llega fácilmente al acuerdo. A veces se estancan. La actitud del mediador debe ser la de transmitir una actitud positiva y animar a las partes a seguir.

En estos casos, el mediador necesita utilizar sus habilidades de creatividad para proporcionar herramientas nuevas que hagan el proceso dinámico y que motive a las partes a seguir buscando el acuerdo.

Entre estas técnicas se encuentra la de volver a tener reuniones conjuntas, realizar un descanso, tratar otro tema distinto, etc. En algunas ocasiones en las que el mediador lo considere necesario, éste puede ofrecer algunas sugerencias para volver a crear un clima beneficioso para la mediación.

Es conveniente conseguir una comunicación eficaz:

- Un lenguaje común
- Conociendo la cultura del otro
- Analizar la propia cultura
- Eliminar los prejuicios
- Creación una situación de igualdad

SUPERVISAR LA EFICACIA DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la mediación son muy diversos. En ocasiones no se llega a un acuerdo y las partes deciden buscar más información, recurrir a un tercero, etc. Para evaluar los resultados de la mediación hay que analizar:

- a) El objetivo básico de la mediación es lograr un acuerdo basado en el “ganar-ganar”. Cuando se consigue se habla de “calidad del acuerdo”.
- b) La mejora de las relaciones sociales y la comunicación entre las partes. Así podrán gestionar sus disputas en el futuro
- c) La satisfacción de las partes. Aunque no se haya alcanzado un acuerdo, el proceso de mediación puede ser valorado de satisfactorio por las partes, así como la labor del mediador; como forma de resolución de conflictos.

¿QUIÉN PUEDE SER MEDIADOR?

La misión del mediador es propiciar, estimular, escuchar a las partes para que ellas mismas encuentren una solución satisfactoria al problema. Para que la mediación funcione los mediadores que pueden ser cualquier miembro de la comunidad educativa, ha de ser elegidos por los propios alumnos. Es necesario poner en práctica la empatía (capacidad de contemplar el mundo desde el punto de vista de otro, captando sus sentimientos) y la observación.

La mediación en el ámbito educativo aparece como herramienta útil para mejorar la comunicación, el clima escolar, la formación integral del alumno, la preservación de las relaciones; pero no se recomienda cuando existe violencia grave, uso de armas, drogas, abusos sexuales, o violencia física reiterada.

Los mediadores han de actuar como controladores del proceso, pero no de los resultados:

- No asumen la responsabilidad de transformar el conflicto
- Ayudan a las partes a identificar y satisfacer sus intereses y necesidades
- Ayudan a las partes a comprenderse y a sopesar sus planteamientos
- Contribuyen a que se genere confianza entre las partes y en el proceso
- Proponen procedimientos para la búsqueda conjunta de soluciones
- No juzgan a las partes.
- No valora, no da consejos, no toma decisiones.
- Su objetivo es mejorar la comunicación de las partes y su relación.

ERRORES MAS FRECUENTES DE LOS MEDIADORES: LO QUE NO SE DEBERIA HACER

Suelen tener relación con “las doce típicas”:

- A) Hacer demasiadas preguntas
No es importante tener demasiada información, si no disponer de la más importante y necesaria
- B) Preguntar demasiados “porqués”
Solicitar la información en forma de narración, en lugar de respuesta a un por qué
- C) Discutir con una de las partes
Nunca debe existir un posicionamiento
- D) Emitir juicios
NO: “Uno de vosotros está mintiendo”
SI: “Ambos tenéis puntos de vista diferentes
- E) Dar consejos
Debemos implicar en el proceso de relación sin aconsejar en cómo realizarlo
- F) Amenazar a las partes
No estar recordando continuamente el resultado negativo de su no colaboración y sí recordar el acuerdo y a lo que se comprometieron
- G) Forzar la reconciliación
Es obvio cuando las partes llegan a un acuerdo, no es necesario forzarlo
- H) Imponer la mediación
Es conveniente indagar cómo les afecta las decisiones que se están tomando, las repercusiones en el futuro, para que sean conscientes de lo que son capaces.

Bibliografía

- Aguirre, A. (2005). *La mediación escolar: Una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Graó
- Elizondo, M. (2005). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. Madrid: Eudoforma.
- Munduate, L y Medina, F.J. (2005). *Gestión del conflicto: Negociación y Mediación*. Madrid: Pirámide.
- Torrego, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Martínez Zaragoza, D. (2006). *Mediación educativa y resolución de conflictos*. Buenos Aires: Novedades educativas.