

LA MEDIACIÓN

En ocasiones, la resolución de conflictos, toma la forma de la mediación entre diferentes partes para solucionar problemas y conflictos. La orientación y la acción tutorial deben contemplar esta necesidad de mediación. Unas veces se necesita intervenir como mediador entre padres e hijos, entre familia y centro escolar, entre alumnos entre sí, entre alumnos y profesores, etc.

Dada la complejidad de las relaciones humanas, y la educación se basa en las mismas, no debe extrañar que se produzcan conflictos entre los alumnos, o bien con algún profesor o entre un alumno y sus padres o hermanos. En tales situaciones debe buscarse una solución educativa evitando en lo posible actitudes autoritarias.

La mediación entre las partes forma parte de las funciones del tutor y del orientador.

Estas deben tener unas habilidades básicas para la mediación que incluyen la capacidad de escucha, la empatía y la creencia en la búsqueda de soluciones asumidas.

Mediar en situaciones de conflicto entre el alumnado, o con el profesorado o la familia, buscando siempre una salida airosa al mismo, requieren las siguientes tareas:

a) Organizar reuniones de forma separada y conjunta entre ambas parte:

El mediador, sea un alumno, el tutor, un profesor, el orientador, el jefe de estudios o el director, deberá reunirse con cada una de las partes de forma separada para recoger información y analizar las diferentes versiones que, sobre el hecho o situación que ha provocado el conflicto o el problema, dan ambas partes.

En un segundo momento, se puede pasar a una reunión conjunta entre las dos partes en la que el mediador intenta hacer comprender a cada uno de ellos las razones y motivaciones del otro con el fin de acercar racional y afectivamente ambas posturas.

Este papel de mediación es muy necesario en el enfoque de la orientación de un Centro, ya que supone un enfoque preventivo y educativo frente a un enfoque basado en el estricto cumplimiento de las normas y la aplicación de las sanciones en caso de incumplimiento.

La casuística de la mediación es muy amplia y compleja en un centro educativo, ya que no es lo mismo mediar entre dos alumnos, en grupos de alumnos de una clase, que entre un alumno y sus padres o entre la clase y un profesor determinado.

b) Hacer de interlocutor entre ambas partes:

Esta tarea suele plantearse de forma alternativa a la anterior por la desigualdad entre las partes (niños-adultos...). Aquí el mediador no pretende juntar a las partes, si no más bien trasladar las preocupaciones y falta de comprensión de una de las partes a la otra.

Veamos a continuación, en la línea que señala el profesor Torrego, de la Universidad de Alcalá, uno de los procedimientos para llevar a cabo un proceso de mediación, ya sea con un equipo de mediadores o con una persona representando el rol a título individual.

FASE PREVIA.

Una vez recibida la demanda, se procede a una reunión con cada una de las partes. Se trata de escuchar a ambas por separado, para así conocer todas las versiones del conflicto. Por otro lado se trata de motivar a las partes para que se impliquen en el proceso de mediación.

Los objetivos que podemos plantearnos son los siguientes:

- a) Establecer contacto entre los mediadores y las partes.
- b) Ayudar a las partes a que se desahoguen.
- c) Ayudar a los mediadores a que entiendan el conflicto.
- d) Explicar a las partes en qué consiste la mediación.
- e) Motivar a las partes para que valoren la mediación.
- f) Buscar el compromiso de las partes con la mediación.

PROCEDIMIENTO (FUNCIONES):

- a) Tomar notas.
- b) Explicar la mediación y motivar a participar en ella.
- c) Facilitar la participación del grupo garantizando que todos los miembros del grupo hablen y lo hagan de forma ordenada.
- d) Escuchar activamente (preguntando, sintetizando, resumiendo, reflejando, etc.)

EJEMPLO DE *ORDEN DEL DÍA* en la premediación:

- a) Presentaciones
- b) El grupo cuenta el conflicto a los mediadores.
- c) Los mediadores comentan a las partes las alternativas que tienen comentando el proceso que seguirán y la metodología que se va a seguir.
- d) Obtener el compromiso explícito del grupo para comenzar la mediación.
- e) Concertar la siguiente cita.

REUNIÓN DEL EQUIPO DE MEDIADORES

Se intentará conseguir los siguientes objetivos:

- a) Comentar los resultados de las premediaciones.
- b) Ordenar la información que hemos obtenido y comenzar a elaborar un mapa de conflicto.
- c) Preparar la siguiente fase.

FASE **CUÉNTANOS**

REUNIONES DEL EQUIPO DE MEDIADORES CON LAS PARTES:

Separadamente, se propone analizar el conflicto desde la visión de cada una de las partes que intervienen en él, tomando conciencia de la interacción entre las dos partes y fomentando la empatía mutua.

Los objetivos de esta fase pueden ser los siguientes:

- a) Ayudar a las partes a analizar el conflicto.
- b) Hacer explícitos los sentimientos de las partes.
- c) Fomentar la empatía entre las mismas-
- d) Promover el acercamiento.

REFLEXIÓN DEL MEDIADOR O DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN

Tras la reunión con las partes, el mediador/es reflexiona/n y recopila/n información en torno a los siguientes aspectos de la fase *cuéntanos*:

- a) Resultados de la fase.
- b) Ordenar la información que hemos obtenido y elaborar un mapa del conflicto que incluya los análisis de las partes.
- c) Apuntar los puntos de acuerdo y de desacuerdo entre las partes.
- d) Preparar la siguiente fase, tomando decisiones a cerca de si se va a reunir a las partes, cuando y cómo. Para ello se tendrán en cuenta criterios relacionados con la implicación de las partes en el proceso, el “estado” en que se encuentran las partes (capacidad de comprensión/ tensión que haya entre ellas), el tiempo disponible, y la autoconfianza del mediador/es en su capacidad de intervención.

FASE **ACLARACIÓN DEL PROBLEMA**

REUNIÓN DEL MEDIADOR CON LAS PARTES.

Estamos ante la primera reunión en la que se juntan los dos grupos. Es muy importante gestionar bien su participación.

Los *objetivos* de esta reunión son los siguientes:

- a) Compartir los análisis realizados por cada una de las partes.
- b) Favorecer las empatías.

En cuanto al *procedimiento*:

- ✓ El mediador/es deben de cubrir una serie de funciones: tomar notas, explicar la mediación y motivar a participar en ella, facilitar la participación, garantizando la intervención plena y de forma ordenada, escuchar activamente (preguntando, sintetizando, aclarando...).
- ✓ Las partes implicadas comentan su visión del conflicto y se manejan aspectos trabajados en reuniones previas del proceso de mediación.
- ✓ Los mediadores presentan los puntos de acuerdo y de desacuerdo de las partes.
- ✓ Se confirman los puntos de acuerdo y se habla sobre los de desacuerdo.

REFLEXIÓN DEL MEDIADOR O DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN.

Una vez más se trata de analizar el trabajo realizado y de preparar la fase siguiente. En este sentido hay que decidir si las cosas han quedado suficientemente claras como para pasar a la fase de proponer soluciones y llegar a acuerdos.

FASE PROPOSICIÓN DE SOLUCIONES Y ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS.

REUNIÓN DEL MEDIADOR CON LAS PARTES.

Solamente cuando tengamos firmes garantías de que se haya cubierto con éxito la fase anterior, se puede pasar a la fase de propuestas. Se trata de encontrar soluciones compatibles con las necesidades comprendidas de las partes.

Los *objetivos* que nos planteamos en esta fase son:

- a) Fomentar la creatividad.
- b) Ayudar a las partes a crear soluciones, fruto de la empatía entre sus posturas, la participación y el compromiso personal con esas soluciones.
- c) Promover el acercamiento entre las partes.

En cuanto al *procedimiento*:

- ✓ Presentación a las partes del mapa definitivo del análisis del conflicto y se recoge a modo de lluvia de ideas cualquier propuesta que suponga una solución compatible con sus sentimientos y necesidades.
- ✓ De entre las propuestas presentadas, las partes eligen las soluciones que consideren oportunas.
- ✓ En cuanto a los acuerdos, que son la concreción de las soluciones, debemos asegurarnos de que son asumidos por todos.
- ✓ Los acuerdos deben ser justos, concretos, realizables y evaluables.
- ✓ Podemos escribirlos y pedir a todos los implicados que los firmen.
- ✓ No debemos olvidar supervisar el cumplimiento de los acuerdos, para ello podemos elaborar documentos *ad hoc* que nos permitan el seguimiento y supervisión.
- ✓ El mediador/es felicita y agradece a las partes el esfuerzo realizado.

REFLEXIÓN DEL MEDIADOR O DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN.

Se trata de hacer una evaluación final para valorar el proceso, los aciertos y los fallos y aprender de la experiencia. También puede ser un buen momento para celebrar el trabajo realizado.

A modo de esquema se presentan a continuación los elementos más importantes que constituyen el proceso de mediación como instrumento de resolución de conflictos.

CÓMO UTILIZARLA	CÓMO SE HACE
<ul style="list-style-type: none">• En todo tipo de conflictos en los que hay por lo menos dos partes implicadas que manifiestan deseos o voluntad de resolverlos.• Antes del estallido del conflicto, cuando está latente. En el momento de la confrontación o incluso después, cuando no se está satisfecho con los resultados.	<ul style="list-style-type: none">• Premediación: invitar a las partes a resolver su conflicto constructivamente y decidir si se irá o no a la mediación.• Mediación:<ul style="list-style-type: none">➢ Presentación de las partes, del mediador y del sistema.➢ Cuéntame...➢ Aclarar el problema.➢ Proponer soluciones.➢ Llegar a un acuerdo.

CLAVES

- Mediador neutral: promueve y controla el proceso de comunicación.
- Partes: voluntariedad, respeto a las reglas del juego.

QUIÉN HACE QUÉ

- **El mediador:** asiste/ayuda a las partes a que encuentren una solución de mutuo acuerdo.
- **El profesor:** puede ser él mismo mediador o promover el recurrir a la mediación, o ser parte implicada.
- **El alumno:** también puede ser mediador, promotor del sistema o parte implicada

PUNTOS FUERTES/DÉBILES

- Promueve soluciones satisfactorias para las partes y compromiso en el cumplimiento de lo acordado.
- Suscita la participación, responsabilidad, comunicación y creatividad.
- Favorece el buen funcionamiento de los grupos, dotándoles de movilidad.
- Requiere de un periodo de formación y entrenamiento.
- Está condicionado por la voluntariedad de las partes y del Centro.
- Necesita de un equipo de mediación comprometido y estable.

EN RESUMEN

LA MEDIACIÓN ES VOLUNTARIA, CONFIDENCIAL Y ESTÁ BASADA EN EL DIÁLOGO

A continuación, reproducimos por su interés y utilidad una **ficha de reflexión**, que puede ser aplicada en cualquier conflicto y en múltiples enfoques para su tratamiento.

ALUMNO/A:..... GRUPO.....
LUGAR DE LOS HECHOS.....
FECHA:..... HORA..... PROFESOR/A.....
1. ¿QUÉ HA PASADO? Cuenta los hechos objetivamente, sin hacer valoraciones ni críticas. ¿Qué, cómo, cuándo y con quién ha pasado?
2. ¿POR QUÉ HAS ACTUADO ASÍ? Causas de tu actuación.
3. ¿CÓMO TE HAS SENTIDO?
4. ¿CÓMO CREES QUE SE HAN SENTIDO LOS DEMÁS?
5. ¿QUÉ CONSECUENCIA HAN TENIDO TUS ACTOS?
6. ¿DE QUÉ OTRA MANERA PODRÍAS HABER ACTUADO?
7. ¿PUEDES HACER ALGUNA COSA PARA COMPENSAR LO QUE HAS HECHO Y EVITAR QUE VUELVA A PASAR? Ante esta situación me comprometo a:
Fecha y firma del alumno/a

Extraído de "Resolución de conflictos desde la Acción Tutorial". Juan Carlos Torrego (coord).
Consejería de Educación de la CAM. MADRID 2003.