

# La Mediación

En la actual moda de la mediación se olvidan los múltiples y diversos orígenes de la mediación. Se plantea la mediación como un "invento" moderno con su origen en EEUU. Con ello se está olvidando que ejemplos de mediación, más o menos reglados, los podemos encontrar en multitud de culturas y tradiciones y forma parte desde antiguo de los programas de educación para la paz conflictual no violenta.

También se olvida de que ésta no es la única, ni debería ser la primera, forma de abordar los conflictos. La mediación es una herramienta pero dentro del proceso de resolución de conflictos y para aquellos casos en los que las partes han agotado ya las posibilidades de resolverlos por sí mismos, o en los que la situación de violencia o de incomunicación impiden que puedan hacerlo. En esos casos pueden pedir la intervención de una tercera persona o personas que les ayuden a construir un proceso justo, restableciendo la comunicación y creando el espacio y clima adecuados para que puedan hacerle frente y resolverlo. Esta persona es a la que llamamos mediadora. La decisión final siempre será de las partes, no del mediador o mediadora.

No toda intervención de una o varias personas como tercera parte en un conflicto es una mediación. Últimamente se oye hablar de mediación en toda intervención de un tercero, sea un intermediario comercial, un traductor en un problema intercultural, etc. En la mediación la persona que realiza la mediación se preocupa fundamentalmente del proceso y de la relación, ya que el contenido del conflicto y del acuerdo es cosa de las partes, quedando para quien media "sólo" el papel de que sea claro, concreto y bien entendido por ambas partes.

En este sentido, es interesante trabajar la formación de mediadores y mediadoras entre el alumnado y el profesorado. Ese aprendizaje servirá tanto para que intervengan como tales, como para que cuando tengan un conflicto estén más abiertos a recurrir a ellos y les faciliten su labor, al conocer su papel.

## Con la neutralidad a cuestas:

Uno de los temas centrales de debate en la mediación es el de la neutralidad. Mucha gente defiende que para poder mediar se debe ser neutral. Desde mi punto de vista, la neutralidad ni existe, ni es positiva. Si bien es cierto que

no se puede hacer una mediación si se toma partido por una de las partes, no hay que confundir eso con ser neutral. Se tiene que tomar parte por el proceso. Desde las posturas de la neutralidad se cae con excesiva facilidad en considerar que la mediación es un fin, en lugar de una herramienta. El fin debería ser lograr soluciones que satisfagan mínimamente las necesidades de ambas partes, de una forma justa, así como en la medida de lo posible, restablecer la relación. Lo que denominamos soluciones gana-ganas. El fin, por tanto, no es sólo llegar a un acuerdo, si no que éste cumpla las condiciones que acabamos de mencionar.

Cuando el desequilibrio de poder, que siempre está presente en las relaciones humanas y más en el conflicto, es muy grande, una postura de neutralidad lo perpetúa y hace que el acuerdo sea casi siempre injusto, a favor de quien tiene el poder. Será papel de la persona que media hacer conscientes de esto a las partes, hacerlas ver cuál es el objetivo final de la mediación y que comprendan que, por tanto, también será su tarea, reequilibrar el poder o ayudar a que ellas lo hagan.

## Proceso de la mediación:

Un proceso de mediación podría contar con las siguientes fases, en las que utilizaremos los títulos de J. Paul Lederach que resultan más sencillos y populares que los de mediaciones más formales. No hay que tomarse éstas fases como algo lineal y rígido. Por el contrario, en la realidad cotidiana, hay que estar dispuestos a avanzar y retroceder cuantas veces haga falta según las necesidades del proceso y de las personas involucradas en él. Se trata de algo que nos ayude, para tomar conciencia de tareas y objetivos a conseguir, no de algo que nos coarte.

### A. Entrada:

Para comenzar con la mediación hay que concretar al menos 3 cosas:

1.- **Aceptación:** ambas partes (alumnado, profesorado, o alumnado-profesorado) tienen que aceptar tanto la mediación como forma de abordar su conflicto, como a la persona o personas que les ayudarán. Más adelante hablaremos de distintas posibilidades. Con respecto a lo segundo, será importante, por parte de quien media, aprender a escuchar y a desarrollar la confianza y la empatía necesaria para lograr ser aceptada por las partes.

2.- **Recopilar información:** quien va a mediar recabará información sobre el conflicto y las personas involucradas, identificando una lista de puntos a

tratar por las partes y diseñando una primera estrategia sobre la forma de abordarlos que se presentará a las partes para su aceptación.

Es muy habitual que estas dos primeras etapas se hagan tratando con cada parte por separado. El que la mediación cara a cara tarde más o menos en producirse va a depender de factores como: el grado de violencia, el desequilibrio de poder, el temor,... que haya entre las partes.

**3.- Establecer y aceptar las reglas del proceso:** la persona que media tiene que encargarse en esta fase de que queden muy claras y sean aceptadas las reglas del proceso:

- Definirá cuál es su papel y que es lo que las partes pueden esperar o no de ella: no tomar partido, no dar la razón, no dar soluciones, confidencialidad, velar por la claridad del acuerdo,...
- Definirá qué se puede hacer y qué no durante el proceso: escucharse, no agredirse, respetar los turnos de palabra,...
- Se acordará dónde, cuándo y cómo se desarrollará el proceso: quien media tiene que conseguir y garantizar un ambiente agradable que dé confianza y seguridad a las partes.

## **B. Cuéntame:**

Cada cual cuenta SU historia, sus percepciones, emociones y sentimientos. Se trata de que ambas partes puedan sacar todo lo que tienen dentro, descargar, pero controlando que eso no sea agrediendo a la otra. Es una fase en la que hay que tener paciencia y mucho tiempo. Es muy normal que haya que permitir muchas repeticiones y mucho irse por las ramas para que salgan las cuestiones más hondas y dolorosas. El no dar el tiempo suficiente puede suponer que todavía queden muchas cosas por aflorar y eso será un continuo obstáculo para seguir avanzando en el proceso.

El objetivo principal es la escucha mutua, el intercambio de información, la exteriorización de los sentimientos, sacar los puntos de acuerdo y desacuerdo,... Durante esta fase, quien media se preocupa fundamentalmente de hacer que las partes se comuniquen bien y entiendan lo que expresan, así como de cuidar la relación y el respeto entre ellas.

## **C. Ubicarnos:**

En esta fase se trata de pasar de la historia de cada uno, que se expresaba en la fase anterior, a construir NUESTRA historia. No se trata, todavía, de

plantear soluciones sino de llegar a un análisis común que identifique en qué consiste el conflicto, cuáles son los problemas que hay en su raíz, y nos lleve a definir una agenda común de puntos a tratar y solucionar.

Es el momento de dejar de hablar del pasado y avanzar, preparando las bases para construir el futuro. En esta fase es importante dejar las posturas a un lado y centrarse en las necesidades o intereses. A ello ayudará preguntarse qué hay detrás de las posturas que defienden las partes. Las reformulaciones también serán una buena herramienta para la persona que está mediando.

## **D. Arreglar:**

Es el momento de desarrollar la creatividad y de buscar y proponer soluciones a los problemas que satisfagan las necesidades de ambas partes.

Las soluciones tienen que partir de las partes y son ellas las que decidirán. Quien media, ayuda a desarrollar la creatividad (a través de lluvias de ideas u otras técnicas que estimulen la creatividad) y se preocupa de recoger todas las propuestas para que no se pierda ninguna. Una ayuda para desarrollar la creatividad y evitar estancarse en sus propias posturas, es recordar que ahora se están haciendo propuestas, no se están tomando decisiones.

## **E. El acuerdo:**

En esta fase el objetivo principal será llegar a acuerdos que satisfagan en gran medida a ambas partes (no tiene por qué ser exactamente igual) y que sean realistas. La función de quien media debe ser el asegurar que el acuerdo reúne esas condiciones y que ambas partes lo entienden de igual manera y se sienten satisfechas. No hay que olvidar tampoco concretar todos los aspectos prácticos y responsabilidades concretas que hacen falta para cumplir esos acuerdos (quién, cómo cuándo,...).

## **F. Verificación y evaluación de acuerdos:**

Cuanto más importante es el conflicto que estamos mediando más importante será incluir un mecanismo y unos plazos para poder verificar los acuerdos y los compromisos que conllevan. Así mismo, no hay que olvidar que no sólo estamos intentando resolver los conflictos, sino que estamos educándonos y, por tanto, la evaluación será importante, especialmente para la persona o equipo que media. Esto nos permitirá aprender de aciertos y de errores, tanto en el proceso como en nuestro papel.

## Espacios educativos para la mediación:

A la hora de aplicar la mediación en el ámbito educativo podríamos hablar de distintos procedimientos, que podemos dividir de dos maneras: según la forma en que se produce la mediación o según quién o quienes sean las personas que median.

**Según la forma** en que se produce la mediación podemos hablar de dos formas de aplicación, que no sólo no son incompatibles, sino que se pueden ayudar mutuamente:

a) Lo que podríamos llamar **mediación "espontánea" o informal**. Se trata de que, en la medida que todos y todas en el centro han sido formados en estos temas, siempre que haya un conflicto y las partes sientan que no son capaces de resolverlo por sí mismas, pidan directamente y de común acuerdo la ayuda de un tercero.

b) La **mediación formal, "institucionalizada" o equipos de mediación**: se trata de formar dentro del centro equipos de mediación, que tienen una ubicación concreta que todo el mundo conoce y a los que saben que pueden recurrir. Estos equipos deben tener representación de todos los estamentos: profesorado, alumnado e incluso personal no docente y padres-madres. Es interesante que haya una rotación en su composición, tanto para evitar la creación de nuevas estructuras de poder como para aprovechar el valor pedagógico: quién ha pasado por el papel de mediar, cuando es parte en un conflicto mediado, facilitará el trabajo a quién media.

Ambas modalidades pueden caminar juntas y ayudarse. La primera puede trabajar con los conflictos cotidianos y habituales, quedando la segunda para aquellos más grandes, bien por lo que está en juego o por entre quienes está en juego.

Si la división anterior tiene que ver sobre todo con la forma o el contexto en el que se produce la mediación, podríamos hablar de una división **según quién realiza la mediación** y que es la más habitual:

a) **Mediación entre iguales**: media alguien del mismo estamento que las partes en conflicto. Al principio de poner en marcha programas de resolución de conflictos, puede ser más difícil de implementar. Sin embargo, creemos que deberíamos encaminarnos hacia ello e incluso en su versión informal, ya que eso formará a las personas de cara a una forma de enfrentar conflictos en su vida cotidiana mucho más real.

b) **Mediación de adultos**: es el profesorado el que media en los conflictos. Pueden ser solamente los tutores o tutoras, pero será más fácil y más coherente que sea todo el profesorado el que asume esa responsabilidad.

La formación del alumnado se puede hacer en diversos espacios. Una opción serían los cursos específicos y voluntarios, en los que en el caso de Bachillerato pueden ser de profesorado y alumnado. Otra opción es la formación en el espacio de las tutorías. En el caso de secundaria otra opción pueden ser los créditos variables.