



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2008

“ORIENTACIONES Y ESTRATEGIAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN”

AUTORÍA MARÍA DEL CARMEN GARCÍA JIMÉNEZ
TEMÁTICA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA, EDUCACIÓN PARA LA CONVIVENCIA, SOCIOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
ETAPA ESO, BACHILLERATO

Resumen

El proceso de cambios sociales que en la actualidad afecta a todos los niveles educativos, hace necesarias actuaciones que favorezcan la comunicación, las relaciones interpersonales y la mejora de la convivencia escolar.

En este artículo se va a trabajar la mediación escolar como técnica para abordar la conflictividad en los Centros Educativos; concretamente se va a explicar en qué consiste el proceso de mediación, cómo se llevaría a cabo, se dan orientaciones y se aportan estrategias y actividades para llevar a cabo la formación de alumnos/as mediadores/as en el Centro Educativo.

Palabras clave

Mediación.

Habilidades Sociales.

Resolución de conflictos.

Educación para la convivencia.

Estrategias y actividades.

1. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad existen una gran diversidad de intereses en nuestros Centros Educativos, lo cual genera la aparición de nuevos conflictos; por esta razón es necesario conocer nuevas técnicas para la resolución de conflictos pues, a veces las técnicas de respuesta tradicionales no suelen ser suficientes. Una de las nuevas técnicas que se pueden usar para abordar la conflictividad en los Centros Educativos es la **Mediación**.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2008

Aplicado al contexto escolar se puede definir la Mediación como un método para resolver conflictos de convivencia entre personas, que se caracteriza en que las dos partes ganan y ninguna pierde; durante este proceso se cuenta con la ayuda de un mediador.

Puesto que el conflicto forma parte de nuestras relaciones cotidianas (somos personas con necesidades, preferencias y puntos de vista diferentes) resulta inevitable que entremos en conflicto, pero lo importante es cómo lo afrontemos. A través de la mediación se puede conseguir que las partes enfrentadas lleguen ellas mismas a un acuerdo y que puedan continuar su relación si lo desean, y si no desean continuar con su relación la mediación ayuda a que las partes enfrentadas actúen de manera civilizada cuando se encuentren.

Para que exista mediación es necesario interés y compromiso, por eso es preciso encontrar mediadores en los Centros Educativos; el mediador debe ser una figura que favorezca el acercamiento de posturas entre las partes; cualquier miembro de la Comunidad Educativa puede actuar como mediador, pero en la adolescencia puede resultar mucho más eficaz que actúen como mediadores los propios alumnos/as, pues a veces están menos cohibidos cuando cuentan sus problemas a personas de su misma edad.

2. PUESTA EN MARCHA DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN EN UN CENTRO ESCOLAR.

2.1. Consideraciones previas.

La puesta en marcha de un Programa de Mediación Escolar requiere una temporalización mayor o menor según el grado de implicación de la Comunidad Educativa. La propuesta de Programa de Mediación Escolar, que se explica en este artículo, comienza con la concienciación e información del Programa y posterior formación de los mediadores (en primer lugar se formará al profesorado implicado en la experiencia y después a los alumnos/as mediadores/as), esto se llevará a cabo en un curso académico. En el siguiente curso escolar se formará a nuevos mediadores y los ya formados podrán desempeñar sus funciones.

Otra consideración a tener en cuenta es que hay que sensibilizar al alumnado para que sea mediador desde edades tempranas (primeros cursos de la E.S.O), pues de esta manera el Programa puede tener una mayor eficacia, pues esos alumnos/as ya formados podrán formar a nuevos alumnos/as mediadores/as en los cursos académicos siguientes.

2.2. Puesta en marcha del Programa de Mediación.

♦ El primer paso para comenzar el Programa consiste en hacer una introducción progresiva del tema, haciendo ver que el Programa de Mediación Escolar que se pretende llevar a cabo intentará que los alumnos/as del Centro aprendan a encontrar soluciones pacíficas para sus conflictos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2008

✦ Tras informar sobre el Programa a la Jefatura de Estudios, Dirección del Centro, Claustro, Consejo Escolar y AMPA de su puesta en marcha se realizará una jornada en la escuela para contarle a los docentes en qué consiste el Programa y preguntarles si quieren participar en el proyecto. Los docentes que acepten participar recibirán un curso de iniciación a la mediación, pues serán ellos los que posteriormente enseñen a los alumnos/as a través de “talleres de formación de mediadores”

✦ Cuando se informen a todos los alumnos de E.S.O y Bachillerato del Proyecto de Mediación se procederá a la selección de alumnos/as para su formación como posibles mediadores/as.

Los chicos/as mediadores/as son elegidos por sus compañeros/as o se pueden presentar ellos mismos como candidatos/as, siendo posteriormente sometidos a votación. En la elección de los futuros mediadores/as no intervienen la conducta ni las notas sino la aceptación de los compañeros/as.

✦ Los alumnos/as mediadores/as tendrían un aula para hacer las reuniones con sus compañeros/as en conflicto. La información de las charlas entre los alumnos/as es privada. Estos datos solo deben ser difundidos por el alumno/a mediador/a en caso que el problema incluya drogas, alcohol, abusos o armas.

✦ Ya se ha comentado que la formación de los docentes que participen en Proyecto de Mediación se hace a través de un curso de iniciación, en el cual se les dará a conocer:

- Estrategias de resolución de conflictos.
- Manejo de habilidades de comunicación y autocontrol emocional.
- Aplicación de técnicas de mediación educativa.

✦ Una vez que el profesorado tenga esos y otros conocimientos básicos sobre mediación, tendrán que formar a los alumnos/as mediadores/as a través de talleres; estos **talleres** se llevarán a cabo durante un mes a razón de 2 sesiones semanales de 2 horas cada una y en ellos se realizarán **actividades** para formarse en mediadores y mediadoras en conflictos; las actividades que se desarrollen en esos talleres que tienen como objetivos:

- Estimular la comunicación, la interacción amistosa y cooperativa entre compañeros/as.
- Facilitar la expresión y comprensión de las emociones.
- Aprender técnicas de análisis y resolución de conflictos.
- Estimular la capacidad de cooperación y de ayuda mutua.
- Aplicar técnicas de comunicación aplicadas a los procesos de mediación.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2008

- Aprender y desarrollar habilidades sociales en uno mismo para conseguir buenas relaciones con los demás.

✦ Las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales. El poseer estas capacidades evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas, además facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas.

✦ Existen muchas **estrategias** para entrenar las habilidades sociales, algunas de las que se pueden utilizar en este programa de formación son las siguientes:

1) Técnicas conductuales: Estas técnicas serán apropiadas cuando la persona no tiene una o varias habilidades sociales en su repertorio. A través de estas técnicas, la persona puede adquirir las destrezas requeridas inicialmente en contextos muy controlados y estructurados para posteriormente generalizarlos a otros entornos y situaciones. Dentro de estas técnicas cabe destacar la siguiente:

- Reforzamiento: Para la estabilidad y mantenimiento de las habilidades sociales que la persona está poniendo en práctica o aprendiendo es fundamental reforzarlas adecuadamente. Existen tres tipos de reforzamiento:
 - Refuerzos materiales: (Premios, dinero, comida, etc.), nos permiten reforzar una conducta con una eficacia inmediata pero se trata de un efecto a corto plazo, ya que pierden su poder reforzante al cabo de un tiempo.
 - Refuerzos sociales: (Sonrisas, palabras de aprobación, palmada, etc.), son fáciles de aplicar y además pueden ser dispensados por diferentes personas y en diferentes contextos.
 - Autorreforzamiento: La persona es la que se aplica ella misma los refuerzos (tanto sociales como materiales). El autorrefuerzo favorece la autonomía, la generalización de las conductas y su estabilidad, ya que no depende de los refuerzos proporcionados por los demás.

2) Técnicas cognitivas: estas técnicas no inciden directamente sobre la conducta o habilidad sino en los procesos cognitivos y emocionales que subyacen en la misma. Si se modifican los procesos cognitivos y emocionales erróneos, el sujeto podrá desplegar sus habilidades sociales sin obstáculos.

3) Técnicas de control del entorno: El manejo adecuado de estímulos y contingencias ambientales puede fortalecer el repertorio de habilidades interpersonales de un sujeto.

✦ Algunas de las **sesiones que se llevarán a cabo** en los talleres de formación son las siguientes:

- En la *primera sesión* se llevará a cabo la presentación de los/as alumnos/as mediadores/as a través de juegos de presentación, se hablará de la teoría de conflictos y la forma de afrontarla.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2008

Los objetivos de esta sesión inicial son:

- A) Estimular la comunicación entre el grupo de mediadores de conflictos que se ha formado en el Centro.
- B) Analizar las dificultades en la resolución de conflictos.
- C) Aprender técnicas de resolución de conflictos aplicadas al proceso de mediación.

En esta primera sesión se trabajará fundamentalmente a través de actividades colaborativas, pues de esta forma se fomentan las relaciones entre compañeros/as. Además, las dinámicas de grupo y las actividades que impliquen la distribución de funciones y responsabilidades y la necesidad de lograr el consenso grupal ayudan a poner en práctica numerosas habilidades de relación. Las metas compartidas y el éxito logrado entre todos son una de las mejores recompensas del esfuerzo grupal.

- La *segunda sesión* tendrá como finalidad el manejo de técnicas de autocontrol emocional, para ello se tratará de identificar y expresar estados emocionales mediante expresiones como: alegría, miedo, enfado, confianza, seguridad, sorpresa, etc.
- En la *tercera sesión* se explicarán y practicarán habilidades de comunicación aplicadas a casos de mediación educativa. Con esta sesión se pretende:
 - A) La práctica de la escucha activa.
 - B) Identificar bloqueos de comunicación.
 - C) Aprender estrategias de resolución de problemas aplicados a casos de mediación.
- En la *cuarta sesión* se darán a conocer las fases del proceso de mediación y las funciones de los mediadores/as en conflictos, así como en los conflictos que pueden intervenir.
- En las siguientes sesiones hasta terminar el “taller de formador de mediadores/as en conflictos” será abordar casos prácticos. Para trabajar estos casos prácticos se utilizarán las siguientes estrategias:

Modelado e imitación: Consiste en el aprendizaje por medio de la observación. Se trata de exponer al sujeto, en un primer momento, a modelos que muestran correctamente la habilidad o conducta objetivo de entrenamiento. Posteriormente, la persona debe practicar la conducta observada en el modelo.

Role-playing o representación: Para incorporar realmente las habilidades entrenadas a su repertorio y ponerlas en práctica en situaciones naturales, puede inicialmente ensayarlas en situaciones simuladas. El alumno/a ensaya la habilidad o conducta en un contexto simulado, más controlado y estructurado que le permite adquirir confianza y seguridad sin ningún riesgo de fracaso. Ésta técnica es muy adecuada para el entrenamiento de habilidades que pueden tener un valor preventivo ya que se trata de adquirir la habilidad en situaciones ficticias para que, llegado el momento o situación real, se tenga adquirida la habilidad correspondiente para manejar dicha situación.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 19 – JUNIO DE 2008

- Al finalizar el taller se procederá a la entrega de diplomas que les acredita como alumnos/as mediadores/as en conflictos del Centro. De la misma forma, al finalizar el curso escolar los alumnos/as mediadores/as serán recompensados por el trabajo realizado con algún viaje o comida, esto nos ayuda a seguir reforzando la interacción del grupo.

3. ¿CÓMO SE APLICA LA MEDIACIÓN?

Cuando una persona busca a un mediador para resolver un conflicto, este mediador busca a la otra parte y le pregunta si acepta o no la mediación. Si la acepta debe buscarse otro mediador.

Los pasos para la mediación son:

- 1ª Fase: Reunión conjunta de mediadores y partes implicadas en el conflicto, en este paso se presentan todos los componentes y se establecen las reglas de la mediación:
 - Aclaración de lo que es la mediación y los pasos que se van a realizar.
 - Aclaración de lo que es la confidencialidad.
 - Firma del acuerdo de confidencialidad: el acuerdo de confidencialidad es un papel que firmarán los/as alumnos/as que han solicitado la mediación y la otra parte del conflicto, también lo firmarán los mediadores. En este acuerdo de confidencialidad, todas las personas que lo firman, se comprometen a:
 - ✓ Guardar secreto sobre lo que se habla durante el proceso de mediación.
 - ✓ Ser lo más sinceros posibles, para que la mediación sea efectiva y se pueda solucionar el problema.
 - ✓ A respetar los turnos de palabra en las reuniones que se realicen.
 - ✓ A no utilizar un lenguaje ofensivo ni descalificador.
- 2ª Fase: Fase del cuéntame, consiste en la reunión de los mediadores con cada parte independientemente y hacer la toma de notas necesarias.
- 3ª Fase: Reunión de mediadores para analizar el caso y las posibles soluciones basándose en las que han dado las partes implicadas en el conflicto.
- 4ª Fase: Reunión de los mediadores con las dos partes; en esta fase se resume el caso, ante las dos partes, y se aportan posibles soluciones. Si hay acuerdo, se firma. Si no hay acuerdo, las partes implicadas hablan respetuosamente, se desmontan mentiras, cada parte ofrece cambiar algo y se intenta buscar una solución.
- 5ª Fase: Revisión del acuerdo firmado.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2008

En definitiva, la forma de aplicar la mediación es que las dos partes enfrentadas se reúnen con un equipo de mediación formado por dos personas. Ellas serán las encargadas de guiar a las partes para que expongan sus posiciones, se escuchen mutuamente, propongan soluciones y lleguen a acuerdos justos. Dos de las condiciones básicas de la mediación son:

A) Neutralidad: No hay que tomar partido por ninguna de las partes implicadas en el conflicto. No se trata de quién lleva razón o no. La misión de un mediador es tratar de que llegue a un acuerdo partiendo de las soluciones que ambas partes proponen.

B) Confidencialidad: No se debe hablar con otras personas del conflicto ni a una parte de lo que dice la otra parte, salvo que nos haya dado permiso para hacerlo.

4. CARACTERÍSTICAS, FUNCIÓN Y CONFLICTOS EN LOS QUE INTERVIENEN LOS MEDIADORES.

Cualquier persona puede mediar en un problema, pero es mejor que tenga unas cualidades y una formación básica para ello. Estas cualidades son:

- Ser neutral. Debe tratar de no favorecer a ninguna parte.
- No enjuiciar. Debe evitar dar sus opiniones ante los participantes.
- Ser buen oyente. Empatizar con las partes y usar técnicas de escucha activa.
- Crear y mantener confianza para que las partes se sientan bien y comprendidas.
- Ser paciente y estar dispuesto a ayudar a las partes.

Los mediadores han de actuar como controladores del proceso, pero no de los resultados, que quedan en manos de las partes, así, entre sus funciones está:

- No asumen la responsabilidad de transformar el conflicto, que corresponde a las partes.
- Ayudan a las partes a identificar y satisfacer sus intereses y necesidades.
- Contribuyen a que se genere confianza entre las partes y en el proceso.
- Ayudan a las partes a comprenderse y a apreciar sus planteamientos.
- Proponen procedimientos para la búsqueda conjunta de soluciones.
- No juzgan a las partes. Están atentos a los valores por los que se guían o dicen guiarse.
- Su fin es mejorar la comunicación de las partes y por tanto su relación.
- El mediador no es el psicólogo o terapeuta, no valora, no da consejos, no toma decisiones, la decisión final debe salir de las partes.

Los mediadores no pueden intervenir en conflictos que afecten gravemente a las normas de convivencia del Centro, pero sí pueden intervenir en casos como: disputas entre alumnos, amistades



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2008

deterioradas, conflictos entre profesor y alumnos y viceversa, situaciones desagradables o que parezcan injusta, problemas entre miembros adultos.

8. VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN.

Algunas de las ventajas de la mediación son:

- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Reducción del número de sanciones y expulsiones, así como del número de conflictos y, por tanto, del tiempo dedicado a resolverlos.

9. CONCLUSIÓN.

La mediación para resolver conflictos de convivencia se puede considerar una medida educativa; se trata de un método de resolución de conflictos en el que dos partes enfrentadas recurren de forma voluntaria a una tercera persona imparcial, que sería el mediador. La mediación tiene como sentido la participación voluntaria de una persona que ayuda a las partes en conflicto a identificar intereses y diferencias, tratando de entablar un diálogo entre iguales que genere compromisos y pactos de posible cumplimiento, además ayudará a orientar a las partes en conflicto a encontrar soluciones para una reconciliación.

Además la mediación promueve entre los estudiantes habilidades sociales, pedagógicas y afectivas a partir de las experiencias de los diferentes conflictos interpersonales que se presentan en la escuela, en la cual los estudiantes generan para cada una de las situaciones de conflictos un manejo diferente; la gran importancia de que el proceso de mediación se lleve a cabo dentro del Centro Escolar es que incluye temas pedagógicos y sociales y que además se resuelven conflictos cotidianos de manera no violenta.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 19 – JUNIO DE 2008

10. BIBLIOGRAFÍA.

✂ Moreno Rodríguez, M.C; *La mediación en la resolución de conflictos*. IES El Greco. Toledo.

✂ *Taller formativo: Mediadores en conflictos escolares*. IES La Granja.

✂ Álamo Vaquero, L. y Gómez Ajates, J.C. IES Zorrilla. *Impacto de un taller de mediación para formar mediadores educativos para la resolución de conflictos interpersonales en contexto de educación secundaria obligatoria*.

✂ *Técnicas generales de entrenamiento de habilidades sociales*. Extraído desde

http://www.down21.org/act_social/relaciones/1_h_sociales/entrenamos_habilidades.htm

Autoría

- Nombre y Apellidos: María del Carmen García Jiménez
- Centro, localidad, provincia: I.E.S Santa Engracia, Linares, Jaén
- E-mail: carmenj26@hotmail.com