



## Implantación de un programa de mediación escolar

**Raquel Zambrano Ramírez**  
**IES IDELFONSO SERRANO**  
 de Segura de León

*Palabras clave: convivencia, conflicto, mediación, mejora, paz.*

En el IES Ildefonso Serrano de Segura de León hemos comenzado a implantar un programa de mediación, convencidos de que un buen clima escolar garantiza los resultados académicos de nuestros alumnos así como el bienestar y el crecimiento personal de todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa. En este primer curso nos hemos centrado en la formación de profesores y alumnos y en difundir nuestro proyecto a los diferentes miembros de la comunidad educativa. Los resultados obtenidos han sido altamente satisfactorios, en lo personal y en lo profesional, para todos los que hemos participado en esta experiencia.



En nuestro centro, el IES Ildefonso Serrano de Segura de León, comenzamos a interesarnos por la mediación hace unos años.

Aunque nuestro instituto siempre se ha caracterizado por la buena convivencia que existe entre todos los miembros de la comunidad educativa, nos dimos cuenta de que los conflictos que nuestros alumnos no lograban resolver por sí mismos empezaban a ser cada vez más frecuentes y escalaban con más facilidad hasta jefatura de estudios o dirección, desde dónde teníamos que intervenir con medidas disciplinarias que, en la mayoría de los casos, no satisfacían a ninguna de las partes implicadas, incluidos nosotros.

**U**n buen clima escolar garantiza los resultados académicos de nuestros alumnos

Conscientes de la importancia de un buen clima escolar para garantizar los resultados académicos de nuestros alumnos así como el bienestar y el crecimiento personal de todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa, un pequeño grupo de profesores comenzamos a reunirnos de manera informal algunas tardes para intercambiar conocimientos y habilidades relacionadas con la mediación, la escucha, las emociones, la gestión de conflictos, las habilidades sociales o la comunicación.

De aquel primer contacto con la mediación, tan gratificante en lo personal y en lo profesional para todos los que participamos en aquella experiencia, surgió la idea de ir un poco más allá y proponer al CPR de nuestro ámbito de actuación la creación de un grupo de trabajo específico así como solicitar formación que nos ayudara a implantar un grupo de mediación en el centro.

Así, en este curso escolar 2013-2014, creamos el seminario “Mejora de la convivencia e implantación de un programa de mediación escolar” en el que nos planteábamos los siguientes objetivos:

- Formar a los jóvenes para la vida en democracia, la paz y los derechos humanos.
- Prevenir la escalada hacia situaciones de violencia.
- Promover condiciones que posibiliten el aprendizaje de habilidades para la vida.
- Crear y reforzar una cultura favorable al diálogo y el entendimiento entre personas.

- Aprender a entender el conflicto de una manera constructiva.
- Promover la adquisición y desarrollo de habilidades sociales en todos los sectores de la comunidad educativa.
- Formar a un grupo de profesores cómo mediadores escolares.
- Implantar un programa de mediación escolar al que puedan recurrir los alumnos en conflictos que no puedan resolver por sí mismos.

Nuestra idea era poder desarrollar estos objetivos en dos cursos académicos.

En el primero de ellos, en el curso escolar 2013-2014, queríamos centrarnos en la formación de profesores, en la difusión del proyecto a los diferentes miembros de la comunidad educativa y en la selección y comienzo de la formación de alumnos mediadores.

En el segundo, el próximo curso escolar 2014-2015, queremos continuar con la formación de alumnos y profesores e implantar el servicio de mediación.

Las actuaciones realizadas en este primer curso han sido las siguientes:

**La formación de profesores** abordada desde dos estrategias complementarias:

La realización individual de actividades propuestas a través de la plataforma Moodle y una posterior puesta en común.

La impartición en el centro de tres módulos de formación intensivos por la mediadora profesional Luhé Palma Chazarra. Para poder llevar a cabo esta actuación, contamos con la ayuda del CPR de Jerez de los Caballeros que nos facilitó la formación solicitada.

**La promoción de una cultura de paz** entre los alumnos a través de las siguientes intervenciones:

El diseño y la realización de actividades, en las

sesiones de tutoría, dirigidas a entender el conflicto de una manera positiva, favorecer el diálogo y desarrollar habilidades sociales.

La difusión de la mediación y del programa que queremos implantar en el centro.

La selección y posterior formación de alumnos mediadores, de entre los que se presentaron voluntariamente para el proyecto.

El proyecto ha tenido una gran acogida en nuestro centro y hemos participado en él quince miembros de la comunidad educativa del centro,

entre los que se encuentran todos los miembros del equipo directivo y la educadora social.

Del trabajo realizado en este primer año, centrado principalmente en la formación de profesores y alumnos, quizá la mayor dificultad para nosotros ha estado en seleccionar, de entre toda la bibliografía consultada, los contenidos teóricos que un mediador debe asimilar y las capacidades que es necesario adquirir, así cómo buscar actividades y estrategias que nos permitan desarrollarlas.

Según nuestra experiencia, **la formación de los futuros mediadores** debería estar centrada en los siguientes aspectos:

**Definir qué es la mediación y enumerar y describir las fases que la componen.** Podríamos decir que la mediación es una herramienta que permite resolver conflictos de una manera pacífica y constructiva. En ella, las partes enfrentadas solicitan voluntariamente la intervención de una tercera persona imparcial y neutral. Esta les ayudará a llegar, por sí mismas y de una manera confidencial, a un acuerdo que les permita resolver el conflicto que mantienen. A diferencia de otros métodos de resolución de conflictos, las partes implicadas conducen todo el proceso y son totalmente responsables del contenido del acuerdo al que lleguen al finalizar la mediación. El papel del mediador no es, por tanto, dirigir el proceso o proponer soluciones al conflicto, sino simplemente favorecer la



comunicación entre las partes asegurando el uso alternativo de la palabra, aclarando posturas, velando por el respeto mutuo y frenando la escalada del conflicto.

### **Desarrollar una visión positiva del conflicto.**

En nuestra cultura, asociamos el conflicto con algo negativo y que tenemos que evitar por todos los medios. Sin embargo, los conflictos son parte de la naturaleza humana y, durante toda nuestra vida, inevitablemente van a aparecer con las personas que nos rodean y, en muchos casos, hasta con nosotros mismos. Más que el conflicto en sí, lo negativo es la forma en la que hemos aprendido a enfrentarnos a él: evitándolo, agrediendo al otro, no queriendo reconocer nuestras emociones y nuestra parte de responsabilidad o, simplemente, tratando de olvidarlo como si nada hubiera pasado. Pero el conflicto no nos permite que huyamos de él. Podemos olvidarlo o evitarlo por un tiempo pero, tarde o temprano, volverá a aparecer y, casi con toda seguridad, aumentado. No obstante, el conflicto tiene una parte muy positiva ya que, bien gestionado, es un motor de cambio personal y social, nos ayuda a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás, nos muestra nuevas maneras de resolver los problemas y nos enseña a construir relaciones personales mejores y más duraderas.

### **Convertirse en un experto en emociones.**

Las emociones van unidas a la naturaleza humana y están implicadas en prácticamente todos los conflictos. Es imposible no sentir aunque, en muchas ocasiones, ni siquiera seamos conscientes de ello. El mediador debe ser capaz de identificar todo el rango de emociones que estén experimentando las personas en conflicto durante las sesiones que dure la mediación, aún cuando éstas aparezcan de una forma muy sutil. Esta capacidad es quizá una de las más difíciles de desarrollar para un mediador ya que requiere haberse enfrentado a una profunda observación y a un examen exhaustivo de las propias emociones. No existe otro camino mejor para identificar las emociones en los demás, que haberlas podido reconocer primero en uno mismo.

### **Controlar diferentes técnicas de comunicación.**

Establecer una buena comunicación entre las partes es uno de los ejes principales de la mediación. Para poder detectar las emociones, las creencias y los intereses que están por debajo del conflicto, el mediador tiene que ser un excelente observador y dominar la comunicación verbal y no verbal. Asimismo, es importante que las partes se sientan escuchadas y respetadas durante el proceso. Por ello, el mediador debe tener muy desarrolladas habilidades sociales como la empatía y la asertividad.

**Examinar las propias creencias.** Nuestras creencias van a condicionar la forma en la que percibimos el mundo y, por tanto, pueden influir en que tomemos partido por una u otra de las partes en conflicto. Pongamos un ejemplo simple. Si en mi familia he aprendido que mentir es algo muy grave y que no se debe hacer bajo ningún concepto, es posible que, si previamente no he tomado plena conciencia de ello, condene de entrada a una de las partes si sé que ha mentido y su mentira ha podido originar, en parte, el conflicto.

**Ampliar la perspectiva.** El lugar que ocupamos en el mundo también va a condicionar la realidad que observamos. Podemos ver esto de una forma muy sencilla con un ejemplo. Imaginar una plaza cualquiera de un pueblo. Si pudiéramos a varias personas, cada una de ellas situada en una esquina diferente de la misma, que la describieran, con toda seguridad pensaríamos que nos están hablando de lugares diferentes. Sin embargo, lo único que cambia, en este caso, es la perspectiva que están viendo cada uno. Lo mismo sucede con los conflictos. Que cada uno lo vemos desde nuestra propia perspectiva. Pensemos en un conflicto típico entre padres e hijos por la hora de llegada a casa. Desde su forma de ver el mundo, los hijos tienen puesta su atención en sus ganas de divertirse. Los padres, sin embargo, generalmente están más preocupados por los peligros a los que pueden estar sometidos sus hijos a altas horas de la madrugada. Un mediador sabe bien que todas las perspectivas son válidas y que, integradas, producen una visión de la realidad mucho más completa. Tener muchas

perspectivas de una misma situación es algo muy positivo, ya que nos permitirá analizar muchas más variables en un conflicto y nos conducirá a un mejor acuerdo para las partes.

**Ser capaz de legitimar.** Una de las características principales de la mediación y que además la distinguen de otras técnicas para la resolución de conflictos, es que el mediador únicamente interviene en el proceso cómo un catalizador, un elemento ajeno al procedimiento que, con sus intervenciones, facilita la resolución del conflicto. Bajo ningún concepto el mediador propone acuerdos o soluciones a las que debieran llegar las partes. Para poder mantenerse ajeno a estas decisiones, es imprescindible que el mediador sea capaz de empoderar a las personas en conflicto y verlas capaces de llegar, por sí mismas, a un acuerdo satisfactorio para ellas. Otro de los aspectos relacionados con la legitimación es que el mediador jamás valora o juzga las actuaciones que hayan llevado a cabo las partes. Más allá de sus creencias o su opinión personal, el mediador las legitima cómo válidas y acepta la realidad tal cuál es, sin cuestionarla. Esta forma de proceder requiere de mucho respeto y de una gran humildad por parte del mediador.

Todos estos elementos han estado muy presentes en la formación recibida por profesores

y alumnos mediadores.

Las sesiones de tutoría, sin embargo, han estado dirigidas a promover una cultura de paz y se han centrado en desarrollar una visión positiva del conflicto y en mejorar las técnicas de comunicación de nuestros alumnos.

**Nuestra experiencia en este proyecto ha sido altamente satisfactoria.** Para nosotros, convertirse en mediador es mucho más que aprender un conjunto de técnicas concretas de resolución de conflictos, es realmente una forma de vida. Implica creer en el diálogo como medio para resolver el conflicto, asumir un compromiso profundo con el autoconocimiento y confiar en la capacidad humana para tomar decisiones responsables con el propósito de orientar la propia vida.

Desde esta perspectiva, quizá lo menos importante en este momento es si conseguiremos, durante el próximo curso, implantar con éxito el servicio de mediación en el centro.

Lo realmente enriquecedor para nosotros en este curso ha sido poder compartir estos espacios de crecimiento personal y la mejora que, indirectamente, esta formación ha tenido en nuestra práctica docente y en nuestra forma de relacionarnos con compañeros y alumnos.

## Centros de Profesores y de Recursos de Extremadura

Extremadura cuenta con 18 centros de profesores y de recursos, nueve en cada provincia. Puedes acceder a toda la información de los mismos, desde tu móvil o tablet, descargándote la app CprEx en Google Play:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=es.educarex.cprs&hl=es>

Gracias a esta app podrás:

- Ver las últimas actividades ofertadas en tu CPR.
- Recibir notificaciones cada vez que se convoque una nueva actividad de tu interés.
- Establecer recordatorios de actividades que te interesen.
- Ver tu historial formativo.
- Gráficos Estadísticos de los créditos obtenidos.
- Realizar un seguimiento de tus actividades favoritas.

