

“La felicidad es, según nuestra manera de pensar; la actividad del alma dirigida por la virtud [...] Son las acciones conformes a la virtud las que son agradables a las personas virtuosas, y sólo ellas lo son por sí mismas. La vida de las gentes virtuosas no necesita el placer como un accesorio: el placer lo hallan en sí mismas, ya que [...] las acciones virtuosas son agradables por sí mismas [...] Sin embargo, es evidente que la felicidad no puede prescindir de los bienes exteriores [...] ¿Hay, pues, alguna razón que nos impida denominar feliz al hombre que obra según una virtud perfecta y que está suficientemente provisto de bienes externos?”.

ARISTÓTELES. *Ética a Nicómaco*, IV

Educación en valores

NUESTRA REALIDAD EDUCATIVA Educación en valores

LA MEDIACIÓN¹. UN INSTRUMENTO PARA LA COMUNIDAD EDUCATIVA

La evolución de nuestra sociedad hacia una nueva cultura democrática ha dejado obsoletos los tradicionales valores y normas de interacción social. Desde esta perspectiva planteamos la mediación como una técnica idónea para formar a toda la comunidad educativa en las nuevas habilidades imprescindibles para adaptarse a estos cambios, al tiempo que presentamos un material multimedia para realizar las prácticas necesarias que faciliten el aprendizaje de esta técnica.

¹ HERAS, Carmen y VIDOSA, Isabel: *Prácticas de Mediación* (DVD), Albacete, Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, Consejería de Educación y Ciencia, 2006.

² *Con mi entrañable recuerdo para Isabel Vidosa, una persona irrepetible.*

CARMEN HERAS MARTÍNEZ²
Asesora del CEP de Albacete



Los conflictos son frecuentes en la escuela.

Si estamos de acuerdo en que nuestra sociedad ha evolucionado hacia una situación mejor y estamos más satisfechos con ella, no habría que cambiar los “valores de comportamiento tradicionales”, por otros adaptados a esta nueva situación?, el “respeto a la autoridad” por el respeto a las personas?, la “obediencia porque sí” por el diálogo y la cooperación?, la “conducta complaciente” por la capacidad de responsabilizarnos de las consecuencias de nuestras acciones y decisiones?

Planteamos la mediación como una técnica idónea para desarrollar importantes valores y habilidades sociales como el respeto, la responsabilidad, el diálogo, la escucha activa, la empatía, la capacidad de negociación y la cooperación.

Aunque llegar a ser un buen mediador lleva tiempo, al igual que ser un buen profesional de cualquier ámbito, creemos que en el medio educativo tiene más importancia la formación en los valores y habilidades que conlleva la mediación, que la propia resolución del conflicto.

Es importante la actuación del equipo de mediación en cuanto a la utilización de buenas prácticas, evitando los errores en que se incurre frecuentemente con la mejor voluntad, como dar consejos, emitir juicios o proponer soluciones, que convierten la mediación en un arbitraje o un pequeño proceso judicial.

Hay un convencimiento generalizado en nuestra actual sociedad de que el comportamiento de los niños y niñas y especialmente de los jóvenes, ha cambiado de manera radical en los últimos años con respecto al comportamiento de las generaciones anteriores, perdiéndose algunos valores y normas que se consideraban idóneos para la interacción social. De hecho, aunque pueda parecer excesivo, tenemos la sensación de haber pasado del rigor de las normas: “eso no se dice, eso no se hace, eso no se toca”, a la cultura del “todo vale” y a la ausencia de referencias. De ahí el desconcierto de la sociedad y la preocupación, especialmente de los educadores, por hallar soluciones a los conflictos generados por estos jóvenes, que se reflejan de manera notable en las aulas.

¿No habría que cambiar los “valores de comportamiento tradicionales”, por otros adaptados a esta nueva situación?, ¿el “respeto a la autoridad” por el respeto a las personas?, ¿la “obediencia porque sí” por el diálogo y la cooperación?...

Técnica idónea para desarrollar valores y habilidades sociales (respeto, responsabilidad, diálogo, escucha activa, empatía, capacidad de negociación y cooperación).



Resolvemos “juntos” cualquier conflicto.

Sin embargo, si estamos de acuerdo en que nuestra sociedad ha evolucionado hacia una situación mejor y estamos más satisfechos con ella, ¿no habría que cambiar los “valores de comportamiento tradicionales”, por otros adaptados a esta nueva situación?, ¿el “respeto a la autoridad” por el respeto a las personas?, ¿la “obediencia porque sí” por el diálogo y la cooperación?, ¿la “conducta complaciente” por la capacidad de responsabilizarnos de las consecuencias de nuestras acciones y decisiones? Evidentemente, estos nuevos valores necesitan de la formación de nuestros jóvenes con nuevas técnicas y habilidades y para ello, también de la formación conjunta de toda la comunidad educativa para adaptarse a estos cambios. Desde esta perspectiva planteamos la mediación como una técnica idónea para desarrollar importantes valores y habilidades sociales como el respeto, la responsabilidad, el diálogo, la escucha activa, la empatía, la capacidad de negociación y la cooperación.

En la mediación se reúnen uno ó dos mediadores con las personas en conflicto (que en ocasiones denominaremos “las partes”). En el ámbito escolar recomendamos dos mediadores, cada uno del mismo estamento que el de cada una de las personas en conflicto, pues consideramos que pueden ser más cercanos y profundizar mejor en las necesidades de la persona que pertenece a su mismo colectivo (alumno/a-alumno/a, profesor- profesor/a, etc.). Los diferentes autores de manuales de mediación están de acuerdo en dividir este proceso en distintas partes, que se agruparían en dos: premediación y mediación propiamente dicha.

La premediación se hace con las partes por separado, y pueden estar presentes los dos mediadores o solamente uno de ellos. En ella, se explican las reglas necesarias para llevar a cabo la mediación y se le pide a la “persona en conflicto” que explique su versión de los hechos.

Aquí, como posteriormente en el acto de mediación, la persona que ejerce como mediadora debe utilizar sus habilidades de comunicación para intentar que quede definido el problema con claridad, procurando que afloren los sentimientos de la persona entrevistada, y tomando notas aclaratorias que servirán en el proceso posterior. Se finaliza la premediación confirmando la disposición de la persona para asistir a la mediación y citándolo.

Un espacio acogedor, tranquilo y libre de interrupciones, situando las sillas de forma que las partes en conflicto puedan hablar mirándose a la cara.

En el encuentro de mediación ya estarán presentes los dos mediadores y las dos personas en conflicto. Es importante que se realice en un espacio acogedor, tranquilo y libre de interrupciones, situando las sillas de

forma que las partes en conflicto puedan hablar mirándose a la cara. Los mediadores deben recordar las normas brevemente y después proceder a dar los turnos de palabra, comenzando así la fase de “cuéntame” para pasar a continuación a aclarar el problema, proponer soluciones y llegar a un acuerdo. Se debe procurar que las dos personas se dirijan al hablar la una a la otra, cumplan las reglas establecidas y respeten los turnos de palabra, reconduciendo los diálogos para que expresen sus necesidades y se ponga de manifiesto el problema principal, oculto a veces tras los incidentes que han dado lugar al con-



Nos sentamos frente a frente.

flicto. Las soluciones también deben ser propuestas por las partes, velando los mediadores para que se llegue a un acuerdo justo y equilibrado.

Es importante la actuación del equipo de mediación en cuanto a la utilización de buenas prácticas, evitando los errores en que se incurre frecuentemente con la mejor voluntad, como dar consejos, emitir juicios o proponer soluciones, que convierten la mediación en un arbitraje o un pequeño proceso judicial. Es conveniente, por ello, resaltar en todo momento el respeto a las personas, el protagonismo de las partes, la voluntariedad del encuentro y la neutralidad de los mediadores, que solo actúan como catalizadores del proceso y garantes de los acuerdos.

GUÍA - MEDIACIÓN

1. PREMEDIACIÓN:

- * Con las partes por separado.
- * Medir su disposición a mediar.

2. MEDIACIÓN:

- * Presentación de los mediadores y de las reglas de juego.
- * Cuéntame.
- * Aclarar el problema.
- * Proponer soluciones.
- * Llegar a un acuerdo.
- * Agradecer a las partes su colaboración.

Si se han tomado notas aclaratorias, tanto en este acto como en las premediaciones, se destruyen para preservar la confidencialidad de los asuntos tratados y se conserva únicamente la hoja del acuerdo, que será firmada por las dos partes y se guardará para comprobar su cumplimiento. Para finalizar, los mediadores agradecen a los participantes su colaboración, citándolos para un posterior encuentro de revisión.

Aunque las mediaciones son confidenciales, en el caso de pequeños conflictos entre alumnos en el ámbito escolar podemos introducir la figura de los "observadores", que podrían ser un profesor/a y un alumno/a que tam-

bién formen parte del equipo de mediación y que, mediante una plantilla establecida, toman nota de las actuaciones de los mediadores, para después comentarlas en el grupo y mejorar o reforzar los aciertos en posteriores intervenciones. Esta figura del observador-profesor en el caso de conflictos en el alumnado refuerza la seriedad e "institucionalidad" del proceso, en especial cuando se comienza a implantar la mediación en el centro.

De esta forma, podemos lograr una formación continua de los equipos de mediación en los centros, completando así la formación inicial y dando cohesión al grupo mediante reuniones periódicas. Aunque llegar a ser un buen mediador lleva tiempo, al igual que ser un buen profesional de cualquier ámbito, creemos que en el medio educativo tiene más importancia la formación en los valores y habilidades que conlleva la mediación, que la propia resolución del conflicto, por lo que nos planteamos realizar un material que pusiera esta técnica al alcance de toda la comunidad educativa y pudiera generalizar su práctica.

Para ello, llevamos a cabo en el CEP de Albacete el curso "Mediación y resolución positiva del conflicto", en el que se desarrollaron y dramatizaron tres ejemplos de mediación que se consideraron útiles y motivadores por estar basados en casos reales seleccionados por los participantes, intentando recoger la diversa conflictividad que puede darse entre los diferentes estamentos del ámbito escolar: profesorado-padres/madres, profesorado-alumnado y entre los propios alumnos y alumnas. A partir de este trabajo se realizó el material "Prácticas de mediación", que obtuvo el 1er Premio en el VI certamen de materiales curriculares en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, en el ámbito de Educación en Valores.

Se presenta en formato DVD multimedia, y consta de una parte de filmación en vídeo y otra de materiales de texto. La filmación está compuesta por una introducción y tres prácticas de mediación que pueden ser visualizadas completas, o seleccionar alguno de los 35 fragmentos que se han propuesto para ilustrar los contenidos.

Cada una de las mediaciones representadas con utilización didáctica diferente:

La mediación profesora - padre es la que posee mayor contenido teórico, estando dividida en partes para facilitar al espectador su diferenciación. Es la más adecuada para difundir y sensibilizar al profesorado, a los padres y madres y a otros educadores. Contiene algunos errores para ser detectados, introducidos voluntariamente como forma de invitar a la participación.

La mediación profesora - alumna está dirigida a dar una visión global de la mediación, para posteriormente trabajar con ella analizando y diferenciando sus partes. Puede ser útil tanto para los educadores como para el alumnado.

La mediación alumna - alumna está dirigida fundamentalmente a los adolescentes, siendo por ello la más breve y la más elaborada didácticamente. Incorpora algunas actuaciones positivas de los mediadores, que aparecen numeradas en distintas escenas, de forma que el alumnado pueda identificarlas y describirlas.

Se completa el trabajo con una guía interactiva para la mediación, en la que se clarifican los diferentes contenidos con ejemplos tomados del desarrollo de las mediaciones representadas; la utilización didáctica, los guiones de las mediaciones, una pequeña guía de evaluación y bibliografía básica sobre convivencia y mediación. 🍷