



ENTRENÁNDONOS PARA MEDIAR

Recordamos algunos elementos importantes para mediar con éxito.

– El equipo mediador no juzga a las partes.

Reconociendo y respetando sus distintos puntos de vista y valoraciones de la situación, ayuda a reconducir el conflicto.

La persona mediadora tiene que tener presente durante todo el proceso que su papel es ayudar a las partes a que busquen su solución y que debe evitar apoyar aquellos planteamientos que a él le parecen mejores. Este apoyo parcial conllevaría una pérdida de confianza por una de las partes, lo que rompería el proceso.

– El equipo mediador no propone soluciones respecto al contenido; sí respecto al proceso.

Es bastante habitual que las personas mediadoras tengan la tentación de ofrecer soluciones de contenido. Por un lado, pueden ver la situación con más frialdad y percibir los núcleos del problema con más claridad. Por otro lado, les faltan elementos que hacen inviable una solución que para ellas es perfectamente razonable.

Todo ello hace que sientan un gran deseo de avanzar proponiendo sus propias salidas. Esto debilita el proceso, ya que se aleja del objetivo de buscar soluciones genuinas de las partes que son las que realmente conocen el caso en profundidad y quienes tienen que poner en práctica una u otra decisión.

Cuando el proceso está estancado, es conveniente proponer pasos de avance.

– El equipo mediador no fuerza un acuerdo.

Desde nuestro enfoque, el objetivo principal en una primera fase de mediación es mejorar la relación entre las partes, aumentar el respeto y la confianza entre ellas, corregir percepciones e informaciones falsas y crear un nuevo marco en el que seguir tratando el conflicto con un horizonte de reconciliación. El éxito de la mediación depende en buena medida de este cambio, de generar una actitud que permita mantenerse en el proceso de búsqueda de soluciones.

– No deben interrumpir el proceso para valorar lo que están haciendo.

Es bastante habitual que una vez que comienza el ejercicio los participantes interrumpan el proceso para valorar algún aspecto o reflexionar acerca de algún punto.

Este gesto rompe la dinámica del ejercicio y conviene recordarles que guarden las valoraciones para los momentos de evaluación del ejercicio: entre fases y al final del proceso.



– Cada uno tiene que entrar en su papel.

Cada participante tiene que sentirse dentro de los zapatos del personaje. Conviene insistir en que traten de meterse en la forma de sentir y de actuar que imaginan para esa persona.

– Evitar una actitud paternalista de los mediadores.

Es frecuente que en este ejercicio los/as mediadores/as adopten una actitud paternalista e insistan en qué es lo mejor para las partes. Esto resulta irritante a los participantes.

Conviene recordar que ellos/ellas son los dueños/as del conflicto, y ellos/ellas deciden qué hacer con él, no los/as mediadores/as.

Al comienzo, en la realidad lo habitual es que el equipo mediador haya hablado ya con las partes, pero no siempre. Esta circunstancia se reproduce en el caso simulado.

En la parte que llamamos «formalización», decidimos quién media, cómo se contacta al equipo mediador, si se va a mediar en una mesa o a distancia, en qué contexto, si se habla antes con las partes, etc.

2

ENTRENÁNDONOS PARA MEDIAR

Responde las siguientes cuestiones:

1. Elabora una lista con elementos que acabas de leer en el documento «Entrenándonos para mediar» y ordénalos de más a menos importante para mediar con éxito.
2. Agrupados por parejas. Coméntale la lista que has elaborado a tu compañero/a y en qué razones te basas para la elaboración de dicha lista.
3. Escucha la lista de tu compañero/a y las razones en que se basa para la elaboración de dicha lista.
4. Tratar de elaborar una lista conjunta consensuada entre los dos.



DESARROLLO

1. Conflicto alumno/alumno:

a) Agrupados por grupos de seis personas se deciden los papeles a desempeñar.

Una persona hará de Pedro (documento Rol 1), otra hará de Antonio (documento Rol 2), dos participantes harán de mediadores/as y otros dos ejercerán la función de observación, utilizando las fichas de los documentos M4A6.3 y M4A6.4.

b) Se reparten a cada participante los documentos correspondientes. Es importante que Pedro no vea el papel de Antonio, y viceversa.

c) Se desarrollará una sesión de mediación siguiendo las fases estudiadas.

d) Quienes desempeñan el rol de observación deben concentrarse en el desarrollo de la sesión.

2. Conflicto alumno/profesora.

a) Agrupados por grupos de seis personas se deciden los papeles a desempeñar.

Una persona hará de Sergio (documento Rol 1), otra hará de Irene (documento Rol 2), dos participantes harán de mediadores/as y otros dos de observadores/as, que utilizarán las fichas de observación de los documentos Observador 1 y Observador 2.

e) Se reparten a cada persona los documentos correspondientes. Es importante que Sergio no vea el papel de Irene, y viceversa.

f) Se desarrollará una sesión de mediación siguiendo las fases estudiadas.

g) Quienes desempeñan el rol de observadores/as deben concentrarse en el desarrollo de la sesión.



Rol 2: MEDIANDO EN CONFLICTOS

CONFLICTO ALUMNO-ALUMNO

Antonio y Pedro son amigos desde Primaria. Ahora cursan Noveno y siempre han estado en la misma aula y se han ayudado mutuamente en el estudio de las materias. Además, los fines de semana suelen salir juntos con un grupo de amigos y amigas. A este grupo recientemente se ha incorporado Javier, un joven algo mayor que ellos, muy divertido y al que todo el mundo admira.

El último fin de semana que salieron juntos Javier propuso fumarse un porro, y a todo el mundo le pareció estupendo, excepto a Antonio que dijo que no quería, que él se iba a casa. Pedro le dijo, «¡venga, fuma con nosotros!, por una vez no pasa nada», y como Antonio insistió en que no, Pedro le dijo «que pasa contigo, eres un bebé». Antonio le dijo que no debería fumar por su bien y que no debería hacerle caso a Javier en todo, que tuviera un poquito de personalidad y no fuese tan manejable.

ANTONIO:

Te llamas Antonio, eres un buen alumno, juegas en un equipo de baloncesto y te gusta mucho el deporte. Tu mejor amigo es Pedro. Desde la infancia habéis estado juntos. Vives en la misma urbanización que él y habéis crecido juntos.

Estás muy dolido con lo que te pasó el otro día con él, porque Pedro sabía que al día siguiente ibas a jugar un partido de baloncesto y no podías fumar aunque quisieras.

Además, tú ni bebes ni fumas porque tienes un futuro prometedor como jugador de baloncesto, que no quieres arruinar y Pedro sabe todo esto. Por eso, no comprendes que te insistiera y que te llamara bebé.

Además, estás también dolido porque desde que Javier ha aparecido en el grupo él es el centro de atención y tú te sientes desplazado. Antes eras tú el que proponía ir a este sitio o al otro y, normalmente, todo el mundo accedía. Desde que apareció Javier las actividades del grupo van por otros derroteros.

Te gustaría no perder la amistad con Pedro y, además, te preocupa que por seguir a Javier empiece a fumar y beber, y arruine sus estudios.

Después de lo que pasó has visto varias veces a Pedro y no te has decidido nada más que a decirle ¡hola!. Pedro te ha respondido, pero no habéis hablado del incidente.



Rol 1: MEDIANDO EN CONFLICTOS

CONFLICTO ALUMNO-ALUMNO:

Antonio y Pedro son amigos desde Primaria. Ahora cursan Noveno y siempre han estado en la misma aula y se han ayudado mutuamente en el estudio de las materias. Además, los fines de semana suelen salir juntos con un grupo de amigos y amigas. A este grupo recientemente se ha incorporado Javier, un joven algo mayor que ellos, muy divertido y al que todo el mundo admira.

El último fin de semana que salieron juntos, Javier propuso fumarse un porro, y a todo el mundo le pareció estupendo, excepto a Antonio, que dijo que no quería, que él se iba a casa. Pedro le dijo, «¡venga, fuma con nosotros!, por una vez no pasa nada», y como Antonio insistió en que no, Pedro le dijo « que pasa contigo, eres un bebé». Antonio le dijo que no debería fumar por su bien y que no debería hacerle caso a Javier en todo, que tuviera un poquito de personalidad y no fuese tan manejable.

PEDRO:

Te llamas Pedro. Toda la vida has sido amigo de Antonio y te gustaría seguir conservando su amistad, pero estás cansado de hacer siempre las mismas cosas con él. Antonio es muy ordenado y últimamente te parece muy aburrido. A tu grupo se ha incorporado un joven muy divertido, que viene de otro barrio, Javier, y enseguida has conectado bien con él. Javier está acostumbrado a ir a los sitios de moda y los conoce bien. Por eso, cuando propone ir a un sitio nuevo tú accedes rápidamente.

Tú notas que a Antonio no le ha gustado la incorporación de Javier al grupo, porque antes era Antonio quien llevaba la voz cantante. No te gustaría perder la relación con Antonio, pero no estás dispuesto a tolerarle que te diga lo que puedes hacer y no hacer, y a quién debes hacerle caso y a quién no. Además, temes que diga a tu padre o a tu madre que el otro día le diste varias fumadas a un porro. Piensas que por unas fumadas no te va a pasar nada y que Antonio es un exagerado.



Rol 1: MEDIANDO EN CONFLICTOS

CONFLICTO ALUMNO-PROFESORA

El otro día, en clase de Historia de 2º de Bachillerato, sonó el móvil de un alumno, Sergio. La profesora, Irene, ya le había dicho varias veces, en clases anteriores en las que también había sonado su móvil, que en el horario escolar los móviles debían estar desconectados.

El alumno, Sergio, sin pedir permiso, se fue de clase, al pasillo, y respondió la llamada. Dejó la puerta de la clase abierta y cuando terminó de hablar entró, cerró la puerta y se sentó en su sitio.

Irene, la profesora, le dijo que su conducta era intolerable, que no se podía interrumpir así la clase y el trabajo de sus compañeros, de sus compañeras y el de ella misma.

Sergio se enfadó mucho y empezó a gritar a la profesora, diciendo que no pensaba desconectar el móvil, que tenía urgencias que atender.

La profesora le respondió que si tenía urgencias que responder que se quedara fuera de clase.

SERGIO:

Te llamas Sergio, eres un alumno que cursas sólo 3 materias de 2º de Bachillerato. Cuando suspendiste en septiembre tres materias, tu padre y tu madre te dijeron que tenías que ponerte a trabajar. De momento no has encontrado un trabajo fijo que sea compatible con la asistencia a las clases de esas tres materias. Sólo te ofrecen trabajo los fines de semana en un bar de copas, pero no siempre. Cuando te necesitan para el fin de semana te suelen avisar los viernes por la mañana y por eso necesitas tener el móvil encendido.

Quieres aprobar esas tres materias y realizar un Ciclo Formativo posteriormente; pero no sabes si podrás, porque tu padre lleva un año en el paro y necesitan que trabajes para mantener a la familia. Si los profesores o profesoras te insisten en que apagues el móvil o no atiendas las llamadas en horas de clase tendrás que dejar de asistir a clase, porque, de momento, el único dinero que puedes aportar a tu casa proviene del trabajo de los fines de semana.

Te ha dolido mucho que la profesora de Historia te llame la atención por atender la llamada y te sientes incomprendido.

6



Rol 2: MEDIANDO EN CONFLICTOS

CONFLICTO ALUMNO – PROFESORA

El otro día, en clase de Historia de 2º de Bachillerato, sonó el móvil de un alumno, Sergio. La profesora, Irene, ya le había dicho varias veces a Sergio, en clases anteriores en las que también había sonado su móvil, que en el horario escolar los móviles debían estar desconectados.

El alumno, Sergio, sin pedir permiso, se fue de clase, al pasillo, y respondió la llamada. Dejó la puerta de la clase abierta y cuando terminó de hablar entró, cerró la puerta y se sentó en su sitio.

Irene, la profesora, le dijo que su conducta era intolerable, que no se podía interrumpir así la clase y el trabajo de sus compañeros, de sus compañeras y el de ella misma.

Sergio se enfadó mucho y empezó a gritar a la profesora, diciendo que no pensaba desconectar el móvil, que tenía urgencias que atender.

La profesora le respondió que si tenía urgencias que responder que se quedara fuera de clase.

IRENE:

Te llamas Irene, eres profesora de Historia de 2º de Bachillerato. Te gustan las clases ordenadas y necesitas silencio para llevar a buen ritmo la clase. Te preocupa la preparación de tus alumnos y alumnas y quieres cumplir la programación de la materia para que cuando hagan el examen de selectividad obtengan una buena calificación y puedan hacer la carrera que quieran.

En este aula tienes una pequeña parte del alumnado que se distrae y se queda atrás en las explicaciones y realización de actividades. Entre ellos está Sergio que, además, según tú, se excusa diciendo que él no va a estudiar una carrera ni hacer las pruebas de selectividad.

Lo que sucedió el otro día te pareció el colmo: en mitad de la clase sonó su móvil y se salió de clase para atender la llamada. Te parece incomprensible que no entendiese que los móviles han de estar desconectados en las clases.

Tú apenas conoce a Sergio y no sabes si de verdad le urgía tanto responder a esa llamada. Te gustaría saber más acerca de él para poder calibrar hasta qué punto es necesario para él tener el móvil encendido.

Eres una persona comprometida en la lucha contra las desigualdades sociales y quieres que todo el mundo tenga acceso a la educación como vía de superación de esas desigualdades.



La situación del otro día en clase te resultó desagradable pero estás convencida de que no se puede dejar encendido ningún móvil en clase. Cuando tú tienes una urgencia entre clase y clase miras los mensajes de tu móvil pero nunca lo dejas encendido en clase.



Observador 1: MEDIANDO EN CONFLICTOS

FICHA PARA LOS OBSERVADORES/AS:

1. ¿Se siguieron los pasos de la premediación, presentación y reglas del juego?
2. ¿Se siguieron todos los pasos de la mediación?
3. ¿Estaban a gusto las partes con el desarrollo del proceso?
4. ¿Qué habilidades comunicativas utilizaron las personas mediadoras?
5. ¿Qué estrategias y actitudes que favorecen la resolución de conflictos utilizaron las personas mediadoras?
6. ¿Se llegó a un acuerdo satisfactorio para ambas partes?
7. ¿Qué actuaciones habrías llevado tú a cabo que no realizaron los mediadores/as?
8. ¿Se respetaron los principios de la mediación?
9. ¿Te parece que la solución hallada por las partes es realista y justa, y que respeta las normas de convivencia del centro?
10. ¿Has advertido alguna transformación en las partes durante el proceso de mediación?



Observador 2: MEDIANDO EN CONFLICTOS

FICHA DEL/DE LA SEGUNDO/A OBSERVADOR/A

1. ¿Qué fue bien?
2. ¿Qué sería necesario mejorar?
3. Define el problema desde el punto de vista de cada parte.
4. ¿Escuchó bien la persona mediadora a las partes? Explica...
5. ¿Se mantuvieron neutrales las personas mediadoras?
6. ¿La solución resolverá el problema? ¿por qué?
7. ¿La solución es: equilibrada, concreta, abierta al futuro, posible, realista?

(Explica tu respuesta).

8. Describe el cambio que se ha dado en las personas en conflicto desde el principio hasta el final de la mediación: (lenguaje no verbal, sentimientos de una persona hacia la otra, posiciones mantenidas, percepción del conflicto, etc.).

9. ¿Trabajó como un equipo la pareja de mediadores/as? ¿De qué forma se repartieron la tarea de mediar?

10



FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación es similar a la respiración, con sus fases de expansión y sus fases de concreción, como la inspiración y la espiración, y así «abrimos, ensanchamos el espacio para que las partes cuenten, inspiramos, y concretamos, centramos el conflicto para situarnos en torno a los puntos que lo pueden desbloquear, espiramos. Volvemos a abrir para buscar soluciones y volvemos a cerrar en el intento de concretar vías de continuación o acuerdos».

GUIÓN PARA LA PREMEDIACIÓN

1. Presentación de las personas mediadoras.
2. Breve explicación de qué es la mediación y qué conflictos son mediables.
3. Mostrar lista de mediadores/as para que las partes elijan.
4. Invitación a que cuenten el problema.
5. Fijar la hora y lugar de la primera sesión, así como lo que durará cada sesión.

11

PREGUNTAS DE INICIO

LÍMITES DE LA MEDIACIÓN

Responde las siguientes cuestiones:

- ¿Crees que todos los conflictos se pueden tratar mediante la mediación?
- Si crees que no, piensa en un conflicto que no sea mediable.
- ¿Qué circunstancias hacen que no sea mediable el conflicto que has pensado?

LÍMITES DE LA MEDIACIÓN

La mediación, como ya sabemos, es un proceso de comunicación en condiciones de libertad, voluntariedad de las partes, igualdad, seguridad y confidencialidad.

En los conflictos en que tales condiciones no se dan no es posible recurrir a la mediación para resolver el conflicto. Cuando es grande la diferencia de poder entre las partes, no se dan las condiciones necesarias para mediar. No se puede, por ejemplo, mediar un conflicto de malos tratos entre iguales cuando no han cesado esos malos tratos, porque la víctima no se expresará con libertad ante el/la agresor/a, dados los sentimientos de miedo e inseguridad que puede padecer.



Por ello, Ortega y del Rey nos dicen que la mediación es un proceso de ayuda a las partes en conflicto cuando se da una reciprocidad entre ambos, cuando tienen un status semejante o existe una simetría de poder:

«En sentido estricto, ya lo hemos dicho, la mediación está indicada en situaciones de conflicto pertinaz y crítico, pero nunca en casos de violencia, abuso, maltratos, acoso, hostigamiento o persecución de unos hacia otros, en los que se conozca con total evidencia que ésta existe. La razón principal de que el uso de la mediación sea inadecuado para este tipo de relaciones es porque en ellas los roles y el status de los implicados son muy polares.

La mediación es un proceso de ayuda en situación de reciprocidad psicológica, real o simbólica, que la violencia no tiene».

Para que los conflictos en los que existe una gran diferencia de poder sean mediables es necesario que desaparezca la misma, proceso que lleva tiempo. Es decir, conflictos que, en principio, no son mediables pueden llegar a serlo si cambian las circunstancias que no los hacían aptos para tratar mediante mediación.

LÍMITES DE LA MEDIACIÓN

De los siguientes conflictos di cuáles son mediables, cuáles no y por qué. ¿Qué tendría que cambiar para que fuesen mediables?

1. Antonio y Javier son alumnos de 4º de primaria. Javier es un chico tímido y que tiene pocos amigos en clase. Sistemáticamente Antonio le quita el bocado a Javier en el recreo y Javier accede sin decir nada por miedo a que Antonio le agrede.

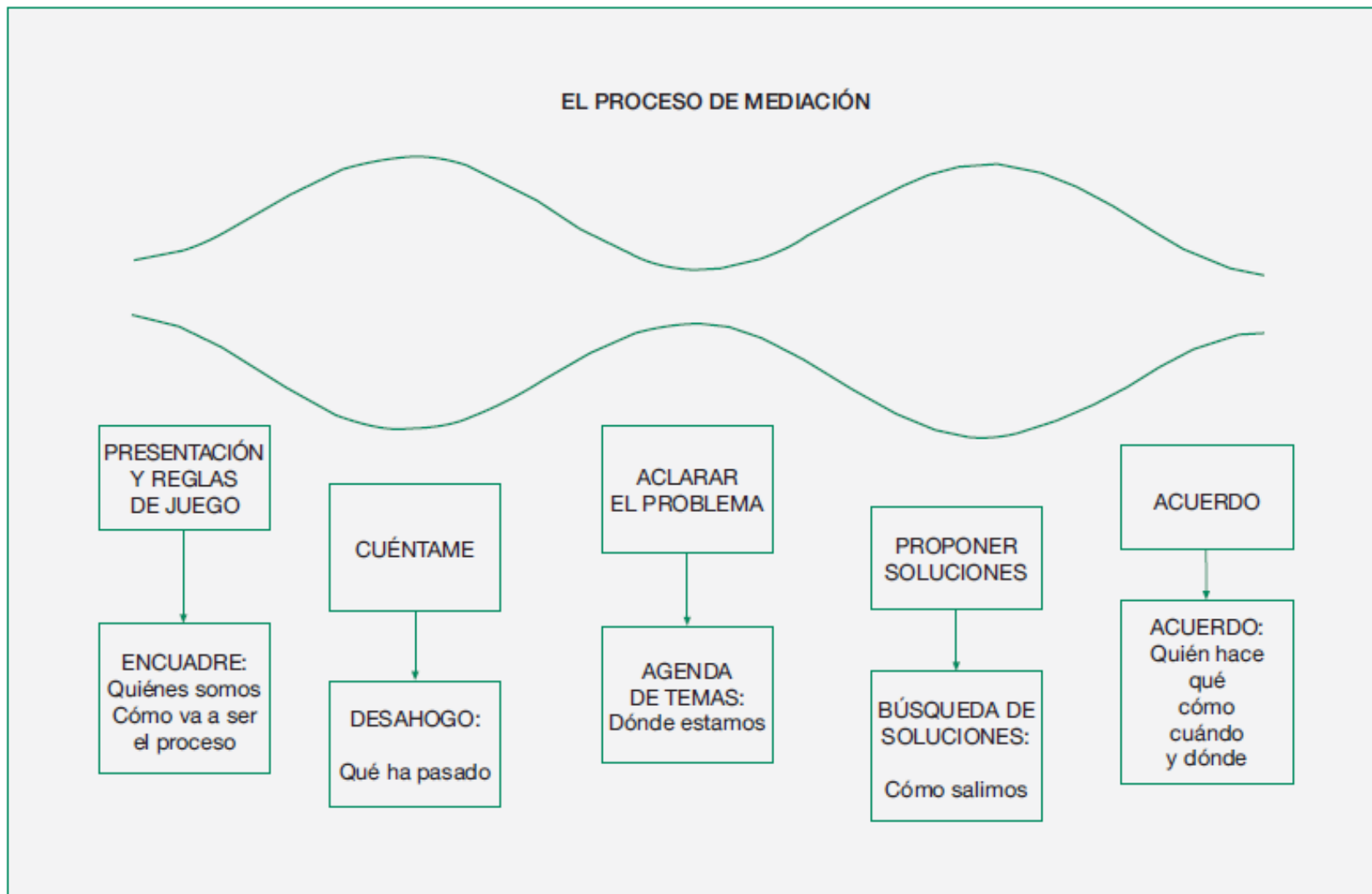
Ayer, Javier, cansado de la situación, decidió no dárselo y Antonio le pegó una paliza a Javier mientras el resto de los compañeros de clase animaban a Antonio a que siguiera pegándole.

2. Juan y Enrique eran buenos amigos, pero recientemente su relación se ha deteriorado debido a que Enrique ha empezado a salir con Eva y ya no encuentra tiempo para realizar las actividades que antes realizaba con Juan.

Juan está dolido por la situación y apenas se dirige a Enrique o cuando lo hace es cortante y desagradable con él. A ambos, sin embargo, les gustaría seguir manteniendo una relación cordial.

3. Eva y Sara son compañeras de clase. Eva es una chica solitaria y con baja autoestima que está dispuesta a hacer cualquier cosa con tal de conseguir la amistad de alguien. Sara es una chica extrovertida y alegre.

Entre ellas ha surgido el siguiente conflicto: Sara le exige a Eva que le haga todos los trabajos que mandan los profesores. Si Eva no los hace, Sara la ha amenazado con no hablarle nunca más y ridiculizarla delante del resto de compañeros y compañeras.





FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN

FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN: OBJETIVOS Y DESARROLLO (Basado en el esquema de J. P. Lederach)		
FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR
1. PREMEDIACIÓN Fase previa a la mediación propiamente dicha.	Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación.	Actuación de los/las mediadores/as: – Presentaciones. – Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto). – Explicarles el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración. Determinar si: – La mediación es apropiada para el caso. – Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con otras personas relacionadas con el conflicto, etcétera. – Las partes están dispuestas a llegar a la mediación. – La elección por las partes de los/las mediadores/as es adecuada (no conviene que sea un/una profesor/a que imparte clase al alumno/a, ni un miembro del equipo directivo). – Es necesario comentar algunas técnicas como: pregunta abierta, parafraseo, etcétera.
2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO Quiénes somos. Cómo va a ser el proceso.	Crear confianza en el proceso.	Actuación de los/las mediadores/as: – Presentaciones personales. – Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: objetivos, expectativas, papel de los/las mediadores/as. – Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos/as y sinceros/as. – Aceptar unas normas básicas. No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Postura corporal, etcétera. Tener previsto: – Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores/as.
3. CUÉNTAME Qué ha pasado.	Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos. poder desahogarse y sentirse escuchados.	Actuación de los/las mediadores/as: – Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes. – Generar pensamiento sobre el conflicto. Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte. – Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle. – Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio. – Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de pregunta abierta, paráfrasis positivadora, resumen positivador... – Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto. – No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto. – Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como a la relación entre las partes. – Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.



FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN: OBJETIVOS Y DESARROLLO (Basado en el esquema de J. P. Lederach)		
FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR
4. ACLARAR EL PROBLEMA Dónde estamos	Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes.	Actuación de los/las mediadores/as: – Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. – Conseguir una versión consensuada del conflicto. – Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo. – Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés. (Desarrollar factibles). – Explorar las necesidades subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de necesidades o, en su defecto, intereses.
5. PROPONER SOLUCIONES Cómo salimos.	Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.	Actuación de los/las mediadores/as: – Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones. (Lluvia de ideas). – Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte. – Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra. – Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones. – Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.
6. LLEGAR A UN ACUERDO Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde.	Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo.	Actuación de los/las mediadores/as: – Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. – Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: Equilibrado. Realista-posible. Especifico y concreto. Claro y simple. Aceptable por las partes. Evaluable. Que mantenga expectativas de mejora de la relación. Redactado por escrito (así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento). – Felicitar a las partes por su colaboración. – Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.