

LA PERSONA MEDIADORA

“El problema es la actitud que tiene. No sabía que me tuviera tanta rabia. Ojalá hubiese reaccionado de otra manera. No se merecía lo que le hice. Me pasé, de verdad que lo siento. Todo empezó por una tontería. Lo que realmente sentí fue tristeza. Ahora he perdido la confianza en ella”.

El papel del mediador

Estas expresiones forman parte del malestar que algunas personas han puesto de manifiesto cuando confrontan su conflicto con la ayuda de un mediador.

Para llevar a cabo una mediación se precisa de los protagonistas del conflicto (los mediados o las partes enfrentadas), que son las personas entre las que está el malestar, la incomodidad, el desacuerdo o el daño causado; y del mediador o mediadora, que es la persona que va a guiarles y ayudarles a través del vehículo de la comunicación para que puedan resolver el conflicto y llegar por sí mismos a construir un acuerdo, encontrando una solución satisfactoria para ambos que les permita recuperar el bienestar. De ahí viene su descripción como modelo ganador-ganador.

Según Ripol-Millet (2001), la mediación basada en una concepción transformadora del conflicto, tiene unas características y objetivos que hacen que la persona mediadora ponga su foco de atención no en descubrir y rescatar aportaciones de las partes, que permitan sólo un acuerdo final, sino en examinar todas las explicaciones, declaraciones, retos y preguntas para reconocer y destacar las oportunidades de transformación que contienen. Cada una de las aportaciones de los mediados debe ser analizada por sí misma para descubrir espacios en los que ambas partes pueden adquirir potencial personal y capacidad de comprender la perspectiva del contrario.

Bajo esta premisa, los mediadores deben ayudar a los mediados a identificar y satisfacer sus intereses; a clarificar todas las posibles diferencias contribuyendo a que se genere confianza entre las partes y en el proceso. Todas las intervenciones de las partes son tratadas como básicas, tanto las que se refieren a la forma de llevar a cabo la mediación como las que aluden a temas de identidad personal o a sus relaciones.

El mediador debe animar a tomar en consideración el punto de vista de su oponente, ayudando a comprenderse y a sopesar sus planteamientos. Debe estar atento y aprovechar todas las oportunidades que las partes hacen aparecer para analizar su historia en común, para poder aprender de ella e intentar comprender el punto de vista de todos los implicados.

Las personas mediadoras no deben asumir la responsabilidad de ofrecer soluciones al conflicto, que corresponde a las partes, aunque sí deben proponer procedimientos para la búsqueda

conjunta de soluciones alternativas, que deberán ser analizadas y seleccionadas desde la garantía de la satisfacción mutua, ayudando a delimitar cómo se van a llevar a cabo los acuerdos alcanzados. Los mediadores deben evitar la tendencia hacia la búsqueda de soluciones prematuras o de pactos finales que pueden zanjar el tema sin que hayan podido llegar al fondo.

En ningún caso el mediador se permite dar consejos, juzgar o valorar, más bien intenta profundizar para asegurarse de que han salido a la superficie todas las divergencias, todos los intereses, necesidades y sentimientos que existen detrás de las posiciones, ayudando a las partes a definir el conflicto de manera unificada.

El perfil del mediador, sus cualidades

El perfil de un mediador requiere actitudes y habilidades relacionadas con el autocontrol emocional, el equilibrio entre empatía y distancia, la flexibilidad, la creatividad y el uso del diálogo sereno y respetuoso. Además de desplegar todas sus habilidades de comunicación, el mediador debe lograr la autoridad moral legitimando a las partes y sus historias, mostrando imparcialidad, rigurosidad, prudencia, paciencia, confianza y asertividad. Un mediador asume el compromiso de equilibrar el encuentro, dando a cada uno lo que necesita, ocupándose de las emociones, prestando atención al contenido y a la relación, controlando el intercambio de mensajes y apoyando el diálogo entre las partes. Por todo ello, y de manera indisociable, el propio mediador revierte en sí mismo un autoaprendizaje, producto de la reflexión, la formación, el entrenamiento y la práctica de las técnicas y procesos implicados en la mediación.

¿Qué comporta ser mediador o mediadora?

1. Ser mediador o mediadora significa, en primer lugar, que descartamos la violencia como instrumento válido para solucionar los problemas.
2. También quiere decir que aceptamos **los conflictos como parte natural de la vida** y entendemos que pueden ser constructivos.
3. **Consideramos que todas las personas somos diferentes y valiosas**, y que nuestra diversidad de sentimientos, pensamientos y culturas es fuente de riqueza para la humanidad.
4. **Sabemos que las sanciones no son la mejor solución**: es preferible mostrarse responsable ante las propias acciones y, si es necesario, reparar voluntariamente las posibles consecuencias negativas.
5. **No nos quedamos indiferentes** cuando un compañero o compañera tiene algún problema y lo pasa mal.
6. **Actuamos preventivamente**, antes que un pequeño conflicto se convierta en un gran conflicto.
7. **Creemos que** en un conflicto todo el mundo puede salir ganando.
8. **Pensamos** que hay muchas formas de **luchar contra las injusticias**: la mediación es una de ellas.
9. Por eso, **aprendemos estrategias de gestión positiva de conflictos** y nos ponemos al servicio de cualquier persona del centro que nos necesite.

Funciones del mediador en el proceso de mediación

- Decide si es posible o no llevar a cabo la mediación.
- El mediador es ante todo un facilitador de la comunicación que escucha imparcialmente a las partes involucradas, respetando la voluntariedad y confidencialidad.
- Es el que debe hacer respetar las normas del proceso atendiendo a una estructura flexible.
- Debe ayudar a las partes a definir el conflicto y a descubrir los intereses, las necesidades y los sentimientos que existen detrás de las posiciones.
- Busca llegar a acuerdos, no encontrar culpables.
- Estimula a los mediados a buscar soluciones comunes que satisfagan a ambas partes.
- Ayuda a delimitar como se van a llevar a cabo las soluciones definidas y acordadas por los mediados, ellos son los protagonistas del acuerdo.

¿Quién puede ser mediador en un centro docente?

En principio puede mediar cualquier miembro de la comunidad educativa que acredite su formación y componente del equipo de mediación del centro. La mediación es una herramienta para el aprendizaje emocional y social que pueden aprender a utilizar el profesorado, los padres y las madres, el alumnado y el resto de personal del centro. Sí conviene precisar que las personas mediadoras deben contar con una percepción positiva y constructiva del conflicto, con una inquietud y deseo de ayudar a los que tienen un problema, con un compromiso decidido y voluntario por cooperar en la mejora de la convivencia del centro.

Las personas que desean ser mediadoras se preparan formándose en el manejo de esta herramienta. Conocer y comprender el procedimiento, aprender a conducirlo y disponer de habilidades y técnicas adecuadas para ello es cuestión de entrenamiento. Pero ser mediador no es sólo actuar como mediador en un conflicto, es sentirse y mostrarse mediador en cualquier momento y situación, con la actitud y el talante propios de esta cultura. El mediador no trabaja con la transmisión del saber, sino con la mediación del saber. No compete, sino que coopera. Poco a poco un mediador va contaminando, contagiando a los demás provocando el cambio cultural.

La “mediación entre pares”, denominación referida a los conflictos entre alumnos, donde el mediador es un compañero o compañera del centro, está resultando un modo de proceder muy bien acogido por el alumnado y valorado positivamente por el profesorado.

Un equipo de mediación en un centro, aunque básicamente esté formado por alumnado, siempre debe contar con un mínimo de 3 o 4 profesores, dependiendo del tamaño del centro. Si además cuenta con algún padre o madre, conserje, auxiliar de comedor, etc., tanto mejor.

Muchas experiencias han comenzado el servicio de mediación sólo con alumnado o profesorado y a medida que se va extendiendo esta cultura en el centro, han ido ampliándolo. En estos casos, el mismo profesorado mediador ha formado al alumnado que va a ser mediador.