

2.3. MEDIACIÓN

2.3.1. La figura del Mediador.

El mediador o mediadora ayuda a alcanzar un acuerdo aceptable para las partes en conflicto pero inicialmente debe tenerse en cuenta que:

- La mediación es un proceso informal, en tanto no tiene procedimientos rigurosamente establecidos.
- Sin embargo, es un proceso estructurado pues tiene una secuencia o fases flexibles, unos recursos y unas técnicas específicas.
- Es voluntaria, tanto para las partes como para el mediador o mediadora.
- Es confidencial, los asuntos tratados no pueden ser divulgados por las partes ni por el mediador o mediadora.
- Es cooperativa, como negociación asistida que es, las partes deben cooperar en la resolución de su conflicto.
- Confiere protagonismo a las partes. El acuerdo a través del cual se resuelva el conflicto depende exclusivamente de la voluntad de las partes. El mediador o mediadora no está autorizado para imponerlo.

Otro caso significativo a resaltar es cómo percibimos los conflictos. Normalmente percibimos un conflicto de manera negativa, huimos de afrontarlos...

Sin embargo, los conflictos forman parte de la vida de todas las personas porque somos diferentes y tenemos intereses diversos, por eso surgen. El conflicto es diferencia y diversidad, no es negativo. Por ello, el problema no está en el conflicto, sino que, de cómo lo afrontemos dependerá que podamos obtener efectos negativos o beneficios para la educación, como mostramos en la siguiente tabla:

SEGÚN COMO AFRONTEMOS UN CONFLICTO	
EFEKTOS NEGATIVOS	POTENCIAL EDUCATIVO
<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del clima social. • Pérdida de motivación. • Tendencia a buscar culpables de las experiencias desagradables. • Distorsión del flujo de comunicación. • Postura defensiva y agresiva hacia las partes de las que se desconfía. • Dificultad de empatizar. • Se toman decisiones de poca calidad. • Tendencia a evitar a personas que se perciben como hostiles. • Pérdida de energía en el logro de los objetivos. • Se imponen las decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendemos a tomar decisiones y a actuar. • Estimulamos el pensamiento reflexivo. • Aprendemos a afrontar la realidad y a recuperarnos de la adversidad. • Descubrimos que todos podemos ganar. • Aprendemos a valorarnos a nosotros mismos y a valorar las diferencias. • Desarrollamos la creatividad y las habilidades para buscar soluciones. • Aprendemos más sobre nosotros mismos y las demás personas. • Disfrutamos más el tiempo que pasamos juntos. • Aprendemos a generar relaciones sólidas y duraderas. • Incrementamos nuestra motivación para aprender.

Ayudar y enseñar a resolver conflictos en la educación significa ayudar a buscar salidas satisfactorias, es creer que hay callejones con salida. Desde este planteamiento, los programas de mediación serán tanto más efectivos, cuanto más vivenciados sean como proyectos colectivos asumidos por todo el centro educativo.

En esta nueva forma de afrontar un conflicto, juega un rol fundamental el mediador, ya que debe poseer las habilidades y actitudes suficientes que permitan percibir a todas las partes la mediación y resolución del conflicto como algo positivo.

*** Ver vídeo de la mediación**