

2.3. MEDIACIÓN

La mediación, como explica Lederach (1996), es “una técnica muy amplia, que consiste en la intervención de un tercero (un individuo, un equipo, etc.) que facilita el logro de acuerdos en torno a un conflicto”.

Son muchos los niveles y los enfoques utilizados en los programas de mediación, que van desde aquellos orientados a la eliminación de conductas violentas sólo del alumnado, con actuaciones como la organización de espacios individuales para realizar el seguimiento de los alumnos más difíciles, el trabajo a nivel del grupo clase, recogida de información por parte del profesorado sobre los conflictos más frecuentes y significativos, y la celebración de reuniones de profesores que atienden una misma aula¹⁹, hasta propuestas más integradoras que aúnan programas curriculares de mediación en el centro educativo (aprendizaje y comprensión teórica del conflicto y su gestión), junto con programas de mediación entre compañeros, sumados ambos a programas con implicación directa de familias y profesorado y programas de resolución de conflictos con participación de otras personas del entorno más cercano al centro²⁰.

Son abundantes las experiencias educativas basadas en programas de mediación entre iguales donde los mediadores siguen un proceso simple. En primer lugar, se trata de alcanzar un acuerdo para que los alumnos implicados acepten la participación de una persona neutral (mediador). Después, deben aceptar seis condiciones:

- a) Resolver el problema.
- b) No recurrir a las injurias.
- c) No interrumpir.
- d) Ser honestos y sinceros.
- e) Si se acepta una solución, cumplirla.
- f) Respetar el carácter confidencial de las opiniones y sentimientos expresadas durante el proceso de mediación.

Son muchas las definiciones que existen respecto a este concepto, a continuación en la tabla nº 1, presentamos algunas de las que consideramos más significativas.

Definiciones de la mediación	
Rozemblum, S. (1998)	La mediación es una negociación llevada a cabo con la ayuda de una tercera parte llamada mediador/a, que no es un árbitro ni un juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto.
Uranga, M (1998)	La mediación es una extensión de la negociación. El mediador o el equipo mediador representa a una tercera parte neutral que facilita el proceso de negociación. Es una técnica más productiva, en general, que la negociación no mediada, aunque deja a las partes la responsabilidad de definir el conflicto y de acordar una solución.
Schvarstein, L (1999)	La metodología de la mediación se fundamenta en reconocer que las partes son quienes más saben acerca de las causas de su disputa y de sus posibles resoluciones. Sobre esta base, la técnica de la mediación es ampliamente participativa, y el rol del mediador consiste básicamente en asistir a las partes en el proceso de construcción de una solución mutuamente satisfactoria.
Boqué, M (2002)	En el momento en que dos personas o grupos que experimentan una situación conflictiva deciden sentarse a hablar de ella en presencia de otra persona— que no emitirá ningún juicio ni decidirá por ellos—, se crea un escenario único e irrepetible de descubrimiento y creación conjunta de valores y significados que antes no existían o eran desconocidos. La mediación es arte y ciencia al mismo tiempo, en tanto integra componentes creativos y herramientas para hacerlos aflorar, siempre dentro de un cultivo eminentemente ético en donde son abolidas las jerarquías y la comunicación pasa a ser horizontal.

De igual modo en la figura nº 1, presentamos los diferentes programas de mediación que nos podemos encontrar:



En lo que respecta a las fases más importantes de un proceso mediador, habría que destacar los siguientes momentos más significativos:

- a) *Colaboración inicial*: debe existir un acuerdo previo de las partes en colaborar estrechamente para resolver el conflicto, de manera que se clarifique en qué consiste el proceso de mediación y los objetivos a alcanzar. Para ello debe establecerse por parte del mediador un ambiente adecuado (tiempo, lugar y espacios), que produzca la confianza entre las partes, comunicando a cada cual lo que éste conoce sobre la situación, así como acordando las reglas a cumplir por cada parte (comunicación, confidencialidad y fases del proceso a seguir).
- b) *Análisis de los problemas*: recogida de los hechos, identificación y reconocimiento de las características generales (visibles e invisibles) de los conflictos presentados, clarificación de las posiciones, necesidades e intereses de las partes, determinación de las prioridades y delimitación de las características de los posibles acuerdos. Esta fase comprende también el proceso comunicativo necesario para que las partes comprendan recíprocamente los intereses de cada uno.
- c) *Elaboración de opciones posibles*: se trata de discutir los criterios que presiden la elaboración de una solución, a través de la exposición por ambas partes de las opciones conocidas o deseadas que satisfacen los intereses de cada persona, creándose nuevas opciones posibles de manera colaborativa y desarrollando alternativas nuevas desde escenarios hipotéticos.
- d) *Evaluación de las posibles soluciones y toma de decisión*: valoración de las soluciones propuestas en relación con los intereses presentados por ambas partes, teniendo en cuenta las consecuencias, costos y beneficios de cada una.
- e) *Formalización del acuerdo*: se trata de formalizar el acuerdo a través de un contrato escrito en el que quede recogido el acuerdo, la planificación de su realización y el procedimiento para su control y verificación.
- f) *Seguimiento y balance*: esta fase final consiste en realizar un seguimiento del acuerdo o solución tomada para resolver el conflicto, de modo que pueda revisarse por la partes en caso de necesidad. Se incluye en esta etapa también una valoración general del proceso de mediación realizado.