

## **ESTUDIO DE CASO: LA CULTURA DE LA MEDIACIÓN. UNA EXPERIENCIA DE FORMACIÓN EN EDUCACION SECUNDARIA**

Vicente Carrasco Embuena & José Antonio Corral Fuentes

Universidad de Alicante (España)

[Vicente.Carrasco@ua.es](mailto:Vicente.Carrasco@ua.es)

[ja.corral@ua.es](mailto:ja.corral@ua.es)

### **INTRODUCCIÓN**

Los centros de educación secundaria son organizaciones complejas, integradas por participantes diversos: alumnos, profesores, padres, personal de administración y servicios, etc., con una perspectiva de permanencia en la comunidad educativa que, en la mayoría de los casos, se limita a unos pocos años. Tanto los alumnos como las familias tienen un sentido institucional relativamente limitado que, en cierta medida, comparten con los profesores, fundamentalmente por la movilidad que conlleva su carrera docente. En este contexto, las relaciones entre los diferentes sectores de la comunidad educativa, y también las que se establecen entre las personas que integran cada sector, se producen de manera superficial, lo que no facilita el tratamiento de los conflictos que naturalmente surgen entre ellos. Cabe, pues, generar un cambio de la cultura de las relaciones en el centro que, sin evitar el conflicto (consustancial a la misma relación), sea capaz de convertirlo en palanca de transformación de los aspectos mejorables de la realidad educativa.

Esta es la razón de ser de nuestra investigación, a saber: comprobar cómo la introducción de la mediación, entendida como cultura de las relaciones, contribuye a mejorar el clima del centro y del aula y, por tanto, ayuda a conseguir un entorno de convivencia sano, que permite el desarrollo de todos los integrantes de la comunidad educativa.

### **MARCO TEÓRICO Y OBJETIVOS**

La cultura de la mediación, en tanto que componente de la cultura de la paz, como defendió Jares (1992), se entiende como facilitadora de las relaciones entre los miembros de una comunidad educativa y actúa desde tres ámbitos interrelacionados y, al mismo tiempo, bien diferenciados. Por un lado, estableciendo la línea conceptual de lo que hemos de entender por conflicto, los elementos que intervienen en él, los estilos para afrontarlo y las técnicas que interesa utilizar para tratarlo porque, como sostiene Galtung (2006), el conflicto es obvio en la sociedad, pero no la violencia. Por otro lado, proporcionando estrategias para crear un buen clima de aula y de centro, fomentando el conocimiento, la confianza y la comunicación entre

los miembros de la comunidad educativa (Cascón, 1996; Jares, 1993), sustituyendo la disciplina reactiva por otra proactiva, con más visión de futuro, en el sentido que la entiende Vaello (2003) Por último, potenciando los procesos de mediación formal y la constitución de los equipos de mediación en los centros educativos. (Boqué, 2007; Torrego, 2007)

Los referido autores y, en general, la literatura científica contempla el conflicto como un elemento consustancial de la vida y, por tanto, de las relaciones humanas, al tiempo que establece la diferenciación conceptual y estratégica entre problema y persona. Ello permite tratar el conflicto como la contraposición de necesidades e intereses, que se manifiesta en posturas distintas. Así pues, la cultura de la mediación busca superar la limitada visión de las actitudes de las personas en conflicto, profundizando en sus necesidades e intereses, subrayando que es en ese nivel donde se pueden percibir más puntos de encuentro y desde donde resulta más sencillo dar una solución creativa al conflicto, transformando positivamente las relaciones interpersonales.

Desde esta visión de la mediación, el objetivo de esta investigación es determinar la percepción que sobre ella tienen los profesores de educación secundaria y valorar las posibilidades de introducirla en los centros educativos en que desarrollan su actividad profesional, ubicados en la ciudad de Elche (Alicante, España)

## **MÉTODO Y PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

Para llevar a cabo la investigación se ha realizado un curso teórico-práctico de formación en mediación, organizado por el Centro de Formación y Recursos (CEFIRE) de Elche. El curso tenía como objetivos generar un clima de conocimiento y confianza en el grupo, valorar la cooperación como forma de relacionarse, reconocer y entrenarse en habilidades básicas de comunicación (especialmente en la escucha activa, como herramienta básica del proceso de mediación), conocer el papel del conflicto en la vida, sus elementos y las formas de afrontarlo y experimentar la mediación.

Han participado un conjunto de profesores y profesoras de educación secundaria, que presenta las siguientes características: 19 mujeres y 7 hombres, diplomados y licenciados universitarios de diferentes áreas de conocimiento, con edades comprendidas entre los 29 y los 50 años, todos ellos profesores en activo en institutos de educación secundaria de la ciudad de Elche, con una experiencia docente que oscila entre 5 y 30 años.

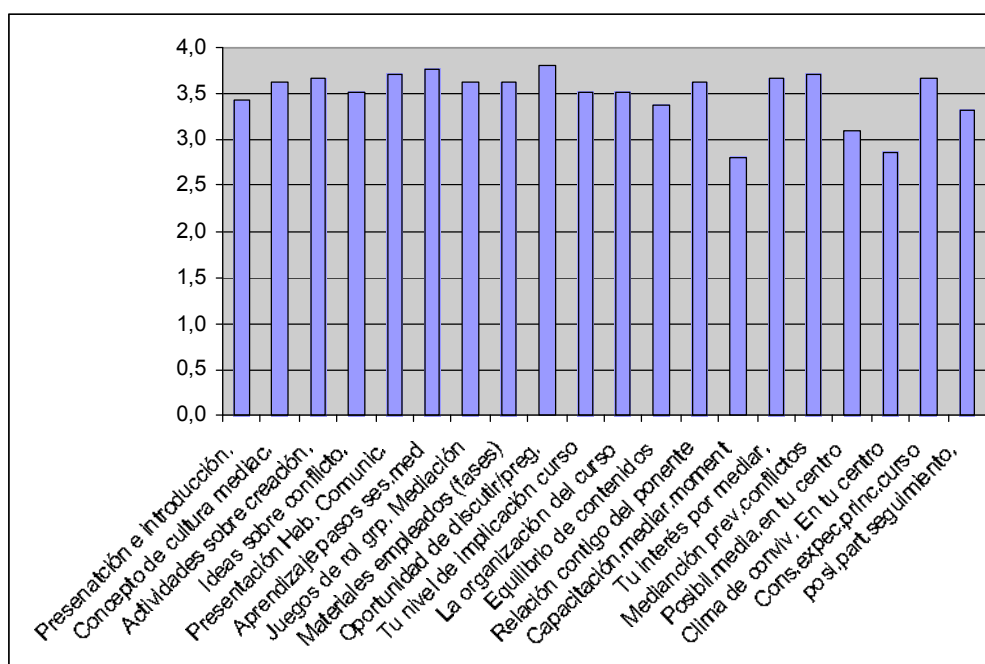
Para evaluar la percepción que estos profesores tienen sobre la cultura de la mediación hemos llevado a cabo dos tipos de análisis:

- a) Uno, de carácter cuantitativo, relativo a sus percepciones sobre el desarrollo del curso, para el que se han utilizado encuestas que cumplimentaron a su finalización, de acuerdo con el modelo que se aporta como Anexo I.
- b) Otro, de carácter cualitativo, sobre las valoraciones que han realizado a lo largo de su desarrollo, a través de sus diarios, que hemos llevado a cabo con el programa Aquad 6 (Hubert, 2008)

## RESULTADOS

Con relación al desarrollo de la actividad formativa, como puede apreciarse en el Gráfico 1, los participantes muestran un altísimo grado de satisfacción, otorgando puntuaciones destacadas en todos los ítems de la encuesta. Singularmente, su análisis individualizado muestra la amplia aceptación de las diferentes temáticas que incorpora, a saber:

- a) El diseño del curso (ítems 1 y 11)
- b) La conceptualización de la mediación (ítems 2,4 y 6)
- c) La metodología y actividades desarrolladas (ítems 3,5,6,7,9 y 12)
- d) Los materiales utilizados (ítem 8)
- e) La implicación de los participantes (ítem 10)
- f) La empatía de los ponentes (ítem 13)
- g) La autopercepción por los participantes del aprendizaje que llevan a cabo (ítem 14)
- h) El interés y la valoración de las posibilidades para implementar en sus centros procesos de mediación (ítems 15,17 y 20)



Por tanto, puede afirmarse que los participantes en la actividad formativa están altamente satisfechos con sus contenidos y metodología y, también, con su contribución a su capacitación y motivación para emprender procesos de mediación en sus respectivos centros.

Por otro lado, el análisis cualitativo de los relatos que inscriben sus memorias, que hemos llevado a cabo con Aquad 6, ofrece como principales conclusiones que:

a) Tienen una clara conciencia de la presencia de conflictos en sus respectivos centros docentes, como evidencian relatos como el siguiente:

“En primer lugar, desde nuestros centros educativos diariamente nos encontramos con conflictos que surgen entre los diferentes miembros de la Comunidad” (Participante nº 1)

b) Por otro lado, sus reflexiones ofrecen una visión propia y positiva del conflicto, como expresa en el siguiente texto:

“La mayor parte de los conflictos surgen entre los alumnos/as y como docentes tenemos la responsabilidad de enseñarles a resolver estos conflictos. De esta forma, resulta fundamental transmitirles la visión del conflicto con una perspectiva positiva puesto que es innegable que el conflicto forma parte de nuestras vidas” (Participante nº 1)

c) Inicialmente, los profesores tienen bajas expectativas para iniciar procesos de mediación formal en sus respectivos centros porque consideran que no disponen de suficiente formación, lo que les provoca inseguridad. Así lo relatan:

“Son ya unos cuantos cursos y talleres de mediación en que he participado, todos ellos impartidos por gente muy competente. No obstante siempre me ha causado mucho respeto empezar a mediar, el motivo podría ser que siempre he escuchado que primero se debía hacer intervenciones informales, no tener prisa y eso ha provocado que me sienta insegura para poner en marcha todo el proceso.” (Participante nº 6)

d) Pero, a su vez, la participación en esta actividad formativa ha despertado en muchos profesores expectativas para poner en marcha equipos de mediación en sus centros, sintiéndose más capacitados para ello.

“Considero que hemos sido adecuadamente formados desde el curso y por ello, nos vemos con ilusiones y expectativas de éxito para llevar a cabo este proyecto” (Participante nº 1)

“El curso me ha parecido muy práctico, considero que se han tratado todos los temas relativos a la mediación y se nos ha capacitado adecuadamente para realizar mediaciones de forma independiente”. (Participante nº 2)

e) Han valorado muy especialmente la metodología utilizada para llevar a cabo la formación. De hecho, consideran muy apropiado utilizar actividades prácticas para trabajar una materia que tiene un marcado carácter procedimental. Así lo refieren:

“Al comienzo del mismo pensé que iba a ser como tantos otros cursos, que se quedan en la parte teórica y no ofrecen el aspecto práctico que tanta falta nos hace cuando queremos poner en marcha algún proyecto. Hoy, el último día de curso, he visto superadas mis expectativas” (Participante nº 9)

“Otro aspecto que quiero resaltar es el hecho de haber organizado en torno a dinámicas y *role-playing*, pues es una forma de aprender practicando y como realmente te das cuenta de tus errores y lo que debes mejorar”. (Participante nº 9)

f) Así mismo, entienden fundamental la actitud empática del ponente, como orientador de una actividad formativa que aborda contenidos actitudinales, y que destacan con afirmaciones como esta:

“Después de este taller tengo muchas ganas de encontrarme con un caso de mediación. Esto se debe a que el ponente del taller contagia el entusiasmo, el optimismo y la decisión, ahora creo, igual que él, que cualquier persona aprende con la práctica y que cuanto más formal sea el proceso más seriamente cogerán las partes y tendrá más efecto”. (Participante nº 6)

g) Tienen una conciencia nítida de sus necesidades de formación continua, como reflejan la siguiente narrativa:

“Como conclusión final, pienso que se deberían programar más cursos de este tipo, ya que dan unas herramientas fantásticas a los profesores para reconducir el aula, captar la atención de los alumnos, resolver conflictos, conocer más a sus alumnos, que ellos se conozcan mejor y por supuesto que puedan aprender a resolver sus conflictos con respeto y también a ser ellos mismos mediadores” (Participante nº 14)

h) Perciben muy positivamente las aportaciones del curso a su aprendizaje. De hecho manifiestan expresamente que, a lo largo de su desarrollo, han experimentado un aprendizaje vivenciado y auténtico. Así lo expresan:

“Lo que realmente he valorado del curso han sido las prácticas que hemos hecho tanto como mediadores como mediados. Me ha ayudado a ponerme en situación real, a sentir incluso la rabia o el rencor que se puede tener en un conflicto, a expresar los mensajes en yo como necesidades al ser una parte mediada, a callar, a escuchar activamente si se es mediador, a parafrasear lo dicho, para entender mejor al que ha hablado, a ayudar a aclarar realmente el fondo del problema. “entonces tú quieres decir...”. a sentir empatía por los sentimientos del otro...a ver

puntos de encuentro o de interés común al que se pueden llegar en una mediación.” (Participante nº 8)

i) Tras la realización de la formación, se han incrementado las expectativas para constituir equipos de mediación en sus centros. Algunos de ellos, lo relatan de la siguiente manera:

“Volvería sin duda a repetir la experiencia y de hecho me ha convencido para inscribirme en el grupo de mediación de mi centro IES Misteri d'Elx. Creo necesaria la activación de esta serie de propuestas y que se vayan instaurando en la realidad del centro, pues es la forma menos violenta de que los miembros de la comunidad educativa resuelvan los conflictos: hablando”. (Participante nº 11)

“Ahora nuestra misión es introducir la mediación en nuestro centro como una alternativa más para la resolución de conflictos que conviva junto a otros procesos que establezca el propio centro”. (Participante nº 8)

## CONCLUSIONES

El análisis de los resultados permite concluir que la introducción de la cultura de la mediación en los centros educativos, con lo que supone de cambio en la conceptualización del conflicto y la utilización de estrategias de comunicación eficaces en su tratamiento, pasa por la formación previa del profesorado, que valora muy positivamente una formación de calidad en conceptos, procedimientos y actitudes.

El estudio de caso que presentamos supone el inicio de un proceso de introducción paulatina de la cultura de mediación en los centros de secundaria de la ciudad de Elche. De hecho, la actividad formativa se llevó a cabo a comienzos del curso 2008/09 y nos consta la puesta en funcionamiento de equipos de mediación en cuatro institutos de educación secundaria de la ciudad.

Finalmente, será objeto de otro estudio posterior, y más amplio, comprobar el grado de satisfacción con el funcionamiento de los equipos de mediación puestos en marcha durante el curso actual y los que se vayan creando en cursos venideros. Es nuestro propósito indagar sobre la contribución de la cultura de la mediación en los centros educativos de secundaria a la mejora del clima de convivencia, así como acerca de las percepciones que tienen sobre ese proceso todos los miembros de la comunidad educativa: profesores, alumnos, familias y personal de administración y servicios

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMANI, Colectivo. (1994) *Educación intercultural. Análisis y resolución de conflictos*. Madrid: Popular.
- Boqué, C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona. Octaedro-Rosa Sensat.
- Cascón, F. y Beristáin, C.M.(1998) *La alternativa del juego I. Juegos y dinámicas de educación para la paz*. Madrid: Los libros de la Catarata (8ª edición)
- Galtung, J. (1998), *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bakeaz y Gernika Gogoratuz, Bilbao-Gernika.
- Galtung, J. (2003) *Paz por Medios Pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Bakeaz/Guernica Gogoratuz
- Huber, G.L. (2008) Aquad 6.8.2.2 para Windows.
- Jares, X.R. (1992). *Transversales. Educación para la paz*. Madrid: MEC.
- Lederach, J.P.(1986) *Educar para la Paz* . Barcelona. Editorial Fontamara.
- Orlick, T. (1986). *Juegos y deportes cooperativos*. Madrid. Editorial Popular.
- Seminario de Educación para la Paz de la AODH (19996). *Educar en y para los Derechos Humanos. Dinámicas y actividades*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Torrego J.C. y Moreno J.M. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela: el aprendizaje de la democracia*. Madrid: Alianza.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2000). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Vaello Orts, J. (2003). *Resolución de Conflictos en el aula*. Madrid: Santillana.

## ANEXO I

### CUESTIONARIO SOBRE LA VALORACIÓN DEL CURSO

1= Totalmente en desacuerdo    2= Parcialmente en desacuerdo    3= Bastante de acuerdo    4= Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4
1. La presentación e introducción del curso				
2. El concepto de cultura de mediación expuesto				
3. Las actividades realizadas sobre creación de clima de aula				
4. las ideas presentadas sobre el conflicto				
5. La presentación sobre las habilidades de comunicación (escucha activa, mensajes en yo, etc..)				
6. El aprendizaje sobre los pasos de una sesión de mediación				
7. Los juegos de rol de los grupos de mediación				
8. Los materiales empleados en cada fase del curso				
9. La oportunidad para discutir y preguntar dudas				
10. Tu nivel de implicación en el curso				
11. La organización del curso				
12. El equilibrio de contenidos entre las diferentes sesiones				
13. La relación contigo del ponente del curso				
14. Tu capacitación para mediar en este momento es				
15. Tu interés por mediar es				
16. La mediación como herramienta para prevenir y resolver conflictos crees que es				
17. La posibilidad de poner en marcha equipos de mediación en tu centro crees que es				
18. El clima de convivencia en tu centro es				
19. El grado de consecución de las expectativas que tenías al principio del curso				
20. La posibilidad de que participes en el proceso de seguimiento planteado una vez que acabe este curso es				
Observaciones, propuestas de mejora				