

La Formación en Mediación: una Propuesta de Trabajo desde su Propia Metodología

The Mediation Training: a Work Proposal from its own Methodology

Patricia García Hernández
Ámbito privado, España

Resumen. El objetivo del presente artículo es realizar una reflexión sobre la formación en mediación desde un enfoque metodológico, analizando aquellas variables fundamentales a la hora de programar el proceso de enseñanza-aprendizaje, sin perder de vista las características y herramientas propias de la mediación. Una propuesta que permita entender la enseñanza como una situación de conflicto que impulse el crecimiento, formule preguntas con capacidad transformadora, genere espacios de acción cooperativa y posibilite oportunidades de cambio y desarrollo en cualesquiera de sus tres vertientes: cognitiva (conocimiento), emocional (actitud) y conductual (destrezas). Una propuesta de trabajo que, como en la mediación, confíe a los participantes la responsabilidad de su avance y les instale en un método de funcionamiento capaz de transformar las dificultades en metas para el cambio, en un intento por conciliar teoría y práctica.

Palabras clave: formación, enseñanza-aprendizaje, mediación, cambio, crecimiento.

Abstract. The aim of this article is to reflect on mediation training from the point of view of methodology, analysing the vital variables with regards to the programming of the teaching-learning process, as well as the characteristics and tools which feature in mediation. A proposal which allows us to understand teaching as a conflict situation that gives a boost to the growth, formulates questions with a capacity for change, creates space for cooperative action and creates opportunities for change and development in all three aspects: cognitive (knowledge), emotional (attitude) and behavioural variables (skills). A work proposal that, as occurs in mediation, confides the responsibility of its advances to the participants and installs in them an operating method which is capable of transforming difficulties into goals for change, in an attempt to combine theory and practice.

Keywords: training, teaching-learning, mediation, change, growth.

Introducción

La formación siempre supone el punto de partida que aglutina a todas las personas al principio de ese camino que todo aprendizaje de una disciplina concreta proyecta. Formación como punto de partida, pero también como meta: el deseo, en este caso, de llegar a ser mediador/a y la necesidad de formarse en una serie de habilidades y conocimientos para su futuro ejercicio y desarrollo. Sin embargo, las

expectativas y objetivos que empujan a embarcarse en travesía son tan diversos y personales como diversas son las profesiones de origen de los estudiantes (derecho, psicología, trabajo social, educación social...) y, por lo tanto, sus conocimientos y experiencia previos. La variedad se acentúa desde el principio como un elemento diferenciador de la formación en mediación frente a otras disciplinas teóricas coincidiendo, precisamente, con la misma peculiaridad que perfila el mapa de las relaciones interpersonales y sociales, puesto que todos somos diferentes: podemos sentir, pensar, actuar, relacionarnos... de forma diferente, si bien podemos llegar a

La correspondencia sobre este artículo debe enviarse a la autora al e-mail: patriciagahe@gmail.com

acuerdos consensuados, trabajar en equipo y de forma cooperativa frente a uno o más objetivos comunes como así compartir deseos, intereses y necesidades. He aquí la riqueza y desafío del trabajo con las personas pero también de la tarea de la enseñanza: una labor que conjuga flexibilidad y adaptación a las diferencias individuales y contextuales con las que nos encontramos.

Pero aprender no sólo significa adquirir un conocimiento teórico en un aspecto concreto, sino que puede convertirse en volverse más habilidoso o competente en un tema, así como aprender a conocerse mejor a uno mismo o a los demás, a través de la participación individual y/o grupal y de los comentarios que el propio grupo genera (Taylor & Kloosterman 2010: 6). El propio lector quizá tenga experiencia de haber participado en cursos con un programa pedagógico exhaustivo a nivel teórico del que quizá haya aprendido menos que en otros en los que, sin disponer de tanta información teórica, por el contrario haya tenido ocasión de compartir impresiones profesionales o de construir de una forma activa, bien sea por una metodología propia de educación no formal, bien por la propia experiencia de unión grupal y cercanía con otros participantes con los que y de los que aprendió más que de los propios contenidos formativos expuestos en power points o textos.

Entender la enseñanza desde una situación de conflicto que impulsa el crecimiento

Desde un punto de vista epistemológico, los teóricos consensuan que el conflicto en sí mismo no es algo ni positivo ni negativo, aunque en función de su gestión y manejo representará esa fuerza necesaria para el avance y crecimiento o una situación de confrontación destructiva y dañina (Parkinson 2005, p. 21).

El propio proceso de enseñanza despliega infinidad de situaciones programadas que plantean dilemas y desafíos personales y/o grupales que movilizan hacia el cambio y crecimiento personal. Desde esta perspectiva, el aprendizaje representa un conflicto en sí mismo, puesto que es posible que alguno de los objetivos y contenidos del programa formati-

vo entren en oposición o desacuerdo con uno o varios de los intereses, necesidades, deseos o valores de los propios estudiantes. E incluso puede ir más allá, desestabilizando el conocimiento previo para sumergirlo en un caos desde el que construir nuevos significados. Un aprendizaje capaz de desprogramar cánones rígidos y estereotipados de conocimiento y construir nuevos conceptos, formas de actuar, de entender y de relacionarse, y que integre, reemplace o modifique antiguos saberes a los recién adquiridos.

Asimismo, diferentes autores acuden a la teoría del caos para dar forma al proceso y estructura de la mediación y demostrar que, al igual que en otros sistemas, también en la historia y proceso de un conflicto, pequeñas intervenciones pueden constituirse como elementos críticos en el transcurso del proceso, generando cambios imprevisibles y de una envergadura mayor a la prevista. Por lo que resulta imprescindible tener siempre presentes nuestros objetivos últimos además de una visión global del proceso pero sin descuidar construir desde el día a día y desde las pequeñas cosas (Parkinson 2005, pp. 17-21).

Como la mediación, la formación debe generar preguntas con capacidad transformadora, debe escuchar, ofrecer turnos de palabra e invitar a todos sus participantes a intervenir, a proponer alternativas educativas e inventar nuevas fórmulas de interacción en el aula. Desde este planteamiento, sería interesante aprovechar este espacio para construir el aprendizaje haciendo uso de las herramientas propias de la mediación, lo que permitirá aprender desde la acción cooperativa y saltar de un modelo donde solo el formador diseña los objetivos pedagógicos a otro donde sean las partes junto con éste los que de forma conjunta los elaboren.

El diseño del programa formativo siguiendo las características propias de la mediación

La mediación es una disciplina que enseña habilidades de gestión y transformación de los conflictos. Mediación como estrategia de intervención y como cualidad de ser y de entender, de comportarse, de asumir una serie de principios y desplegar una serie

de herramientas y técnicas. Por ello, es una disciplina que moviliza no sólo el conocimiento en el plano cognitivo, sino en el plano emocional y de comportamiento. Como así deber ser su formación, un proceso de enseñanza que sea comprensivo e inclusivo, que se adapte a todas las personas, genere espacios de reflexión y acción cooperativa además de oportunidades de cambio y crecimiento en cualesquiera de sus tres vertientes: cognoscitiva, actitudinal y conductual.

Dicho de otro modo, la formación no debe limitarse al simple ejercicio de transmisión de unos conocimientos teóricos variados ya que, aunque sean sin duda algo fundamental y básico en la formación de la persona mediadora, no garantizan por sí mismos la adquisición y desarrollo de una serie de destrezas básicas. Por ello, debemos facilitar una formación que sepa resolver la incógnita del ser mediador/a: cómo tengo que actuar para llegar a ser un/a buen/a profesional. Esto es, debe situar a las personas en el aquí y el ahora, aunque también movilizarlas y centrarlas en el futuro: ayudando a esclarecer e identificar objetivos y resultados pedagógicos concretos, sin descuidar ir a la par con sus deseos y necesidades. En la medida en que más se reconozcan, legitimen y clarifiquen, así como se consiga sumarlos a los objetivos académicos, más se apropiarán los estudiantes de su itinerario formativo y se responsabilizarán de avanzar en el camino de su aprendizaje, puesto que siempre es más fácil comprometerse con los propios intereses y necesidades personales.

La formación, como la mediación, también es un proceso voluntario que se rige por unos principios básicos y establece un acuerdo o convenio de enseñanza con las personas que se están formando. El espacio de mediación se concibe, asimismo, como un espacio de aprendizaje sensible a generar nuevas fórmulas de interacción y comunicación.

¿Por qué no diseñar y programar el aprendizaje desde la metodología de trabajo propia de la mediación? Hagamos uso de sus herramientas durante todo el proceso formativo ligando así la teoría con la práctica: encuadremos en qué momento nos encontramos, revisemos todo lo aprendido hasta la fecha, expongamos cómo nos sentimos, qué nos preocupa y qué necesitamos, identifiquemos bloqueos y difi-

cultades que nos impidan avanzar, anclemos éxitos y logros, redefinamos objetivos, reelaboremos agenda de temas, propongamos más alternativas de acción educativa... Y siempre en un marco de respeto, de confianza, de cooperación y de compromiso con la tarea.

El propio conocimiento personal y el trabajo de las emociones

Solo un aprendizaje que no deje de lado las emociones que nos genera tiene más posibilidades de enraizarse de forma más estable y duradera en el tiempo.

Independientemente de las particularidades del contexto en el que se desarrollen los conflictos: escolar, familiar, laboral... la base común a todos ellos son las relaciones personales, lo que nos sitúa, en la mayoría de los casos, en un plano emocional.

Las situaciones de conflicto, especialmente aquellas situaciones de ruptura conflictiva, producen, en muchos casos, intensas reacciones de pánico y emociones muy intensas que interceden en todo lo cognitivo e impiden pensar con claridad. Por ello, en mediación, antes del trabajo orientado a acuerdos entre las partes será necesario el trabajo con las emociones, para el que tenemos que estar entrenados.

Pero aprender a manejar las emociones tiene que ver, además, con un mayor conocimiento de uno mismo y una madurez profesional que vela por la mejora continua de su desarrollo. Junto al rol profesional hay una parte personal que puede verse confrontada, cuestionada o removida por las características de la propia situación con la que se está trabajando. Por esto, es importantísimo analizar qué dificultades, resistencias, bloqueos o miedos personales nos incomodan e impiden trabajar con objetividad, neutralidad e imparcialidad porque sólo el verdadero conocimiento personal garantiza una mejor práctica profesional. Incluso en la práctica, la mediación es un proceso voluntario que puede ser interrumpido no solo por las partes, sino por la persona mediadora, siempre que uno prevea o constate que no puede garantizar el cumplimiento de alguno de sus principios. Ahondar en un mayor conocimiento de noso-

tros mismos nos permite determinar cuáles son nuestras debilidades y nuestras fortalezas, un proceso personal necesario para avanzar y crecer profesionalmente.

Siguiendo a Bush y Folger (1996) desde su Modelo Transformativo, se ha de alentar la expresión de las emociones durante todo el proceso formativo para propiciar la oportunidad de situaciones de revalorización personal así como de reconocimiento de los demás miembros del grupo para poder avanzar y crecer.

No olvidemos aprender a identificar las emociones negativas que nos despiertan determinadas situaciones, alejándonos inconscientemente de nuestra posición de imparcialidad o creándonos prejuicios contra alguna de las partes. Aprender a desarrollar estrategias y habilidades de gestión de las propias dificultades personales que surgen desde el desempeño del rol profesional resulta un ejercicio de humildad, de respeto y responsabilidad hacia nuestro propio trabajo que, asimismo, nos protege contra situaciones de desgaste y malestar.

La importancia del aprendizaje práctico

La experimentación y el aprendizaje práctico conectan de una forma plausible la teoría con la práctica y coordinan todos los aprendizajes anteriores en una perfecta sintonía con la realidad. Permiten participar en situaciones reales donde poder dar sentido a la funcionalidad y practicidad de las herramientas, al igual que interiorizar contenidos y destrezas aprendidas.

Los ensayos de conducta y el período práctico formativo externo en dispositivos reales facilitan la construcción del aprendizaje teórico desde la práctica profesional y garantizan una mayor comprensión del proceso y características de la mediación. Asimismo, ofrecen la oportunidad de conocer la organización y el funcionamiento de un servicio de mediación, participar de la rutina de trabajo y la posibilidad de seguir aprendiendo gracias a la experiencia y pericia del profesional de la mediación y al amplio espectro de situaciones diversas que la realidad ofrece.

El visionado posterior del desarrollo de la prácti-

ca, acompañado de su valoración y evaluación constructiva, ayuda a avanzar de forma sustancial en el proceso formativo al tener la oportunidad de observarse como un espectador externo y de reflexionar sobre la propia praxis. Observación y práctica que no sólo generan seguridad a largo plazo, sino que conllevan un modelado implícito de roles sobre determinadas pautas de actuación ante el conflicto y en la cualidad del ser mediador/a.

Por eso, no debemos descuidar el conocimiento más conductual y facilitar oportunidades reales donde el alumnado tenga ocasión de actuar y trabajar como profesionales de la mediación, así como de encontrarse ante nuevos desafíos que tenga que afrontar desplegando todo su arsenal de habilidades.

La formación como proceso creativo y transformador

Los estudiantes, bajo esta propuesta de trabajo, han de consensuar los objetivos junto con la persona formadora. Consensuar qué hacer y cómo hacerlo sienta las bases de un trabajo cooperativo construido desde el diálogo y la escucha, y repercute fundamentalmente en la variable de control personal y la expectativa positiva de uno mismo y el futuro.

Bajo este modelo, formarse es construir juntos el aprendizaje desde la puesta en común de tareas propias de transmisión y consulta de información, la lectura de libros, artículos y noticias relacionadas con el tema a tratar, así como mucha reflexión, experimentación y trabajo práctico grupal e individual. Sustancial es que haya espacio para inventar, para transformar, para ensayar y, sobre todo, para disfrutar.

En esta línea, aprender a actuar de forma cooperativa sienta las bases de trabajo del mediador/a futuro ya que la mediación precisa, en muchas ocasiones, una coordinación interdisciplinar y en red. Sirvámonos de la tecnología digital para acercar a todos los miembros del grupo, crear equipo, compartir conocimiento y expandir redes.

Por su parte, la persona formadora trasciende su papel de instructora de los distintos contenidos teórico-prácticos para convertirse en una facilitadora del proceso de enseñanza-aprendizaje que potencia

la apertura hacia la acción autónoma y acompaña en el avance del logro de los objetivos propuestos: ayudando a identificar los obstáculos y resistencias que les impiden progresar y tendiendo puentes de colaboración y ayuda.

Una persona formadora que, asimismo, posibilita construirse desde la propia individualidad y confía a los estudiantes la necesidad de adueñarse de su aprendizaje, instalando al grupo en un funcionamiento consciente capaz de transformar las dificultades en metas para el cambio y crecimiento grupal.

Descubrir en la figura docente un modelo en el que proyectarse como profesionales puede ser muy enriquecedor, como así es importante no perder de vista el alcance del currículum oculto o de todos esos mensajes implícitos que inevitablemente van ligados a los contenidos manifiestos y que enfatizan su fuerza y credibilidad. Quizá por eso sea fundamental cuidar con especial mimo un clima de confianza y seguridad que arrope a los estudiantes e impulse el aprendizaje.

A modo de resumen

Como en todo proceso de mediación, la formación ha de tener en cuenta la motivación e interés de los estudiantes por su participación así como no obviar el poder del contexto, de todo aquello que rodea el proceso y donde éste tiene lugar. Como elementos fundamentales en línea con la mediación, podríamos resumir los siguientes aspectos (Taylor y Kloosterman 2010, pp. 6-7):

- Voluntariedad: el participante desea formarse y estar ahí. Y esto es algo que debe tenerse en cuenta. La persona formadora debe ayudarle a reflexionar acerca de cuáles son los motivos por los que está ahí, cuáles son sus expectativas, qué es lo que desea alcanzar, qué es lo que más le preocupa, cuáles son sus miedos acerca del proceso formativo en el que se embarca, cómo va a integrar lo nuevo a su experiencia previa, cómo se plantea utilizar aquello que va aprendiendo o de qué manera lo hará en un futuro, etc. En otras palabras, ayudarle a esbozar un camino personal de aprendizaje que plantee diversas preguntas a las que el partici-

pante ha de ser capaz de ir respondiendo conforme su educación avance. Una reflexión que no podemos pasar por alto, puesto que incidirá de una forma muy decisiva en el propio proceso de aprendizaje. Uno siempre puede reflexionar si la formación está satisfaciendo sus inquietudes, expectativas y/o necesidades profesionales; si esos miedos continúan, han disminuido o, por el contrario, han ido creciendo, etc. Aprendizaje como resultado deseado, pero también como proceso: un proceso sobre el que debemos ir reflexionando para irlo evidenciando y anclando los logros adquiridos. En este sentido, podemos ayudarnos de diarios de aprendizaje donde cada participante, al final de cada sesión, deberá anotar aquello que ha aprendido, nuevos interrogantes e inquietudes, aspectos que más le hayan sorprendido, etc. Asimismo, nos podemos ayudar de entrevistas personales con los participantes como si de caucus se tratasen; de espacios para la reflexión por grupos pequeños y puesta en común de conclusiones de esos grupos de trabajo a todos los miembros; elaboración de debates o foros... en los que sería recomendable anotar las conclusiones para poder ir describiendo el camino que estamos siguiendo y en qué punto nos encontramos, identificar resultados y remarcar progresos, etc, bien sea en murales por el aula, bien en la elaboración de documentos electrónicos que faciliten poder ser compartidos por todo el grupo.

- El currículum formativo se centra en los participantes. No sólo tiene en cuenta sus necesidades formativas, sino que éstas son centrales en todo el proceso. En línea con lo anterior, la formación es un proceso flexible que puede tomar diferentes caminos en función de las necesidades formativas que se vayan destacando y de las resistencias y bloqueos que el propio grupo vaya encontrando en su propio proceso. Por ello, el mapa formativo debería estar siempre abierto al cambio de ruta, a ser modificado siempre que sea necesario para poder alcanzar el destino. Como en la mediación, la enseñanza-aprendizaje es un proceso que está vivo, en continuo crecimiento.

No temamos redefinir objetivos, añadir otros nuevos, modificar la agenda de temas... Por el contrario, todo esto será un indicador de que las necesidades e intereses de los estudiantes guían el propio proceso.

- El grupo es una fuente de conocimiento además del propio currículum formativo. Facilitemos espacios de reflexión individual y grupal; facilitemos situaciones que favorezcan la confrontación, el desafío, el conflicto; facilitemos el trabajo cooperativo y el intercambio de experiencias y de aprendizajes.
- La evaluación y valoración del aprendizaje parten, en primer lugar, de la propia autoevaluación y autovaloración de lo que cada uno, a nivel individual, está aprendiendo antes de cualquier evaluación externa. No se trata de juzgar si la persona formadora o el ponente ha expuesto con claridad unos aspectos, sino que se trata de reflexionar si estoy aprendiendo, si estoy siendo capaz de responder a las preguntas que desde el principio me he ido cuestionando, si esos apoyos externos me están ayudando en mi propio proceso o, por el contrario, descubrir qué es lo que falta, qué necesito para avanzar, para seguir aprendiendo y lograr resolver esa incógnita del ser mediador/a, a la que anteriormente nos referíamos. Es aquí donde enlaza aquello de la persona formadora como figura que tiende puentes y brinda los apoyos necesarios para facilitar el cambio y crecimiento, pero también que acompaña, que arropa, que garantiza un clima necesario de respeto y seguridad, que plantea preguntas, que invita a la reflexión personal y a la participación grupal, a escuchar a los demás, a beber de las aportaciones del grupo y de las distintas situaciones a las que cada uno se está enfrentando. Y es aquí, además, donde las preguntas adquieren esa capacidad transformadora, donde el participante ha de entender que es responsable de su propio aprendizaje y que en él está la responsabilidad de seguir avanzando. Igualmente, donde el formador/a ha de asumir la responsabilidad de facilitar apoyos, todos los que sean necesarios, para que el participante logre los objetivos propuestos.

Concluyendo, sería interesante programar una enseñanza que vincule los objetivos pedagógicos con las propias necesidades de los estudiantes y que posibilite que sean ellos mismos los que se adueñen de la responsabilidad de su aprendizaje. Facilitemos los contenidos teóricos propios de la mediación conectándolos con el ejercicio de la práctica para poder garantizar un aprendizaje más efectivo. Enseñemos a gestionar conflictos desde situaciones que supongan verdaderos desafíos y desde un marco de seguridad y compromiso deontológico. Un proceso de enseñanza-aprendizaje que prepare realmente para el ejercicio de la acción autónoma y disponga de una relación de ayudas, tienda puentes de colaboración, oriente y arroje todas las etapas formativas pero, además, que trascienda al propio proceso de enseñanza.

Asumir el reto de convertirse en un profesional de la mediación lleva implícito seguir planteándose preguntas y objetivos, como así de reflexionar sobre la práctica diaria e indagar cómo dar respuesta a nuevos retos y desafíos. Por ello, en última instancia, todo aprendizaje debería suscitar nuevas preguntas y enseñar a aprender en sí mismo, es decir, aprender a aprender, entendido como una metacompetencia, puesto que la persona que se forma en una disciplina concreta no finaliza su aprendizaje cuando el programa formativo lo hace.

Si logramos que el participante se sienta seguro de poder enfrentarse a nuevos retos habremos logrado que se haya adueñado de su propio aprendizaje, asuma su responsabilidad en su propio proceso y participe en la planificación del mismo, cuestione y considere sus propias necesidades e intereses y las transforme en objetivos a alcanzar, evidencie en qué punto se encuentra y genere alternativas para su avance, de una forma crítica y autónoma. Seguramente, además, se formará en la disciplina de la mediación desde una metodología comprensiva que tiene en cuenta las necesidades de los demás miembros del grupo y construye desde el conflicto, entendiéndolo como esa oportunidad para el cambio y crecimiento.

Y si esto no funciona, sigámonos preguntando qué es lo que necesitamos y generemos más alternativas que dibujen y amplíen el panorama de posibilidades porque solo inventando podremos crear y transformar una nueva realidad.

Referencias

- Bush, R. A. B. y Folger, J. P. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Barcelona: Granica.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación Familiar. Teoría y Práctica: Principios y Estrategias Operativas*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Taylor, M. y Kloosterman, P. (2010). *Learning to learn. Handbook for facilitators. Learning to Learn in Practice*. Grundtvig Action of the European Union: Education and Culture DG. Lifelong Learning Programme.

Bibliografía

- Bolaños Cartujo, I. (2008). *Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en rupturas conflictivas*. Madrid: Reus.
- Franklin, C., Harris, M. B. y Allen-Meares, P. (2008). *The School Practitioner's concise companion to preventing violence and conflict*. Oxford New York: Oxford University Press.
- Moreno Martín, F. (2009). *Psicología del conflicto*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Suares, M. (2009). *El espejo de los mediadores*. Buenos Aires: Editorial Paidós SAICF.

Manuscrito recibido: 30/01/2012

Revisión recibida: 07/05/2012

Aceptado: 08/05/2012