

PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR PARA LA EDUCACIÓN PRIMARIA

LA OREJA SOLIDARIA

CÉSAR GARCÍA-RINCÓN DE CASTRO

DOCTOR EN SOCIOLOGÍA

PRESIDENTE DE LA ONG HOMO PROSOCIUS

Este artículo pretende situar la mediación escolar en el ámbito de las conductas prosociales y de solidaridad con los otros. La novedad del mismo radica en presentar la mediación desde las instituciones de desarrollo del voluntariado.

INTRODUCCIÓN

Con este artículo se trata de dar un nuevo sentido, una nueva motivación y fuerza social a la figura del mediador: el alumno mediador es un alumno voluntario. Si pensamos la función social de un mediador, nos damos cuenta que esa función encaja perfectamente en la definición del voluntariado, es una función claramente prosocial y altruista con un fuerte impacto positivo en las comunidades escolares.

La Oreja Solidaria viene, asimismo, a desarrollar una estructura plausible de implantación de los sistemas de mediación escolar, de forma progresiva, educando y desarrollando dicha mediación como una "competencia social" que tiene su mínimo en conductas sencillas y posibles para todos los alumnos (por ej.: ayudar en el cumplimiento de las normas de aula), y que tiene su máximo en la capacidad de mediar en un conflicto entre dos compañeros del mismo centro: escuchar, ayudar a que las partes cuenten, ser neutral y con sentido de equidad, fomentar creatividad para encontrar soluciones viables y compartidas. Todas ellas son habilidades que conforman dicha competencia y que hay que ir desarrollando progresivamente, de tal forma que la figura del mediador sea una meta personal y social de cierto prestigio también, si se me permite la expresión: no puede ser mediador cualquiera, sólo aquél alumno o alumna que ha desarrollado una alta capacidad en esta competencia.

La Oreja Solidaria no es un nombre mío, en todo caso puedo atribuirme la versión del nombre u orientación del mismo. Me gusta porque ha salido hace cinco años de las mentes en relación de un grupo de alumnos de 4º ESO del colegio Ntra. Sra. del Recuerdo (Jesuitas-Madrid) cuando trabajaban en un proyecto de creación de una ONG en el programa Junior Achievement, que consistía precisamente en crear una sociedad, en aprender a participar y a trabajar en equipo. Estos alumnos y alumnas crearon una ONG que se dedicaba a construir pendientes con motivos escolares (puntas de lápices de colo-



res sobre todo) y los vendía para dedicar los fondos a una causa social. Los beneficios fueron escandalosos para un “juego educativo”, hasta el punto que algunos padres de los alumnos estuvieron estudiando la posibilidad de abrir una serie de tiendas con la marca. Creo que parte del éxito se debe a que el nombre tenía gancho, y creo que lo tiene para un programa de mediación escolar, donde la principal herramienta es la escucha: discutimos porque no nos escuchamos lo suficiente, porque no sabemos escuchar, porque no nos ponemos el sombrero de pensar del otro, porque no miramos con el corazón, porque somos incapaces de hacer el silencio dentro de nosotros, porque vivimos en un mundo lleno de ruidos, porque ves un debate-basura en TV y la gente grita y no se escucha, todo ello tiene que ver con la escucha activa.

ENCUADRE CONCEPTUAL DE LA MEDIACIÓN EN ESTE PROGRAMA

Sobre mediación escolar hay mucha literatura escrita y se han dado varias definiciones. La mayoría de ellas ponen el acento en el término medio, así la mediación es aproximar lenguajes y posturas de cara a establecer un territorio común de acuerdo y entendimiento: es pasar de la adversidad a la conversación. Compartimos un territorio, pero nuestros mapas de leer la realidad son diferentes: la mediación es la creación de un mapa compartido de la realidad, de nuestra realidad. En el ámbito de las actitudes, la mediación trataría de resolver un conflicto

incidiendo en los tres ámbitos de toda actitud:

1. *Cognitivo*: pasar de pensamiento estancado a la creatividad para resolver problemas.

2. *Afectivo*: pasar del bloqueo emocional y la apatía a la empatía para comprender el punto de vista del otro.

3. *Psicomotriz*: pasar de la agresividad como herramienta de interacción a la no violencia y la pro-socialidad.

En concreto, el concepto de mediación que aquí propongo es amplio, y no se agota sólo en la relación interpersonal ante un conflicto. El alumno media para:

- Facilitar la relación y la amistad de otros compañeros/as. Es un conector de personas.

- Facilitar el cumplimiento de normas básicas de convivencia en el centro educativo. Es un aliado, un agente activo del Plan de Convivencia.

- Facilitar el diálogo, la escucha y la construcción de “mapas compartidos YO-TÚ” en el alumnado en conflicto.

- Potenciar la autoridad del profesor, ya que “compartir poder es aumentarlo”. Son los alumnos responsables del cumplimiento de algunas normas de aula: orden, limpieza, silencio, etc.

- Aumentar el control y evitar que se agraven los conflictos. Hay algunas experiencias de alumnos que son consejeros o asesores del Dpto. de Orientación, a quien informan no tanto de los alumnos conflictivos que acosan e intimidan (además no suelen hacerlo por miedo a las represalias), sino de los más necesitados, los que están solos y no hablan con nadie, los que están pasando un mal momento y no lo cuentan, etc.

DESARROLLO Y DESCRIPCIÓN DE LA COMPETENCIA SOCIAL “MEDIADOR ESCOLAR” .

La idea es interesante en educación: se trata de un modelo que es a su vez guía pedagógica en pasos progresivos (que van del nivel 4 mínimo al nivel 1 máximo) y marco de referencia para saber en qué nivel de desarrollo de una determinada competencia se encuentra un alumno/a determinado. La metáfora es la de podio que hay que ir subiendo peldaño a peldaño, de tal modo que no se puede pasar al escalón si no se ha superado el escalón tercero. Es decir, no tendría sentido proponer a un alumno para con-

sultor del Dpto. de Orientación (nivel 2 de la competencia), si no es capaz de conectar personas (nivel 3) ni de animar en el cumplimiento de normas de aula (nivel 4).

Dicho lo anterior el modelo de competencia propuesto con sus diferentes niveles ordenados del máximo al mínimo es el siguiente:

- Nivel 1. El alumno está capacitado para mediar en conflictos entre dos compañeros/as facilitando la escucha y posibilitando que ambas partes puedan llegar de forma consensuada a un acuerdo de resolución positiva de dicho conflicto.
- Nivel 2. El alumno está capacitado/a para mejorar la relación entre sus compañeros/as y facilitar la integración socio-escolar, preocupándose por los nuevos en el centro, así como por los que están solos.
- Nivel 3. El alumno está capacitado para observar a determinados alumnos/as con problemas (pasividad, solitarios) y facilitar su comunicación con el Dpto. de Orientación.
- Nivel 4. El alumno/a está capacitado para animar y facilitar el cumplimiento de normas y actitudes de convivencia, bien de forma espontánea (observación de los profesores) o bien en forma de "rol asignado" en el aula (generalmente de forma rotatoria).

En el cuadro que propongo a continuación nos podemos hacer una idea más global de la competencia, así como los nombres que podríamos dar a los alumnos en cada nivel:

En lo que se refiere a la publicidad y, si se me permite la expresión, "venta" del programa a los propios alumnos, hay que pensar en nombres, frases, eslóganes e iconos con gancho y capacidad de recuerdo en los educandos. Me permito sugerir los siguientes:

Nivel	Eslogan	Reflexiones para carteles (aproximación)
1 MEDIADOR	Hablando se entiende la gente	Si tienes un conflicto, puedes ser parte del problema o de la solución ¿Qué eliges?
2 CONSULTOR	Compartir los problemas es solucionarlos	No te guardes los problemas: sácalos fuera para que no te ahoguen, busca alguien que te escuche.
3 CONECTOR	Quien tiene un amigo, tiene un tesoro.	Todos aprendemos de todos, el otro nos construye ¿te lo vas a perder?
4 ANIMADOR	Los errores se pagan	Cuando vayas a saltarte una norma piensa antes en las consecuencias para ti y para los demás.

Nivel	Rol alumno	Objetivo	Construcción social
1 MEDIADOR	Mediador en conflictos	Facilitar el diálogo y la negociación para que dos alumnos en conflicto lleguen a un acuerdo/solución.	Cultura de la convivencia
2 CONSULTOR	Consejero del Dpto. de Orientación	Facilitar la comunicación y la escucha entre alumnos pasivos y/o solitarios con el Dpto. de Orientación	Puentes de comunicación.
3 CONECTOR	Conector de personas	Mejorar las relaciones entre compañeros y facilitar su integración socio-escolar.	Redes de socialización
4 ANIMADOR	Responsable de normas	Facilitar y animar el cumplimiento y aprendizaje de las normas y actitudes de convivencia escolar	Fuerzas de convivencia

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS A DESARROLLAR EN EL ALUMNO MEDIADOR EN CONFLICTOS

Una de las dificultades con las que se encuentran los educadores a la hora de aplicar un programa de mediación escolar, es la que se refiere a aquellos contenidos formativos que deben desarrollar con los futuros mediadores escolares. Tras con-

sultar algunos manuales sobre mediación y también desde algunas conversaciones y tertulias con educadores en mis cursos de formación, me permito sugerir a modo de lista las siguientes competencias específicas:

Saber escuchar

- Concentrarse y vaciarse de ruidos y preocupaciones.
- Tomar notas y observar gestos y posturas de ambas partes.
- Dirigir el diálogo y repartir tiempos de habla equitativamente.
- Reformular y resumir puntos de vista de ambas partes.
- Motivar y ayudar a que las partes cuenten su versión.

Creatividad y negociación constructiva

- Proponer soluciones si las partes no lo hacen.
- Ayudar a que cada parte comprenda el punto de vista del otro (se pueden intercambiar físicamente de sitio para situarse mejor, por ejemplo).
- Utilizar tarjetas, panel o pizarra para ayudar a contar y a buscar acuerdos viables.
- Desenmascarar el conflicto e ir al fondo del problema: el conflicto no es el problema.
- Redactar en una hoja el acuerdo al que han llegado las partes.

Imparcialidad y autocontrol

- Mantenerse neutral, no apoyar a una de las partes en detrimento de la otra.
- Derivar si no se llega a un acuerdo, si no escuchan o no cumplen las reglas.
- Recordar en todo momento, si es preciso, las reglas del proceso.
- Mantener la calma y la serenidad aunque las partes estén alteradas.
- Ponderar si las soluciones propuestas son justas y equilibradas.

Comunicación proactiva

- Saludar y presentarse de forma adecuada a las partes en conflicto.
- Explicar a las partes claramente cuál es su rol de mediador y para qué estamos aquí.
- Presentar con claridad el proceso y sus reglas.
- Animar y motivar la reconciliación y el acuerdo.
- Reforzar los pequeños éxitos y gestos positivos de las partes durante el proceso.

ALGUNAS OBSERVACIONES FINALES A TENER EN CUENTA PARA DESARROLLAR UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN (sólo para nivel 1 de la competencia).

Enemigos de la mediación:

- Lo urgente frente a lo importante.
- El mediador etiquetado como "el pringao" por grupos de alumnos con influencia.
- Se necesita tiempo para implantar el programa y crear cultura de la mediación.
- Falta de credibilidad en la capacidad de los alumnos como mediadores.
- Aplicación inapropiada: sólo sirve para un tipo de conflictos y no para otros.

Se recomienda cuando:

- Hay una relación que se perpetúa en el tiempo, se quiere terminar con el problema pero no con la relación.
- Las partes comparten algún grado de responsabilidad en la causa del conflicto.
- No existe un gran desequilibrio de poder entre las partes en conflicto.
- La disputa no interesa a nadie, se quiere solucionar sin pasar a mayores.
- Se quiere resolver el conflicto rápidamente y prevenir que vaya a más.

No se recomienda cuando:

- Alguna de las partes quiere demostrar que tiene la razón.
- Se parte de principios innegociables.
- Las partes no tienen interés por llegar a un acuerdo.
- La lentitud del proceso favorecerá a alguna de las partes.
- En caso de malos tratos, delito, violencia grave, acoso, drogas, armas, etc.

FASES DE LA ENTREVISTA-PROCESO DE MEDIACIÓN:

1. Elección del mediador: lo hacen los alumnos en conflicto.
2. Presentación del proceso: lo hace el mediador, explicando las reglas del juego.
3. Definición del problema: cada uno explica su narración del mismo. Hay que llegar a una definición consensuada del conflicto.
4. Propuestas de soluciones: el mediador facilita mediante alguna técnica que se generen propuestas por las dos partes.
5. Acuerdo: entre las soluciones propuestas. Debe ser evaluable y quedar escrito. Se firma compromiso por ambas partes.

PUESTA EN MARCHA DE LA MEDIACIÓN EN UN CURSO ESCOLAR:

1. Seleccionar un nivel de intervención: empezar, por ejemplo, en 3º de E.P., y mejor si se selecciona sólo un aula concreta.
2. Los mediadores: para empezar puede ser interesante en 5º de E.P. (para que duren como tal al menos dos años, hasta 6º E.P.).
3. Empezar por conflictos sencillos: ayudarán al comienzo los tutores a los mediadores. Se trata de ir creando cultura de la mediación.
4. Etapas de implantación: dividir el curso académico en tres trimestres-etapas de implantación:
 - *Primer trimestre:* Motivación y aprobación por la Comunidad Educativa.
 - *Segundo trimestre:* selección y formación de los mediadores/as.
 - *Tercer trimestre:* aplicación y valoración del programa. ■



TIENE DERECHO A IR AL COLEGIO.

En **Entreculturas** trabajamos por el derecho a la educación de todas las personas, para que los más desfavorecidos tengan una educación de calidad. **Colabora con nosotros**, porque la educación es la herramienta más poderosa para acabar con la pobreza.

Entreculturas.

EDUCAR ES DAR OPORTUNIDADES

. BBVA 0182 5906 86 0010008001.

Colabora. Santander Central Hispano 0049 0001 54 2210040401.



ONG Jesuita

902 444 844

www.entreculturas.org