

UN PODEROSO RECURSO PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA ESCOLAR

LA MEDIACIÓN

SILVIA FUNES y JAVIER MORENO

COORDINADORES DE MEDIACIÓN DEL EQUIPO ATLÁNTIDA

La cada vez más extendida imagen del entorno escolar como un medio hostil ha sido mucho más fuerte que la de las experiencias de modelos positivos de mejora de la convivencia como son los cooperativos y dentro de ellos, la mediación; probablemente el que más difusión y aceptación ha tenido. Lleva diez años extendiéndose de manera irregular por centros de toda España y su implantación y eficacia está supeditada al compromiso y rigurosidad con que se lleve a cabo.

El modelo tradicional se ha manifestado ineficaz para resolver los conflictos que día a día se plantean en los centros. Se ha orientado más a reprimir que a resolver y los conflictos amordazados son como una *olla a presión*, y a más de uno puede haberle *estallado*. Es evidente que al ocultar o castigar el malestar se mantiene y que la gestión de la convivencia escolar sin recursos no es posible. Para ello hacen falta educadores (padres y maestros) que promuevan modelos de diálogo, colaboración, responsabilidad, respeto y compromiso con la sociedad de la que formamos parte.

Hace falta un cambio de mentalidad, de ideología, que facilite un abordaje más humanista, respetuoso de la diversidad y en coherencia con la formación para la convivencia en una sociedad democrática. Venimos de una visión destructiva, autoritaria en la que:

- “Hay que **pagar** por lo que se ha hecho”: está preocupada por el **castigo**.
- El sentido de justicia está asociado a la **aplicación de la norma**.
- Promueve que ambas partes **no colaboren**, porque consideran que una debe imponerse a la otra (yo gano-tú pierdes).
- Busca el “**etiquetado**” de las partes enfrentadas: el bueno, el malo, el culpable, el inocente ...
- Está preocupada por el **pasado** y por la verdad.

Pero podemos promover una perspectiva constructiva en la que:

- “Hay que ser responsable de las **consecuencias** de nuestros actos”: está preocupada por reparar el daño.
- El sentido de justicia está orientado a analizar causas y buscar formas de **mejorar las relaciones y de cambiar comportamientos y /o actitudes**.
- Promueve que ambas partes colaboren. Estableciendo el problema que hay que resolver y delegando en las partes la responsabilidad para hacerlo.
- Busca que cada parte revise sus conductas y se neutralice el conflicto:
 - se buscan soluciones de mutuo acuerdo que mejoren la situación y/o la relación y que reparen el daño
 - se trata de evitar críticas o culpables y que haya un ganador y un perdedor.
- Está preocupada por el **futuro, por la honestidad y la responsabilidad**. Es para planificar y cambiar el futuro, no para juzgar el pasado.

De la confrontación a la colaboración hay un largo camino. La mediación es una buena estrategia para recorrer con garantías este viaje.

IMPARCIALIDAD DEL MEDIADOR

Los mediadores no son jueces ni árbitros (que son figuras que sirven para resolver conflictos en las que se imponen soluciones) ni opinan sobre quién tiene la verdad; lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y a través de unos sencillos pasos, alcanzar una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos.

A partir de la implantación de proyectos de mediación escolar lo que se logra es que la sensación de conflictividad disminuya, pero no porque haya menos conflictos, sino porque existen más recursos para afrontarlos, ya que las personas se sienten preparadas con el "arsenal" psicológico y técnico para abordarlos adecuadamente. Normalmente, ante el estallido del conflicto prima el desconcierto, la impotencia, la sensación de caos, etc. Las personas entrenadas en este modelo saben que los nervios, el sentirse desbordados, no les conducen a nada y en lugar de ello emplean sus destrezas y ponen en marcha los recursos y acciones necesarias para el abordaje positivo del conflicto.

Por eso consideramos que la mediación es poderosa, porque va más allá de las mediaciones que se hagan: es una forma de afrontar conflictos, de entender las relaciones interpersonales y también una manera de plasmar la convivencia

en sociedad. En los centros en los que se han puesto en marcha equipos de mediación las impresiones son coincidentes, su impacto es más importante no tanto por el número de mediaciones que se hacen sino por el cambio cultural que produce.

LÍMITES DE LA MEDIACIÓN

Pero la mediación tiene algunos límites:

- Sólo se utiliza cuando hay un mínimo de dos partes enfrentadas y ambas la aceptan voluntariamente.
- Para algunos casos de malos tratos no es recomendable la mediación, principalmente aquellos en los que los maltratadores no manifiestan un arrepentimiento o empatía hacia la víctima.
- No puede utilizarse para el problema que más preocupa al profesorado: la interrupción.
- Los equipos de mediación a veces quedan un poco difusos en el centro y reconocer a los mediadores o acceder a la mediación no está muy claro para todos los miembros de la comunidad educativa.
- No pueden resolverse todos los conflictos: en primer lugar porque no todos los conflictos tienen solución y en segundo lugar porque no todos los conflictos pueden resolverse por mediación. Sin embargo, la mediación concentra una filosofía positiva y transformadora que puede adaptarse a distintas estrategias, pero ni todo es mediación,

ni todo es mediable en sentido estricto.

Pero, ¿qué hay que hacer para poner en marcha un programa de mediación:

- Formarse en mejora de la convivencia, mediación, etc.
- Difundir el modelo de intervención.
- Ponerlo en marcha.
- Formar un equipo de intervención.
- Crear una cultura de afrontamiento constructivo de conflictos y de colaboración.
- Consolidar y expandir ese modelo.
- Evaluar la convivencia en el centro.

¿A QUÉ EDAD?

Podemos empezar a poner en marcha estas actuaciones desde pequeños, pero según la edad se hará de manera distinta. Es decir, para ser mediadores hacen falta unas competencias cognitivas y comunicativas importantes, por lo que en torno a los diez años puede ser una buena edad. Evidentemente que cuanto más maduro se es, mejor. Pero para participar en una mediación como parte enfrentada o para socializarse en la cultura de la mediación, la edad para empezar a aprender a dialogar, es la misma a la que se aprende a pelear o a enfrentarse, para que a partir de ese mismo momento se aprenda a responder a situaciones tensas o frustrantes de manera distinta al enfrentamiento y la escalada del conflicto. Puesto que éste, al igual que la colaboración, se aprenden como parte de nuestra socialización: si se obtienen más éxitos por la fuerza que con el diálogo se reforzará un patrón hostil, y a la inversa ocurrirá lo mismo.

De cara a un planteamiento global de la convivencia escolar, la mediación es pues un recurso imprescindible pero no debe ser el único, debe acompañarse de otros recursos orientados al tratamiento



de conflictos pero también de medidas promotoras de los valores que conlleva: no se le puede proponer de buenas a primeras a dos alumnos que se han peleado que acepten arreglarlo hablando si no se ha promovido la importancia del diálogo y del entendimiento previamente.

ADEMÁS...

La mediación necesita de un equipo directivo que derive casos, de un departamento de orientación que la promueva y de una comunidad educativa que crea que la convivencia es algo que está en manos de todos, pero para esto hay que concienciarles.

A continuación, expondremos de manera muy sintética la estructura básica del proceso de mediación. En ella aparecen las distintas fases de la misma, y en cada una de ellas las habilidades de comunicación que se necesitan para llevar a cabo un proceso de mediación y otras de negociación, además de una breve explicación de cada una de las fases.

PRE-MEDIACIÓN

En la premediación se debe entrevistar a ambas partes por separado para determinar la viabilidad de la mediación; para ello se hará, al igual que en la mediación, una presentación y reglas del juego y cuéntame. A partir de ahí se indagan las actitudes ante el conflicto, en relación directa con su disposición a colaborar o no y en función de ello se concerta la cita.

¿Qué hacer en cada una de las fases? (ver cuadro)

Pero la mediación tiene un riesgo: parece tan sencilla que más de una persona interesada en utilizarla, pero sin una formación adecuada, se aventura a hacerla poniendo en riesgo la eficacia de su potencial. El hecho de simplificar el modelo para su mejor comprensión no significa

Pasos de la Mediación	1. Presentación y reglas del juego	2. Cuéntame...	3. Aclarar el problema	4. Proponer soluciones	5. Llegar a un acuerdo
Habilidades de comunicación		Clarificar	Clarificar Parafrasear Reflejar		
		Promover empatía entre las partes Resumir Mensajes en primera persona			
Habilidades de negociación			Separar el problema de la persona. Diferenciar Posiciones Intereses y analizarlos	Alternativas, opciones: crear, elegir, evaluar, tomar decisiones y planificar su puesta en marcha.	Propuestas
Qué hacer	-Presentarse las partes y el mediador -Explicar las normas de la mediación: -Es voluntaria, confidencial, se debe respetar, no agredir ni insultar, también respetar los turnos de palabra y además tienen que tener el deseo de resolver el conflicto, ya que el mediador no da soluciones y es imparcial.	-Permitir el desahogo de las partes: ¿qué te ha pasado? ¿cómo te sientes? ¿cómo te ha afectado todo esto? ¿por qué has actuado así?	-Analizar cada uno de los asuntos de la disputa desde ambos puntos de vista: ¿qué quieres/pides/ necesitas? ¿por qué? ¿para qué?	-Promover que se hagan ofertas y concesiones mutuas: ¿qué pasa si no resuelves este conflicto? ¿qué puedes dar/ hacer para resolverlo? ¿cómo podríamos mejorar la relación? ¿Se te ocurre una manera mejor de resolverlo? ¿qué podríamos hacer para que esto no vuelva a repetirse?	-Redactar el contrato con los acuerdos alcanzados. -Este tiene que ser: justo, concreto, realista, evaluable y equilibrado. -Que contemple quién hará qué, cómo, cuándo y dónde. -Además deben establecerse las condiciones de seguimiento y evaluación del mismo. -Agradecer y felicitar.

que sea sencillo y si no se produce el cambio ético que conlleva puede ser una herramienta de manipulación.

Animar a intercambiar propuestas y saber cómo concretarlas en acuerdos son estrategias muy complejas para activar en un mismo proceso, todas a la vez. No obstante, la mayor dificultad de la mediación no es ninguna de éstas, sino el trasfondo ético que la sostiene, es difícil entrenarlo en un curso o aprenderlo de un libro, demanda una mirada distinta, una manera distinta de entender las relaciones y la convivencia alejada de los modelos dicotómicos de dominación-sumisión, ganar-perder, etc.

Pero más allá de pensar en sus dificultades, es mejor pensar en sus posibilidades para hacer del centro

escolar un lugar de aprendizaje de la convivencia, en vez de supervivencia al conflicto. ■

PARA SABER MÁS

DANA, D., *Adiós a los conflictos*, McGraw-Hill, Madrid, 2001.
 FERNÁNDEZ, I., VILLOSLADA, E. y FUNES, S., *Conflicto en el centro escolar: el modelo de "alumno ayudante" como estrategia de intervención educativa*, Catarata, Madrid, 2002
 LÓPEZ RUIZ, J.I., *Construir el currículum global*, Ediciones Aljibe, Málaga, 2005
 TORREGO, J.C. (coord.), *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflicto*, Graó. Barcelona, 2006.
 TORREGO, J.C., FUNES, S. y MORENO, J. *La mediación de conflictos en centros educativos*, UNED, Madrid, 2001 (vídeo y guía didáctica).