

Una herramienta  
para mejorar  
la convivencia  
entre los  
miembros de la  
comunidad  
educativa.

## Meeduco: un programa de mediación escolar

Santiago Miranzo de Mateo  
*Coordinador Departamento de Mediación Escolar de la AIEEF*

La Mediación Escolar se está demostrando como una herramienta importante y eficaz como estrategia preventiva en resolución de conflictos para dar respuesta a los factores que aparecen como génesis de la violencia en el ámbito educativo, como medio de transmisión de valores democráticos y solidarios, como mejora de las relaciones familia y escuela así como creadora de un buen clima de convivencia en el centro educativo. Os presentamos el Proyecto MEEDUCO, recogiendo los elementos necesarios a tener en cuenta en una Institución Educativa para la puesta en marcha de un Servicio de Mediación Escolar que actúe como un recurso real para el centro educativo.

Cuando llegó al colegio en Madrid, desde un pueblo de Almería, Carlos (nombre ficticio que utilizaremos para preservar su intimidad) había pasado por varios centros escolares dejando un rastro de alta conflictividad con profesores y alumnos, por la razón de tener más de 15 años y no querer seguir estudiando.

Después de varias sesiones de mediación con el tutor, algunos profesores y los mediadores escolares, se logró lo que hasta ese momento parecía imposible, que Carlos, sin desistir de su intención de no estudiar, abandonara su actitud de continuo enfrentamiento a todo lo escolar, que incluía insultos y amenazas, y adoptara unas pautas mínimas de convivencia, pasando a mantener los hábitos normales de clase, como acudir, ser puntual, atender y no molestar permaneciendo en silencio.





### ¿Qué es MEEDUCO?

Este caso de Carlos es uno de los que se ha atendido a través del Programa MEEDUCO de Mediación Escolar.

Este Programa lo ha impartido el Departamento de Mediación Escolar de la Asociación Interdisciplinaria Española de Estudios de la Familia (AIEEF) en las siguientes instituciones escolares:

- 1) Instituto de Educación Secundaria León Felipe de Torrejón de Ardoz. Formación de alumnos de edades comprendidas entre 13 y 17 años.
- 2) Colegio Beata María Ana de Jesús de Madrid. Edades entre 10 y 13 años.
- 3) Instituto de Educación Secundaria Cardenal Herrera Oria de Madrid. Edades entre 13 y 18 años.

El Programa se inicia al detectar los miembros del Departamento que los centros educativos son espacios de trabajo donde confluyen distintos protagonistas en los procesos de aprendizaje que se realizan.

Las relaciones que se establecen entre los padres y madres, profesores y profesoras y alumnos y alumnas son continuas y se establecen en función de intereses, que aunque en muchas ocasiones coinciden en otras son distintos y ello hace que se creen situaciones de descontento, desmotivación y en algunas ocasiones de conflicto.

Cuando aparecen los conflictos, aparecen las distintas posiciones y con ellas los primeros ingredientes para la resolución inadecuada de aquellos. Esto lleva a un proceso de aprendizaje negativo respecto al buen clima del centro escolar y al enfrentamiento como medida de solución a las diferencias planteadas.

Todos sabemos que los roles asignados y asumidos por los profesores y los padres son distintos, y sin embargo tendría que haber, y en muchos casos está, un interés común que se deposita en el adecuado aprendizaje y educación de los alumnos. Pero muchas veces, tomamos la posición desde lo asignado y no somos capaces de escuchar al otro, de interesarnos por lo que tiene que decir y simplemente nos quedamos defen-

diendo lo que se puede llamar "nuestro territorio". Este modelo de posiciones y mantenimiento de las mismas, es aprendido de forma natural y espontánea por los alumnos, ya que los referentes adultos con los que se relacionan se sitúan en éste lugar, y el modelo que utilizan ante sus diferencias, el más frecuente, es el del enfrentamiento, el de mantener su posición. Cuando alguien gana, alguien pierde.

Los miembros del Departamento de Mediación escolar entendimos que en los centros escolares es fundamental crear un buen clima que permita que los profesores, padres y alumnos se sientan a gusto trabajando, estén motivados en la tarea y sobre todo sientan que es un espacio no de competencia sino de colaboración. Un espacio donde aun existiendo diferencias e intereses distintos, podamos identificar y priorizar intereses comunes que se conviertan en la tarea prioritaria, sobre la base de la cuál poder trabajar.

Para poder crear este buen clima escolar, en referencia a la resolución de conflictos que se pueden plantear, se creó el Programa de Mediación Escolar MEEDUCO como elección de la Mediación como una alternativa a la resolución de conflictos donde todos ganan.

Desde esta perspectiva global e interdisciplinar la AIEEF desarrolla su Programa en Centros Educativos donde se pretende trabajar la Mediación como una respuesta a la Resolución de Conflictos que se generan en el ámbito educativo.

La creación de este Programa de Mediación escolar surgió por la preocupación de los miembros del Departamento ante la cuestión de la mediación escolar y la violencia ascendente en los centros escolares en España y en Europa.

Fuimos seleccionados, junto con asociaciones de otros cinco países europeos (Portugal, Francia, Italia, Irlanda, Bélgica), para desarrollar en España el Proyecto Europeo GESPOSIT, integrado en el Proyecto de Mediación CONECT de la Comisión Europea sobre la Mediación Escolar. Este Proyecto versa sobre distintas formas de abordar la violencia desde la mediación.

## Tipos de Mediación en un Centro escolar

TIPO DE MEDIACIÓN	UBICACIÓN	MEDIADOR	PARTES O MEDIADOS
Entre iguales	Dentro Escuela	Alumno Mediador	•Alumno - Alumno
Con Mediador interno	Dentro Escuela	Orientador	•Alumno-Alumno •Profesor-Alumno •Profesor-Alumno-Padres •Profesor-Profesor •Profesor-Padres
Con Mediador externo	Dentro o fuera Escuela	Mediadores externos (otra escuela, profesionales)	TODOS
Servicio de Mediación escolar	Dentro escuela	Alumnos y profesores mediadores	TODOS

El Proyecto MEEDUCO de la AIEEF se enmarca en el ámbito educativo, contemplando no sólo la Mediación de pares, sino también la formación de mediadores adultos que puedan intervenir en situaciones donde el alumno y el padre estén en conflicto o bien, el padre, el alumno y la institución escolar entren en conflicto.

El proyecto persigue implementar la mediación como sistema de resolución de conflictos entre los propios alumnos, los padres y la escuela y entre aquellos conflictos de violencia o problemas escolares que determinen la necesidad de una intervención conjunta del alumno, la escuela y los padres.

En el proyecto nos parece fundamental involucrar a todos los sectores insertados en el mundo escolar. Para realizarlo se hace necesario trabajar con los alumnos, padres y madres, personal docente y equipo directivo en la sensibilización, a través de la identificación de los factores de riesgo y de protección existentes en el centro educativo en la aparición y resolución de conflictos relacionados con la violencia en la escuela y tras ello formar adecuadamente a cada uno de los colectivos para el aprendizaje de un nuevo enfoque en la resolución de los mismos y una concreción e interiorización de las estrategias de mediación por parte de los alumnos para la puesta en práctica en la resolución de conflictos.

El Proyecto MEEDUCO pretende crear una instancia con aquellos alumnos que evidencien un mayor grado de conflictividad y que sin el apoyo de sus padres resultará muy difícil su adaptación pacífica al proceso educativo. Para ello y desde la experiencia, es necesario llegar a acuerdos que tengan posibilidad de cumplimiento en relación a la colaboración de los padres y apoyo a los acuerdos que los jóvenes lleguen en la negociación de una solución al conflicto. Para ello la mediación como instrumento de resolución de conflictos que implica la participación de todos los actores del mismo y la responsabilización en un acuerdo puntual es una herramienta útil para el objetivo propuesto de disminuir la violencia escolar. De esta manera se propone tratar tanto los casos más simples para evitar la reincidencia como los más complejos antes de que lleguen a temas

policiales o delictivos, en los cuales la mediación con menores infractores sería la herramienta a utilizar, pero que queda para ser aplicada en otros proyectos.

El proceso que seguimos durante las sesiones de mediación que permite conseguir "lo que parecía imposible" conlleva cinco fases:

- 1.- Fase 1: Crear un clima adecuado: Acogida y Acuerdo de inicio de Mediación.
- 2.- Fase 2: Qué ha pasado. Cuéntame. Obtener información.
- 3.- Fase 3: Cómo nos sentimos ante lo que ha pasado: Arrojar la crisis.
- 4.- Fase 4: Qué podemos hacer. Generamos Alternativas y negociamos.
- 5.- Fase 5: Las partes llegan a acuerdos.

El respeto del orden de estas fases y no saltárnoslas pretendiendo *ir al grano para no perder tiempo* permitirá que los mediados transiten de su cabreo (las pasiones que nos invaden cuando tenemos ciertos conflictos) a mantener *sus posiciones* y, por último, a la expresión de *sus intereses* y necesidades personales.

### La Mediación entre iguales

Uno de los pilares fundamentales del Programa MEEDUCO es la mediación entre iguales. Creemos que es la respuesta más útil para ciertos conflictos que se generan en el ámbito del centro escolar y en el que se ven involucrados compañeros.

Este tipo de mediación escolar consiste en que sean los propios muchachos los que medien entre ellos. Se capacita a un grupo de alumnos como mediadores y se ha creado un Servicio de Mediación escolar. Cuando alumnos de ese centro tengan algún conflicto podrán acudir a que les medien sus propios compañeros mediadores escolares.

La idea que hay detrás de este tipo de intervención es la de que a los adolescentes les suele costar aceptar a cualquiera que no sea de su grupo de iguales, ¿para qué vamos a meternos los adultos en la resolución de ciertos conflictos que tienen entre ellos? Nadie mejor que los adolescentes para mediar con adolescentes.

### Qué cosas sí hace un mediador

- + Escuchar. Atender. No hablar mientras otro habla.
- + Obedecer.
- + Mirar a la gente: observar para saber qué le pasa.
- + Cambiar el chip.
- + Repetir.
- + Entender. Entender una cosa antes de transmitirla.
- + Sentir.
- + Tener Paciencia.
- + Confiar en la gente.
- + Sincronización.
- + Ponerse de acuerdo.
- + Solucionar. Resolver. Ayudar.
- + Ser un enlace.
- + Hacer que las partes se escuchen.
- + Mirar a la cara para hablar. Hablar mirándonos a los ojos para saber que te están escuchando.
- + Ser neutral.
- + Observamos lo que hacen los demás y lo repetimos.
- + Repetir el mensaje.
- + Preguntar para que la otra persona sepa que le estás escuchando y para que tú resuelvas tus dudas y entiendas el problema.
- + Tener paciencia porque la persona que tiene el problema necesita 15 minutos y tú sólo quieres escucharle 5 minutos.

### Qué cosas no debe hacer un mediador

- Hablar mientras otro habla o todos a la vez.
- Tontear.
- Interrumpir.
- Pegar.
- Gritarse.
- Hacer ruidos para molestar.
- Hacer una tontería para llamar la atención.
- Cuando hablas, dar la espalda al que te está hablando.
- Jugar con materiales de mediación u otro tipo.
- No escuchar.
- Molestar.
- Insultarse.
- Inventar la información.
- Llegar tarde.
- Dar consejos.
- Interrumpir a los que hablan, porque se pueden pensar que no te importa su problema.
- Soltar el palito.
- Hacer mucho jaleo.
- Reirse del asunto.
- Hablar mientras otros hablan.
- Dormirse.
- Estar jugando.

Tras el curso de mediadores escolares, de aproximadamente cuarenta horas, los chicos salen preparados para ser mediadores con sus propios compañeros, y distinguen perfectamente lo que debe hacer y lo que no debe hacer un mediador, como refleja el cuadro que acompañamos.

### Funcionamiento y etapas de MEEDUCO

- Información y sensibilización.
- Análisis de la realidad del Centro.
- Formación.
- Implantación del Servicio de Mediación Escolar.
- Seguimiento de las Mediaciones.
- Evaluación.

Para implementar el Proyecto MEEDUCO en su totalidad se han de seguir las seis etapas del mismo, que son:

- 1) Información y Sensibilización para involucrar al conjunto de la comunidad educativa para que aborden de forma cotidiana y constante la gestión de los conflictos que surjan o puedan surgir en el centro educativo.
- 2) Análisis de las necesidades del centro educativo y de la comunidad educativa en cuanto a los conflictos que se plantean y los que pueden trabajarse desde la mediación.
- 3) Formación de coordinadores del programa y del alumnado seleccionado para ser mediadores. Lo que se consigue mediante:
  - √ El desarrollo de programas de formación específica.
  - √ Ejercicios de Role-playing de Mediación entre pares.

- √ Materiales de apoyo, documentación escrita y visual.
- 4) Implantación del Servicio de Mediación en el centro educativo. Que comprendería tres fases:
    - √ Organización del Servicio de Mediación.
    - √ Acciones para la Organización del Servicio de Mediación.
    - √ Apertura del Servicio de Mediación.
  - 5) Seguimiento.
    - √ De las necesidades de los mediadores.
    - √ De la puesta en marcha de las mediaciones.
  - 6) Evaluación de resultados del Programa de mediación escolar.

Así pues, la mediación escolar es un recurso que está en vías de expansión y que aporta un granito de arena más en la montaña de la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa. Su implantación puede ayudar a quitarnos algún dolor de cabeza y a construir la cultura de la paz en el siglo XXI, aprovechémoslo. ■

### Para saber más

- PORRO, B., *La Resolución de conflictos en el aula*, Ed. Paidós Educador, Buenos Aires, 1999.
- TORREGO, J.C., *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para Formación de Mediadores*, Ed. Narcea, Madrid, 2000.
- CASAMAYOR, G., *Como dar respuestas a los conflictos: la disciplina en la enseñanza secundaria*, Ed. Grao, Barcelona, 1998.
- Páginas web: [www.mediacioneducativa.com.ar/](http://www.mediacioneducativa.com.ar/) - [www.solomediacion.com/](http://www.solomediacion.com/) - <http://www.aicef.org>.