

LA APORTACIÓN DE LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES AL CURRÍCULUM SOCIAL DE LOS ADOLESCENTES:

programa e-AMEDIAR

SANTIAGO MIRANZO DE MATEO

Coordinador Centro Atención a la Familia (CAF) Padre Piquer
caf@padrepiquer.net

El programa de mediación escolar e-AMEDIAR lleva desarrollándose en el centro de formación Padre Piquer desde el año 2003. Se desarrolla desde el Servicio de Mediación Escolar del Centro de Apoyo a las Familias (CAF) de este centro formativo, que se creó en el año 2000 como un convenio entre las escuelas profesionales Padre Piquer y el Instituto Universitario de la Familia de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid. En estos años ya ha formado a más de 100 mediadores escolares y de 300 alumnos en resolución inteligente de conflictos dentro del área de Educación para la Ciudadanía.

QUÉ ES EL PROGRAMA e-AMEDIAR: PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR DEL CAF PADRE PIQUER

El marco conceptual y pedagógico que sustenta el modelo e-AMEDIAR, está basado principalmente en la conjunción de elementos extraídos de cuatro programas de mediación escolar implantados con éxito en otras instituciones educativas:

- **Modelo de alumno ayudante**, de Isabel Fernández¹. De este programa, extraemos la idea de que los alumnos mayores ya formados puedan mediar y ayudar a los más pequeños.
- **Modelo de mediación en Red** de Carme Boqué². De este programa tomamos la idea de crear red de mediadores en el centro, de trabajar en varios ámbitos del entramado educativo de cada centro.
- **Modelo de mediación profesor-alumnos** de Juan Carlos Torrego³. Este autor fue una de las primeras personas en implantar programas de Mediación Escolar en España. El libro que se cita en nota a pie de página número tres fue de los primeros en explicar claramente cómo formar a los alumnos, padres, profesores y PAS en mediación escolar. Recogemos la importancia de crear un Servicio de Mediación Escolar permanente que implique a personas que formen

¹ FERNANDEZ, I.; VILLAOSLADA, E., y FUNES, S. (2002), *Conflicto en el centro escolar. El alumno ayudante*. Madrid: Ed. Catarata.

² BOQUÉ TORREMORELL, M. C. (2005), *Tiempo de mediación*. Barcelona: Ediciones Ceac.

³ TORREGO SEIJO, J. C. (2000), *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Ed. Narcea.

El programa e-AMEDIAR es un programa de mediación escolar entre iguales que fortalece las capacidades de los alumnos y del entorno educativo para saber analizar y resolver los conflictos personales y sociales adecuadamente, mejorando el clima de convivencia del centro escolar y creando un entorno transformador de la realidad del centro escolar y del mundo.

experiencias



Santiago Miranzo de Mateo.

BASES CONCEPTUALES DEL PROGRAMA e-AMEDIAR



parte del centro escolar y no a personas externas al centro, como forma de preservar, publicitar y expandir la cultura de la mediación en los centros escolares.

- **Programa de Competencia Social** del Departamento de Enseñanza de la Generalitat de Catalunya. De este programa recogemos la concepción teórica de una educación global como futuro de la educación, de la visión centrífuga y no centrípeta de la educación en el alumnado.

De estos cuatro programas hemos tomado los fundamentos teóricos para conseguir a partir de la formación a mediadores escolares, demostrar que los mediadores somos capaces de realizar un buen análisis del conflicto, desde lo más micro a lo macro, de lo más cercano a lo más alejado pero que nos envuelve. Los mediadores escolares sabemos hacer análisis de los fenómenos sociales, interpretar la complejidad y la interdependencia de las relaciones entre grupos, instituciones y países, y afrontar y dar respuesta desde el compromiso personal y la capacidad crítica a las nuevas problemáticas de carácter global que afectan a nuestro mundo (crisis ambiental, desigualdad socioeconómica, paz y derechos humanos).

El modelo e-AMEDIAR parte de estos modelos y aúna aspectos de cada uno, aportando sus propios valores y propuestas. Es un programa de mediación escolar entre iguales que fortalece las capacidades de los alumnos y del entorno educativo de saber analizar y resolver los conflictos personales y sociales adecuadamente, mejorando el clima de convivencia del centro escolar y creando un entorno transformador de la realidad del centro escolar y del mundo.

Los objetivos de e-AMEDIAR son:

- Capacitar a los alumnos mediadores para que puedan ayudar a resolver conflictos de manera formal e informal.

- Capacitar a los alumnos mediadores en los valores de solidaridad, respeto y saber convivir con otros compañeros en grupo.
- Capacitar a la comunidad educativa para saber analizar y gestionar los conflictos que la conforman con el objetivo de mejorar el clima de convivencia en el centro de formación.
- Capacitar a los alumnos para saber analizar los conflictos y los fenómenos sociales y saber resolverlos.
- Capacitar a los alumnos mediadores para saber interpretar la complejidad y la interdependencia de las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa y entre grupos, instituciones y países.
- Dotar a los alumnos de herramientas para afrontar y dar respuesta a los conflictos que ocurren en el centro escolar y en el mundo.

La metodología comporta, a través del juego y de las dinámicas, hacer entender los principales valores y actitudes de los mediadores, para que puedan realizar una mediación formal y/o informal con sus compañeros; el trabajo individual, grupal y asambleario; la transmisión de conceptos teóricos; el trabajo con ordenador en redes sociales por Internet; desarrollo de un blog; realización de mediaciones entre miembros de la comunidad educativa; mantenimiento del Servicio de Mediación escolar del centro escolar; realización de actividades grupales, e individuales de publicidad y dar a conocer el servicio de mediación escolar del centro; realización de actividades de concienciación sobre la mediación y la resolución de conflictos.

Los principales contenidos teóricos son la resolución inteligente de conflictos, el proceso de mediación formal e informal, las tres etapas de la comunicación consciente y efectiva, aspectos de la programación neurolingüística

(PNL), sintonizar, *rapport* y calibrar, *mindfulness*, inteligencia emocional y asertividad.

El programa se desarrolla en varios años, el primer año se realizan cinco sesiones de una hora semanal del curso Resolución Inteligente de Conflictos a todos los alumnos de 2º de la ESO en el primer trimestre del curso escolar correspondiente.

Posteriormente, se desarrollan ocho sesiones de formación, de una hora de duración, con frecuencia semanal, a cuatro grupos de diez alumnos de 2º de la ESO, entre el segundo y el tercer trimestre del curso escolar, que serán mediadores al finalizar esta formación.

En el segundo año y siguientes hasta que terminen el proceso educativo en el centro escolar se realizan dos actividades:

1. Una reunión mensual en el recreo por etapas educativas para realizar las mediaciones, organizar actividades de motivación hacia la mediación o realizar *role playings*.
2. Comediación por los mediadores de casos reales que surjan durante el curso escolar. Trabajo en equipo detrás de espejo unidireccional de grupo de mediadores.

El Proyecto está diseñado para alumnos de ESO o Bachillerato o Ciclos Formativos, aunque es adaptable a alumnos de Educación Primaria.

CÓMO DESARROLLA LAS COMPETENCIAS SOCIALES EN EL NIÑO LA MEDIACIÓN ENTRE IGUALES

El programa e-AMEDIAR desarrolla el currículum social en la escuela a través de unas actividades basadas en la consecución de unos objetivos ligados a unos contenidos y competencias coherentes explicadas en el punto anterior.

Como se explicaba al hablar de los objetivos del programa de mediación escolar e-AMEDIAR, éste incluye entre sus objetivos educativos los relacionados con las capacidades de mejora de las competencias sociales que permiten al alumno saber analizar los conflictos que ocurren a su alrededor, tanto en el entorno intrapersonal, como en el interpersonal con los compañeros y el resto de miembros de la comunidad educativa y de los fenómenos sociales que les rodean, para así poder asumir el compromiso personal y la capacidad crítica a los conflictos que ocurren en todas las áreas de su vida.



En este punto, partimos en el programa de mediación de la teoría ecológica de los sistemas de A. Bronfenbrenner, del que tomamos la idea de que el ecosistema educativo se sustenta en un enfoque ecológico, en el que el conjunto de estructuras que conforman el centro escolar se organizan en diferentes niveles, que se contienen unos a otros, se interinfluencian entre ellos y son dinámicos entre sí (Bronfenbrenner denomina a esos niveles el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema).

Creemos en una educación global como marco conceptual y pedagógico base del programa e-AMEDIAR, en el que es importante que los mediadores sean capaces de saber analizar los conflictos, desde los micro a lo macro, desde los conflictos intrapersonales hasta los interpersonales y los intergrupales. Queremos que sepan ayudar a los protagonistas del conflicto a crear y elegir alternativas que satisfagan el mayor número de intereses posibles de los conflictos que han visto en el centro escolar y en el mundo. Queremos que sepan que existen problemáticas sociales como las que se producen en su centro escolar. Que sepan que deben afrontar los problemas como “ciudadanos con una mentalidad global” ya que los conflictos de las problemáticas sociales tienen ese carácter global. Que sepan usar todos los medios sociales, todas las vías de comunicación, las redes sociales para afrontar los problemas con más recursos, para expandir nuestra fuerza, para concienciar más, para poder estar luchando juntos a pesar de físicamente no coincidir.

El programa e-AMEDIAR forma ciudadanos participativos, responsabilizados de lo que pasa en su contexto social (en sus diferentes niveles) y comprometidos en su mejora (acciones PAZ, posibilidades de la A a la Z, qué cosas vamos a hacer los mediadores para solucionar o gestionar los conflictos).

Las competencias sociales son desarrolladas con aquellos mediadores que son seleccionados para formarse como mediadores escolares del centro escolar en su primer año y con los ya formados en años anteriores y que median en casos reales y realizan actividades de difusión y concienciación sobre la mediación.

En el apartado de formación de estos mediadores de primer año, que suele ser de 8 sesiones semanales de una hora en grupos de 8 a 10 alumnos de 2º de la ESO, se desarrollan estas capacidades de la siguiente manera:

- Cada semana realizamos el “observatorio de la convivencia” del centro escolar convirtiéndolos en periodistas que nos ayudan a tomar el pulso a la realidad que nos rodea, del centro y del mundo en el que vive inserto.
- Cada semana elegimos varios responsables de recoger toda la información relacionada con las noticias positivas y con los conflictos y la resolución de conflictos que se produzcan; cada responsable semanal realiza un resumen de noticias positivas del Centro y del mundo, un resumen de conflictos y maneras de resolverlos, un dame un DAME (disminuir, aumentar, mantener y evitar) de los conflictos detectados y aporta una frase motivadora para la semana.
- Para difundir la cultura de la paz y de la mediación cada semana subimos al blog (www.cafpiquer.blogspot.com) y al Tuenti (Caf Padre Piquer) lo más destacado e imprimimos la frase motivadora semanal, la noticia positiva y el DAME y la colgamos en el panel informativo del CAF.

La metodología en cada sesión formativa consta de varias partes, la primera de "observatorio de la convivencia", la segunda de "tratar el tema formativo con una dinámica" y la tercera de "qué me llevo hoy como conclusión".

Los alumnos mediadores a partir de 3º de la ESO, tienen un encuentro al mes en el recreo para hacer *role playing*, casos reales de mediaciones o montar actividades de mejora de la convivencia (como evaluación fin de curso sobre cómo ha ido la convivencia en las aulas o cómo se han resuelto los conflictos).

Al igual que el programa de formación en competencia social⁴ de la Generalitat de Catalunya, que propone que para mejorar la convivencia en el colegio entre los propios alumnos se ha de favorecer la existencia de unas buenas relaciones interpersonales que prevengan problemas sociales e interpersonales, creemos que los tres factores indispensables para una buena relación interpersonal son: el cognitivo (las habilidades cognitivas), el moral (el crecimiento moral) y el control emocional (las habilidades sociales).

En el programa e-AMEDIAR trabajamos en esas líneas, queremos que los alumnos, cuando terminen su periplo formativo por el centro escolar, sean conscientes de su mundo interno y de su mundo externo, de su SPHD: de su "sentir" (control emocional, emociones potenciadoras y no limitantes), de su "pensar" (enseñarles a pensar, a tener las suficientes habilidades cognitivas, descubrir sus creencias limitantes y transformarlas en potenciadoras), y de su conducta final, exterior, la que se ve, que deberá estar conformada por los valores morales que hayan adquirido, por los razonamientos morales que haga el niño y que moldearán su sentir y su pensar para adquirir una forma final completada con un "decir", una comunicación limitante o potenciadora.

Con respecto al entrenamiento de las habilidades cognitivas se parte de la teoría de las siete inteligencias múltiples de Gardner, que define la inteligencia como una capacidad, resultado de la genética y de la educación, para resolver problemas y crear productos nuevos, y que son: la lingüística, la abstracta o matemática, la espacial, la cinética o corporal, la musical, la intrapersonal y la interpersonal.

De estas inteligencias, en el proyecto e-AMEDIAR, nos interesan especialmente dos que desarrollan la competencia social de los alumnos, la intrapersonal, que es la capacidad de conocerse a uno mismo, de controlarse y de motivarse, así como la interpersonal, la capacidad de ponerse en el lugar del otro y de ser asertivo.

Enseñamos a los mediadores a desarrollar su inteligencia interpersonal para que consigan ayudar a que los mediadores gestionen y resuelvan adecuadamente sus conflictos. Para ello practican los cinco pensamientos indispensables para una buena relación interpersonal de Gardner⁵:

- Pensamiento causal: los mediadores aprenden a realizar un buen análisis del conflicto para detectar el origen y las causas de los problemas. Esto les permite poder devolver a los mediados un resumen y realizar un diagnóstico acer-

tado de la situación. Ayudan a los que no tienen desarrollado este pensamiento, que suelen atribuir todo a la casualidad, a la mala suerte o se quedan paralizados ante el conflicto interpersonal.

- Pensamiento alternativo: se refiere a la capacidad de ser creativos para generar alternativas y soluciones ante un problema, que todos los mediadores han de tener. Saber abrir la mente a nuevas ideas o propuestas. Las personas con conductas irreflexivas o agresivas no poseen esta capacidad, y recurren a la violencia como forma de resolver el conflicto.
- Pensamiento consecuencial: capacidad de prever las consecuencias de lo que se dice y se hace. Los mediadores ayudamos a los mediados a pensar qué ocurrirá si dice o hace tal cosa a otras personas.
- Pensamiento de perspectiva: capacidad de mostrar empatía, de ponerse en el lugar del otro. Entendido como lo opuesto a egocentrismo. Es fundamental para todo mediador dominar el pensamiento de perspectiva, saber ponerse en el lugar de ambas personas que acuden a él para que medie.
- Pensamiento de medios y fines: capacidad de fijarse objetivos y organizar los medios para alcanzarlos; detectando los recursos disponibles, la capacidad de convencer a otros para que colaboren y el saber programar y temporalizar actuaciones que nos conduzcan a los fines.

Por último, con respecto a la educación emocional recogemos las ideas de Daniel Goleman y de J.A. Marina, así como el entrenamiento en habilidades sociales de Goldstein y favorecemos el crecimiento del razonamiento moral⁶.

En resumen, el programa e-AMEDIAR forma ciudadanos participativos, responsabilizados de lo que pasa en su contexto social y creadores de una cultura de paz a través de la resolución de conflictos mediante la mediación escolar. ■

⁶ Siguiendo la línea de Piaget y Kohlberg (resumida en MARCHESI, A. "El Desarrollo Moral", en *Psicología Evolutiva*, vol. 2, Desarrollo cognitivo y social del niño, PALACIOS, MARCHESI, CARRETEROS y OTROS, Alianza Ed. 1984). Se proponen seis estadios de crecimiento evolutivo en el razonamiento moral: 1. heteronomía; 2. egoísmo mutuo; 3. expectativas interpersonales; 4. responsabilidad y compromiso; 5. todos tenemos derechos, y 6. todos somos iguales.

Para saber más

- TORREGO SEIJO, J. C. (2000), *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.
- BOQUÉ TORREMORELL, M. C. (2005), *Tiempo de mediación*. Barcelona: Ceac.
- FERNANDEZ, I.; VILLOSLADA, E., y FUNES, S. (2002), *Conflicto en el centro escolar. El alumno ayudante*. Barcelona: Catarata 2002.

⁴ Basado en el Programa de Competencia Social del Departamento de Enseñanza de la Generalitat de Catalunya.

⁵ GARDNER, H. (1983), *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós.