



¿Por qué hablar de mediación en los centros educativos?



La mediación es un sistema de resolución de conflictos que tiene muchos beneficios para los usuarios. Los beneficios se ven ampliados si se enseña a los niños y adolescentes. No sólo porque evita y soluciona conflictos de forma pacífica, sino también porque les permite desarrollar valores y habilidades de gran utilidad para su vida diaria. Está en manos de las administraciones competentes y de la comunidad educativa implantar este sistema de resolución pacífica de conflictos.



Carmen Iborra Grau



Asociación ¡Hacemos las paces?

carmen@hacemoslaspaces.com

www.hacemoslaspaces.com



@hacemoslaspaces



Cuando hablamos de mediación nos referimos a un proceso voluntario, confidencial, basado en el diálogo, en el que el mediador, que es imparcial, ayuda a las partes a comunicarse mejor y a trabajar en colaboración para superar su conflicto y alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambas.

Es, por tanto, un sistema alternativo de resolución de conflictos distinto de otros métodos. Quien resuelve el conflicto no es un tercero (juez o árbitro) sino los implicados; no existen normas pre-determinadas (salvo la voluntariedad, la confidencialidad y el respeto mutuo) y el acuerdo está hecho a medida, porque son los interesados quienes le dan forma.

La mediación tiene muchos beneficios para las personas que acuden a ella. Se resuelven los conflictos con soluciones buscadas por las partes involucradas. Se utilizan habilidades que potencian la capacidad del ser humano de escuchar y de expresarse de forma asertiva, diciendo lo que quieres y lo que sientes, desde el respeto a la otra persona. Fomenta la comunicación a través del diálogo, aunque no se llegue a un acuerdo, pues se

propicia el desbloqueo de situaciones enquistadas, restableciendo o abriendo vías de comunicación.

El obstáculo que encuentra la mediación es el gran desconocimiento que existe sobre ella. En relación a otros países de nuestro entorno, a España le queda mucho camino que recorrer.

Tiene un doble interés dar a conocer la mediación en el ámbito escolar. Por un lado, la mediación potencia valores y capacidades (respeto a los demás, la tolerancia, la no violencia, el diálogo y la escucha) que ayudan al desarrollo personal y a crear una sociedad sana. Por otro lado, los beneficios de la mediación se ven ampliados si se utiliza en los centros educativos porque los niños y adolescentes de ahora son los ciudadanos del futuro.

Partiendo de la premisa inicial de que cualquier acercamiento a la mediación es mejor que desconocerla, se pueden diferenciar distintos puntos de partida. Hablamos de la mediación escolar y de la mediación educativa.

La mediación escolar supone trasladar al entorno del centro educativo la mediación como sistema para resolver los conflictos que surgen en el colegio. La mediación se realizaría entre pares o con un sistema mixto en el que, además de los alumnos, los profesores o padres son mediadores. Para implantar un sistema de estas características es necesario formar a alumnos o a las otras personas que intervengan como mediadores, pues ellos serán los encargados de intervenir en la resolución del conflicto.

Este sistema es el que ha servido como proyecto piloto en algunos institutos de Educación Secundaria a lo largo de toda la geografía española. Ha tenido muchos éxitos en el País Vasco, Cataluña y Andalucía.

Este sistema sufre el riesgo de no poder permanecer en el tiempo. Pese a los beneficios que la mediación supone, si no es conocida por los potenciales usuarios será ineficaz, pues sólo los alumnos que la hayan utilizado se beneficiarán de ella. El equipo de mediación tendría en sus manos el desarrollo del proyecto en el centro.



La mediación educativa supone ir más allá y asumir un planteamiento global de convivencia en el que toda la comunidad educativa interviene: alumnos, profesores, padres y personal no docente. Si la mediación se incluye en el proyecto educativo del centro y pasa a formar parte del sistema, su implantación y utilización será mejor. La implantación de un sistema basado en la comunicación, el diálogo y la toma responsable de las decisiones, sin que sean impuestas desde fuera, supone un beneficio para los niños y adolescentes.

Si, desde edades tempranas, los alumnos son capaces de reconocer y gestionar sus emociones, e intentan resolver de forma pacífica los conflictos que puedan surgir, interiorizan comportamientos que mejoran la convivencia del centro y que les serán útiles en etapas posteriores de su vida.

Los modelos que se han seguido para instituir la mediación educativa en los centros han sido diferentes. Nos referimos a los más interesantes, en las siguientes líneas.

El profesor Juan Carlos Torrego, a través de los programas de Alumnos Ayudantes y Las Aulas de Convivencia, introduce la mediación como un elemento esencial para mejorar la convivencia de los centros escolares.

Ramón Alzate propone un enfoque global de transformación de conflictos que supone una gestión de los mismos que adopta una estructura piramidal (basada en la pirámide de Cohen); en la base se encontrarían los conflictos que no surgen porque existe un buen clima escolar, en el siguiente escalón se encontrarían los conflictos que, gracias a las habilidades enseñadas y practicadas por los alumnos, se resuelven por ellos mismos, en el posterior estarían los conflictos que se resuelven a través de la mediación y en el vértice los conflictos arbitrados.

Mari Luz Sánchez García-Arista habla de la mediación educativa contextualizada. Elige estos tres términos porque considera que la mediación educativa va más allá de una solución para los conflictos escolares y por ello debe enmarcarse



¿Hacemos las paces?

dentro del plan integral de convivencia del centro educativo.

La mediación educativa busca un marco amplio de actuación donde la mediación se convierta en un elemento esencial dentro del plan integral del centro. En esta propuesta, la mediación debe ir acompañada del aprendizaje de las emociones y su gestión, así como de herramientas útiles para la comunicación eficaz (empatía, asertividad, escucha activa...). Todos y cada uno de estos elementos son los que transformarán y harán eficaz el sistema, y permitirán que cale en todos los alumnos. Se trata del diseño de un plan integral en los centros educativos en el que estén implicados todos los alumnos desde Infantil hasta Bachillerato. La mediación está acompañada de elementos que refuerzan e implementan su utilización. También es importante conseguir la implicación de los profesores, facilitándoles la formación y los recursos necesarios para que, en el ejercicio de su actividad, puedan contribuir a la implantación del sistema.

La experiencia que desde la asociación ¿Hacemos las paces? tenemos es que en los centros educativos en los que la formación se ha impartido a toda la comunidad educativa, son los alumnos los que demandan la mediación cuando tienen un conflicto y la ayuda que ofrece el responsable del proyecto y los mediadores forma-



dos es mínima, de acompañamiento. Esta respuesta previene y rebaja el nivel de conflictos eliminando prácticamente los enquistamientos. Los profesores, a su vez, han empleado las herramientas adquiridas no sólo con los alumnos sino también con los posibles conflictos que se suscitan en las relaciones con las familias.

Por otro lado, hay centros que han optado por formar sólo a los profesores en técnicas propias de la mediación que, por un lado, faciliten su labor diaria y, por otro, puedan transmitir a sus alumnos. Esta formación sería un paso previo a la implantación de un sistema de mediación. No todos los centros han dado el siguiente paso, que consistiría en la creación de un protocolo de mediación en el que se contara con los alumnos.

Lo más beneficioso para los alumnos es empezar trabajando desde Educación Infantil, introduciendo los principios de la mediación y con la finalidad de mejorar la convivencia desde sus inicios. En estos primeros años hay que incidir en el reconocimiento y la gestión de las emociones mediante actividades de juegos, canciones y cuentacuentos en los que

aparecen personajes que no son tan malos como parecen y que consiguen arreglar sus problemas gracias a la ayuda de un mediador. Todo ello acompañado de reflexiones adecuadas a su edad. Con los alumnos de Primaria se trabaja la escucha activa y se fomenta el diálogo entre ellos como base fundamental para aprender a gestionar los conflictos y mejorar la convivencia en las aulas. A través de dinámicas de escucha activa sobre conflictos reales del aula y también con juegos, vídeos, canciones sobre tolerancia y convivencia. En el caso de los alumnos de Secundaria, el objetivo es dar a conocer y fomentar la reflexión sobre el origen de los conflictos, de manera que los alumnos puedan reconocer las verdaderas causas de sus problemas de convivencia y ello contribuya a que puedan solventarlos con mayor facilidad. A través de actividades, juegos e imágenes se realizan dinámicas amenas que sirven para tomar conciencia sobre la posibilidad de controlar el nacimiento de los conflictos. Esto se complementa con la formación de alumnos mediadores y formación a los profesores, lo que garantiza que los resultados serán óptimos.



Enfoque global de transformación de conflictos (ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, 2003)



¿Cómo se podría hacer extensiva la mediación a todos los centros educativos? ¿Sería necesaria una regulación uniforme en esta materia? Es evidente que un decidido respaldo por las administraciones competentes sería un punto de partida necesario si verdaderamente se quiere hacer una apuesta general por la mediación educativa. Hasta ahora, las comunidades autónomas, competentes en materia de educación, introducían, de forma tímida, sólo la mediación escolar como recurso para solucionar conflictos en los centros educativos. Parece que esta situación está empezando a cambiar. Hay comunidades autónomas que han regulado la prevención y el tratamiento del acoso escolar, la convivencia en el ámbito educativo, etcétera y que han introducido, además de la mediación escolar como sistema de resolución de conflictos, la formación en técnicas de comunicación y gestión de conflictos.

Hasta que se haga realidad, no queda otra alternativa más que mostrar a los distintos centros las ventajas de la mediación educativa y que sean ellos los que diseñen el modelo que mejor se acomode a sus aulas. Como dijimos al principio, cualquier acercamiento a la mediación es siempre mejor que desconocerla. Otra medida que facilitaría el desarrollo y la utilización de las herramientas de la mediación sería la formación de los futuros profesores.



La mediación puede considerarse como una prevención frente a algunos de los problemas que están sucediendo en las aulas, como el abuso escolar, la violencia o los conflictos de convivencia. ¿Por qué no utilizarla? •



PARA SABER MÁS

ALZATE, R. (2003). Resolución de conflictos. Transformación de la escuela. En *Aprender del conflicto*. Barcelona: Grau

SÁNCHEZ GARCÍA-ARISTA, M. L. (2014). *Gestión positiva de conflictos y Mediación en contextos educativos*. Madrid: Reus-Colección mediación.

TORREGO, J. C. (2005). *Mediación de conflicto en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.



HEMOS HABLADO DE

Mediación; mediación educativa; mediación escolar; prevención de conflictos; conflictos.

Este artículo fue solicitado por PADRES Y MAESTROS en diciembre de 2016, revisado y aceptado en marzo de 2017.