

ALGUNES IDEES SOBRE MEDIACIÓ ESCOLAR... I UN MILER DE CONFLICTES

M. Carme Boqué i Torremorell

Mestra i Doctora en Pedagogia

Resumen

La presencia de conflictos en los centros educativos conlleva la búsqueda de estrategias educativas y efectivas de intervención. La mediación escolar rompe con la cultura de confrontación y disgregación de pareceres y personas, proponiendo la transformación pacífica de los conflictos y de los agentes educativos que la practican. Además, genera nuevos aprendizajes en áreas como la comunicación, las emociones y los sentimientos, el pensamiento creativo y crítico, la comprensión de realidades diversas, la cooperación y el cultivo de la paz. Sin embargo, la mediación no es la única vía de intervención dirigida a la mejora de la convivencia, tal y como se desprende de las buenas prácticas existentes en aquellos centros que, sensibles a las dificultades que entraña la coexistencia, han desarrollado programas de formación humana integral. La mediación no sirve para solucionar cualquier tipo de problema y requiere determinadas actitudes y habilidades por parte de toda la comunidad educativa. En un mundo donde la violencia todavía aparece como un recurso válido, los centros educativos pueden y deben aportar soluciones basadas en el diálogo y el respeto.

Abstract

The existence of conflicts in the schools carry with it the search for educative and effective strategies of intervention. School mediation programmes break off with the culture of people and beliefs confrontation and disintegration by fostering a peaceful conflict transformation. Furthermore, school mediation generates new knowledge in fields such as communication, emotions and feelings, creative thinking, democracy, comprehension of our diversity, cooperation and peace building. However, mediation is not the only action that can improve our living together. Human education good practices have already been developed in sensitive schools that reckon the difficulties and the importance of coexistence. Mediation is not useful to solve all type of conflicts and its practice demands certain attitudes and abilities from the educative community. In a world in which violence still seems to be a valid strategy, schools can and have to bring solutions grounded on dialogue and respect.

Els programes de mediació escolar representen, en aquests moments, una de les esperances més sòlides en vista a la millora de la convivència en els centres docents. Això és a causa que la mediació permet solucionar els conflictes des de la proximitat, sense necessitat de renunciar als propis objectius i reconeixent, alhora, la legitimitat de les aspiracions de les altres persones. La mediació es fonamenta en el diàleg, la inclusió, la cooperació i el consens i, com a resultat visible, val a destacar la millora del clima social del centre.

A TOT ARREU HI HA CONFLICTES I LA MEDIACIÓ CONTRIBUEIX A TRANSFORMAR-LOS

Evidentment, a tot arreu hi ha conflictes, però massa és massa! Les tasques d'ensenyament i aprenentatge necessiten atenció, concentració i implicació en l'activitat, sigui quina sigui l'àrea de coneixements, l'edat dels alumnes o la metodologia emprada. Acceptar amb naturalitat la presència de conflictes dins del centre no vol dir avançar a empentes, esquivar les patacades o sospirar pel cap de setmana amb la creença que no hi ha res a fer. Conviure amb els conflictes comporta tenir previst, de bell antuvi, com fer-hi front. I millor de cara, que no d'esquena.

Quan a l'aula un alumne insulta un company, xerra en veu alta o no fa la feina, ni la prepotència ni la impotència del docent acostumen a tenir un desenllaç satisfactori. Ignorar la situació no és garantia que el noi o la noia desisteixin per manca d'atenció o desídia, tan sols ens assegura que l'atmosfera de treball no serà la idònia per a les tasques d'ensenyament i aprenentatge. Fer sortir l'alumne de classe pot ser la manera de contenir-lo; de vegades fins i tot els companys i companyes ho agraeixen cansats de conviure-hi tot el dia. Però el docent, més sensibilitzat per les limitacions del noi o noia i coneixedor de les mancances del sistema educatiu, s'adona perfectament que l'exclusió és contrària a l'educació, per això, el fet d'expulsar un alumne no li proporciona la mena de tranquil·litat que desitja.

En la situació anterior, la mediació podria plantejar-se entre el docent i l'alumne disruptiu, o també entre un company de classe i aquest alumne. I en el procés, no es miraria de convèncer, forçar o sancionar, sinó que s'intentaria incrementar la mútua comprensió del problema per tal de produir acords positius que permetessin a tothom, en un futur immediat, sentir-se millor a classe.

Dir que la mediació transforma els conflictes significa que treballa amb les situacions de discòrdia, enfrontament o violència fent el desacord productiu i impeding que resulti perjudicial per a algú. Així és com, progressivament, s'avança cap a una nova realitat on, de ben segur, caldrà encarar d'altres reptes.

LA MEDIACIÓ AGLUTINA LES PERSONES ENFRONT ELS CONFLICTES

Quan l'estil de gestió de la convivència en el centre és el "campi qui pugui" les probabilitats que els equips docents és disgreguin són altes i, en conseqüència, l'acció enfront els conflictes resulta poc eficient. Les discrepàncies acostumen a derivar en posicionaments tancats, a voltes aparentment irreconciliables, i les escissions es produeixen justament quan la suma d'esforços seria més necessària.

El desencant davant de situacions negatives i temes no resolts, que s'arrossegueu com una maledicció d'any en any, és veritablement perillós si es tradueix en escepticisme i passivitat. Alguns centres, a més a més, de les problemàtiques enquistades i els imprevistos diaris han de carregar amb el pes d'aquells que ja s'han rendit d'entrada. Davant d'un conflicte només hi ha una manera garantida d'equivocar-se: no fer res.

El desencant, per contra, és valuós com a sentiment de malestar que mou a dir "ja n'hi ha prou d'aquest color!" i a actuar per canviar la situació i vèncer els problemes. La mediació consisteix en enfrontar-se als conflictes i no a les persones. Defugir enfrontaments personals en cap cas no significa assimilar les opinions minoritàries a les de la majoria, ni pensar tots igual. Ben

al contrari, la diversitat de punts de vista facilita la recerca d'una bona via de sortida al conflicte i, per tant, cal aglutinar a partir de la pluralitat d'idees i no disgregar en base a opinions diferents.

En el si d'un grup classe també ens trobem amb molt bons alumnes que es limiten a apartar-se dels problemes i a evitar els companys i companyes etiquetats de conflictius. Els programes de mediació intenten treure de la passivitat els nois i noies donant-los eines per fer-se responsables i contribuir activament a la gestió dels conflictes que es produeixen entre companys. Al costat dels estils de liderat negatiu hi hem de saber descobrir les potencialitats d'aquells alumnes que desitgen implicar-se en la creació d'un clima de concòrdia favorable a l'aprenentatge i a la convivència.

Igualment, trobem nois i noies que, per manca de fluïdesa verbal, d'autoestima, de normes o de valors recorren a la violència com a única alternativa enfront dels seus problemes; així és com es fan mereixedors de reiterades sancions que cada cop els allunyen més de l'oportunitat de formar-se. La mediació és una manera d'aprendre a comunicar-se millor, a regular l'expressió d'emocions i sentiments, a reflexionar críticament i a comprendre les altres persones que mostra a aquests alumnes com sortir dels problemes on es fiquen, o millor encara, com encarar-los prevenint conductes negatives.

Tanmateix, en els programes de mediació no hi participen només els docents i els alumnes: les famílies, en tant que agents educatius, i el personal de l'administració i serveis també hi són convidats. Podrem parlar amb propietat de comunitat educativa el dia que els diferents sectors avancem junts en la consecució dels objectius que compartim. En el període de formació de mediadors i mediadores la cooperació entre els diferents sectors és una de les vivències que deixa empremta.

LA MEDIACIÓ NO ÉS L'ÚNICA VIA DE GESTIONAR UN CONFLICTE

La millora de la convivència en els centres docents és una de les inquietuds més sentides en el món de l'educació formal. Si ens centrem únicament en les comunitats de l'estat espanyol veurem que hi ha obert un ampli ventall de propostes encaminades a la formació humana i cívica dels nens i nenes. Les administracions educatives s'encarreguen d'estructurar i difondre les bones pràctiques dels centres que han sabut intervenir amb èxit en la pròpia realitat, encarant els reptes amb optimisme i decisió. Aquí a Catalunya el programa marc s'ha donat a conèixer mitjançant el document de *Convivència en els centres docents d'ensenyament secundari. Programa i propostes pedagògiques* (2003), on, entre d'altres, es parla de formació en competència social i en mediació escolar, de detecció de conductes problemàtiques, i d'actuacions enfront el maltractament entre alumnes.

Educar en el conflicte i per a la convivència es pot fer de manera específica des dels programes d'educació emocional, plans d'acció tutorial, educació en valors, prevenció de la violència, tutoria entre alumnes, competència cultural, comunitats d'aprenentatge, filosofia per a infants, assemblees de classe, educació democràtica, cohesió de grup, escoles de pares i mares... De manera que, quan es produeix un conflicte concret també disposem d'eines concretes per comprendre'l i gestionar-lo positivament.

Amb tot, les accions formatives han d'acompanyar-se d'un sistema normatiu de regulació de la convivència, és a dir, cada centre ha de traduir les necessitats fonamentals que fan possible

la coexistència en un mínim de preceptes. La funció de les normes consisteix, com sabem, en potenciar les relacions interpersonals i no en posar-los barreres, en fomentar les llibertats i no en coartar-les, en afavorir la construcció de coneixements i no en dictar-los. Quan un centre no té unes normes clares és molt probable que tampoc no disposi d'un projecte educatiu ben definit.

LA MEDIACIÓ NO SOLUCIONA TOTS ELS CONFLICTES

Si una persona assisteix tot sovint al servei de mediació, en el cas que en el centre ja hi hagi un equip de mediadors format, podem pensar que l'origen dels conflictes interpersonals es troba en els conflictes intrapersonals, és a dir, en les limitacions i desajustaments d'ordre psicològic o conductual que pateix. En el supòsit que un noi o noia necessitin atenció psicoterapèutica, la mediació pot afavorir certa millora en les relacions amb els altres, però mai no serà la solució als seus problemes. Hi ha qui veu aquí limitacions perquè el psicopedagog del centre pugui exercir de mediador, però a la pràctica, mentre es diferenciïn completament els espais per al suport individualitzat i els espais per a la mediació i no es mediï en conflictes amb els propis alumnes, no hi hauria d'haver cap inconvenient.

De vegades, la problemàtica d'un noi o noia es manifesta en conductes greument perjudicials per a la resta de persones del centre. I això és del tot intolerable. Els reglaments de règim intern tenen la missió de garantir el compliment dels deures i el respecte als drets de tothom, també de la persona que els vulnera. Actualment, però, sembla que hi ha més sensibilitat envers els drets que motivació per l'acompliment dels deures. En aquest sentit, la mediació potencia la presa de consciència envers els efectes de les pròpies accions i l'acceptació i respecte a totes les persones, però, com hem dit, hi ha límits que no s'han de traspasar. Aquest fet posa en entredit el rol mediador de la figura de cap d'estudis, donat que, en darrera instància, és qui ha d'intervenir, des de l'autoritat que li confereix el seu càrrec, dictaminant, si escau, l'aplicació d'una mesura sancionadora. No obstant, la formació en mediació de caps d'estudis és, sota el nostre punt de vista, altament recomanable per dos motius primordials: d'una banda, proporciona eines per a gestionar els conflictes de manera constructiva i, de l'altra, permet suggerir la mediació en determinats conflictes.

Encara hi ha una altra mena de problemàtiques que la mediació no pot solucionar per si sola. Ens referim a aquelles situacions conflictives que es generen a causa que les necessitats de les persones o bé de la institució no estan cobertes. Estaríem parlant de problemes més profunds que requereixen bona entesa i col·laboració per tal d'aconseguir aquells recursos que pal·liarien la situació. Si, per posar un exemple, una escola està en vies de convertir-se en un gueto i això origina una cadena de conflictes amb les famílies, entre el professorat o amb els alumnes, la mediació sí que aportaria una manera constructiva i serena de lluitar per obtenir una redistribució de l'alumnat, alhora que evitaria enfrontaments inútils. Però l'acord entre els membres de la comunitat educativa no seria suficient per resoldre el problema, ja que les seves arrels es troben, probablement, en l'evolució demogràfica del barri on s'ubica el centre.

LA PRÀCTICA DE LA MEDIACIÓ REQUEREIX DETERMINADES ACTITUDS I HABILITATS

Si bé és cert que pràcticament qualsevol persona del centre

pot esdevenir mediadora, també ho és que cal preparar-se a consciència per al desenvolupament d'aquest rol. Una bona formació és, doncs, del tot imprescindible i més encara, quan els passos per mediar un conflicte resulten, a simple vista, certament senzills.

No és d'estranyar que moltes de les persones que es capaciten per mediar considerin que sempre n'estan aprenent, ja que no hi ha dos conflictes iguals, perquè no existeixen dues persones pastades, ni circumstàncies idèntiques; per tant, el domini de les habilitats bàsiques se sofisticava a mesura que la pràctica ho requereix.



| PASSOS | ACTITUDS | HABILITATS |
|---------------------------------------|--|---|
| ENTRADA Convidar i explicar | Naturalitat Credibilitat Paciència No-violència | Eines de comunicació Coneixement del procés de mediació Capacitat d'autocontrol Capacitat de valorar si el conflicte és mediable |
| INICI Benvinguda i normes | Acolliment Empatia Respecte Amabilitat | Gestió d'emocions i sentiments Coneixement de les característiques i de les normes de la mediació Capacitat de crear un clima positiu |
| EXPLORACIÓ DEL CONFLICTE El passat | Confidencialitat Multiparcialitat Interès Calma Concentració Apreciació | Independència Coneixement i domini dels propis prejudicis Conducció de la mediació Significat de les percepcions Parafraseig Clarificació Ús d'un llenguatge positiu Legitimació |
| DEFINICIÓ D'INTERESSOS El present | Escolta activa Confiança Perseverança | Distinció entre posicions i interessos Síntesi Reformulació Elaboració de l'agenda |
| CREACIÓ D'ALTERNATIVES El futur | Cooperació Assertivitat Optimisme | Aportació de criteris de realitat Eines de negociació col·laborativa Eines de pensament creatiu Eines per equilibrar el poder |
| FINALITZACIÓ Pactes i compromisos | Realisme Equitat | Eines de creació de consens Eines de presa de decisions Capacitat de planificació |
| SORTIDA Resultats i canvis | Disponibilitat | Aprenentatge a partir de l'error |



LA MEDIACIÓ NO ÉS NOMÉS PER ALS ALUMNES

Generalment, encara que un equip de mediació el constitueixin estudiants, professors, pares, mares i d'altres persones del centre, s'acostumen a mediar conflictes entre alumnes. Al començament, els mediadors i mediadores se senten més segurs treballant en les disputes dels nois i noies, on l'horitzontalitat i l'equilibri de poder són més probables.

Ara bé, la mediació entre adults ja es practica a l'àmbit familiar, laboral, penal, comunitari o internacional, com una aportació real a la cultura de pau i del diàleg.

Hi ha centres on el mateix professorat considera interessant tractar els conflictes amb els seus alumnes en un espai privat i neutre. No és fàcil pactar amb un adolescent davant dels seus

companys i per força no obtindrem silenci, respecte o compromís amb el treball. Un veritable canvi d'actitud té sempre un origen intern i la trobada de mediació, que és voluntària i no obliga a res, proporciona un nou escenari on mantenir una conversa mútuament profitosa amb el suport dels mediadors. Llavors, els acords que s'estableixen lliurement i per voluntat pròpia s'acompleixen amb més facilitat que no les ordres imposades.

D'altres tipus de mediació, com per exemple entre un pare i el seu fill, una mare i un professor, dues mares, dos professors, el conserge i un alumne, una monitora de menjador i una cuinera, etc. són perfectament possibles, però gairebé sempre s'opta per esperar que la presència de la mediació al centre assoleixi cert grau de maduresa. Un equip de mediació acostuma a necessitar al voltant d'uns tres anys per tal de normalitzar el seu funcionament. El primer any es dedica a la formació, el segon, a l'experimentació i mediació de conflictes reals i, el tercer, a establir els acords d'organització del servei, de renovació de mediadors i de reconeixement institucional que li permeten articular-se definitivament en l'estructura i l'ideari del centre. Aquesta inversió de temps es justifica tant per la necessitat de valorar els primers resultats de la mediació, com pels ritmes educatius que, encara que la divisió en cursos ens pugui confondre, no són mai anuals.

LA MEDIACIÓ PROPORCIONA UNA NOVA MIRADA AL MÓN DE L'EDUCACIÓ

Els problemes quotidians produeixen un desgast considerable en l'interior dels centres que sovint mena a oblidar els conflictes que preocupen al conjunt de la humanitat. Una visió àmplia del paper de l'educació en el planeta fa que ens adonem que, avui per avui, els centres educatius poden oferir solucions realment vàlides a problemes greus, com és ara, la violència en totes les seves formes: agressió, marginació, abús, privació de llibertats... La tendència mundial a obtenir la pau amb la guerra, a generar riquesa per a uns i pobresa per als altres, a obtenir la felicitat immediata amb fàrmacs o a explotar els recursos naturals fins exhaurir-los genera angoixa en els éssers humans del segle XXI. La contribució del món educatiu contrasta amb aquesta òptica utilitarista i individualista en tant que fomenta el desenvolupament personal i comunitari, educant en la sana convivència, en el respecte a si mateix, als altres i a l'entorn. A les escoles assentem les bases per a la vida en societat i, si ho fem a contracorrent, és perquè considerem l'ésser humà com el valor més preuat, per damunt de suposades riqueses d'ordre material.

Ens hem habituats a distingir el centre del seu entorn, els passadissos de l'aula, la persona del rol que desenvolupa, bé sigui alumne, bé sigui pare/mare o professor. Aquesta divisió artificial comporta un constant trencament entre allò que sentim, allò que pensem, allò que diem i allò que fem. Quan, en realitat, no hi ha barreres ni espacials, ni temporals a l'hora de construir coneixements, encara menys en un món amb dimensions virtuals. Tots som aprenents i ensenyants alhora, evolucionem al llarg de tota la vida i el nostre bagatge cultural és un còctel format per ingredients aplegats de manera força aleatòria.

La mediació, en el fons, ajuda a copsar la dimensió social de la construcció de coneixements, a comprendre que aprendre és una necessitat vital i un responsabilitat compartida. El progrés d'un centre depèn de l'evolució del conjunt de les persones que l'integren i que entren en conflicte. Una mirada transformadora a l'educació ens diu que encara queda molt per fer i ens fa a totes i a tots necessaris.

... I UN MILER DE CONFLICTES

És ben cert que de vegades els arbres no deixen veure el bosc. Els conflictes del dia a dia encara ens sorprenen i indignen, especialment quan a la base hi detectem una manca de previsió: barracots, matrícula viva, inestabilitat de la plantilla, canvis en les normatives, conductes negatives, desmotivació... Però la clau per a un bon funcionament no és la desaparició d'aquestes circumstàncies, sinó l'estil amb què les encarem. Lluitar per una millora significa superar la fase de queixa i de súplica, el victimisme, i elaborar propostes, plantejar solucions i, llavors, reclamar els drets que ens pertoqueu.

La tasca educativa és una tasca de perfeccionament, permanentment inacabada, en què han d'implicar-se famílies, alumnes, docents i la societat, en general. Els conflictes no han d'atemorir-nos, la ignorància sí.



Referències bibliogràfiques

- Aizate y Sáez de Heredia, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.
- Boqué, M.C. (2002). *Guía de la mediación escolar. Programa comprensivo d'activitats, etapes primària i secundària*. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat (Octaedro en castellà).
- Boqué, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Casamayor, G. (coord.) (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria*. Barcelona: Graó.
- Cornelius, H. i Faire, S. (1996). *Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente ... y disfrutar con las soluciones*. Madrid: Gaia Ediciones.
- Crary, E. (1994). *Crece sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional*. Barcelona: Integral.
- Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. (2003). *La convivència en els centres docents d'ensenyament secundari. Programa i propostes pedagògiques*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Diez, F. i Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós.
- Faber, A. i Mazlish, E. (1997). *Cómo hablar para que sus hijos le escuchen y cómo escuchar para que sus hijos le hablen*. Barcelona: Medici.
- Fernández, I. (1999). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea.
- Horowitz, S. R. (1998). *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires: Aique.
- Jares, X.R. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Editorial Popular, S.A.
- Johnson, D.W. i Johnson, R.T. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Paidós.
- Judson, S. (ed.) (2000). *Aprendiendo a resolver conflictos en la infancia. Manual de educación para la paz y la no violencia*. Madrid: Catarata.
- Romero, C. (1999). *Mediación escolar. (Quadern d'estudi núm. 2)*. Barcelona: ICESB.
- Torrego, J. C. (coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Tuvilla Rayo, J. (comp.) (1994). *La escuela: Instrumento de paz y solidaridad*. Sevilla: Publicaciones M.C.E.P.