

Implantació de la mediació escolar a l'IES Pau Casesnoves d'Inca.

UNA EXPERIÈNCIA DE PREVENCIÓ I DE GESTIÓ POSITIVA DELS CONFLICTES.

Victòria Picó Aguiló
INSTITUT PER A LA CONVIVÈNCIA
I L'ÈXIT ESCOLAR

"...la societat no pot prescindir de persones autònomes i solidàries alhora, aptes per innovar més que per reproduir, compromeses amb l'entorn, lluitadores no violentes i felices"

M.C. Boqué.

INTRODUCCIÓ

"NO és possible viure sense conviure", afirmava el recordat professor Xesús Jares. Avui en dia però, immersos com estam en una societat en la qual triomfen els models competitiu i individualistes, i a on les accions violentes i les situacions d'injustícia social són tristament quotidianes, constatam amb freqüent desànim que viure i conviure pacíficament no resulta per a l'ésser humà una tasca fàcil. Per això, l'aprenentatge de la convivència i el desenvolupament de les actituds que poden promoure-la són avui per avui importants reptes que l'educació, en la seva funció transformadora del propi entorn social, necessita afrontar de manera eficaç.

L'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar, en coordinació amb el Servei del Professorat de la Conselleria d'Educació ha iniciat aquest curs la implantació de la mediació escolar a set centres de secundària de les Illes Balears. A l'illa de Mallorca, un d'aquests primers centres ha estat

l'IES Pau Casesnoves d'Inca. El model en què es basa aquesta iniciativa és el que el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya desenvolupa des del curs 2001-2002 i que, fins el moment, ha possibilitat la creació de serveis de mediació en més d'un 50% dels seus centres de secundària. A través d'aquest article pretenem donar a conèixer aquesta experiència i compartir les nostres reflexions sobre la mediació escolar com a valuós recurs i estratègia poderosa d'intervenció i prevenció que pot contribuir de manera efectiva a millorar el clima de convivència escolar i a fer més possible l'educació integral de les persones.

LA MEDIACIÓ ESCOLAR. CONCEPTE I PRINCIPIS QUE FONAMENTEN EL PROGRAMA

"La mediación es un procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada por los disputantes y sin poder de decisión sobre los mismos, con el objetivo de facilitar que las partes en litigio lleguen por sí mismas a un acuerdo por medio del diálogo. Es importante resaltar que en el proceso de mediación la relación pasa de ser binaria entre dos partes a ternaria con la presencia del mediador/a. Éste, a diferencia del arbitraje, no tiene poder para imponer una solución, sino que son los litigantes los

que preservan el control (...) Esta característica es la que le otorga precisamente su carácter educativo, ya que las partes mantienen su capacidad de actuación y aprendizaje para llegar a un acuerdo. Por ello también decimos que es un proceso activo, no sólo para el mediador/a, sino también para los protagonistas del conflicto." (Jares, X. 2001, pp 159-160)

El programa que s'està implantant a l'IES Pau Casesnoves es fonamenta en els principis bàsics de voluntarietat, imparcialitat i confidencialitat, com a pilars essencials que sostenen la pràctica de la mediació.

La persona que exerceix el rol de mediador/a facilita que les persones en conflicte puguin expressar les seves necessitats i escoltar les de l'altre; promou un clima de respecte i assegura la confidencialitat de tot el procés. No jutja, ni aconsella, ni imposa el seu punt de vista. Manté una posició imparcial i assegura l'intercanvi comunicatiu entre les parts i l'adopció d'un acord satisfactori per ambdues persones.

En la mediació escolar, el rol de mediador és assumit normalment per dues persones que poden ser dos alumnes, alumne i professor, dos professors, etc. Això permet millors condicions d'imparcialitat, de desenvolupament de les habilitats i actituds pròpies de la mediació, la possibilitat de repartir tasques, una millor gestió de les emocions, etc.

La mediació es un procediment estructurat que consta de una sèrie de



passes i que explicam breuement a continuació:

Conscienciació. Els mediadors ofereixen a cada una de les parts, por separat, la possibilitat de la mediació; se explica en què consisteix el procés y els avantatges i beneficis que aporta.

Encontre. Es reuneixen els mediadors amb les persones en conflicte; es clareixen el procediment a seguir i s'enumeren unes normes mínimes de funcionament que hauran de ser respectades.

Exploració del conflicte. Cada una de les parts, per torn i sense interrompre's, explica la seva pròpia visió del conflicte.

Definició conjunta de la situació. Els mediadors reflecteixen els interessos de les persones en conflicte; les ajuden a poder comprendre el punt de vista de l'altre, i redefeixen el conflicte en condicions d'objectivitat.

Proposta de solucions. Es facilita l'expressió del major nombre de solucions possibles y, després, se seleccionen les més justes i eficaces.

Acord. Es concreta l'acord a través d'un pla d'acció clar i concret, que firmen ambdues parts. Es proposa una encaixada de mans com a símbol de la reconciliació i els mediadors feliciten les dues persones mediatades pel treball realitzat.

BREU DESCRIPCIÓ DEL PROGRAMA

Objectiu:

La filosofia que sosté aquesta experiència parteix de la convicció que els centres educatius constitueixen espais d'encontre on és possible promoure el pas de la individualitat a la interdependència, on podem facilitar oportunitats per aprendre a respectar l'altre i a ser tolerants amb la diferència i la pluralitat. I és en aquest context, on sorgeix el recurs de la mediació com a valuós recurs que ens pot ajudar a aconseguir resoldre les situacions de conflicte a partir del diàleg i la cooperació. En els centres educatius, a més, pensam que part del seu valor es troba estretament relacionat en el fet que constitueix una alternativa als sistemes disciplinaris tradicionals que basen la seva acció correctora quasi exclusivament en l'aplicació de mesures sancionadores. Cal aclarir, però, que els objectius del programa van més enllà de l'ús merament instrumental de la mediació. L'objectiu fonamental, per tant, no és crear un servei de media-

ció que sigui capaç de realitzar un gran nombre de mediacions. El que vertaderament importa és que en el centre es generi una autèntica cultura de la mediació; és a dir, aconseguir que la mediació serveixi, no tan sols per intervenir, sinó també per prevenir; que permeti vivenciar els conflictes com a oportunitat de creixement i aprenentatge; que faciliti la reconciliació de les persones i l'enfortiment dels vincles interpersonals i que comprometi els docents perquè generin condicions per a la convivència pacífica i promoguin l'ús de les mesures positives i no violentes de resolució dels conflictes.

Participants:

Les persones que han rebut formació específica per aprendre a mediar conflictes procedeixen de tots els sectors de la comunitat educativa. En el nostre cas, el grup ha estat format per un total de 34 persones: 17 alumnes de 2n, 3r, 4t d'ESO i 1r de batxillerat, dues mares i 15 professors. Segurament una de les riqueses més grans de l'experiència ha tingut a veure precisament amb aquesta qüestió: l'oportunitat que han tingut els participants per poder interactuar d'igual a igual, sense les dificultats que sovint genera l'exercici de rols i estatus diferents. Ens sembla també important desta-

car l'excel·lent nivell de participació i compromís que han demostrat els alumnes participants en totes les activitats realitzades.

Fases:

Aquest és un programa pensat per treballar a dos nivells: un intensiu i un altre d'extensiu.

En el nivell intensiu (fases de formació, planificació i pràctica), han participat únicament les persones interessades formaran el servei de mediació.

El nivell extensiu (sensibilització i consolidació), es dirigeix a la resta de persones de la comunitat educativa que no reben formació específica però que juguen un paper clau per estendre, difondre i desenvolupar la cultura de la mediació en el centre.

a). Sensibilització. Aquesta fase, que hem desenvolupat al llarg de quatre sessions, té per objecte informar sobre les finalitats, procediments i avantatges de la implantació del programa de mediació al centre. Amb aquesta intenció, a principi de curs, es realitzaren intervencions amb tots els membres de la comunitat educativa que es dugueren a terme a través de quatre sessions. La primera es realitzà amb l'equip directiu, el coordinador de convivència i l'orientador i aprofitarem aquest moment per conèixer el treball que estava duent a terme el centre en temes de convivència i per acordar el calendari d'implantació. La segona es realitzà amb tot el claustre per explicar en què consistiria la formació, clarificar el concepte de mediació, facilitar la inscripció del pro-

fessorat interessat, etc. També es feu una sessió per preparar amb els tutors les activitats de sensibilització i captació d'alumnes mediadors. La quarta sessió es realitzà amb les famílies per informar-les de la posada en marxa del programa i per oferir la possibilitat que les mares i pares interessats també s'hi apuntassin. Totes aquestes reunions es realitzaren a principi de curs, entre els mesos de setembre i novembre.

- b). Formació i Planificació. Aquesta és la fase de formació pròpiament dita i s'ha desenvolupat a través de cinc sessions de tres hores cada una. Els futurs mediadors han rebut formació sobre qüestions rellevants relacionades amb la gestió dels conflictes i amb la mediació com a tècnica. També hem dedicat algunes reunions per planificar el servei de mediació: decidir els mecanismes de difusió, concretar els procediments per accedir i desenvolupar les trobades de mediació, redactar el projecte, etc. Un aspecte molt important que també ha estat present durant tota aquesta fase ha tingut a veure amb la intenció permanent de crear grup i desenvolupar un sentiment de pertinença al servei de mediació. Aquesta fase va començar a finals del primer trimestre i va concloure la primera setmana d'abril.
- c). Pràctica. Durant aquesta fase, els participants s'han dedicat a organitzar el servei de mediació i han tingut l'oportunitat de començar a realitzar les primeres pràctiques de mediació de conflictes reals. Aquesta fase s'ha desenvolupat entre el segon i tercer trimestre, i ha durat aproximadament un mes.
- d). Consolidació. Les darreres sessions s'han dedicat per una part a reforçar els aprenentatges bàsics realitzats durant la formació; per altra, a través de distints tipus de reunions i d'activitats, s'ha informat tota la comunitat educativa sobre l'organització i la posada en marxa del servei de mediació. Aquest treball s'ha desenvolupat durant el mes de maig i és el que tanca formalment el programa.
- e). Avaluació. Durant el desenvolupament de totes les fases del programa s'ha anat valorant tot el procés, per tal d'incorporar-hi els canvis i millores que hem considerat necessaris.

Continguts:

Els continguts bàsics que hem treballat en les diferents sessions de formació són els següents:

1. El conflicte, concepte, causes, elements estructurals, diferència entre posicions i interessos, distints estils d'afrontament.
2. El paper de les emocions en l'aparició i el tractament dels conflictes. Regulació i control de les emocions.
3. Comunicació i conflictes. La comunicació efectiva. Habilitats de comunicació. Comunicació assertiva. Escolta activa i empàtica.
4. Competència social i habilitats de pensament. El pensament creatiu en la resolució dels conflictes.
5. La mediació com a procés de gestió de conflictes. Concepte, procediment i límits de la mediació.

Metodologia:

El més destacable, quant a metodologia és que totes les sessions d'aquest programa estan pensades per treballar d'una manera molt pràctica i vivencial. S'ha posat esment en que les explicacions teòriques dels conceptes fonamentals fossin breus i en combinar-les amb activitats de dinàmica de grups, amb dramatitzacions i amb activitats lúdiques. La intenció ha estat en tot moment promoure la participació i la implicació dels participants durant tot el procés. Aquests elements, afegits a les intervencions facilitadores de clima i de cohesió grupal, han possibilitat per als participants la consecució d'un tipus d'aprenentatge realment significatiu.

Valoració de l'experiència i reflexions finals

En el moment d'escriure aquest article, ens trobam encara desenvolupant la fase de la consolidació. Tot i així, ja podem dir, per les valoracions que realitzarem en acabar les sessions formatives que les persones que han participat de l'experiència han aconseguit un alt nivell de satisfacció per haver realitzat una formació que qualifiquen com a molt interessant, útil i, a més, divertida. Per part nostra, consideram que l'experiència ens ha permès gaudir d'un espai privilegiat para compartir pors, dubtes, però també, i sobretot, les enormes satisfaccions que han estat presents en tots els moments del procés.

No podem acabar aquest relat sense incloure-hi de forma literal alguns dels significats que aquesta formació ha suposat entre les persones que han compartit aquesta experiència. Aquí en teniu alguns:

- "He après a tenir major confiança amb mi mateixa".
- "Em quedo amb la sensació agradable que et produeix el procés d'una mediació".
- "Ara sé que que saber escoltar em pot ajudar a ajudar millor".
- "He après que quasi tots els conflictes tenen solució i que val la pena implicar-s'hi".
- "El millor de la mediació és que les dues parts poden sortir guanyant i quedar satisfetes amb la resolució d'un conflicte".



- "El que més m'ha agradat d'aquesta experiència ha estat veure que professors i alumnes compartim les mateixes inquietuds".
- "He vist que el llenguatge no verbal és molt important. Quan comunicam no ho és tot, el que deim".
- "En els conflictes sempre existeixen diverses opinions o punts de vista. Cal aprendre a posar-se en la pell de l'altre".
- "Sempre hi ha algú disposat a ajudar".

Certament, ens trobam en un moment encara incipient, però no per això menys estimulant. L'IES Pau Casanoves ja compta amb servei de mediació. Confiam en que la utilització d'aquest recurs els ajudarà a desenvolupar una cultura de pau que permeti la convivència pacífica de la seva comunitat i contribuirà, a més, a generar més espais per a la participació activa i solidària dels seus alumnes.

Agraïm a tot el centre i, especialment, a l'equip de mediació, l'oportunitat que ens han donat per compartir aquest tram del seu viatge.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

Boqué, M.C. (2002). *Guia de mediació escolar*. Barcelona: Rosa Sensat.

Díaz, B. Y Liatard-Dulac, B. (1998). *Contre violence et mal-être. La médiation par les élèves*. París: Nathan.

Jares, X.R. (2001) *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Popular.

Jares, X.R. (2006) *Pedagogía de la convivencia*. Barcelona: Graó

Uranga, M. (1998). "Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar" en G. Casamayor (coord.) *Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona: Graó.