

LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL MARCO DE LA CONSTRUCCIÓN DE LA CONVIVENCIA Y LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

Rosario Ortega Ruiz, Rosario del Rey Alamillo

RESUMEN

Rosario Catedrática de **Psicología** **Ortega** (Universidad de **Ruiz** Córdoba)
Rosario **del** **Rey** Alamillo
Profesora ayudante de Psicología Evolutiva (Universidad de Sevilla)

Las autoras analizan los programas de mediación en conflictos desde el punto de vista de la mejora de la convivencia y la prevención de la violencia en los centros educativos. Para ello, comienzan presentando una breve síntesis de la diversidad de fenómenos por los que se puede ver afectada la convivencia escolar y defienden la educación y la construcción de la convivencia como una alternativa para dar respuesta a ellos. A continuación, Rosario Ortega y Rosario Del Rey enmarcan los programas de mediación escolar en el contexto previamente descrito, definiendo la mediación como una propuesta para resolver los conflictos, mejorar la convivencia y prevenir la violencia. A partir de esta contextualización de los programas de mediación, las autoras presentan su visión sobre las claves para desarrollar los programas de mediación así como las fases a seguir para su implantación.

ABSTRACT

The authors analyze the programs for conflict mediation from the point of view of the improvement of the convivencia and prevention of violence in schools. For that, they start with a presentation of a brief resume of the diversity of phenomena that affect to school life in common and defend the education and the building of the life in common as an alternative for obtaining a response to them. In addition, Rosario Ortega y Rosario del Rey establish a framework for the programs for conflict mediation inside of a previously described context, defining mediation as a proposal to resolve the conflicts, improve the convivencia and prevent violence. From this contextualization of programs for conflict mediation, the authors present their point of view about the keys to develop this kind of programs and the phases to be followed in order to implement them.

Artículo

Convivencia, conflictividad y violencia

La naturaleza y calidad de la vida social se caracteriza por ser muy dinámica. Las relaciones interpersonales que se establecen entre quienes conviven en un determinado contexto se van definiendo y redefiniendo continuamente en función de las experiencias conjuntas vividas, las expectativas de unos hacia otros y las atribuciones que cada uno hace de lo que sucede entre ellos. Este proceso dinámico por el que se gestionan las relaciones interpersonales puede ser explícito o implícito para las personas implicadas. Es decir, la gestión de las relaciones interpersonales puede dejarse en manos de la eventualidad o, en cambio, ser intencionalmente analizado con el objetivo de que las relaciones interpersonales se sustenten en el respeto y el crecimiento mutuo. Este análisis y mejora intencional del proceso de construcción de las relaciones interpersonales y, por ende, de las vidas individuales de los individuos en ellas implicados debe ser realizado teniendo en cuenta los diversos sistemas de relaciones que se establecen en un determinado contexto. Centrándonos en el contexto de la escuela podemos afirmar que en ella conviven, al menos, tres subsistemas de relaciones interpersonales (Ortega y Mora-Merchán, 1996): el alumnado, el profesorado y el alumnado-profesorado. A los mencionados subsistemas se podrían añadir las relaciones que los citados miembros mantienen con el equipo directivo, con las familias de los alumnos o con agentes educativos externos como son los inspectores. Esta realidad convierte a la escuela en un mundo complejo de relaciones interpersonales que debe ser gestionado intencionalmente y no ser dejado al azar o al servicio de supuestas convenciones obvias que todos los miembros de la comunidad educativa deben aceptar.

La necesidad de gestionar la vida social en la escuela redundan en el deseo de que las relaciones interpersonales tanto inter-grupo como intra-grupo que allí se establecen sean de calidad. Este objetivo escolar en realidad busca cumplir una doble función. Por un lado, que se den las condiciones necesarias para que el alumnado aprenda y se desarrolle en relación con los objetivos y contenidos curriculares y, por otro, que la forma en la que se gestionen las relaciones sea en sí un estímulo de aprendizaje para el alumnado. Estas intenciones formativas son las que se han concretado en las expresiones educación para la convivencia o construcción de la *convivencia*. Es decir, el propio término convivencia tiene una connotación positiva haciendo referencia a vivir juntos de forma pacífica, dialogada y constructiva. Sin embargo, ello no implica que una buena convivencia se encuentre carente de dificultades, sino todo lo contrario. Así, toda convivencia necesita de periodos de desencuentro o redefinición de los vínculos o relaciones que, si son resueltos de manera positiva, redundan en una mejora de la propia convivencia. La ausencia de problemas aparentes no es sinónimo de convivencia. Convivir no es asumir una estabilidad histórica sino que la diversidad de opiniones, la negociación, el debate y el diálogo son síntomas de una buena convivencia.

A pesar de lo deseado, no siempre los centros educativos se caracterizan por tener una buena convivencia. En este sentido, existen una multitud y variedad de posibles problemas que la dificultan y la contaminan. Por ejemplo, los conflictos, la indisciplina y la disruptividad son fenómenos que ponen retos a la convivencia de cualquier comunidad educativa. A este conjunto de fenómenos que, según los docentes, son señales de que el alumnado no se porta bien, es a lo que nosotras llamamos *conflictividad* (Ortega y Del Rey, 2003a; Del Rey, Sánchez y Ortega, 2004). Es decir, bajo el término de conflictividad existen fenómenos de diversa naturaleza, magnitud y relevancia para la propia convivencia escolar que, aunque sean aparentemente similares, en realidad no lo son. Un conflicto no debe ser confundido con un problema de indisciplina, ni éste con otro de disruptión. Ambos tienen causas distintas y, por tanto, no deben ser abordados de la misma manera.

Por *conflicto* se entiende una confrontación de intereses o de opiniones entre dos personas o grupos. Por ello, por propia definición la existencia de un conflicto no implica algo negativo en sí. No obstante, dependerá de la forma de resolverlo el que

el mismo se convierta en un problema de convivencia o en una oportunidad para el cambio y el enriquecimiento de las relaciones interpersonales entre los implicados (Fernández, Villaoslada y Funes, 2002; Ortega y Del Rey, 2003a). Por el contrario, un episodio de *indisciplina* es algo totalmente distinto. El término indisciplina se refiere al comportamiento de un alumno o alumna que se opone a las normas establecidas y no las cumple por cualquier razón, ya sea porque las desconoce o ya porque no está de acuerdo con ellas. Este fenómeno suele confundirse con la *disruptividad* que, en este contexto, alude a las situaciones en las que los comportamientos de los alumnos y alumnas tienden a realizarse en grupo, principalmente, con la finalidad de romper el proceso de enseñanza aprendizaje o incluso impedir que éste se establezca. Se podría decir que la indisciplina es un comportamiento contra las normas establecidas y la disruptividad alude a comportamientos contra la tarea académica propiamente.

Otra dificultad con la que nos encontramos en los centros educativos para la gestión de la convivencia escolar son los episodios de violencia escolar a los que somos sensibles desde no hace mucho tiempo. La *violencia interpersonal* en la escuela es un fenómeno psicosocial que se caracteriza por la aparición de un comportamiento agresivo injustificado desde una persona o grupo de personas hacia otra u otras que puede manifestarse de forma directa o indirecta (Ortega, 2000). Para analizar los episodios de violencia interpersonal es importante tener en cuenta, al menos, dos consideraciones: la relación entre los implicados y la persistencia de los episodios. Es decir, no es lo mismo que la violencia surja dentro de un mismo subsistema de relaciones interpersonales, por ejemplo entre el alumnado, como que surja entre dos subsistemas, por ejemplo entre alumnos y profesores o viceversa. Tampoco será igual que los episodios violentos sean esporádicos (ha sucedido en una o varias ocasiones aisladas) a que los mismos sean persistentes (suceden en muchas ocasiones). Por otro lado, el fenómeno de *acoso* que está siendo objeto de tanto interés periodístico durante los últimos tiempos en realidad es un tipo de violencia interpersonal. Concretamente, según las consideraciones que acabamos de señalar, el acoso se caracteriza por suceder entre iguales, en este caso entre alumnos, y por ser persistente, es decir repetirse en el tiempo. Teniendo en cuenta la complejidad del fenómeno (Smith y otros, 1999; Ortega y Mora-Merchán, 2000) así como el contexto del presente artículo no es adecuado detenerse en este momento a describirlo en detalle. No obstante, cabe resaltar al respecto que las personas implicadas mantienen un vínculo de dominio-sumisión por el que uno aprende a dominar (el agresor) y otro a ser dominado (la víctima); y todos, implicados directamente o no, respetan una ley llamada ley del silencio según la cual lo que sucede entre los iguales no debe salir del mundo de los iguales, lo que dificulta enormemente ser detectado por los adultos (Ortega, 1998a).

La construcción de la convivencia y la prevención de la violencia

A lo largo de muchos años, la gestión de los problemas de convivencia que previamente hemos presentado se ha caracterizado por tener como factor común la ausencia de explicitar los criterios que guían al profesorado para responder a cada uno de estos fenómenos, haciéndose, por el contrario, de manera implícita. Sin embargo, durante casi los últimos diez años, se ha tomado conciencia de la necesidad de tomar como tarea educativa y labor del profesorado la educación de la convivencia o, incluso, la construcción de la convivencia (Ortega y Del Rey, 2004). De este modo, de toda la diversidad de problemáticas que acontecen en un centro educativo en torno a la convivencia, ha sido la violencia y, específicamente, el maltrato entre escolares o acoso, el fenómeno que más ha influido en el desarrollo de programas de educación para la convivencia escolar. Esto sucede porque al explorar las vías de intervención contra la violencia y el acoso se ha observado que la mejor forma de prevenirlos es educación y construcción de la convivencia.

Concretamente, el primer programa de intervención desarrollado en España en relación con el fenómeno del maltrato entre escolares o acoso ha sido el "Proyecto Sevilla Antiviolenencia Escolar", comúnmente conocido como "Proyecto SAVE" (Ortega, 1997). A su vez, dicho proyecto fue el origen y modelo del primer programa institucional desarrollado en España por la Comunidad Autónoma de Andalucía desde el año 1997 y denominado "Programa de prevención de los malos tratos entre escolares. Andalucía Anti-Violencia Escolar, "ANDAVE" (Ortega y Angulo, 1998; Ortega y Del Rey, 2003b; Ortega, Kulis y Ortega, 2001). Ambos programas, así como la mayoría de los desarrollados posteriormente, tanto a nivel de investigadores y prácticos (Díaz-Aguado, 1996; Ortega y Del Rey, 2003a; 2004; Trianes y Fernández Figarés, 2001; entre otros) como a nivel institucional (Carbonell, 1999; DDE, 2000; entre otros), apuestan por lo que se conoce como *Whole Policy* (Ortega, 2005; Smith, Pepler, Rigby, 2004) que se caracteriza por basar la gestión de la convivencia en la implicación de toda la comunidad educativa y en todos sus niveles. No obstante, a pesar de este factor común, no todos han sido evaluados científicamente ni han mostrado los mismos resultados positivos.

La mayoría de los programas existentes hasta el año 2001 fueron analizados (Ortega, Del Rey y Fernández, 2003) en el marco de un proyecto financiado por la Unión Europea y se ha observado cómo la mejor opción es la simultaneidad de diversas acciones y en niveles distintos. Ejemplos de dichas acciones son:

- **Acciones que mejoran la organización escolar:** están encaminadas al desarrollo democrático y dialogado de la vida en el centro, al aumento de la participación de todos los agentes de la comunidad educativa, el establecimiento de canales de comunicación, al cumplimiento y respeto de las decisiones y normas, así como a la búsqueda de coherencia entre objetivos, procesos y productos instruccionales.
- **Formación del profesorado:** a través de la combinación de las diversas modalidades de formación como son las jornadas, seminarios, cursos, grupos de trabajo y formación en centros se fomenta la sensibilización, la información y la formación del profesorado en torno a la construcción de la convivencia y a temas relacionados como las estrategias de mediación, la formas de gestión de disciplina, etc.
- **Actividades para desarrollar en el aula:** destinadas a desarrollar el grupo como fuente de aprendizaje utilizando el diálogo como instrumento, actividades centradas en la reflexión, el pensamiento crítico, la escucha activa, el respeto y la valoración de las opiniones de los demás y actividades que potencian la empatía, la expresión emocional, la asertividad y la actitud activa ante situaciones moralmente injustas.
- **Programas específicos a aplicar en las situaciones y fenómenos concretos:** son programas que precisan una formación específica de profesorado o la intervención de un agente especializado y son de gran diversidad en función de la problemática

que pretendan abordar. Entre ellos, destacar la ayuda entre iguales (Del Rey y Ortega, 2001), la mediación en conflictos (Torrego, 2000a y b; Del Rey, 2003a); los programas de desarrollo de la asertividad y de la empatía (Ortega, 1998b), etc.

Al margen de que la mejor opción es la combinación de varias de estas acciones, y tomando como referencia la evaluación sistemática y de rigor científico (Smith, 2003; Smith, Ananiadou, Cowie, 2004) del proyecto SAVE (Ortega y Del Rey, 2001), podemos decir que entre ellas, las más efectivas para la mejora de la convivencia y la prevención de la violencia, según el alumnado implicado en el programa de intervención, son aquellas que abordan la gestión democrática de la convivencia, el afrontamiento del conflicto y la educación en emociones, sentimientos y valores. Todas estas estrategias, o al menos los elementos que las componen, como veremos más adelante, están presentes en los programas de mediación en conflictos.

La mediación: una propuesta para la resolución de conflictos, la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia

Durante los últimos años, la mediación en conflictos está siendo una estrategia muy utilizada en el contexto educativo. Sin embargo, bajo este tipo de programas no siempre existe la misma concepción de cómo deben desarrollarse y cuál es exactamente su utilidad dentro de los contextos escolares. Por nuestra parte (Ortega, 2000; Ortega y Del Rey, 2003a), consideramos que los programas de mediación deben estar insertados en un programa más amplio de construcción de la convivencia y que, desde luego, deben desarrollarse de forma que no rompan con la cultura escolar, esto es, un modelo no clínico, ni psicopatológico. Desde nuestro punto de vista, poner en marcha un programa de mediación en conflictos en un centro de forma aislada y donde no se esté trabajando de manera conjunta por la construcción de una buena convivencia ofrece al alumnado un discurso contradictorio porque al tiempo que estamos dando el mensaje de que si existe un conflicto debemos dialogar y negociar para resolverlo, puede que la cultura escolar se caracterice por lo contrario. Así, puede que exista una disciplina basada en las ideas exclusivas del profesorado o una metodología didáctica totalmente directiva donde se conciba al alumno como objeto y no como sujeto de su propio aprendizaje, circunstancias ambas que no deberían concurrir con un programa de mediación. De este modo, la puesta en marcha de estos programas no debería significar exclusivamente el propio desarrollo de los mismos sino cierta transformación de la cultura escolar en la que se conciban la negociación y el diálogo como pilares de la gestión de las relaciones interpersonales.

De hecho, como el propio nombre del programa indica, la mediación en conflictos sirve para abordar los conflictos y no otro tipo de problemas que pueden surgir en la convivencia escolar y que hemos presentado previamente. Utilizar la mediación para, por ejemplo, problemas de violencia interpersonal es un gran error, ya que sitúan al mismo nivel de derechos y obligaciones a dos personas que, a priori, ya no están en las mismas condiciones. Recuérdese que la violencia interpersonal significa un abuso de poder real o simbólico (Ortega, 1998) del agresor a la víctima, situación que impide trabajar con el principio de reciprocidad psicológica en que se basa la mediación. Es decir, no se debe colocar en igualdad de condiciones a dos personas que se encuentran en situaciones tan diferentes por la relación que ellas mantienen. De esta manera, la víctima no percibe al agresor como igual ni éste a aquélla pues no existe una simetría entre ellos y las circunstancias en las que se encuentra la víctima, como el sentimiento de indefensión, miedo a que se conozca lo que le sucede, sentimiento de culpabilidad, etc., no le facilitan ser lo suficientemente asertiva para participar en un proceso de mediación con su agresor. Por otro lado, el agresor no percibe su responsabilidad ante las condiciones de la víctima, no siente la necesidad de que la situación acabe y, desde luego, no percibe a la víctima como alguien que tiene los mismos derechos que él.

Asimismo, también venimos observando que, en los centros educativos, la mediación está siendo utilizada, además de para abordar los conflictos, para dar respuesta a otros problemas escolares de muy distinta naturaleza lo que está suponiendo una sobre-extensión de su utilidad y, por tanto, un deterioro de los buenos resultados que de ella cabe esperar. La mediación es una herramienta que sirve para resolver los conflictos y debe ser utilizada para ello y no para otros fines. Es cierto que si un mediador está bien formado debe detectar si el problema a mediar es un conflicto o no y, en el caso de que no lo sea, debería terminar el proceso de mediación. La cuestión es si los propios responsables del programa tienen exactamente clara la funcionalidad del propio programa.

El hecho de que la mediación no deba ser utilizada para intervenir en episodios de violencia interpersonal, indisciplina y disrupción, no implica que no sea una buena estrategia para su prevención. Cuando un centro educativo implanta un programa de mediación en conflictos, además de resolver los conflictos, está potenciando el enriquecimiento de la cultura de diálogo y negociación pacífica de las dificultades interpersonales, lo que significa que, desarrollar un programa de mediación, proporciona a la cultura escolar un beneficio que se aprecia como un enriquecimiento del clima de relaciones, un funcionamiento fluido de la organización y un bienestar que está previniendo la aparición de otros problemas de conflictividad como, por ejemplo, la violencia escolar.

Por otro lado, antes de presentar nuestra propuesta de programas de mediación, nos gustaría dejar de manifiesto que la mediación no es parte de la vida cotidiana de la escuela sino que es una estrategia que, además de intentar resolver los conflictos, pretende inculcar en la cultura escolar las habilidades y principios necesarios para que sean las propias partes en conflicto las que lo resuelvan, sin que sea necesaria la presencia y ayuda de una tercera persona externa. Es decir, los programas de mediación deben ser concebidos como una propuesta transitoria y no permanente, aunque esto suponga varios cursos escolares. No obstante, no pretendemos decir que una implantación duradera de un programa de mediación no sea efectiva, sino que el objetivo último de este programa, por su propia naturaleza, debería basarse en el control progresivo, por parte del alumnado, de habilidades de comunicación, diálogo y comprensión emocional para así desarrollar poco a poco las competencias necesarias para resolver por sí solos los conflictos de manera pacífica y sin necesidad de ayuda externa. Perseguir este objetivo, por tanto, supone concebir la mediación como un programa temporal y no definitivo.

Claves para desarrollar un programa de mediación

Antes de presentar las claves que, desde nuestro punto de vista, deben tenerse en cuenta para desarrollar un programa de mediación, cabría destacar que, en un sentido estricto, la mediación es la intervención, profesional o profesionalizada, de un tercero experto en el conflicto que mantienen dos partes que no logran, por sí solas, ponerse de acuerdo en los aspectos mínimos necesarios para restaurar una comunicación, un diálogo que, por otro lado, es necesario para ambos. Por tanto, no es necesario o, al menos, no se persigue que el final del proceso sea la amistad entre las personas en conflicto sino, simplemente, el acuerdo sobre cómo actuar para eliminar la situación de crisis con el menor coste de daño psicológico, social o moral para ambos protagonistas y sus repercusiones a los terceros afectados.

Asimismo, con carácter previo a la decisión de implantar un programa de mediación en un centro educativo, es importante tener un concepto claro de mediación para no crear falsas expectativas respecto a su funcionalidad. Es decir, podríamos señalar que, para desarrollar un programa de mediación, es imprescindible que las personas o grupos en conflicto estén motivados para resolver su problema, ya que por la mera existencia de un conflicto no se debe presuponer que las partes tengan la intención de reparar la comunicación o el vínculo que tenían antes de la aparición del mismo. Consecuentemente, si se va a desarrollar un programa de mediación se debe dedicar gran esfuerzo y tiempo a sensibilizar al alumnado y a la comunidad educativa de la importancia de resolver los conflictos en lugar de obviarlos. Por el contrario, si no se potencia la creencia sobre la necesidad de resolver los conflictos antes de desarrollar un programa de mediación, podría suceder que después de diseñar y poner en marcha el programa no existan potenciales usuarios, alumnos o alumnas que perciban la utilidad de la mediación.

De esta forma, la sensibilización y formación del alumnado y de la comunidad educativa en torno a la resolución pacífica de los conflictos debe concretarse en la vida diaria del centro. Éste debe disponer de espacios, tiempos y estrategias en los que sea posible resolver los conflictos diarios de manera normalizada. Por ejemplo, se pueden establecer asambleas, sistemas de reuniones, grupos de trabajo, actividades comunes en el desarrollo curricular, etc. que den oportunidad a las personas que conviven de hablar sobre su propia convivencia y resolver los conflictos que en el día a día puedan ir surgiendo. Así, un centro educativo no debe poner en marcha un programa de mediación, si previamente no tiene instauradas rutinas que inviten al diálogo y la negociación.

Por otro lado, hay que tener presente, como se ha expuesto anteriormente, que las personas en conflicto deben desear resolver el conflicto. En este sentido, si alguien no quiere ser mediado no se le puede obligar a ello, por lo que, ante esta circunstancia, la mediación no será la estrategia idónea para afrontar el conflicto. Un conflicto no es susceptible de ser mediado si ambas partes no tienen o encuentran interés por resolverlo. La mediación exige que cada parte tenga clara la premisa de que ninguna de ellas va a ganar ni perder, sino que ambas deben ceder por la solución del conflicto.

De acuerdo con lo anterior, la mediación exige de un tercero que será quien ayude a las partes a resolver el conflicto en el que se encuentran. No obstante, los mediadores no pueden ser cualquier persona, sino que los mismos deben ser seleccionados por sus habilidades, ser formados en las competencias específicas necesarias y, finalmente, en los procesos específicos de mediación, ser aceptados por ambas partes en conflicto. Sin embargo, los mediadores, sobre todo en caso de que sean alumnos o alumnas, no son o deben ser los responsables ni los coordinadores del programa. Por ello, el equipo docente debe tener presente que es necesario un pequeño grupo de adultos responsables y coordinadores del programa que deberán dedicar esfuerzo y tiempo al desarrollo de sus funciones. Personas que crean en el propio programa y encuentren sentido al mismo. En caso de no disponer de este recurso humano, es mejor no desarrollar el programa. Así, no es extraño observar que en un centro se han dedicado esfuerzos para poner en marcha un programa de mediación, pero éstos han ido disminuyendo a lo largo del desarrollo del programa, lo que ha imposibilitado su mantenimiento.

Asimismo, de igual importancia es que, una vez se haya decidido implantar un programa de mediación, queden claras y explicitadas las normas generales para su aplicación, por lo que es aconsejable especificarlas por escrito y hacerlas públicas a toda la comunidad educativa. Estas normas deben ser elaboradas por el equipo docente responsable teniendo en cuenta la especificidad de su centro. Adicionalmente, entre ellas no deben faltar la confidencialidad, la intimidad, la libertad de expresión, la imparcialidad y el compromiso de diálogo. Confidencialidad, porque tanto el mediador o mediadora como cada una de las partes deben mantener la privacidad de las sesiones de mediación. Sólo en los casos en los que se detecte un riesgo, como por ejemplo que el problema no sea un conflicto sino un caso de violencia, es adecuado informar a un adulto, siempre con el previo consentimiento de las partes. La intimidad alude a que las partes no tienen que ser forzadas a hablar de aquello que consideren parte de su vida privada siempre y cuando esto no implique mentir. La sinceridad es un pilar fundamental que no se debe olvidar. Cada una de las partes tiene libertad para expresarse pero asumiendo que en los diálogos están prohibidos los insultos y las faltas de respeto. Del mismo modo, la libertad de expresión no significa hablar cuando y como uno desee, sino que la palabra se usa cuando el mediador lo indica y ésta, expresando las opiniones personales, no debe significar ataques hacia otra parte. La imparcialidad es la lógica regla de que el mediador no puede tomar partido por ninguna de las partes en conflicto, sino ayudar a que éste se resuelva. Por último, la mediación exige un compromiso de diálogo por parte de los protagonistas por lo que ellos deben implicarse en las sesiones de mediación.

Disponer de los recursos espacio temporales también es imprescindible. Para el desarrollo del programa debe existir un lugar que cumpla unas condiciones mínimas para poder realizar las sesiones de mediación. Es decir, un lugar en el que las personas puedan sentarse cómodamente, mirarse y escucharse los unos a los otros. Igualmente, deben existir unos tiempos en los que desarrollar las sesiones. Es necesario que los miembros de la comunidad educativa sean conscientes de que la mediación tiene un lugar y un tiempo para desarrollarse. De este modo, se evitan solapamientos de actividades o, en el caso de que se produzcan, dichos solapamientos ya han sido valorados y aceptados previamente.

Desarrollar un programa de mediación

Por último, nos gustaría concluir este artículo con nuestra propuesta (Ortega y Del Rey, 2003a) para desarrollar un programa de mediación en un centro escolar. Con ello, no queremos decir que sea la única posible, sino la que, a partir de nuestra experiencia, hemos observado que se adapta a las características de la institución escolar. Concretamente, proponemos las siguientes fases: sensibilización e información, selección de los mediadores, formación de los mediadores, desarrollo de un proceso de mediación y evaluación del programa.

Sensibilización e información

Ya hemos dejado de manifiesto que el programa de mediación debe ser conocido por los posibles usuarios, reconocido como instrumento útil y aceptadas sus condiciones por los protagonistas. Por tanto, es necesaria una fase de amplia difusión del servicio en el que se especifiquen las personas a las que va dirigido y las ventajas del mismo. Esta fase se puede concretar a través de carteles informativos, folletos o mensajes claros a cargo de docentes que se irán haciendo con un grupo de alumnos y alumnas voluntarios para el desarrollo del programa. Toda persona que muestre interés por participar debe ser integrada de una u otra manera en unas actividades y en otras.

Selección de los mediadores

A lo largo de la fase de sensibilización, las personas voluntarias o candidatos a mediadores deben inscribirse para que se puedan seleccionar a aquellos que se convertirán en mediadores y quienes servirán de apoyo al desarrollo del programa participando en tareas complementarias ya que, como señalábamos anteriormente, no toda persona es susceptible de ser mediador. Cuando se dispone de la lista de candidatos, éstos deben ser entrevistados con el objetivo de valorar su motivación, disponibilidad de tiempo, sus actitudes hacia la tarea y muy especialmente sus habilidades sociales, capacidad de diálogo y de estabilidad emocional, para estar seguros de que no incluimos a chicos y chicas que tengan fuertes dificultades consigo mismos y/o con los demás, lo que los convertiría, al menos provisionalmente, en malos candidatos. Para ello, existen materiales de apoyo que ayudan al profesorado a seleccionar a las personas adecuadas (Torrego, 2000a y b; Ortega y Del Rey, 2003a, entre otros). En resumen, la selección de los mediadores debe seguir los siguientes criterios: voluntariedad y motivación, solidaridad y capacidad de diálogo, disponibilidad de tiempo para el entrenamiento y el desarrollo de mediaciones futuras, ser aceptado socialmente, buen nivel de autoestima y aceptación de las características y normas básicas del programa.

Formación de los mediadores

Seleccionado el equipo de mediadores, éste debe ser formado. Esta formación debe incluir, por un lado, lecciones claras y bien organizadas referidas, entre otros, a los procesos de desarrollo y presentación de la vida afectiva, la empatía, la capacidad de diálogo, la naturaleza del conflicto y la escucha activa. La naturaleza de los aspectos que se incluyen es tanto teórica como práctica, aunque la clave fundamental de la formación está en que ésta debe ser de carácter eminentemente práctico. Debido a la especificidad del entrenamiento, éste debe realizarse por personas previamente expertas, por lo que, si no se dispone de personas externas para hacerlo, un pequeño grupo de docentes debería ser previamente formado para hacerlo.

En este proceso de formación deben participar los alumnos y alumnas seleccionados como futuros mediadores. No obstante, como las actitudes de escucha responsable y objetiva, tolerancia ante los sentimientos de los demás, imparcialidad ante fenómenos que no competen, libertad de expresión y riqueza de sentimientos y emociones que acompañan, o deben acompañar, la formación del mediador son positivos para cualquier persona en la formación, podrían participar todos aquellos que sea posible abordar la propia organización de la formación. Para diseñar y desarrollar esta formación también existen muchos materiales que pueden servir de apoyo (Torrego, 2000c).

Desarrollo de un proceso de mediación

Un proceso de mediación comienza cuando dos partes en conflicto demandan ser mediadas y solicitan un mediador. Para ello, es necesario que el programa disponga de un mecanismo de acceso a los mediadores, así como de un sistema de elección que, por un lado, deje a salvo la libertad de los usuarios y que, por otro, permita, si fuera necesario, que sea el propio programa el que asigne el mediador o mediadora. Pero como no siempre las partes en conflicto son conscientes de la situación en la que se encuentran, el programa también puede disponer de un dispositivo de detección de conflictos y posterior ofrecimiento de mediación. Es decir, la mediación se solicita por los protagonistas, o se sugiere por la institución o grupo de responsables del programa, y no se realiza nunca sin el consentimiento y la aceptación plena de las personas en conflicto que serán protagonistas del proceso.

Una vez elegido el mediador o mediadora, se celebra la primera sesión de mediación que es de extraordinaria importancia. Ésta comienza con la presentación y recordatorio de las normas generales de la mediación y, posteriormente, se deben concretar las específicas del presente proceso. En este sentido, es imprescindible establecer, a través del diálogo con las partes, un acuerdo, al menos provisional, sobre los siguientes aspectos: el número aproximado de sesiones necesarias, el avance que supone la decisión de ser mediados, que la principal tarea es buscar soluciones para lo que hay que activar la mejor voluntad de diálogo, que el mediador no impondrá nunca su propio criterio al de los protagonistas, salvo cuando sea necesario recordar las normas o recurrir a ellas para interrumpir agresiones o puntos muertos en el diálogo, la exclusión de cualquier tipo de ataque directo o indirecto, entre otras que consideren necesarias los protagonistas.

Tras esta sesión de toma de contacto y acuerdos iniciales, se desarrollan las llamadas sesiones intermedias que suponen el verdadero desarrollo de la mediación. Estas sesiones intermedias deben tener una estructura de trabajo en el que se pueda apreciar como, poco a poco, los interlocutores van aprendiendo a expresar sus sentimientos, en principio, cargados de ansiedad, de miedo, de frustración o resentimiento, de forma más clara y objetiva. De esta forma, cada uno aprende a hablar desde su propia visión de las cosas, asumiendo que ésta es una visión parcial y que hay otras formas de ver el mismo asunto. A lo largo de este proceso debe ir apreciándose que la conversación va cambiando y los protagonistas van asumiendo sus propias emociones y comprendiendo también que el otro las tiene.

Pasadas las sesiones de trabajo, hay que ir cerrando y el mediador debe avisar a los protagonistas de que el proceso debe finalizar y ellos deben asumir que va a terminarse. Tras este proceso, la mediación puede tener éxito o no, pero lo que debe estar claro es que ésta no debe durar muy por encima del tiempo pactado en la primera sesión. La mediación debe concluir con una o dos sesiones de cierre en las que se valoran las conclusiones y se adoptan los compromisos parciales y su cumplimiento, así como un nuevo pacto de convivencia entre los protagonistas. O, por el contrario, se asume que no se han logrado las metas propuestas y que habrá que tomar un nuevo camino para abordar el conflicto.

Al margen de seguir este proceso, el centro educativo debe contar con un cinturón social que acompañe el proceso de elementos de control y seguridad. Se tratará de que los mediadores se sientan protegidos por la institución y que ésta confíe en los mediadores como expertos.

Evaluación del programa

Desarrollar un programa es importante, pero también es saber si tras este desarrollo se han conseguido los objetivos propuestos y conocer otros posibles efectos que se hayan podido provocar. Evaluar el programa también implica valorar las dificultades encontradas durante el proceso para poder proponer propuestas de mejora para otro año escolar. Esta fase de evaluación se puede realizar de manera más o menos sistemática pero siempre debe incluir el análisis de las percepciones de todos los implicados como son toda la comunidad educativa, los mediadores y los usuarios del programa.

Rosario Ortega: Catedrática de Psicología del departamento de Educación de la Universidad de Córdoba

Referencias

- Carbonell, J.L.(Dir.)(1999). *Programa para el desarrollo de la convivencia y la prevención de los malos tratos. Convivir es Vivir*. Madrid, Ministerio de Educación y Cultura.
- DDE de País Vasco (2000). *Programa Convivencia en los centros escolares*. País Vasco, Dirección de Innovación Educativa del Departamento de Educación.
- Del Rey, R.; Ortega, R. (2001). "El Programa de Ayuda Entre Iguales en el Contexto del Proyecto Sevilla Anti-Violencia Escolar" en *Revista de Educación*, 326, p. 297-310.
- Del Rey, R.; Sánchez, V.; Ortega, R. (2004). "Resistencias, Conflictos y Dificultades de la Convivencia" en R. Ortega y R. Del Rey, *Construir la Convivencia*. Barcelona, Edebé.
- Díaz Aguado, M.J. (1996). *Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes*. Vol.I. Fundamentación psicopedagógica. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Fernández, I.; Villaoslada, E.; Funes, S (2002): *El conflicto en el centro escolar. El modelo del alumno ayudante como intervención educativa*. Madrid. La Catarata.
- Ortega, J.; Kulis, M.; Ortega, R. (2001). "The Educational Authority Responses to Bullying in Schools Teléfono Amigo in Andalucía" en *International Conference Violence in Schools and Public Policies*. París.
- Ortega, R. (1997). "El proyecto Sevilla Anti-violencia Escolar. Un modelo de intervención preventiva contra los malos tratos entre iguales" en *Revista de Educación*, 313, p. 143-158.
- Ortega, R. (1998a). "Agresividad, indisciplina y violencia entre iguales" en R. Ortega y col. *La convivencia escolar. Qué es y cómo abordarla*. Sevilla, Consejería de Educación y Ciencia de Andalucía.
- Ortega, R. (1998b). "Trabajando con víctimas, agresores y espectadores de la violencia" en R. Ortega y col. *La convivencia escolar. Qué es y cómo abordarla*. Sevilla, Consejería de Educación y Ciencia de Andalucía.
- Ortega, R. (2000). *Educación para Prevenir la Violencia*. Madrid, Antonio Machado Libros.
- Ortega, R. (2005). "Intervención con los alumnos" en *IX Encuentro Internacional Violencia y Escuela*. Valencia, Centro Reina Sofía para el estudio de la violencia.
- Ortega, R.; Angulo, J. C. (1998). "Violencia escolar. Su presencia en Institutos de Educación Secundaria de Andalucía" en *Revista de Estudios de Juventud*, 42, p. 47-61.
- Ortega, R.; Del Rey, R. (2001). "Aciertos y desaciertos del proyecto Sevilla Anti-violencia Escolar (SAVE)" en *Revista de Educación*, 324, p. 253-270.
- Ortega, R.; Del Rey, R. (2003a). *La violencia escolar. Estrategias de prevención*. Barcelona, Graó.
- Ortega, R.; Del Rey, R. (2003b). "Investigación Educativa e Intervención Contra la Violencia Escolar en España. El Proyecto Andalucía Antiviolenencia Escolar (Andave)", en *Comportamiento Antisocial: Escola e Familia*. Coimbra, Ediliber.
- Ortega, R.; Del Rey, R. (2004). *Construir la Convivencia*. Edebé, Barcelona.
- Ortega, R.; Del Rey, R.; Fernández (2003). "Working together to prevent school violence: The Spanish response" en P. K. Smith, *Violence in Schools: The Response in Europe*. London, RoutledgeFalmer
- Ortega, R.; Mora-Merchan, J.A. (1996). "El aula como escenario de la vida afectiva y moral" en *Cultura y Educación*, 3, p. 5-18.
- Ortega, R.; Mora-Merchán, J.A. (2000). *Violencia escolar. Mito o realidad*. Sevilla, Mergablum.
- Smith, P. K.; Ananiadou, K.; Cowie, H. (2004). "Interventions to reduce school bullying" en *Canadian Journal of Psychiatry*, 48(9), p. 591-599.
- Smith, P. K.; Pepler, D.; Rigby, K. (2004). *Bullying in Schools: How Successful Can Interventions Be?* Cambridge, Cambridge University Press.
- Smith, P.K. (2003). *Violence In Schools: The Response In Europe*. RoutledgeFalmer, London & New York
- Smith, P.K.; Morita, Y.; Junger-Tas, J.; Olweus, D.; Catalano, R.; Slee, P. (Eds) (1999). *The nature of bullying. A cross.national perspective*. London, Routhedge.
- Torrego, J. C. (coord.) (2000a). *El proceso de mediación en los IES de la Comunidad de Madrid en Organización y Gestión educativa*, 4, p. 40-43.
- Torrego, J. C. (coord.) (2000c). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid, Narcea.

Torrego, J.C. (coord.) (2000b): Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid, Narcea.

Trianes, M.V.; Fernández-Figares, C.(2001). Enseñar a ser personas y a convivir: un programa para secundaria. Bilbao, Desclee de Brouwer.