

LA MEDIACIÓN ESCOLAR, UNA FORMA DE ENFOCAR LA VIOLENCIA EN LAS ESCUELAS.

M^a PAZ GARCÍA-LONGORIA SERRANO

E.U. Trabajo Social. Universidad de Murcia.

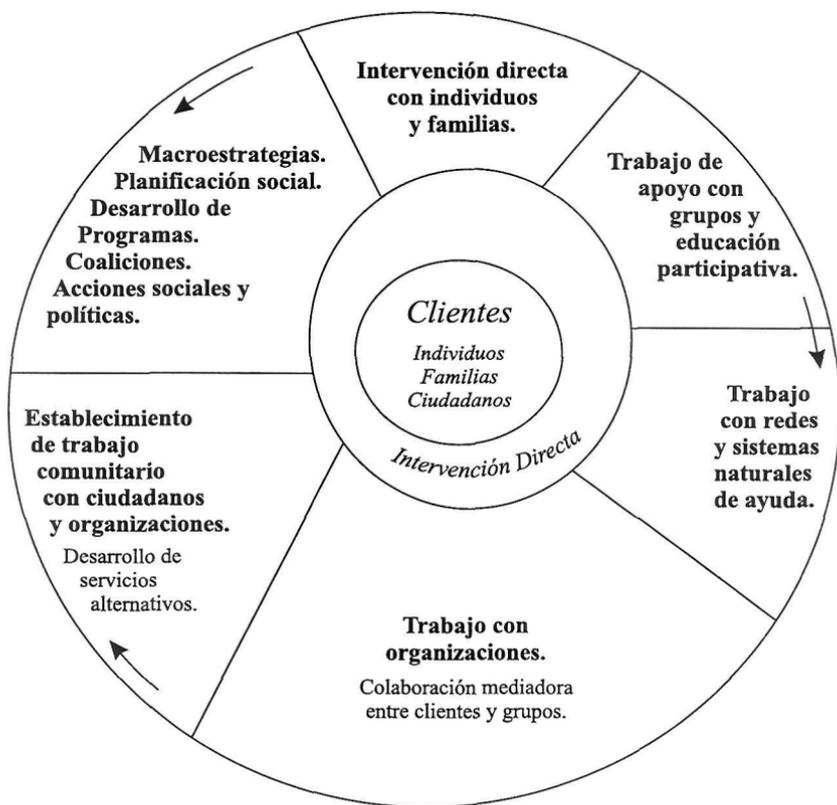
I. LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN.

La intervención es un concepto relacionado con ciertas acciones realizadas por el trabajador social para ayudar a los sistemas-cliente a conseguir sus objetivos. Nidia Aylwin de Barros y otros (1982) utilizan el término ejecución indicando que consiste en llevar a la práctica la programación. Kisnerman (1985) señala que configura una unidad interactiva de acciones y actividades para transformar el objeto de trabajo.

La intervención en Trabajo Social se realiza tanto en la esfera individual como en la colectiva. Para ser eficaz requiere del enfoque privado y del público, de la atención a lo microsocia y a las políticas sociales, a la movilización de los afectados y a la intervención en los macrosistemas. Se produce de esta forma una integración del Trabajo Social de forma que la intervención pueda dar una mejor respuesta a los problemas planteados en una sociedad tan cambiante y dinámica como la que vivimos en el nuevo milenio. La práctica del Trabajo Social debe ser, pues integrada de forma que la intervención se produzca en todos los niveles tanto individuales como comunitarios o del entorno.

El enfoque ofrecido por Weil (2000) presenta las posibilidades de integración del Trabajo Social con los clientes y con su entorno social que incluirá múltiples intervenciones para producir cambios inmediatos y a largo plazo en los individuos y en las comunidades.

La metodología de intervención del Trabajo Social incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que pone en práctica para la resolución del problema. De esta forma, para el desarrollo de sus funciones, el Trabajo Social desempeña una serie de roles que Teare y McPheters (1970), Germain y Gitterman (1996) han descrito como de



apoyo/orientación, gestor, defensa o evaluación. De entre ellos, destaca el papel de mediación como una intervención que pretende identificar las fuentes del conflicto entre el cliente y su entorno y a conectar al sistema cliente con el sistema social de una manera más realista a través de la intersección, la persuasión y la negociación. El Trabajo Social ha intervenido en muchas ocasiones como intermediario en conflictos familiares o con la sociedad, sin embargo, hasta hace sólo unas décadas no se ha empezado a tomar conciencia de ejercitar esta actividad de una manera específica.

El problema con el medio puede ser debido (Schwartz y Zalba, 1971; Shulman, 1984) a la complejidad de los sistemas. Las instituciones y su burocracia son a veces incomprensibles para los clientes. También puede deberse a conflicto de intereses entre sistemas. O también puede existir problemas de comunicación entre sistemas.

SISTEMA



MEDIO

En primer lugar, veamos la caracterización de los conflictos para situarnos posteriormente en una de las formas de resolución de los conflictos que denominamos mediación para terminar concretando en una aplicación de la mediación en el ámbito escolar.

II. EL CONFLICTO Y LA MEDIACIÓN.

Existe un conflicto cuando hay al menos dos partes implicadas que son interdependientes, que experimentan fuertes emociones, que aparentemente sus objetivos son incompatibles y que al menos una de las partes reconoce la incompatibilidad y la percibe como problemática. Posición e intereses delimitan las dos aproximaciones básicas al conflicto. La posición se refiere a la mejor alternativa percibida por cada parte para satisfacer sus necesidades. Debajo de esta posición subyacen los intereses, razones, necesidades, deseos, compromisos y miedos por los que un sistema quiere conseguir de forma prioritaria un resultado, una posición. (Fischer y Uri, 1984).

El conflicto, *per se*, es neutral, no así sus consecuencias. Dependiendo de las acciones que llevemos a cabo, podemos obtener consecuencias positivas o negativas. Entre las positivas están las nuevas oportunidades para afrontar las relaciones y los problemas, crecimiento personal y grupal, el incremento de la confianza, la cohesión y la solidaridad o una mayor productividad.

Por resolución de conflictos se entiende el proceso orientado a manejarlos y a negociar una solución. La gestión del conflicto es un proceso comunicacional que tiene por objetivo cambiar los estados emocionales negativos del conflicto por otros que permitan promover una solución al mismo. La negociación es también un proceso comunicacional que capacita a las partes para obtener un resultado que respete las diferencias.

La mediación es una negociación entre partes en presencia de una tercera parte neutral cuyo papel consiste en facilitar la búsqueda de una solución para el conflicto. El mediador no tiene poder para imponer una solución a los protagonistas.

El fundamento de la mediación es la negociación y la tarea del mediador consiste en introducir algunas características especiales para modificar el enfoque basado en la confrontación, que plantea la negociación como un campo de batalla, y orientarla hacia la solución del problema. El mediador ayuda a las personas a dialogar, evitando generar malos entendidos, establece por lo menos relaciones de trabajo, aclara los problemas, y busca soluciones aceptables para ambas partes. En teoría, las partes en conflicto deberían salir del proceso sintién-

dose satisfechas porque todas sus necesidades e intereses han sido tomados en cuenta, porque han logrado el mejor resultado posible y porque están dispuestas a repetir el proceso la próxima vez que surja el problema. Se trata de una negociación entre las partes adversas en presencia de una tercera parte, neutral, cuyo papel consiste en facilitar la búsqueda de una solución para el conflicto. El mediador no tiene ningún poder para imponer una solución a los protagonistas. No es más que un catalizador. Frecuentemente son las partes adversas las que resuelven recurrir a un mediador, por encontrarse la negociación en un callejón sin salida. Algunas veces, como en el nivel internacional, el ofrecimiento de mediación puede provenir de la misma tercera parte.

Si consideramos el *espacio escolar* como un espacio con consistencia propia, tanto desde el punto de vista espacial como ideológico, la violencia en cada centro escolar no se explica de forma exclusiva, ni por el origen social de los alumnos, ni por el emplazamiento geográfico, ni por el solo hecho de ser un centro público o privado. Centros comparables por sus características no conocen las mismas formas ni los mismos grados de violencia, debido sobre todo a que los centros tienen la capacidad de crear su propio clima de convivencia (Elzo, 1998). Así mismo, el centro escolar es un marco en el que las relaciones personales pueden llegar a ser emocional y afectivamente muy complejas. Sus efectos se plasman, a su vez, en: a) conflictos de relación entre el alumnado, y entre éstos y el profesorado (actitudes peyorativas y de desprecio, agresividad verbal y física, violencia...), b) conflictos de rendimiento (pasividad, apatía, parasitismo), c) conflictos de poder (liderazgos negativos, arbitrariedad...) y d) conflictos de identidad (actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás o contra los objetos o el mobiliario).

III. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR.

Algunas de las cuestiones en las que interviene el trabajador social en el ámbito escolar sirven como actividad mediadora entre la familia y la escuela. En temas relativos al absentismo escolar, en conflictos disciplinarios, entre familias inmigrantes y minorías étnicas, en la resolución de conflictos entre alumnos y profesorado o entre los propios alumnos.

Los objetivos de la mediación en este ámbito serían los siguientes (Monjó y Villanueva (2000):

1. Potenciar un cambio cultural en los centros que permita tratar el conflicto de forma constructiva y positiva.
2. Que los Consejos Escolares y las Comisiones de Convivencia con-

sideren la mediación como un proceso de resolución de conflictos educativos, preventivo y útil para tratar la mayoría de conflictos que se dan en el contexto escolar (y de forma extensiva en la comunidad). Eso tiene que reflejarse en los Reglamentos de Régimen Interno y en el Proyecto de Centro.

3. Promover la construcción de espacios de negociación en los centros escolares donde se aborden los conflictos de forma constructiva, desde el diálogo y a la búsqueda de acuerdos consensuados.
4. Favorecer la participación de las partes implicadas en un conflicto en la resolución / gestión / transformación del mismo con la ayuda de un tercero, el/la mediador/a.
5. Promover más relaciones horizontales entre los miembros de la comunidad escolar: padres y madres, alumnado, profesorado y personal no docente. Esto daría un sentido más realista y coherente al tema de la participación.

Y para conseguir estos objetivos se pueden hacer actividades como las siguientes:

1. Campaña de sensibilización de la comunidad escolar para una nueva concepción del conflicto: el conflicto como algo inevitable que puede ser una oportunidad para el crecimiento personal y la mejora de las relaciones interpersonales. Que es importante y productivo el entrenamiento de alumnos y profesores en habilidades y técnicas de resolución de conflictos. Que los estudiantes pueden resolver sus conflictos con la ayuda de un compañero-mediador estudiante como ellos. Que la participación en la resolución de los problemas propios es preventivo de futuros conflictos y fomenta la responsabilidad personal.
2. Introducción de programas de mediación escolar, incluyendo la mediación entre iguales donde los mediadores son alumnos. La mediación ayuda a los alumnos a analizar y resolver sus problemas desde perspectivas constructivas y positivas, atentas y respetuosas con los sentimientos, intereses y posiciones de los demás. Hay que añadir también lo que muchos autores señalan, y es que la mediación escolar se convierte en un medio de prevención que limita el incremento y desarrollo de problemas de disciplina.
3. Potenciar las asambleas como una de las prácticas educativas más directas para facilitar el desarrollo del grupo clase e intervenir colectivamente en el ámbito de la resolución de los conflictos. La asamblea debe de ser un espacio de participación y diálogo, donde el grupo pueda plantear los problemas que surgen en la vida cotidiana y construya conjuntamente soluciones que satisfagan a todos los miembros del grupo. Por otro lado, también canalizará una partici-

pación de los alumnos en la gestión y organización de la clase.

4. Dedicación de espacios físicos concretos adecuados donde se puedan desarrollar procesos de mediación con todas las garantías, quedando sobretodo garantizada la confidencialidad. Mantener mediadores y mediadoras en formación continuada de entrenamiento en resolución de conflictos. Dedicar recursos humanos y materiales específicos para ello.
5. Investigación de nuevas formas horizontales de relación y comunicación entre familias -alumnos- profesorado/administración que impliquen un reparto del poder de decisión real. Pensamos que el modelo de la mediación, donde las partes son protagonistas del proceso y coautores de los acuerdos tiene mucho que aportar. Quizás entonces tome un nuevo sentido el concepto participación, creemos que se participa cuando lo aportado tiene algún valor y tiene, por descontado, alguna consecuencia real.

IV. ESTUDIO EMPÍRICO DE MEDIACIÓN ESCOLAR.

La población en general y los profesionales en particular desconocen las posibilidades que ofrece la mediación en el ámbito de la violencia escolar. En un estudio exploratorio realizado sobre un grupo de 50 personas pertenecientes a la población general (García-Longoria y Conesa, 2000) el 92% de las personas, o bien no habían oído hablar nunca de mediación, o bien sólo conocían el término. Más específicamente hemos realizado una investigación en el ámbito de un centro escolar (Sánchez García, 2002).

El estudio partía de la hipótesis de que, si los profesores de los centros conocieran las posibilidades de la mediación escolar, cambiaría su actitud en apoyo de la implantación de este tipo de programas.

El diseño incluía la elaboración de un cuestionario dirigido a todos los 73 profesores de un centro escolar de secundaria, con 15 preguntas de tipo general y con 11 preguntas, específicas sobre la mediación, con pase pretest y postest. Entre ambos momentos se incluía una sesión informativa sobre las posibilidades y efectos de la mediación.

Las preguntas del cuestionario estaban dirigidas a explorar sobre las siguientes cuestiones:

- Sobre la disciplina y los conflictos.
- Sobre agresiones entre alumnos.
- Sobre el clima relacional profesor-alumno.
- Sobre el conocimiento de la mediación.
- Sobre la implantación de un programa de mediación escolar en el centro.

Los profesores opinaban que los conflictos escolares les ocupan casi un tercio de su tiempo. Las agresiones entre alumnos suelen ser verbales, de rechazo, aislamiento y psicológicas. En cuanto a las agresiones hacia los profesores, el 30% había sufrido de una a dos veces agresiones verbales, amenazas o intimidación. En dos casos se habían producido agresiones físicas. Las tres opciones mayoritarias de resolución que utilizan los profesores se refieren a echar al chico/a de clase, dejarle en clase apartado de sus compañeros y dar parte disciplinario. Consideran necesario la adopción de medidas conjuntas familia-escuela desde el principio de curso, así como la detección y tratamiento precoz de situaciones especiales.

Antes de la sesión informativa que se realizó en el centro, la mayoría de los profesores había oído hablar de la mediación (60%) pero no conocían ningún programa ni conocían los tipos de conflictos que podían incluirse (20%). Sólo un 38% consideraba que la mediación aportaba beneficios a la comunidad escolar. No estaban muy de acuerdo a favor de la implantación de un programa de mediación escolar (11%), y estarían dispuestos a dedicar menos de un 20% de sus clases a apoyar el programa (27%). Estarían dispuestos a acudir a cursos de instrucción en técnicas de resolución de conflictos (52%), pero dedicando menos de 3 horas semanales (67%).

Una vez realizada la sesión informativa sobre los contenidos del programa de mediación escolar, la situación dio un giro importante. El 70% consideraba que la mediación aportaba beneficios a la comunidad escolar. El 59% estaba muy de acuerdo en implantar un programa de mediación. El 92% estarían dispuestos a la formación, dedicando más de 3 horas semanales (90%).

El estudio refleja que es preciso llevar a cabo acciones concretas en los centros escolares sobre todo de tipo informativo para que los problemas de violencia en la escuela puedan afrontarse con técnicas y programas, que se están llevando a cabo, alternativos de las formas de intervención clásicas en donde la comunidad educativa se encuentra manifiestamente impotente para resolver las situaciones de violencia escolar.

BIBLIOGRAFÍA.

- ALZATE, R.: *“Resolución de conflictos en la escuela”*. País Vasco. Innovación educativa. 1997.
- AYLWIN, N., JIMÉNEZ, M. y QUESADA, M.: *Un enfoque operativo de la metodología del trabajo social*. Humanitas. Buenos Aires. 1982.
- BRANDONI, F. (comp.): *Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y expe-*

- riencias*. Paidós Educador. Buenos Aires. 1999.
- BUSH, R.A.B. y FOLGER, J.P.: *The promise of Mediation: Responding to conflict, to Empowerment an Recognition*. Jossey-Bass. San Francisco. 1994.
- BUSS, A.H.: *The Psychology of Aggression*. John Wiley. Nueva York. 1961.
- CEMBRANOS PÉREZ, M.C. y GALLEGÓ PÉREZ, M^a.J.: *La escuela y sus posibilidades en la formación de actitudes para la convivencia*. Narcea. Madrid. 1988.
- DEBARBIEUX, E.: “La violencia en la escuela francesa: Análisis de la situación, políticas públicas e investigaciones”. *Revista de Educación*, nº 313, mayo-agosto. 1997.
- DÍAZ-AGUADO, M^a.J.: *Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes*. Instituto de la Juventud. Madrid. 1996.
- ELZO, J.: “Entrevista concedida a A. Campo” *Cuadernos de Pedagogía*, nº 269, Mayo. 1998.
- FERNÁNDEZ, I.: *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Narcea. 1998.
- FISCHER, R.: Y Uri, W. *Obtenga el Sí*. CECSA. México. 1984.
- GARCÍA, A.: “La escuela y la exclusión”, en J.R. Bueno (Dir.), *Exclusión e intervención social*. Nau Llibres Valencia. 1997.
- GARCÍA-LONGORIA, M.P.: “La mediación como forma de intervención en trabajo social”. En *Relaciones humanas y nuevas tecnologías*. Mira Editores. Barcelona. 2000.
- GARCÍA-LONGORIA, M.P. y CONESA, B.: “El trabajo social y la mediación: estudio exploratorio sobre el nivel de conocimiento de la comunidad sobre la mediación familiar”. En *Trabajo Social compromiso y equilibrio*. Colegio oficial de Diplomados en Trabajo Social. Santiago de Compostela. 2000.
- GERMAIN, C. y GITTERMAN, A.: *The life model of social Work*. Columbia University Press. Nueva York. 1980, 1996 (2^a ed.)
- GIRARD, K. & KOCH, S.J.: *Resolución de conflictos en las escuelas*. Granica. Barcelona. 1996
- KISNERMAN, N.: *El Método: Intervención Transformadora*. Humanitas. Buenos Aires. 1985
- MONJÓ, M. y VILLANUEVA, R.: *AHORA*. Apuntes del Curso de Especialista en Mediación Social. Universidad de Murcia. No publicado. 2000.
- ORTEGA, P. y MÍNGUEZ, R.: *La tolerancia en la escuela*. Ariel Educación. Ed. Ariel. 1996.
- PUIG, J.M. i d’altres. *Com fomentar la participació a l’escola*. Propostes d’activitats. Barcelona. Graó. 1997.
- RAMO, Z. y CRUZ, J.: *La convivencia y la disciplina en los centros educativos*. Editorial Escuela Española. 1997.

- RIPOL, A.: *Familias, Trabajo social y Mediación*. Paidós. Barcelona. 2001.
- SÁNCHEZ GARCÍA, E.: *Grado de conocimiento y apoyo a la implementación de un servicio de mediación escolar*. No publicado. Memoria de investigación del Master de Mediación familiar y social. Universidad de Murcia. 2002.
- SCHWARTZ, W. y ZALBA, R.: *The Practice of Group Work*. Nueva York: Columbia University Press. 1971.
- SINGER, L. R.: *Resolución de conflictos*. Paidós. Barcelona. 1996.
- SIX, J.F.: *Dinámica de la mediación*. Paidós Mediación 5. Buenos Aires. 1997.
- SLYCK, M. VAN y STERN, M.: “La resolución del conflicto en marcos educativos: evaluación del impacto de los programas de mediación paritarios”. En Grover Duffy, K. y otros *La mediación y sus contextos de aplicación*. Paidós mediación 1. 1996.
- SHULMAN, L.: *The Skills of helping: Individual and Group*. Peacock. Itasca, Ill. 1984.
- TEARE, R.J. y MC PHEETERS, H.L.: *Manpower utilization in Social Welfare*. Southern Regional Education Board. Atlanta. 1970.
- VALLÉS ARÁNDIGA, A.: *Programa de solución de conflictos interpersonales III*. EOS. 1997.
- WEIL, M.: Social work in the social environment: Integrated practice. An Empowerment/Structural approach. En *The handbook of social work practice*. Thousand Oaks, CA. 2000.