

APRENDRE A CONVIURE: MEDIACIÓ ESCOLAR

M. Carme Boqué i Torremorell*

La inquietud creixent pel deteriorament de la convivència en els centres educatius no deixa ningú indiferent. Docents, alumnat, famílies i autoritats educatives constaten que els objectius d'ensenyament i aprenentatge no poden limitar-se als continguts merament acadèmics. Educar consisteix, bàsicament, en formar persones capaces de viure i conviure en les nostres societats plurals enriquint-se mútuament.

La mediació contribueix a regular la convivència en el centre desenvolupant actituds i habilitats relacionals positives, prevenint la violència, intervenint constructivament enfront dels conflictes i propiciant la reparació responsable i la reconciliació entre persones que passen molt de temps juntes. De retruc, la millora en el clima del centre incideix positivament en la resta d'activitats educatives.

Què cal saber sobre la mediació escolar?

- La mediació escolar té per objectiu educar la convivència.
- Es basa en el diàleg, la cooperació i la responsabilitat de cada persona en el manteniment d'un clima pacífic.
- Accepta les diferències, no intenta canviar a les persones, ni les seves idees. Tan sols contribueix a evitar enfrontaments inútils i a crear consens.
- Parteix del fet que quan es produeix un conflicte no es tracta de "jo" o "tu", sinó de "jo" i "tu", és a dir, "nosaltres".
- Es dirigeix al conjunt de la comunitat educativa: alumnat, professorat, famílies i personal de serveis i d'administració.
- Tothom que s'hagi format pot fer de mediador/a.
- La mediació no s'aplica quan el conflicte requereix intervenció terapèutica o legal.
- Els processos de mediació resulten especialment efectius a l'hora de regular els conflictes que es produeixen entre persones que mantenen una relació quotidiana.

* Mestra i Dra. en Pedagogia, professora de la FPCEE Blanquerna i coordinadora acadèmica dels estudis de Magisteri d'Educació Infantil, col·laboradora del Departament d'Educació en els programes de mediació i convivència, membre de l'A. M. Rosa Sensat, de l'Association for Conflict Resolution, de la Peace Education Commission i autora de diversos articles i llibres sobre gestió positiva de conflictes.

- Quan en un conflicte, la decisió final comporta que una persona “guanyi” i l'altra “perdi” no es pot dir mai que s'ha “solucionat” el conflicte.
- La mediació suposa una aportació a la cultura del diàleg, el consens i la pau en contrast a la cultura dominant del litigi, la controvèrsia i la guerra.

Què aporta la mediació als alumnes?

- La mediació contribueix a la formació integral dels alumnes.
- Ajuda a crear grup i caliu humà en un context d'aula on tothom és acceptat.
- Afavoreix la construcció d'actituds, valors i normes de manera efectiva i pràctica: no es tracta de dir què és correcte o no, ja que les activitats són participatives i s'utilitzen com a base per a la reflexió i acció.
- S'aprèn a defensar les pròpies idees (assertivitat), a posar-se en el lloc dels altres (empatia), a tenir en compte els respectius interessos (col·laborar), a escoltar per comprendre (escolta activa), a pensar (reflexivament, creativament i críticament) a implicar-se en la millora del propi entorn (participació activa), a comprendre, expressar i regular els sentiments (educació emocional), a defensar els drets de les persones (justícia social), ...
- Les nenes i els nens desenvolupen habilitats per fer front per si mateixos als conflictes que, de manera natural, viuran al llarg de la seva vida.

Com s'implementa la mediació a l'escola?

- Hi ha tres tipus d'actuacions possibles: activitats de tutoria, servei de mediació i projecte col·lectiu.
- Les activitats de tutoria són tasques molt senzilles que acostumen a tenir una fase lúdica, una de reflexió i una d'aplicació a noves situacions. El/la mestre/a accepta totes les opinions i evita donar solucions.
- El servei de mediació és una instància de regulació de conflictes que no substitueix les normes de convivència de l'escola. Actua educativament i preventivament ja que es fonamenta en la responsabilització i reparació, més que no en la sanció.

- El servei de mediació pot oferir-se a tots els membres de la comunitat o tan sols a l'alumnat. En el darrer dels casos, són el mateixos alumnes els que fan de mediadors/es.
- El projecte col·lectiu és un treball cooperatiu que realitzen els/les alumnes d'un grup de cara a millorar algun aspecte del seu entorn immediat.

Quin és el rol del mediador/a?

- En els centres on existeix un servei de mediació, les persones que tenen un conflicte poden optar per demanar la intervenció del mediador.
- El mediador reuneix les persones en conflicte i explica que treballaran per canviar la situació. La participació és sempre voluntària, allò que es diu és confidencial i cadascú pren les seves decisions lliurement.
- El mediador no jutja, ni dóna consells, ni pren decisions: no té poder.
- Hi ha tres normes: parlar sense interrompre, evitar les desqualificacions i cooperar en la recerca d'una via de sortida.
- Un cop comença la trobada, el mediador escolta a cada persona per separat i mira de posar-se en el seu lloc per tal d'entendre com veu la situació, com la fa sentir i què li suposa.
- A continuació treballa per elaborar una definició conjunta del conflicte que reculli les preocupacions de cada part.
- Després convida a formular el màxim d'idees creatives i suggeriments per canviar la situació. Els protagonistes del conflicte n'escolliran les dues o tres més interessants i les exploraran, cooperant en la busca d'una via satisfactòria pels dos.
- Finalment, es pren una decisió de comú acord, el futur compliment de la qual depèn de que, durant la trobada, s'hagin transformat les actituds negatives d'una persona envers l'altra en reconeixement i revalorització mútues.
- És usual i recomanable el treball en comediació (2 mediadors), això permet que quan el conflicte és entre dos alumnes els mediadors siguin, també, alumnes; en canvi, entre docent i alumne els mediadors serien un/a docent i un/a alumne.

ENTRADA: convidar i explicar

- ✓ Convidar a mediar el conflicte
- ✓ Explicar què és i com funciona la mediació

M

INICI: benvinguda i normes

- ✓ Donar la benvinguda a les persones i presentar-se com a mediador/a
- ✓ Explicar que els mediadors/es no prenen partit, no jutgen, ni aconsellen
- ✓ Explicar les normes bàsiques:

1. Parlar i escoltar per torns
2. Parlar sense ofendre
3. Cooperar per canviar la situació

E

- ✓ Preguntar a cada persona: “Estàs d’acord amb aquestes normes?”

EXPLORACIÓ DEL CONFLICTE: el passat

- ✓ Dir: “Si us plau, explica’ns què ha passat i com t’has sentit”
- ✓ Escoltar activament: parafrasejar, clarificar, resumir i reformular
- ✓ Preguntar: “Vols afegir-hi res més?”

D

DEFINICIÓ D’INTERESSOS: el present

- ✓ Centrar-se en els interessos.
- ✓ Preguntar: “Què vols? Per què?”
- ✓ Escoltar activament: parafrasejar, clarificar, resumir i reformular
- ✓ Preguntar: “Què passaria si no hi ha acord? Què pensaries si et trobessis en el lloc de l’altra persona?”
- ✓ Dir: “Els teus interessos són ... correcte?”

I

CREACIÓ D’ALTERNATIVES: el futur

- ✓ Crear opcions
- ✓ Explicar el funcionament de la “pluja d’idees” :
 1. Dir qualsevol idea que se t’ocorri
 2. No jutjar ni discutir idees
 3. Aportar el major nombre d’idees possible
 4. Intentar pensar en idees originals

A

- ✓ Dir: “Si us plau, penseu en idees que us podrien convenir als dos. Alguna idea més?”
- ✓ Reduir, seleccionar les opcions més interessants o mirar-ne de combinar-les
- ✓ Avaluar les opcions.
- ✓ Preguntar: “És justa aquesta opció? Podríeu complir-la? Creieu que funcionarà?”

C

FINALITZACIÓ: pactes i compromisos

- ✓ Demanar a les persones que facin un pla d’acció: Qui farà què, quan, on i com?
- ✓ Demanar a cadascú que resumeixi el pla
- ✓ Preguntar: “Està el problema arreglat?”
- ✓ Fer una encaixada de mans amb cada persona
- ✓ Preguntar: “Voleu fer-vos una encaixada?”

I

SORTIDA: resultats i modificacions

- ✓ Avaluar els resultats
- ✓ Modificar els acords, si cal.

Ó