

EL TRATAMIENTO DE LOS CONFLICTOS A TRAVÉS DE LOS IGUALES: LA MEDIACIÓN ESCOLAR Y EL ALUMNO AYUDANTE

Isabel Fernández García

Catedrática educación secundaria

Directora I.E.S. Pradolongo

La convivencia escolar se ha convertido en uno de los temas clave de la educación de esta década. Con el incremento de los conflictos en las escuelas surge la necesidad de plantear medidas que palien las necesidades de resolución y tratamiento de estos mismos. En este campo de acción se sitúan los nuevos enfoques centrados en estrategias de resolución de conflictos y de diálogo como son los modelos de "mediación escolar" y el de "ayuda entre iguales".

Desde la perspectiva de los iguales, los datos sobre maltrato entre los alumnos del "Informe sobre violencia escolar" realizado por el Defensor del Pueblo (2000) nos indica que las agresiones que se dan entre nuestros alumnos son mayoritariamente verbales, seguidas por aislamiento social y rechazo además de otras formas más violentas con menor índice de incidencia como son peleas y amenazas para meter miedo. Sin embargo, desde la intervención educativa y dentro de los modelos sobre los que estamos hablando hay dos datos muy significativos para las edades entre 12 y 16 años. Los propios alumnos con sus lazos de amistad y otros compañeros del propio centro y aula son los agentes educativos que ayudan, amparan y escuchan a sus propios compañeros en situaciones de riesgo o de agresiones. Los adultos tanto profesores como familia se sitúan muy lejanos al mundo de las confidencias en situaciones de maltrato. Otro dato importante sitúa alrededor de un 15 a un 18% del alumnado que no habla, ni comunica su malestar a persona alguna convirtiéndose en diana de las burlas y mofas de sus propios compañeros. Esto nos indica que son los propios compañeros los agentes que más influyen en una intervención eficaz en temas de agresiones dentro de la escuela al igual que apoya la idea de que los propios alumnos son capaces de responder adecuadamente en los conflictos que surgen de su interacción.

Por otro lado desde la teoría de la resolución de conflictos y dentro del campo de educación para la Paz (Jares, 2000) se considera que el conflicto es intrínseco a la vida escolar, que lo importante es encauzarlo y tratarlo adecuadamente y que son las mismas partes involucradas en los conflictos quienes tienen las soluciones más satisfactorias y posibles para su solución a través de acuerdos propios. Esto contrasta con los modos de proceder dentro de las escuelas con énfasis en el mantenimiento de la disciplina y el principio de autoridad. Como mantiene Torrego (2001) debemos de ordenar la convivencia escolar desde el modelo integrado de afrontamiento de los conflictos. Este modelo incluye tanto la aplicación de la normativa y los procedimientos sancionadores de las escuelas, como la atención a la persona con nuevas propuestas basadas en los principios de resolución de conflictos y para su reparación como para la resolución del conflicto que lo propició, con la búsqueda de acuerdos o consensos que favorezcan la reconciliación de las partes y la moral autónoma.

Los modelos de ayuda entre iguales se sitúan dentro de esta filosofía y más especialmente los modelos de alumnos ayudantes y mediadores escolares. Ahora bien, estos modelos tienen sentido en cuanto que están inmersos en un contexto escolar que trabaja y se orienta hacia un gran paraguas de intervención para la mejora de la convivencia con medidas organizativas que la favorezca, además de crear y variar estructuras de toma de decisiones.

Estos modelos son estrategias de una tendencia educativa en la que se valora la participación activa de los agentes en conflicto. También abordan una incorporación

de elementos de toma de decisiones y ciudadanía en el currículum oculto de las escuelas. Asimismo, se pretende dotar y permitir que los alumnos propongan soluciones a los problemas de relaciones interpersonales, disciplina y maltrato en el medio escolar. En definitiva se valora la implicación de un gran número de miembros de la comunidad en el mantenimiento de la buena convivencia y el respeto a la persona.

LOS ALUMNOS AYUDANTES

Los sistemas de ayuda entre iguales son estrategias altamente estructuradas en las que los alumnos asisten a sus compañeros en situaciones de debilidad, maltrato, indefensión, etc. También pueden aportar su intervención para mediar de forma informal en problemas interpersonales entre compañeros o entre profesores y alumnos. Los alumnos ayudantes son aquellos seleccionados por sus propios compañeros que actúan de amparo acogiendo a los nuevos alumnos y apoyando y brindando su ayuda a compañeros que lo requieran.

Este modelo toma como unidad de análisis de la convivencia el grupo-aula y se organiza a partir de la selección de número de alumnos ayudantes por aula, dos o tres. Estos reciben formación específica para la realización de la tarea y constituyen con los profesores encargados del servicio "círculos de ayuda". En estos, de forma periódica, se discuten los conflictos que surgen en sus aulas y se proponen planes de actuación para ayudar a los implicados. También se plantean actividades de participación y de apoyo o acogimiento a otros compañeros.

Estos alumnos a menudo actúan cuando un alumno/a es rechazado, victimizado o tiene dificultades de relación con sus propios compañeros. También son los encargados de acoger a los alumnos recién llegados al centro y colaboran en actividades lúdicas diversas. Estas figuras se institucionalizan dentro de la escuela convirtiéndose en elementos claves de participación.

El alumno ayudante tiene carácter rotativo dado que no se trata de crear una jerarquía de alumnos especialmente dotados y competentes socialmente, sino de brindar la oportunidad de que todo alumno en el transcurso de su escolarización en la etapa de secundaria pueda desarrollar sus capacidades empáticas y prosociales en la ayuda al resto de compañeros. Esto introduce el currículum de resolución de conflictos en la vida cotidiana del centro y favorece una convivencia donde impera el diálogo y la apertura de los conflictos como elementos naturales de la interacción humana.

Este modelo ha comenzado a desarrollarse en el I.E.S. Pradolongo y actualmente hay un número pequeño pero significativo de centros que ha seguido esa trayectoria y lo ha implantado de igual forma. Su posterior desarrollo traerá un campo de participación más rico dado que introduce valores claros de respeto y de homogenización del poder, a la vez que da cabida para la expresión y la toma de decisiones de los alumnos.

LOS MEDIADORES ESCOLARES

La mediación es una estrategia ampliamente utilizada en diferentes campos de las ciencias y ámbitos sociales en instituciones tales como organismos internacionales, comunidades vecinales, ámbitos judiciales y penales, litigios conyugales, etc. Sin embargo, en la organización de los centros escolares hay poca constancia de su práctica, si bien el número de Administraciones y centros en particular que han puesto en marcha programas para su implantación está creciendo vertiginosamente.

Es pues un enfoque educativo innovador dado que proporciona métodos diferentes y novedosos para resolver los conflictos. En principio podríamos pensar que la mediación ha de tener una buena acogida en el estamento escolar, pero la realidad nos indica que la puesta en práctica de un programa de mediación no está exenta de dificultades. Requiere de unos pasos cuidadosos en su campaña de difusión y de una sólida base de comprensión y apertura hacia nuevas formas de interpretación de la disciplina, las relaciones interpersonales, la autoridad y la toma de decisiones por parte de un sector importante de la escuela.

La mediación es el proceso por el cual dos partes en un conflicto incapaces de resolver sus problemas solicitan la intervención de un tercero neutral que les ayude a llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un *acto voluntario* donde la *neutralidad* y *confidencialidad* del mediador son absolutamente necesarias para guiar el proceso de resolución del conflicto.

Este procedimiento supone un reto de creatividad y trae consigo unos procesos de tratamiento del conflicto muy diferente a las vías tradicionales de disciplina. La idea del castigo, la restitución del honor perdido, el principio de autoridad han de convivir con esta nueva interpretación que se asienta sobre la homogeneización e igualdad de estatus en la toma de decisiones encaminadas a solucionar los problemas interpersonales.

Se basa en la creencia de que los alumnos para llegar a ser adultos responsables tienen que llevar a cabo acciones responsables, por lo que han de practicar esa responsabilidad y no estar sujetos en todos los incidentes de conflicto interpersonal o de indisciplina al sólo juicio de un miembro adulto de la comunidad que actúe como juez. Esto significa dejar en manos de los propios alumnos en conflicto, o del alumno y el profesor, la capacidad de decisión sobre sus discrepancias personales y favorecer un proceso de resolución con ayuda de un tercero.

En la medida en que supone un paso adelante hacia una justicia más igualitaria produce una clara desazón, especialmente en el caso del alumno-profesor, aunque también puede ocurrir en el del alumno-alumno, En ocasiones se percibe por parte del profesorado, como un desafío a la asimetría de poder y status propia de la estructura escolar y a partir de ahí, producir rechazo en un sector del profesorado y hasta del mismo alumnado.

Esta experiencia también se está llevando a cabo en el I.E.S. Pradolongo desde el curso 97-98 con renovación periódica de los mediadores y con su implicación en conflictos interpersonales especialmente en el caso de alumno-alumno aunque también se han producido mediaciones tanto formales como informales entre alumno y profesor. Si bien en la Comunidad de Madrid desde el curso 97-98 se viene desarrollando un programa institucional en el que anualmente un número importante de centros ponen en marcha programas de mediación.

BIBLIOGRAFÍA

- FERNÁNDEZ, I (COOR)(1998): Un día más. Vídeo-texto. Madrid. Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.
- FERNÁNDEZ, I (1998): *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid. Narcea
- FERNÁNDEZ, I (2001): *Guía para la convivencia en el aula*. Madrid. Escuela Española.
- FERNANDEZ, I., VILLOSLADA, E Y FUNES, S (2002): El conflicto en el centro escolar. El modelo del alumno ayudante como estrategia de intervención educativa. Madrid. La Catarata.
- JARES, X (2002): *Educación y conflicto*. Madrid. Editorial Popular.

DEFENSOR DEL PUEBLO (2000): *Informe sobre violencia escolar*. Madrid. Defensor del Pueblo

TORREGO, J (COOR) (2000): *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid. Narcea.

TORREGO, J (2001): Nuevos enfoques de actuación ante el conflicto y los problemas de convivencia. En Fernández, *Guía para la convivencia en el aula*. Madrid. Escuela Española.

TORREGO, J Y FUNES, S (2001): *Mediación de conflictos en centros educativos*. Vídeo. Madrid. UNED

TORREGO, J (Coor) (2003): *Resolución de conflictos para tutores*. Consejería de Educación, Deporte y Cultura de la Comunidad de Madrid.