

## **MEDIACIÓN SOCIAL**

La comunicación tiene un papel fundamental en los procesos de ajuste al cambio social. Una de las tareas del mediador es agilizar y facilitar la información entre las partes, también preparar el ajuste a los cambios que van ocurriendo en nuestra sociedad y reducir la disonancia que pueden producir dichos cambios.

El mediador social es una figura de referencia para la información y el asesoramiento sobre recursos sociales actuando de puente de conexión entre los ciudadanos y los servicios especializados comunitarios. Entre sus funciones cabe destacar su colaboración con los profesores, favorecer la relación del profesorado con las familias, programar actividades de carácter intercultural, ayudar en la resolución de conflictos, favorecer el proceso intercultural, valorar las aportaciones culturales de los inmigrantes, motivar al profesorado, favorecer la convivencia entre los alumnos, facilitar las incorporaciones de los alumnos nuevos al aula dando instrumentos para desenvolverse en clase, crear un ambiente de comunicación en la clase, trabajar las normas de convivencia fundamentales, mantener reuniones individualizadas y colectivas con los padres.

Además, sabemos que en los centros escolares se dan numerosas situaciones conflictivas entre las personas y grupos de personas que en ellos conviven. A su vez, la escuela se encuentra impregnada de la estructura social que le rodea, siendo especialmente sensible a los cambios que experimentan otros entornos de socialización de los que participan sus miembros, las familias, los barrios, diversas instituciones públicas, políticas sociales y educativas, medios de comunicación.

Una de las cosas que se pretenden conseguir es sensibilizar y formar a la comunidad educativa en formas pacíficas de afrontar las disputas; y contribuir a la mejora del clima escolar. La mediación es un método para la resolución de conflictos. La mediación social intercultural trabaja desde la perspectiva de la convivencia intercultural, como parte integrante de un proceso de prevención y gestión de conflictos en los colegios y los barrios.

Por lo general, se ha entendido la mediación como “el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades”, o bien “una negociación entre 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.” También como “Acción realizada por un tercero, entre dos personas o grupos de personas que consienten libremente y participan y a quienes corresponderá la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer entre ellos una relación nueva, o evitar o sanar una relación perturbada”.

En la “Carta de la Mediación” del Centre National de la Mèdiation en Francia se recogen una serie de principios sobre el entendimiento de la mediación en la sociedad actual tal como la que sigue: “La mediación es un lugar intermediario donde se hacen nuevas relaciones, o un lugar abierto que evita los escollos, o un lugar dinámico que permite una regulación de las tensiones y de los conflictos. La mediación es un espacio de comunicación....”

Las iniciativas concretas que han llevado a cabo en el marco escolar son de carácter múltiple interviniendo desde las necesidades de tres grupos de actores: el profesorado, con el alumnado y con las familias.

Los **programas de mediación en la escuela** tienen como objetivo prevenir la violencia y peleas entre los alumnos y otros miembros de la comunidad educativa y enseñar habilidades para la solución de disputas. Como efectos colaterales de estos programas se puede prever la mejora del clima escolar, el aprendizaje de herramientas y habilidades aplicables en la vida futura de cada uno de los participantes, promover una cultura de paz, afianzar los procesos de diálogo, colaborar en los procesos de cambio, fomentar la vinculación de otros agentes externos a la escuela (familias, ayuntamientos, asociaciones, etc) al proceso educativo, favorecer la convivencia dentro del centro y facilitar la incorporación de minorías étnicas y culturales. Incorporar un mediador profesional a la escuela puede resultar altamente ventajoso, siempre en coordinación estrecha (pero de manera independiente) con la dirección, equipos de orientación y trabajadores sociales de los centros.

Con respecto a la gestión de conflictos en la escuela, podríamos trabajar desde una doble vertiente: atendiendo situaciones conflictivas directamente; y facilitando, mediante la formación y supervisión, herramientas y capacitación para que todos los integrantes de la comunidad puedan abordar constructivamente sus disputas. Además, en colaboración con los tutores y equipos de orientación podría promover diferentes acciones de sensibilización hacia la Cultura de Paz y resolución constructiva de conflictos.

Uno de los objetivos es vincular los agentes externos como familias, asociaciones... al proceso educativo, de ahí que la escuela no es o no debiera ser un espacio impermeable al resto de la sociedad. El mediador puede adquirir la función de "puente" entre el colegio e instituto y otras organizaciones cercanas, facilitando el conocimiento

y acceso a recursos, promoviendo la participación en actividades propias de los centros escolares y recogiendo una amplia gama de necesidades de su alumnado que pudieran ser atendidas desde el exterior de la escuela o promoviendo la creación de nuevos programas adaptados a una sociedad sujeta a un constante proceso de cambio.

La mediación social intercultural ha sido definida como : “Una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de los conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados”.

Con el alumnado trabajan la resolución de conflictos que surgen a partir del hecho multicultural en la escuela, sensibilizar hacia la interculturalidad y otras culturas presentes, realizar seguimiento de trámites administrativos de alumnos extranjeros, intercambio de conocimientos y experiencia a través de actividades interculturales, fomentar la participación de los alumnos en la vida del barrio y sus asociaciones entre otras.

Respecto a las familias, es importante señalar que es una actividad de gran importancia ya que para que un alumno de origen extranjero aproveche a fondo la oferta educativa es imprescindible que su familia se implique en el proceso. El mediador tratará entre otras cuestiones de ofrecer a las familias de alumnos extranjeros información sobre el sistema escolar, el proceso de matriculación en los diferentes centros, el acceso a becas de material y comedor, fomentar su participación en las Ampas y en la escuela, colaborar para que las familias tomen la iniciativa para resolver otras necesidades sociales que presentan sus hijos e hijas, y promover la

realización y participación en actividades extraescolares y de apoyo escolar de los alumnos mediante el consentimiento y apoyo de las familias.

Es indiscutible la importancia que tiene la participación de los padres y madres de alumnos/as. Tanto en la escuela directamente a través de los Consejos Escolares y de las AMPAS como en el proceso formativo de sus hijos e hijas. Es frecuente la "queja" de que los padres y madres no se involucran en las instancias participativas. Lo que sabemos de la participación de las familias de inmigrantes nos indica que muchas de ellas desconocen esta posibilidad y su importancia, no encuentran "hueco" debido a dificultades de carácter laboral y de organización familiar, o bien no se sienten "acogidos" entre otras razones porque la llegada y bienvenida no existe. La mediación como sistema para potenciar la implicación de todos los actores y el reconocimiento del otro podría facilitar la transformación de los cauces y espacios de participación adaptándolos a las características e intereses de la mayoría de las familias.

Otra visión de la mediación es concebir el conflicto no como un problema a resolver sino como una oportunidad de crecimiento personal (y social) a través del fortalecimiento de las capacidades y habilidades propias de cada ser humano y del reconocimiento del otro. Es importante resaltar que no se centra en solucionar problemas sino en transformar relaciones para que éstas sean más positivas, enriquecedoras y permitan el desarrollo individual y de las sociedades en su conjunto. El crecimiento de la mediación transformadora es todavía incipiente.