

educació:

La mediació escolar no és només un procés que permet resoldre els conflictes de manera pacífica, sinó que va més enllà: la mediació implica l'educació i la socialització dels infants i adolescents. Conèixer els avantatges i aprenentatges que comporta la mediació és de gran rellevància, no només per als membres de la comunitat educativa, sinó per a tots els ciutadans com a éssers socials que som; i això és el que vull transmetre quan parlo d'aquest concepte.

L'escola, important context de socialització per a infants i adolescents, dona lloc a nombroses i diverses relacions entre iguals, entre l'alumnat i els docents, i entre els mateixos membres de la comunitat educativa. Així, els centres educatius, com a entorns socials on convivim i interaccionem diferents persones amb interessos, opinions i necessitats contraposades, esdevenen molt sovint escenaris de conflictes interpersonals heterogenis.



“El conflicte forma part de la vida, és inherent a l'ésser humà i és el principal motor de canvi que ens permet aprendre”

És important, però, no percebre el conflicte només en sentit negatiu, com a sinònim de violència o d'abús escolar; el conflicte forma part de la vida, és inherent a l'ésser humà, i és el principal motor de canvi que ens permet avançar i créixer socialment i personalment.

No obstant això, és cert que per tal de millorar la convivència escolar i prevenir altres problemes i conductes més greus és necessari aprendre a resoldre els conflictes de manera constructiva; així, cal comprendre la resolució de conflictes com una possibilitat per canviar i millorar les relacions existents, com una eina que permet solucionar les discussions amb el diàleg, la col·laboració, la negociació i el consens entre les parts enfrontades.

Les habilitats comunicacionals, la capacitat d'expressar sentiments i emocions, i altres

habilitats personals (com les estratègies d'afrontament davant l'estrès, les tensions i les dificultats) esdevenen necessàries durant aquest procés; a través de la discussió i el diàleg, les parts en conflicte han de desenvolupar i aprendre habilitats per expressar el que pensen i senten. I és que les emocions i els conflictes són inseparables: la vessant emocional forma part dels enfrontaments i de les contro-

MEDIACIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Míriam Dalmau



vèrsies, de manera que sense emocions no hi ha conflictes.

En aquest sentit, desenvolupar la competència emocional en els alumnes des que són infants, fomentant i treballant la consciència i l'autonomia emocionals per tal que adquireixin les habilitats socials apropiades, esdevé primordial per tal que siguin capaços de resoldre els conflictes de manera positiva. Cal tenir present, per tant, la importància d'educar les emocions, no només per gestionar i solucionar els conflictes de manera constructiva, sinó per al desenvolupament integral i el benestar dels nens i adolescents, per capacitar-los per afrontar la vida adulta de manera saludable.

La mediació escolar és un dels principals mètodes de resolució de conflictes que educa en la gestió positiva de conflictes. La mediació intenta aproximar les persones implicades en un conflicte per tal que elles mateixes decideixin i acordin la solució més satisfactòria, amb l'ajuda d'una tercera persona imparcial que facilita

“La mediació escolar és un dels principals mètodes de resolució de conflictes que educa en la gestió positiva dels conflictes”

la comunicació constructiva entre les parts. Aquesta alternativa no pretén que els conflictes als centres educatius desapareguin, sinó que procura millorar la convivència escolar a partir del diàleg, la cooperació i el consens en un context acollidor de creixement i aprenentatge (Boqué, 2002).

La mediació: més que un procés

Les finalitats generals del procés de mediació, però, no se centren només a aconseguir solucionar els problemes entre les parts per arribar a un acord comú, sinó que, d'acord amb el que he anat exposant al llarg de l'article, el

que es pretén amb la mediació és:

- Prevenir problemes de violència escolar fomentant estratègies de resolució de conflictes de manera constructiva.
- Indicar i ensenyar les habilitats i capacitats necessàries per poder participar en el procés de mediació, com les habilitats comunicacionals comentades anteriorment.
- Millorar la interacció entre les persones afavorint la comunicació entre aquestes i fent més positives i enriquidores les seves relacions (Pérez, Ochaíta i Espinosa, 1999).

Gestionar i resoldre els conflictes que formen part de la quotidianitat escolar mitjançant el procés de mediació implica la formació de les figures mediadores, la participació, la reconstrucció dels danys (en mediació sempre parlem de danys que són reparables) i l'acord entre les parts enfrontades. Formar els alumnes (que són els agents principals del procés) en aquest àmbit, especialment en l'etapa de secundària, és un requisit indispensable per afavorir el seu desenvolupament integral com a persones, ja que així esdevenen participants i responsables de garantir un clima educatiu que afavoreixi tant l'ensenyament dels docents com el seu propi aprenentatge.

Malgrat que no totes les situacions conflictives es poden resoldre mitjançant la mediació (com els casos que requereixen una intervenció terapèutica o legal), aquest procediment permet als alumnes un ampli ventall d'avantatges i aprenentatges, tal com afirmava en iniciar aquest article. La mediació permet educar els alumnes en valors com la tolerància i el respecte; els ensenya a ser reflexius i crítics; fomenta que adquireixin actituds com l'empatia, l'assertivitat i l'escolta activa (imprescindibles per millorar la convivència escolar); els permet expressar i gestionar les seves pròpies emocions; etc. Així, la mediació contribueix al desenvolupament integral dels infants i adolescents i els facilita el progrés harmònic de la

seva pròpia personalitat i la possibilitat d'encaminar-se adequadament a la vida adulta que se'ls acostia, amb la qual cosa creixen satisfactòriament com a persones (Ramis Caldentey, 2001).

M'agradaria acabar aquest article indicant que la mediació no permet només el desenvolupament dels alumnes i la millora de les seves relacions; aquesta alternativa també ofereix a les figures mediadores (ja siguin alumnes, docents o altres membres de la comunitat educativa) poder aprendre dels errors propis i de les errades dels altres, a més de formar-se en les tècniques i habilitats requerides per a la gestió positiva de conflictes.

Tots ens equivoquem, no som perfectes; la qüestió és saber aprofitar de manera constructiva aquests errors i afegir-los a la nostra experiència, i potser la propera vegada tampoc l'encertarem, però almenys haurem tingut l'oportunitat de topar amb una pedra diferent.

Míriam Dalmau González

Psicòloga i Tutora del curs
Mediació Escolar com a Eina
de Comunicació de Prisma
med@prisma.cat