

La mediación familiar en la escuela

César de la Hoz
Pedagogo y mediador

Sumario

Según el autor, la mediación familiar en la escuela estaría integrada dentro del sistema escolar como un recurso más que ayudaría a que problemas, conflictos, malos entendidos se puedan afrontar de forma *profesional*, con la participación de un equipo de mediación integrado en el funcionamiento de la comunidad educativa, como actualmente hay departamentos de orientación o gabinetes psicopedagógicos. Tendría que ser un recurso completo enmarcado dentro del PEC para que quienes necesiten ayuda la obtengan, o puedan tener acceso a ella, de manera fácil y directa, recibiendo la misma atención que cuando se tiene que resolver un problema puramente académico. Por tanto, atender necesidades e intereses dentro del propio sistema para evitar desequilibrios y crear una escuela para la vida, intentando reducir el número de sanciones para aportar otras soluciones que generen beneficios y eviten problemas a la propia comunidad escolar.

Es por esto que la mediación familiar en la escuela parte, según puede verse en esta aportación, desde la idea de ofrecer a todas las personas que participan de la vida escolar, y que no son pocas: padres, madres, hijos, profesores, alumnos, abuelos, tutores, hermanos, posibilidades de resolución que se conviertan en oportunidades generadoras de realidades cercanas que nos ayuden a todos a convivir mejor.

Palabras clave: conflicto escolar, nueva realidad, equipo de mediación, soluciones creativas

Summary

The family mediation in the school

According to the author, the family mediation in the school should be integrated in the school system as a resource than would more help

professionally confronting problems, conflicts and misunderstandings, with the participation of a mediation group integrated in the functioning of the Educative Community. Currently there are orientation departments or psychopedagogy offices. It should have to be a whole resource inside of the PEC in order that, who needs help, get it; or that they can have access to help in an easy and direct way, getting the same attention when it has to be solved an academic problem.

So that, attending necessities and interests inside the own system in order to avoid unbalances and create a school for the life too, trying to reduce the number of punishments; to contribute another solutions, which generate benefits that avoid problems to the School Community. That's way the family mediation in the school starts, according to can be seen in this contribution, from the idea of offering to everybody who participates in the school life, who are not a few: parents, mothers, children, teachers, students, grandparents, tutors, brothers; there are possibilities of resolution that are converted in opportunities which create close realities that help to everyone to live together in a better way.

Key words: school conflict, new reality, mediation team or group, creative solutions in mediation.

1. Mediación como actualidad del conflicto

Culpable o inocente. Cuestión de dos palabras, dos posiciones enfrentadas, entre las que se cuele la mediación. Su función no es la solucionar un conflicto sin más, haciendo de frontera entre dos puntos; es la de contribuir al entendimiento. No es una terapia al uso.

Cuando nos enfrentamos a un problema familiar, un conflicto escolar, una contrariedad entre un padre y un hijo, un profesor y el padre de un alumno, habitualmente se recurre al castigo o la sanción para solucionar el problema o tratar de hacerlo. La inmediatez en la intervención deja a veces de lado esos aspectos personales, motivacionales, intereses o necesidades que tiene el individuo y que, al fin y al cabo, pueden hacer muy positiva y recomendable otra forma de afrontar dichas diferencias, facilitando la búsqueda de una solución acorde a la situación que se está viviendo.

La mediación familiar en la escuela ofrece a las personas en conflicto esta posibilidad, la de ser escuchados y no tener que sentirse excluidos en ninguna forma, por la decisión de otra persona, de un proceso en el que son fundamentales para alcanzar una solución satisfactoria.

Por tanto en una situación de desacuerdo que puede terminar en la ruptura relacional, el enfado definitivo o el alejamiento, la mediación entiende este proceso conflictivo como un camino de crecimiento para poner fin a una situación difícil.

Desde que se aprobó en Cataluña la ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar hasta la ley 3/2007, de 23 de marzo, del Principado de Asturias, se han promulgado nueve leyes autonómicas que recogen los principios de la mediación. Todas y cada una de ellas tienen en común los principios que por ejemplo se recogen en el art. 4 de la **Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León.**

2. El conflicto familiar y escolar, algo cotidiano

Los conflictos interpersonales son dinámicos, es decir, generados dentro de una relación que a su vez va siendo modificada y modifica a quienes participan en ella. Es por esto que la discrepancia mantiene siempre un papel tan importante entre las protagonistas cuando hay conflicto, que para quien está viviendo esta situación muchas veces no importa la persona sino el problema que está percibiendo. En este sentido el comportamiento entre padres e hijos, amigos, hermanos, marido y mujer, profesores, tutores, alumnos que viven una situación conflictiva, está dirigido, gobernado y organizado muchas veces por el propio conflicto y no por sí mismos, pues no se dan cuenta de que no son ellos sino sus incompatibilidades, las que durante un aprieto, toman el timón de la relación y les hace participar activamente en ella a través de su propia oposición hacia el otro, fomentando la disconformidad en un determinado momento. Así se va gestando la divergencia, mediante diferencias de percepciones, significados, o formas de afrontar situaciones y dar soluciones que no convencen ni ayudan a buscar salidas armoniosas sino incompatibilidades definitivas. Como señala Marín Suares (2005): “Cada una de las partes se fija más en su posición y se autocentra en sí misma, haciéndose sorda a lo que dice o hace la otra”.

Cuando esta falta de acuerdo es patente y se mantiene a lo largo del tiempo, el conflicto no resuelto se polariza, enquistado y mantiene, creando una situación de enfrentamiento, en muchos casos, por años. De igual forma sucede, no sólo en la familia o en la empresa, sino también en instituciones educativas. Según Ruiz del Árbol y López Aranguren (2001): “cuando un centro se encuentra ante un problema de indisciplina, los profesores actúan generalmente por intuición, sin conseguir mejorar la situación”. Es, por tanto, necesario crear un nuevo marco de resolución de conflictos en el que ni profesores, ni padres, hijos o alumnos se vean desbordados a la hora de intentar solucionar problemáticas que muchas veces por la necesidad de hacerlas desaparecer inmediatamente, son infravaloradas y desplazadas a otros ámbitos, sin saber identificar después cual ha sido la gota que ha colmado el vaso.

3. Mediando conflictos en la escuela, facilitando el futuro

Cuando se solicita un procedimiento de mediación, es evidente que hay un desequilibrio, o al menos una percepción del mismo cuando una de las partes experimenta frustración ante la obstrucción o irritación causada por la otra.

Así, cabría añadir que incluso no sólo la obstrucción o la irritación sino también la percepción de la misma, aún no habiendo sido identificada con seguridad, puede ser generadora de conflicto e incompatibilidad dejando en un segundo plano necesidades, intereses o emociones insatisfechas. Dicha situación genera miedos basados en una dinámica defensiva y de reproches, que olvida la necesidad de bienestar y, por lo tanto, de superación y consenso.

¿Qué sucede cuando desde esta perspectiva de desequilibrio un padre y un hijo, agobiados por su trabajo y sus estudios, empiezan a tener problemas en su forma de relacionarse? Es posible que el problema se solucione, pero ¿Y si pasa el tiempo y la situación se mantiene o incluso el nivel de conflicto incrementa? ¿Qué pasa cuando no se aportan soluciones o estas tienen planteamientos tan diferentes que la relación entre el profesor y el alumno comienza a influir negativamente en ambos? Habitualmente en un ámbito educativo cuando se está viviendo una situación de incomodidad, difícilmente será solucionada de manera satisfactoria con métodos punitivos o sancionadores bajo una decisión que no atenderá a necesidades o intereses particulares.

En un proceso de mediación, para prevenir lo anterior, se evita tomar decisiones precipitadas, pues uno de sus objetivos es poder solucionar el conflicto, siendo la medida aportada, generalmente una solución duradera y siempre consensuada; lo que es imposible de conseguir en un ambiente en el que es más importante la solución del “aquí y ahora” porque no hay tiempo para otra cosa. Como señala Folberg (1993): “el contexto es clave para identificar las reglas y estructuras que utilizan las personas a fin de dar sentido al discurso, construir significados sociales y poner los mensajes al servicio de metas múltiples”.

Es importante crear, por tanto, un espacio en el que los implicados expliquen lo que les sucede, por qué les sucede y qué les provoca esa situación en un *contexto neutral* para hacer florecer miedos y limitadores de la confianza, sin interferencias o amenazas externas que frenen la expresión emocional y el discurso en un *ambiente de confiabilidad*. De lo contrario, se podrían generar dinámicas difíciles de superar por la imposibilidad de haber encontrado salidas a un problema que se encuentra bajo la presión de percepciones antagonistas del conflicto que se está viviendo. Pero, y esto es muy interesante, como suele mantenerse la necesidad de resolución aún con la existencia de conflicto, se conforma un panorama donde sólo se ven blancos y negros (soluciones impulsivas y atribuciones mutuas sin responsabilidad) bajo una gran falta de entendimiento. En un proceso de mediación,

todo esto se hace patente y el mediador debe respetar esas experiencias, sin negarlas o juzgarlas, simplemente favoreciendo la expresión de cada uno de ellos, desde la *imparcialidad*, para que poco a poco vayan construyendo su nueva realidad. De esta forma se está dando la oportunidad a nuestros protagonistas de que participen de este presente mediador creando significados que les hagan despersonalizar el conflicto, generar nuevas opciones y opiniones que empoderen a ambos con el mismo valor dentro del proceso, y así poder evitar roles estancos de víctima o culpable. Es fundamental, por tanto, normalizar y validar las diferencias generando discursos significativos que se alejen de posiciones e ideas radicales.

Cabe de esta forma señalar que la mediación familiar en la escuela como proceso, *huye de la prisa*, para poder generar una dinámica adecuada de comunicación eficaz. Según señala Sara Cobb (1997): “Las historias del conflicto, como teoría de la responsabilidad, construyen los vínculos lógicos, causales, entre los actores, sus acciones y los desenlaces definidos como problemas”.

Es por tanto la mediación, una búsqueda de equilibrio que no está basado en la igualdad, pues padres, alumnos, profesores no son iguales, sino en la necesidad de que esas diferencias o discrepancias se normalicen y se puedan poner encima de la mesa sin que generen sospechas que se transformen en exigencias: ¿Por qué no legitimar el desacuerdo ofreciendo la oportunidad de reformularlo y normalizarlo? ¿Por qué no puede ser la base de una nueva organización sin necesidad de generar incompatibilidades en forma de ganador o vencido? La mediación no plantea la necesidad de que un argumento tenga que ser asumido por el otro, sino legitimado, comprendido o respetado por encima de la primacía del malentendido.

4. ¿Qué significa resolver conflictos?

Habitualmente el ser humano, las personas, dotamos de significado a las cosas, a los pensamientos, a los sueños. Las dotamos de nuestro significado y así las hacemos un poquito más nuestras, más creíbles, ya seamos niños o adultos. Cuando se genera un conflicto, una controversia, una incompatibilidad en la forma de ver, apreciar o entender algo, esos significados que nosotros obtenemos salen a la luz, los expresamos. Por supuesto esos significados tienen trascendencia social, y tanto en la escuela como en la familia tienen un papel principal, básico e institucionalizado. Así tenemos asumidos unos roles que se repiten: el padre decide, los profesores deciden, tienen autoridad, el hijo obedece pero quiere decidir, y el alumno necesita lo mismo: poder decidir. Así el rol de padre puede relacionarse con el de profesor pues es quien tiene y suele ejecutar la autoridad y la disciplina. Los tutores y las madres tienen un papel más conciliador, más cercano al hijo o

alumno, quien sería el tercer protagonista en este esquema y quien debe ser el actor principal en la escuela, pero muchas veces el menos escuchado, y con menos recursos. Así nos encontramos con binomios tipo padre-profesor, madre-tutor e hijo-alumno donde la autoridad y el poder son un eslabón fundamental en la forma que tienen de relacionarse, creando un triángulo que muchas veces tiene tres vértices demasiado alejados de la realidad que vive cada uno, y por lo tanto, de la propia percepción que cada uno tiene de los otros.

5. Padre-Profesor

Madre. Tutor Hijo-alumno

Pongamos un ejemplo: un alumno de 2º de la ESO ha sido expulsado de clase por ir con un pañuelo en la cabeza y no querer quitárselo. El profesor le dice que se lo quite varias veces, que si no será expulsado de clase. El alumno dice que no se lo quita y es expulsado. ¿Podemos estar ante un conflicto de autoridad donde el profesor intenta imponerla y el alumno mantenerla? ¿De qué otra manera podría haberse resuelto el conflicto? ¿Podrían haber llegado a un acuerdo? ¿Qué valores hay detrás de sus posiciones? ¿Cuáles son sus intereses? ¿Por qué el alumno reacciona negando lo que dice su profesor? El alumno ¿es desobediente? El profesor ¿es autoritario? ¿Por qué este alumno no ha explicado sus razones de llevarlo puesto? ¿Es un problema de indisciplina? ¿Es una conducta desafiante? Si en este caso ambos hubieran hablado como pasó después en las sesiones de mediación, ¿habría salido damnificado el alumno por un pañuelo siendo expulsado de clase? Y el profesor, ¿podría haberse evitado el enfrentamiento directo con un alumno?

Según Torreño (2000) “una de las características de la mediación es que es una negociación cooperativa en la medida en que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio”. Así, en mediación no se va a quitar o dar autoridad, ni se va a quitar o dar poder, sino que se va a intentar que quienes hayan acudido al servicio de mediación participen activamente en un proceso voluntario de comunicación donde se van sentar las bases para crear un ambiente de resolución con la ayuda del mediador. Pero, ¿cuál será su papel?, el mediador será el gestor de la comunicación, no quien decida o haga decidir a los protagonistas del conflicto. Como señalan Littlejohn, Shailor y Pearce en Folberg y Jones (1994): “Las preocupaciones clave de quien maneja el conflicto son cómo resolver esas diferencias, cómo facilitar una solución ganar-ganar o cómo crear una atmósfera en la cual esas diferencias puedan tolerarse sin que destruyan la vida y el trabajo de los involucrados”. Por tanto, como he señalado, el mediador nunca decide por los demás. No dice lo que hay que hacer.

Sigamos entonces con el ejemplo anterior, el alumno del pañuelo llega a casa y comenta que su profesor le ha expulsado de clase. El padre le pregunta: ¿Por qué?, y el alumno dice que no lo entiende que sólo llevaba el pañuelo que le regaló su novia en la cabeza. El padre le da la razón a su hijo y cuando éste vuelve a entrar en clase con el pañuelo vuelve a ser expulsado. El padre días después va al colegio e increpa al profesor que defiende su posición, alegando frente al padre que su hijo no le tiene respeto. ¿Podría llevarse a cabo un proceso de mediación que solucione el problema entre padre y profesor, o entre padre profesor y alumno? La respuesta es sí. La mediación no es ya proceso alternativo de resolución de conflictos limitado a algunas situaciones concretas, sino una realidad que ofrece a todos la oportunidad de romper posiciones, establecer estrategias de comunicación adecuadas, y explicar su forma de entender la situación sin ser censurado, para llegar a un posible acuerdo. Por su puesto, la mediación tiene unas normas basadas en el respeto mutuo, normas que se consensuan dentro del mismo proceso para poder crear un clima para una comunicación adecuada. La mediación por supuesto nunca negará o actuará en contraposición de las normas o reglamento de la escuela.

6. Padre-Profesor

Mediación

Madre. Tutor Hijo-alumno

La mediación familiar en la escuela, por tanto, intenta abrir puertas para el beneficio comunitario a través de un proceso de comunicación abierto y flexible pero controlado de significados nuevos y auténticos creados en base a la necesidad real de las personas y la comunidad en la que se desarrollan. Y esto significa:

- Legitimar a las personas frente al problema.
- Generar situaciones en las que es normal que se tengan diferencias.
- Facilitar la posibilidad de ver el conflicto como una oportunidad de cambio, en vez de como un lastre insalvable donde uno de los dos, ambos o varios de los protagonistas del conflicto, se sentirán perdedores.

Según Díez y Tapia (1999), “La legitimación requiere una secuencia de tres pasos: legitimación por parte del mediador de las personas en conflicto, legitimación individual de cada una de ellas y legitimación entre ellos. Estamos hablando, por tanto, de un proceso a través del cual, cada uno de los elementos que conforman el sistema de la mediación adquiere un papel reconocido por sí mismo y por los demás, caracterizado por poseer elementos potenciales de influencia

compartida en el cambio deseado”. Haberse sentido escuchados y reforzados en su significado sin que este sea entendido como amenazante crea un campo donde padre, hijo y profesor o alumno afronten el conflicto respetando intereses y necesidades, aparcando miedos que antes sólo eran problemas sin soluciones.

7. Construyendo una nueva realidad

La mediación familiar en la escuela estaría integrada dentro del sistema escolar como un recurso más que ayudaría a que problemas, conflictos, malos entendidos se puedan afrontar de forma *profesional*, con la participación de un equipo de mediación integrado en el funcionamiento de la comunidad educativa, como actualmente hay departamentos de orientación o gabinetes psicopedagógicos. Tendría que ser un recurso completo enmarcado dentro del PEC para que quienes necesiten ayuda la obtengan o puedan tener acceso a ella de manera fácil y directa recibiendo la misma atención que cuando se tiene que resolver un problema puramente académico. Por tanto:

- atender necesidades e intereses dentro del propio sistema para,
- evitar desequilibrios y
- crear una escuela para la vida intentando reducir el número de sanciones,
- para aportar otras soluciones que generen beneficios y
- eviten problemas a la propia comunidad escolar.

De este modo, un proceso de mediación aporta soluciones variadas y consensuadas: *creativas*, respetando siempre la normativa escolar cuando se redacten los acuerdos alcanzados por escrito. Estos acuerdos ratificados por quienes han participado tienen validez y es importante que no infrinjan las normas de la institución educativa o la familia pues su misión es ser útiles, facilitadores e integradores y que se puedan ser entendidos por todos los miembros de esa comunidad. Es por esto que la mediación familiar en la escuela parte desde la idea de ofrecer a todas las personas que participan de la vida escolar, y que no son pocas: padres, madres, hijos, profesores, alumnos, abuelos, tutores, hermanos, posibilidades de resolución que se conviertan en oportunidades generadoras de realidades cercanas que nos ayuden a todos a convivir mejor.

Es el interés común de quienes necesitamos ser responsables, y a la larga más felices por haber salvado un obstáculo tan arduo como un conflicto interpersonal, el valor fundamental del *servicio de mediación familiar en la escuela*.