

## **I.E.S. SILVERIO LANZA (Getafe, Madrid)**

El IES Silverio Lanza dispone desde el curso 1998-99 de un Equipo de Mediación con el objetivo de ayudar en el tratamiento de los conflictos que surgen en el centro de forma que éstos se encaucen por unas vías de diálogo constructivo y de colaboración entre las partes implicadas. El objeto de estas líneas es describir la tarea de este Equipo, su forma de funcionar, la formación que reciben sus miembros y su incidencia real en la vida del Centro.

Pero antes de ello vamos a recordar brevemente qué es la mediación. Se trata básicamente de la intervención de una tercera persona neutral en un conflicto para ayudar a las partes implicadas a que lo transformen y lleguen a soluciones por sí mismas. El proceso es voluntario para las partes, que deben realizar un esfuerzo por comunicarse, comprenderse y llegar a acuerdos justos. Los mediadores controlan el proceso, pero no los resultados, que quedan en manos de las partes. Los mediadores ayudan a las partes a identificar y satisfacer sus intereses, a comprenderse y sopesar sus planteamientos, contribuyen a generar confianza entre las partes y en el proceso y proponen procedimientos en la búsqueda conjunta de soluciones. No juzgan a las partes y tienen un compromiso de guardar confidencialidad sobre lo hablado.

La mediación no se reduce a una mera resolución del conflicto de cualquier forma, porque es esencial la manera de resolverlo, y busca un acercamiento y mejora de la relación entre la partes, por eso, aunque a veces no se llegue a un acuerdo, el propio proceso de la mediación transforma positivamente el conflicto o lo desbloquea.

En septiembre de 1998 nuestro Instituto, a propuesta del Departamento de Orientación, solicita realizar en el centro un curso de formación de mediadores que se ofrecía en la convocatoria de formación del Programa de Orientación Psicopedagógica de la Consejería de Educación de la CAM, curso que a partir de entonces se ha seguido ofreciendo cada año. Al ser aceptados, dos profesores del centro realizan un seminario de Incorporación de Procedimientos de Mediación en la ESO, dichos profesores serán los responsables de coordinar el curso de formación en el propio centro: seleccionar a los alumnos, tiempos, espacios, etc. Durante los meses de febrero y marzo se realiza el curso de 16 horas presenciales a razón de cuatro horas en cuatro tardes. Lo realizan diez profesores/as, doce alumnos/as, una madre de alumno y una auxiliar de control. A los profesores se les reconocen veinte horas (cuatro no presenciales, dos créditos).

Una vez terminado el curso comienza la fase de creación del Equipo de Mediación (EM). Excepto cinco profesores, que por diferentes motivos no se incorporan al EM, el resto de los asistentes al curso forman dicho equipo. Quedaba por delante la tarea de dar a conocer a todo el centro la existencia del nuevo servicio de mediación de manera que ésta llegue a formar parte de la vida cotidiana del instituto. A tal fin se elabora un tríptico informativo que se reparte a la vuelta de la Semana Santa y un cartel que se coloca en las aulas y pasillos. Se pide a los tutores que repartan el tríptico en sus clases y lo comenten. En realidad el EM comienza a funcionar en mayo y en ese primer

curso básicamente se asienta él como equipo y realiza dos mediaciones formales, todas ellas entre alumnos.

El curso 1999-00 sufre algunas bajas de alumnos y de un profesor, pero se incorpora una profesora que hace la formación en otro IES. Dos profesores realizan un curso de profundización en la mediación en el Centro de Renovación Pedagógica de "Las Acacias". El EM se reúne mensualmente con el fin de seguir formándose (a partir de lo que les aportan los profesores que realizan el curso de profundización) y de comentar la marcha del EM. No se dan tantos casos para mediación como cabría esperar, en parte porque desde muchos tutores no se da la información y en parte porque aún no hay costumbre desde la Jefatura de Estudios (JE), donde llegan gran parte de los conflictos, de "desviar" casos al EM.

El curso 2000-01 supone una renovación fuerte del EM. De los alumnos antiguos no queda ninguno, la mayoría porque ya se han ido del instituto, y otros por otros motivos. Por ello decidimos realizar un curso intensivo de fin de semana en el que se forman 17 nuevos alumnos/as, de los cuales 11 son del primer ciclo de ESO. También se forma una nueva profesora y una madre. En este caso los formadores somos profesores que estamos en el EM desde el inicio. Por otro lado en este curso se aprueba el nuevo RRI del Instituto, donde se recoge la existencia del EM y sus funciones. Desde la JE se remiten más casos (el nuevo Jefe de Estudios pertenece al EM, y aunque no realiza mediaciones, potencia el trabajo del Equipo) y en el mes de febrero ya se ha realizado 12 mediaciones formales y bastantes informales, la mayoría de ellas satisfactorias, y una de ellas en un conflicto alumno-profesor (anteriormente todas habían sido entre alumnos). El EM se sigue reuniendo una vez al mes y los profesores del EM se constituyen en grupo de trabajo reconocido por el CPR de Getafe, realizando una tarea de autoformación continua, y como parte de esta tarea, otros dos profesores del EM realizan el curso de profundización en la mediación.

En cuanto a la manera de funcionar, el EM entra en funcionamiento cuando las partes en conflicto quieren, voluntariamente, usar sus servicios para arreglar sus problemas. Normalmente no se les ocurre a ellas, sino que desde un tutor, un compañero del EM o JE, se les sugiere acudir a la mediación. Una vez que ésta es aceptada, en JE se ve qué dos mediadores (siempre se actúa en pareja), en función de los horarios, son más adecuados. Normalmente las partes no muestran preferencias por los mediadores, pero pueden, si lo desean, elegirlos de entre el EM. En un recreo se suele hacer la "premediación" (entrevistas individuales de los mediadores con cada una de las partes para explicarles cómo va a ser el proceso y recabar información) y al día siguiente, usando alguna hora lectiva, con el permiso del profesor correspondiente, se realiza la mediación. Se procura, si se puede, elegir horas de tutoría o Actividades de Estudio. A las partes se les suele pedir permiso para que asistan otros miembros del EM como observadores en la mediación, como medio de irnos formando y corrigiendo errores. Estos observadores, cuando los hay, no intervienen de ninguna manera y tienen el mismo compromiso de confidencialidad que los propios mediadores. Su función consiste, por un lado, en aprender cómo se hace una mediación real para aquellos que nunca han hecho ninguna, y por otro lado hacer una valoración crítica de la actuación de los mediadores, con ánimo de ir mejorando.

Los conflictos que se han abordado, y en muchos casos resuelto, han sido muy variados: insultos, motes molestos, peleas, malentendidos, amistades deterioradas,

amenazas, situaciones de sentir que abusan de uno, que parecen injustas, comportamiento incorrecto en clase, etc. Claro que hay conflictos que exceden el ámbito puramente personal y que están o pueden estar sujetos a un proceso disciplinario o sancionador, algo que no es incompatible con el proceso de mediación. Según se recoge en el RRI del Instituto:

*Cuando sobre el conflicto que se esté realizando una mediación haya en curso - o esté pendiente- una sanción, a la vista de los acuerdos alcanzados en la mediación, el órgano competente para imponer dicha sanción (profesor, Jefatura de Estudios, Dirección, Consejo Escolar, según) podrá reconsiderarla para modificarla o anularla.*

En general se puede decir que la experiencia es globalmente positiva, y que poco a poco se va utilizando con mayor asiduidad, introduciendo unos mecanismos más educativos y dialogados de resolución de conflictos, aunque no cabe duda de que una progresiva toma de conciencia del profesorado para ir sustituyendo un modelo sancionador en la regulación de la convivencia por otro modelo que integre aspectos más relacionales es fundamental para que la práctica de la mediación sea asumida con mayor naturalidad.

*Javier López Torrellas.  
Profesor de Enseñanza Secundaria.*