

Revista EDUCACIONY FUTURO. Diciembre 2002.

La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas^[1].

M^a Jesús Pérez Crespo
Miembro del Programa "Migración y Multiculturalidad"
Universidad Autónoma de Madrid.
Campus de Cantoblanco. 28049 Madrid
Tlf: 91.397.51.29

En los centros escolares, como no podía ser de otra forma, se dan numerosas situaciones conflictivas entre las personas y grupos de personas que en ellos conviven durante alguna parte de su tiempo. 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 y grupos domésticos, los barrios, y otros mas lejanos como diversas instituciones públicas, políticas sociales y educativas, medios de comunicación.

En las tres últimas décadas han proliferado en el ámbito educativo diferentes proyectos para procurar resolver los conflictos de índole personal en los colegios con un doble objetivo: sensibilizar y formar a la comunidad educativa en formas pacíficas de afrontar las disputas; y contribuir a la mejora del clima escolar (Uranga, 1994, Slyck y Stern, 1996; Torrego, 2000; Funes, 2000). Mucho de estos programas se basan en la mediación como método alternativo para resolver las disputas.

Pero actualmente la mediación se ha enriquecido con los aportes teóricos y aplicados de una amplia gama de experiencias en programas y servicios de mediación en familias, en empresas, en escuelas, en comunidades y otros muchos. Nos encontramos ante un panorama diverso que nos obliga a cuestionarnos la adecuación de las definiciones mas clásicas de la mediación formal a la variedad de conflictos y situaciones en los cuales la acción mediadora tiene algo que aportar; de esta manera podría enriquecerse la acción mediadora en sus distintos ámbitos de aplicación incorporando e integrando las formas que cada modelo tiene de entender la conflictividad personal y social y sus metodologías y estilos de aplicación.

De esta diversificación en el terreno de la mediación se hace eco el ámbito

educativo en España, incorporando de manera independiente en distintos centros, al menos dos modelos de intervención bajo la base común de la mediación. Por un lado, los programas de mediación escolar, desde la perspectiva de la resolución de conflictos, y por otro la mediación social intercultural trabajando en la escuela desde la perspectiva de la convivencia intercultural, como parte integrante de un proceso complicado de prevención y gestión de conflictos en los colegios y los barrios (Ayuntamiento de Madrid /Universidad Autónoma de Madrid, 2003). Existe la posibilidad de conjugar ambos modelos en el mismo espacio educativo extrayendo de ambos su riqueza, pensando en la conflictividad de manera global (desde las personas hasta los espacios sociales a los que pertenecen), examinando la interrelación entre los factores que pudieran explicar su aparición y desarrollo buscando modelos de intervención lo mas integradores posible, de otra forma, el abordaje de las tensiones propias del sistema escolar se encontraría fragmentado e incompleto.

Para entender mejor el planteamiento que mantendremos proponemos descender a un caso que se repite con frecuencia en los colegios: se produce una pelea entre dos alumnos. Tras conseguir frenarla, el profesor del aula remite a la jefatura de estudios a los dos estudiantes. Allí, uno de los chicos explica que el otro le insultó y molestó tirándole los libros que tenía sobre la mesa al suelo. El otro, colombiano, se defiende y dice que ya está harto de que le llame mafioso e inmigrante y que hable en tono despectivo de él delante del resto de compañeros y compañeras y que en ese momento solo le estaba devolviendo el insulto.

Esta, que podría ser una simple pelea entre adolescentes, también podría ser una manifestación de otros problemas de carácter mas grupal o social, como la deficiente gestión de la convivencia en el centro, o de integración social de minorías culturales o de la inmigración en el barrio. Sabemos, que en múltiples ocasiones la pelea entre estos dos alumnos, poco o nada tienen que ver con el insulto concreto o con la caída de los libros, mas bien puede ser explicada por un conjunto de "historias de la relación", una de ellas, la relación propia de los alumnos como individuos, y otras de carácter grupal, por su pertenencia a una banda o grupo de iguales, o social como la que se establece entre hijos de inmigrantes y autóctonos en la escuela y fuera de ella.

Nuestra pregunta es la siguiente, desde la práctica mediadora ¿de qué maneras podemos abordar este tipo de situaciones en la escuela desde la mediación y como se está haciendo?.

Para tratar de respondernos haremos una breve reflexión sobre los cambios que se están produciendo en la conceptualización de la mediación, como metodología para resolver disputas y como enfoque para prevenir conflictos y transformar relaciones para posteriormente describir dos tipos de programas de mediación en la escuela que se encuentran estrechamente ligados a los dos marcos conceptuales: los programas de mediación escolar y la mediación social (y en concreto la mediación social intercultural). Lejos de entenderlos como dos formas antagónicas e incompatibles de entender el conflicto y su regulación, los concebimos como complementarios. Sin embargo, no conocemos todavía ninguna experiencia en mediación que incorpore ambos modelos en su quehacer profesional.

Resulta paradójico que trabando en el mismo ámbito, los profesionales incorporados a los programas de mediación escolar desconozcan la actividad de la mediación social y las aportaciones que se han realizado desde la perspectiva de las relaciones interétnicas. Y por otro lado, los mediadores sociales interculturales en la escuela todavía no han incorporado formalmente a su quehacer las metodologías de abordar el conflicto que provienen de la mediación para la resolución de conflictos. La riqueza de ambas perspectivas esta mas que probada, por lo tanto, creemos conveniente cotinuar el camino para elaborar una propuesta integradora de desarrollo de la mediación en instituciones educativas, en este artículo podrán encontrar algunas líneas de trabajo.

□ LA MEDIACIÓN ENTRE EL AYER Y EL HOY

Es difícil hablar de un ayer de la mediación cuando todavía se encuentra en su mas temprano desarrollo como modalidad de intervención profesional en los conflictos que presentan las personas (Ripol-Millet, 2000), pero nos atrevemos a hacerlo ya que dentro del propio movimiento mediador se han producido considerables cambios a lo largo de su corto desarrollo. Queremos mostrarles, a nuestro modo de ver, en que ha consistido uno de los vuelcos mas significativos que ha permitido enmarcar dentro de la mediación otras modalidades de comprensión del conflicto y de los objetivos de esta metodología de trabajo. Es el caso de la mediación social intercultural por ejemplo, que aparentemente poco tienen que ver con las concepciones mas clásicas de la mediación, centradas exclusivamente en la resolución de conflictos, pero que se acercan mas a nuevos paradigmas de la mediación que giran en torno a la prevención

de los conflictos y la transformación de las relaciones entre individuos y de la sociedad en su conjunto.

- La mediación para la resolución de conflictos.

La mediación profesional como técnica para la resolución de conflictos ha experimentado un auge en España durante los últimos doce años. Las experiencias llevadas a cabo en USA, Canadá y otros países europeos durante las tres últimas décadas del siglo XX han supuesto un punto de partida para el desarrollo de la mediación en este país. Herencia de ello son cuestiones tan centrales como la definición más extendida de la mediación, metodologías y modelos de trabajo, los ámbitos de aplicación de la misma, etc.

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” (Folberg y Taylor, 1997, pp27); 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.” (Touzard, 1981, pp80). Y así un extenso desfile de definiciones que aportan diversos autores que con rigor y firmeza han enmarcado la mediación en el paquete de Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos, TARC (Alternative Dispute Resolution) estableciendo como fin principal de la mediación el encuentro de una solución óptima a las disputas que presentan los individuos o las partes.

Uno de los ámbitos de aplicación de la mediación por excelencia es el familiar que se ha iniciado en la línea más pura de las TARC, interviniendo en las separaciones y divorcios tratando de reducir por un lado, el sufrimiento que provoca la necesidad de regular la separación de los miembros de la pareja (máxime cuando hay hijos e hijas por medio) y por otro, la carga que experimentan los juzgados de familia ante el incremento de las separaciones y divorcios en las sociedades occidentales, que supone el consiguiente aumento del gasto público y mayor lentitud en la resolución de los procesos judiciales.

En la actualidad, existen programas y servicios que abordan otras problemáticas que se presentan en las familias (relaciones intergeneracionales, intervenciones de protección de menores, cuidado de ancianos, etc). Todavía está por ver el surgimiento de programas que contemplen la mediación entre las familias y las relaciones que mantienen con otros entornos de socialización

(barrio, escuela, servicios públicos, etc).

- La mediación para mejorar la comunicación y las relaciones entre personas y grupos.

Sin embargo, tal y como describen Bush y Folger en 1994 en su libro "La promesa de la mediación" (Bush y Folger, 1996), existe otra historia de la mediación que difiere de la imperante, ésta última dicen, centrada en la satisfacción de las necesidades individuales (que ellos llaman la historia de la satisfacción) y estrechamente ligada a las definiciones que anteriormente recogíamos. La historia "alternativa" sería la que llaman mediación transformadora (historia de la transformación), que concibe 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 mas positivas, enriquecedoras y permitan el desarrollo individual y de las sociedades en su conjunto.

El crecimiento de la mediación transformadora es todavía incipiente, no es una corriente mediadora generalizada ni existe suficiente base empírica que potencie su desarrollo y poco es la discusión sobre ella en la capacitación de los mediadores profesionales (Bush Y Folger, 1997).

No obstante, estamos convencidos de que la forma en la que se orienta respecto a las relaciones humanas y su manera de mirar hacia el conflicto sobrepasando las concepciones "habituales", pueden constituir ejes fundamentales para la génesis de modelos alternativos de mediación. Son cuestiones como éstas en las que coincide la fundamentación de la mediación social intercultural (Giménez 1997).

Entre los aportes que recientemente se han hecho en el terreno teórico, nos encontramos otras definiciones de la mediación que amplían y matizan las mas clásicas expuestas con anterioridad. Por ejemplo, Jean Francoise Six, J.F. maneja una definición que desde nuestro punto de vista abre nuevas posibilidades en el ejercicio de la mediación: "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 relaciones nuevas, o evitar o sanar una relaciones perturbadas" (Citado en Salhab 1995, p. 36).

En la "Carta de la Mediación" del Centre National de la Médiation 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...." (En Six, 1997).

En el terreno de la mediación familiar, en el año 1999 discutíamos bajo que definición de la mediación iniciaríamos el trabajo desde el Centro de Psicología Aplicada de la UAM y finalmente acordamos trabajar con cierta apertura entendiendo la mediación como: "Sistema para la mejora de aquellas relaciones humanas en las cuales existen tensiones y desajustes, persiguiendo como fin principal del proceso de mediación no sólo la consecución de un acuerdo entre las partes sino el establecimiento de una mejor comunicación e interacción" (Pérez, Ochaíta y Espinosa, 1999).

Para cerrar este epígrafe, nos gustaría que el lector se quedara con las siguientes reflexiones que hemos tratado, someramente de fundamentar. Que la mediación en sus vertientes teórica y de ejercicio profesional está experimentando grandes cambios gracias a novedosas aportaciones conceptuales y prácticas. Se abren nuevos caminos en su conceptualización expandiendo las posibilidades de intervención mas allá del conflicto (tensiones, mala comunicación, desajustes, etc. (Giménez, 1997), y orientándola no solo hacia la solución de problemas sino también para la prevención de los mismos, la mejora de la interacción y comunicación entre personas y grupos desde una perspectiva relacional frente a la individualista. Es a partir de la perspectiva mas clásica de la mediación y de ésta mas novedosa desde donde creemos que se deberían de apoyar los programas de mediación escolar.

□ LOS PROGRAMAS DE MEDIACIÓN EN LA ESCUELA

La mediación escolar tiene ya varias décadas de desarrollo tanto en el plano teórico como en el aplicado. En Estados Unidos, la resolución de conflictos en instituciones educativas se inició hacia los años 60 de mano de dos movimientos diferentes, el de la cultura de paz y la justicia y del aprendizaje cooperativo en el aula desde la psicología educativa. En los años 70 y 80 se iniciaron los programas formales de mediación paritaria en múltiples escuelas de USA, Canadá, Inglaterra y Nueva Zelanda (Slyck y Stern, 1996). En plenos

años 80 surgieron las primeras asociaciones y centros que trabaron de coordinar experiencias en esta área, entre otras, la Asociación Nacional para la Mediación en la Educación, Educators for Social Responsibility.

En España, uno de los programas pioneros surgió desde el Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoratuz en 1993 (Uranga, M., s.f.). Hoy en día, existen otros en varias comunidades autónomas gestionados por diferentes entidades que trabajan en el campo de la mediación o en la orientación psicopedagógica en colegios e institutos. Es habitual que sigan el ejemplo de programas de mediación paritaria desarrollados durante las décadas de los ochenta y noventa en países como Estados Unidos

Por lo general tienen como objetivos prevenir la violencia y peleas entre los alumnos y otros miembros de la comunidad educativa y enseñar habilidades para la solución de disputas (Torrego, J.C., s.f.; Brandoni, 1999; Girad y Koch, 1996). Como efectos colaterales de estos programas sus responsables apuntan hacia 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, entre otros.

El objetivo principal que persiguen es el de ofrecer alternativas para resolver conflictos de forma pacífica. Trabajan la mediación en su "versión" clásica, como sistema alternativo para la gestión de conflictos que explicamos con anterioridad. Los mediadores son personas de la propia comunidad educativa, alumnos, profesores, padres y madres que desean formarse en los principios y técnicas de la mediación. Tras el entrenamiento, se oferta el servicio de mediación que prestarán los mediadores entrenados a tal efecto, y se toman medidas para que acceder a sus servicios sea extensivo a todos los miembros de la escuela.

Hemos tratado de simplificar al máximo la explicación sobre estos programas. Para profundizar en ellos el lector puede consultar un magnífico manual, "Mediación en conflictos en instituciones educativas" de Torrego y otros, diseñado para el desarrollo de programas de mediación y entrenamiento de mediadores en la escuela así como todos los artículos y libros citados en este epígrafe.

□ LA MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL EN CONTEXTOS EDUCATIVOS

El enfoque de la mediación social intercultural que les vamos a ofrecer a continuación proviene de los Servicios de Mediación Social Intercultural (SEMSI) que gestiona el Programa Migración y Multiculturalidad de la UAM bajo convenio de los Ayuntamientos de Madrid y Colmenar Viejo y la Mancomunidad de La Sagra Alta en Toledo con la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid. Existen además, numerosos servicios a lo largo del País como los de Desenvolupament Comunitari en Barcelona, Andalucía Acoge (Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, 2002), Asociación Amistad, etc. La mediación social intercultural no se centra exclusivamente en la convivencia entre inmigrantes y autóctonos, existen varios programas muy consolidados que trabajan con la comunidad gitana como los de la Fundación Secretariado General Gitano. Para complementar este panorama, otras entidades llevan a cabo proyectos de mediación intercultural en ámbitos concretos y únicos como en salud, acceso al empleo, menores extranjeros no acompañados, etc.

El SEMSI se inició en el Ayuntamiento de Madrid en 1997 con 10 mediadores en cinco distritos y en la actualidad cuenta con 31 profesionales en los 21 distritos de Madrid, exentándose además a otros municipios. Actualmente la línea de mediación del programa cuenta con mas de 42 profesionales. La experiencia del servicio ha sido positiva. El equipo es pluricultural y multidisciplinar, con formaciones y experiencias de base muy distintas y especializados en la mediación social intercultural. Son mediadores comunitarios, polivalentes y trabajan en diferentes ámbitos, siendo uno de ellos la escuela.

La mediación social intercultural ha sido definida por Giménez como : "Una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones de multiculturalidad significativa, orientada a 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" (Giménez, 1997).

Resaltamos la manera peculiar de enfocar la mediación no centrada exclusivamente en resolver conflictos sino también en la mejora de la comunicación entre actores involucrados, la adecuación de las instituciones a los cambios que se producen tras la llegada de inmigrantes a los municipios donde trabajan y no se circunscribe a la gestión o transformación de conflictos, es igualmente importante la prevención de los mismo. Este tipo de mediación propone abiertamente el modelo intercultural de convivencia entre grupos

sociales culturalmente diferenciados. En palabras del mismo autor, la interculturalidad es definida como "un proyecto de establecer relaciones interpersonales y sociales, en las cuales los sujetos se reconocen como interlocutores, se comunican adecuadamente, se enriquecen mutuamente, etc., la interculturalidad supone un objetivo (o conjuntos de objetivos) de gran valor para orientar la difícil labor y proceso de mediación." (Cita en Giménez, 1997; Malgesini y Giménez, 1997)

El trabajo de los mediadores sociales interculturales se ubica dentro de los servicios sociales de los distritos o los ayuntamientos, o en asociaciones que gestionan este tipo de proyectos. El objetivo central de su intervención es promover la convivencia intercultural mediante el trabajo comunitario por un lado y por otro la atención a conflictos que surgen entre personas, grupos e instituciones por otro. Ambos ejes se encuentran estrechamente ligados a lo largo del continuo prevención/gestión.

La actividad de la mediación social intercultural en los colegios se inicia a petición de los mismos o tras la necesidad de contactar con estas instituciones a propósito de casos familiares o en el trabajo comunitario para potenciar el asociacionismo, fomentar la participación de inmigrantes en todas las esferas públicas o readaptar las instituciones al presente social.

Tratan pues de: establecer puentes en el seno de la institución educativa y de ésta con otras instituciones cercanas como la familia, comunidad migrante, asociacionismo, barrio; mejorar la comunicación entre todos los actores cuando los factores culturales son relevantes (por el peso que tienen en las relaciones y por la excesiva causalidad que se le atribuye en otras ocasiones); promover el entendimiento mutuo entre españoles (autóctonos) e inmigrantes (en el caso de Secretariado General Gitano entre payos y gitanos); facilitar la convivencia intercultural; y apoyar a los profesionales para acometer esta tarea.

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 y de la propia institución escolar en relación con otras cercanas pertenecientes a la sociedad civil o instituciones públicas (Ofogo y Souleimani, 1999). En el apartado último del texto se recogen diferentes iniciativas realizadas en este ámbito.

□ LA INTEGRACION DE LOS DOS MODELOS DE MEDIACIÓN EN LA ESCUELA

¿ES POSIBLE?

He tenido la oportunidad de conocer el trabajo que se realiza desde ambos modelos bien a través de la formación o de la intervención directa [2]. Me pregunto, y animo a los lectores hacerlo, ¿qué posibilidades puede ofrecernos la mediación como estrategia de intervención social e interpersonal para mejorar la calidad de la formación que reciben los alumnos en la escuela española actual? ¿Qué enseñanzas podemos sacar de todo lo expuesto en los apartados anteriores?, ¿Es posible trasladar las propuestas de actuación de la mediación social intercultural a la mediación social en el conjunto de la escuela?. Responder a estas preguntas en el estado actual del conocimiento y de la práctica puede resultar un tanto atrevido pero vamos a realizar un intento recogiendo diversas propuestas, siendo conscientes de que no son desarrolladas con suficiente profundidad ni han podido ser discutidas con otros profesionales del sector [3].

Incorporar un mediador profesional a la escuela bajo una perspectiva integradora de diferentes modelos de intervención puede resultar altamente ventajoso, siempre en coordinación estrecha (pero de manera independiente) con la dirección, equipos de orientación y trabajadores sociales de los centros.

En concreto podría, al menos: a) ayudar en la gestión de los conflictos en la escuela entre diferentes actores, b) colaborar en los procesos de cambio y mejora mediante la dinamización de espacios de discusión, reflexión y toma de decisiones (siempre desde la metodología de la mediación), c) fomentar la vinculación de otros agentes externos a la escuela (familias, ayuntamientos, asociaciones, etc) al proceso educativo, d) potenciar la participación de los miembros de la comunidad educativa (profesores, alumnos, padres y madres, orientadores, personal administrativo, etc.), e) favorecer la convivencia dentro del centro y facilitar la incorporación de minorías étnicas y culturales. Sigamos de cerca cada uno de estos puntos.

a) Gestión de conflictos en la escuela

Es sin duda una de las aportaciones mas claras que puede realizar el mediador profesional en los colegios e institutos. Esta labor podría realizarse en 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.

- b) Colaborar en los procesos de cambio y mejora mediante la dinamización de espacios de discusión, reflexión y toma de decisiones.

La mediación es también un proceso que favorece la comunicación, el diálogo, la apertura de cada uno a las necesidades e intereses del otro bajo un fin común y un sistema de apoyo para que las partes implicadas en un proceso de cambio (personal, grupal o social) puedan realizarlo generando opciones y llegando a decisiones participativas y consensuadas. El mediador podría cumplir un importante papel en las reuniones del claustro, en la elaboración de los proyectos educativos de centro, en la planificación de actividades, en las reuniones de las AMPAS, etc, manteniéndose siempre como un "invitado", logrando la máxima neutralidad e imparcialidad y facilitando que todos y cada uno de los implicados vivan los procesos como propios llegando sus propias soluciones.

Es igualmente importante el papel que puede jugar para facilitar la adaptación de las instituciones educativas a los cambios que constantemente se producen en las estructuras económica, políticas, sociales y familiares mediante la recogida y sistematización de problemáticas y propuestas de solución y su posterior "traducción" y comunicación a la dirección del centro y/o responsables competentes.

- c) Potenciar la vinculación de otros agentes externos a la escuela (familias, ayuntamientos, asociaciones, etc) al proceso educativo.

La escuela no es o no debiera ser un espacio impermeable al resto de la sociedad en la que se encuentra, primero por cuestiones de adaptación de la función pedagógica a las experiencias vitales de los estudiantes y por otro porque las instituciones externas pero cercanas a la escuela cuentan con multitud de recursos profesionales, metodológicos y de programas que pueden favorecer los objetivos de los centros educativos. 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.

- d) Mejorar la participación de los miembros de la comunidad educativa (profesores, alumnos, padres y madres, orientadores, personal administrativo, etc.)

Para participar en la actividad escolar no sólo hace falta voluntad e iniciativa sino también espacios destinados a ello que además se encuentren adaptados a las necesidades y capacidades de todos los actores.

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, cuestión inadmisibles en muchas de las sociedades de las que provienen (sobra decir que las dificultades lingüísticas para algunos de ellos son una cuestión determinante). 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.

El otro aspecto de la implicación de los padres y madres en la educación de sus hijos e hijas pudiera ser abordado, por ejemplo, mediante la sistematización de los principales escollos que se pueden dar para dificultarlo y generar procesos (entre el colegio y las propias familias) que potenciaran las capacidades de los padres y madres para afrontar el apoyo educativo. Se nos ocurren cuestiones tan básicas como la detección de escaso conocimiento sobre el sistema escolar por parte de las familias y la creación de sesiones o documentos de información, la traducción de documentos, la ampliación de horarios de tutorías, etc. O bien el contacto directo del mediador con los padres y madres con el fin de crear espacios de diálogo entre ellos y la escuela y discusión sobre el alcance y forma de la participación de sus hijos e hijas en las actividades escolares y extra escolares, por ejemplo atención a campamentos, integración en clases de educación física, ausentismo escolar y otras problemáticas que pueden ser abordadas entre la familia y escuela conjuntamente.

favorecer la convivencia dentro del centro y facilitar la incorporación de minorías étnicas y culturales.

- e) Favorecer la convivencia y facilitar la incorporación de minorías étnicas y culturales.

Esta constituye una de la líneas de trabajo fundamentales de los servicios de mediación social intercultural. En el epígrafe dedicado a la descripción de estos servicios hacíamos referencia a los tres actores principales de su intervención, el profesora, el alumnado y su familias, sin olvidar la importancia que tiene el trabajo de vinculación con la sociedad civil y otras instituciones de cara a facilitar la integración de los menores de origen extranjero.

Respecto a la intervención con el profesorado el mediador trata de apoyarles a superar barreras comunicacionales aportando claves culturales sobre los colectivos presentes en la escuela y de los procesos migratorios en España, superando estereotipos, realizar traducciones lingüístico – culturales, vincularles con la realidad familiar que viven los alumnos de origen extranjero, aportar herramientas para trabajar la diversidad en colaboración con los EOP y coordinar actuaciones en problemas sociales.

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 (las mediadoras del secretariado General Gitano nos explicaban en una Acción Formativa como se va instituyendo, en colegios donde actúan, el "café gitano", un grupo de madres gitanas se reúne periódicamente con parte del claustro de profesores para tomar un café y conocerse mutuamente), 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ayuntamiento de Madrid y Universidad Autónoma de Madrid (2003): "El Servicio de Mediación Social Intercultural 1997-2002. Una experiencia de mediación comunitaria en el ámbito de las migraciones". Imprenta Municipal del Ayuntamiento de Madrid. En Prensa.

Brandoni, F. (1999): "Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias". Paidós.

Bush, R.A. y Folger, J.P. (1996): "La promesa de la mediación". Editorial Granica.

Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge (2002): "Mediación intercultural: una propuesta para la formación". Editorial Popular.

Folberg, J. y Taylor, A. (1997): "Mediación, resolución de conflictos sin litigio". Editorial Limusa,.

Folger, J.P. y Bush, R.A. (1997): Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la mediación. En Folger y Jones (comps.): "Nuevas direcciones en mediación". Editorail Paidós.

Giménez, C. (1997): La naturaleza de la mediación intercultural. En "Revista Migraciones, nº 2".

Girard, K. y Koch, S.J.(1996): "Resolución de conflictos en las escuelas". Gránica.

Lederach, J.P. (1996): Mediación. Documento nº 8 Gernika Gogoratuz. Edita Centro de investigación por la Paz "Guernika Gogoratuz".

Malgesini, G. Y Giménez, C. (2000): "Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad". Editorial Catarata.

Marchesi, A. y Martín, E. (1998): "La calidad de la enseñanza en tiempos de cambio". Alianza Editorial.

Pérez, M.J., Ochaíta, E. y Espinosa, M.A. (1999): El programa de mediación con familias de la UAM. En Actas del "Congreso Internacional de Mediación Familiar, Barcelona, 6-9 de octubre de 1999". Departament de Justicia de la Genralitat de Catalunya.

Ripol-Millet, A. (2000): "Mediación, familias y trabajo social". Editorial Paidós.

Rozemblum de Horowitz, S. (1999): " Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo. Ed. Aique, Buenos Aires.

Salhab, M. (1995): Prácticas de la mediación intercultural. En AA.VV. (1995): "La mediación intercultural". Andalucía Acoge, Cuadernos de Sociología Económica y Cultural, num.6.

Six, J.F. (1997): "Dinámica de la mediación". Editorial Paidós.

Touzard, H. (1981): "La mediación y la solución de los conflictos". Editorial Herder.

Torrego, J.C. y otros (2000): "Mediación en conflictos en instituciones educativas". Narcea. Manual para la formación de mediadores.

Torrego, Juan Carlos (s.f.): "El proceso de mediación escolar en los I.E.S. de la comunidad de Madrid". En internet: centros5.pntic.mec.es/cpr.de.coslada.

Uranga, Mireia (s.f): "Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar". Centro de Investigación por la Paz Guernika Gogoratz.

Uranga, M. (s.f.): "Experiencia de mediación escolar". En www.pangea.org.

Van Slyck, M. Y Stern, M. (1996): La resolución del conflicto en marcos educativos: evaluación del impacto de los programas de mediación paritarios. En Duffy, K. G., Grosch, J. y Olczak, P.: "La mediación y sus contextos de aplicación". Editorial Paidós.

[1] Quisiera mostrar mi agradecimiento a Carlos Giménez por el estímulo intelectual que me ha brindado a lo largo de los años de vinculación con el Programa Migración y Multiculturalidad de la UAM que el dirige, así como el comentario del artículo.

[2] En un Experto Universitario en Mediación de la Universidad Complutense de Madrid y en formaciones específicas, o por la participación directa en el SEMSI de Collado-Villalba o indirecta por la vinculación de años al Programa Migración y Multiculturalidad.

Además he podido cursar estudios de doctorado en el Programa "Desarrollo Infantil y Aprendizaje Escolar" del Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la UAM, uno de ellos "La calidad de la enseñanza" dirigido por la profesora Elena Martín.

[3] Para realizar esta serie de propuestas nos ha sido de gran ayuda la consulta de Marchesi, A. y Martín, E. (1997) "La calidad de la enseñanza en tiempos de cambio" además de las iniciativas que ya se ha llevado a cabo desde los servicios de mediación social intercultural