

INFORME DE INVESTIGACIÓN

CONVOCATORIA DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN HUMANIDADES Y CIENCIAS
SOCIALES

(ORDEN 654/12 de 7 de marzo,
Consejería de Educación .Comunidad de Madrid)

TÍTULO:

**MEDIACIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO SOCIOEDUCATIVO.
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y FORMULACIÓN DE PROPUESTAS DE ACTUACIÓN
EN CONTEXTOS EDUCATIVOS**

AUTORES:

**Teresa Aguado Odina (directora)
Beatriz Alvarez González
Belén Ballesteros Velázquez
Sonia Beltrán
Mercedes Herraz
Rosario Jiménez-Frías**

**Beatriz Malik Liévano
M^a Jesús Pinela
M^a Fe Sánchez García
Susana Santos
José Antonio Téllez
Juan Carlos Pérez**

Dpto. Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación
Facultad de Educación
Universidad Nacional de Educación a Distancia.

MADRID, 2002

Nuestro agradecimiento a las personas que con sus testimonios y participación han contribuido a la realización de esta investigación:

Concepción Alburquerque, Elena Ayllón, Mohammed Azahaf, Flor Cataluña, Isabel Cebollada, Saib Chaaiizi, Diana Goycochea, Asunción Hernaez, Gema López, César Mejía, M^a Jesús Peman, Luis Tamayo, Juan José Sáinz y Genoveva Valero .

INDICE

I.	PRESENTACIÓN	
	1. Justificación.	5
	2. Objetivos.	7
	3. Tareas y productos esperados.	8
	4. Medios y recursos.	13
	5. Temporalización.	14
II.	ESTADO DE LA CUESTIÓN	
	1. La mediación social.	
	1.1. Antecedentes.	16
	1.2. Concepto de la mediación.	18
	1.3. Marco legal e institucional.	24
	1.4. Contextos y poblaciones.	28
	2. Mediación social en el ámbito educativo	
	2.1. Mediación social y Educación Intercultural.	30
	2.2. Propuestas de actuación.	33
	2.3. Ventajas de la Mediación Socioeducativa.	37
	2.4. Experiencias de mediación socioeducativa en España.	38
III.	ESTUDIO EMPÍRICO	
	1. Grupos de discusión.	
	1.1. Alumnos de programas de formación en mediación.	48
	1.2. Mediadores sociales en activo.	55
	2. Entrevistas.	
	2.1. Mediadores en Centros Escolares.	62
	2.2. Mediadores en ámbitos no escolares.	72
	2.3. Profesores de Programas de Educación Compensatoria.	81
IV.	CONCLUSIONES	
	1. Concepto y funciones de la mediación social en el ámbito educativo.	87
	2. Necesidades en formación y recursos para desarrollar la mediación.	89
	3. Líneas de actuación en formación y aplicación de programas.	90
V.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93

VI. ANEXOS

1. Transcripción de los grupos de debate.	100
2. Cuestionario-guión para la entrevista.	154

I. PRESENTACIÓN

1. JUSTIFICACIÓN

El trabajo que aquí se presenta pretende contribuir al conocimiento y mejora de la realidad socioeducativa de la Comunidad de Madrid a partir del reconocimiento de su carácter de sociedad plural y abierta. En este contexto, consideramos que los procesos educativos que se pongan en marcha deberían reconocer la diversidad que nos caracteriza y hacerlo con medidas que contrarresten la inercia institucional y social con que habitualmente se abordan las cuestiones referidas a diferencias socioculturales.

A pesar de los intensos cambios que se han venido dando en la composición de la población de nuestra Comunidad, sólo de forma parcial y superficial se ha ido dando respuesta a las nuevas necesidades y conflictos derivados de estos cambios. La diversidad de las poblaciones que atendemos desde las instituciones sociales y educativas no es algo nuevo, se ha manifestado en las diferencias de género, clase social, generacionales, profesionales, medio de procedencia (rural/urbano), etnias como la gitana y variantes regionales/lingüísticas; sin embargo, ha sido la llegada de emigración extranjera la que ha provocado en nuestra Comunidad Autónoma el auge de la reflexión, las medidas legislativas y las preocupaciones pedagógicas. Es decir, la inmigración ha explicitado dos elementos importantes en la dinámica educativa: la cultura como variable y la heterogeneidad como norma.

Es cierto que el concepto de diferencia, el respeto a la pluralidad y lo intercultural como enfoque han entrado a formar parte del discurso educativo al uso, pero más como elementos retóricos que como realizaciones prácticas pues las medidas adoptadas hasta el momento no responden adecuadamente a las exigencias de una ciudadanía que se reconoce diversa socioculturalmente. Los sistemas educativos, los agentes e instituciones que los conforman, no parecen reconocer la necesidad de un cambio que vaya más allá de ciertas medidas superficiales y que afecte a la cultura misma vivida y transmitida en los procesos educativos.

El presente trabajo se ha planteado desde la consideración de que las instituciones y los agentes educativos deben atender a la diversidad sociocultural de las poblaciones a las que atienden, tanto por razones axiológicas derivadas de los principios asumidos por sociedades que defienden derechos de igualdad, equidad y participación social, como porque es la garantía que permita alcanzar objetivos educativos esenciales, como son la construcción de la propia identidad individual y colectiva y favorecer la igualdad de oportunidades en el acceso de todos a los bienes y recursos socioeducativos disponibles.

La mediación social se reconoce como una propuesta reciente que permite el logro de objetivos educativos valiosos desde los presupuestos propios de sociedades democráticas que defienden la participación y la justicia social (Giménez, 1996). Sin embargo, está aún por definir y desarrollar de forma generalizada la aplicación de la mediación social en contextos socioeducativos específicos. La Comunidad de Madrid está llevando a cabo diversas iniciativas para promover la figura del mediador social y escolar, entre las que cabe destacar su contribución a la creación de la Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (EMSI), promovida por la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, y gestionada actualmente por la Cruz Roja, o las acciones formativas relacionadas con la mediación en centros educativos, dentro de su Programa de Orientación Psicopedagógica. Es evidente que la administración educativa tiene una responsabilidad especial en proponer líneas de actuación a partir de un adecuado análisis de necesidades y recursos disponibles. En esta tarea es donde situamos nuestros esfuerzos esperando aportar datos relevantes para el desarrollo de actuaciones específicas.

2. OBJETIVOS

El objetivo central del estudio ha sido investigar acerca de cuestiones referidas al desarrollo y aplicación de la mediación social en el ámbito socioeducativo, tanto formal como no formal. A partir de esta preocupación general se plantean tres objetivos específicos:

- a) Delimitar el concepto y funciones de la mediación social en el ámbito educativo, atendiendo a la creciente diversidad que caracteriza a la realidad sociocultural de nuestra comunidad autónoma.
- b) Identificar cuáles son las necesidades, prioritariamente en cuanto a formación y recursos, que deben ser atendidas al desarrollar una efectiva mediación social en contextos educativos formales y no formales.
- c) Formular líneas de actuación en el ámbito de la formación y en el del diseño y aplicación de recursos que favorezcan la incorporación de la mediación social como agente educativo imprescindible en una sociedad plural y democrática.

En el proyecto inicial eran tres los resultados esperados de este estudio. De ellos este informe supone la concreción del primero de ellos. Dado que el estudio va a continuar gracias a una Ayuda a la Investigación de la Comunidad de Madrid para el año 2002, esperamos llegar a concretar también los otros resultados esperados, tal y como aquí se explicitan:

- a) Informe que aporte evidencia empírica acerca de cómo articular la mediación social como vía de actuación en contextos socioeducativos y orientar acciones educativas a partir de un riguroso análisis de necesidades de formación y recursos disponibles.
- b) Programa de formación de mediadores sociales en ámbitos socioeducativos. Esta propuesta desarrolla y aspira a mejorar la formación ya impartida a través de iniciativas institucionales (EMSI, C.M., UAM/IMSERSO). Del

mismo modo introduce una perspectiva hasta ahora inexistente en los nuevos planes de estudio universitarios, de forma específica en la Diplomatura de Educación Social, o en las Licenciaturas con especialidad en Orientación Educativa y Orientación Comunitaria (Psicopedagogía, Pedagogía,...), así como en los cursos de Formación del Profesorado (UNED) dirigidos a profesores en niveles no universitarios.

- c) Guía de recursos para la mediación social en ámbitos socioeducativos. Se trata de poner a disposición de los agentes e instituciones interesados de un directorio de recursos disponibles en soportes y formatos diversos.

3. TAREAS Y PRODUCTOS

En este apartado especificamos cuáles han sido las tareas realizadas como parte del proceso de investigación, así como los productos que se han llegado a concretar. Se presentan asociados a cada uno de los tres objetivos generales del estudio y sus correspondientes objetivos específicos.

OB1 Delimitar el concepto y funciones de la mediación social en el ámbito educativo, atendiendo a la creciente diversidad que caracteriza a la realidad sociocultural de nuestra comunidad autónoma.

Objetivos específicos:

- ↪ Identificar las dimensiones que caracterizan el concepto de mediación social en el ámbito educativo, tanto formal como no formal.
- ↪ Describir el perfil de los profesionales que ejercen la mediación social en contextos educativos diversos.
- ↪ Analizar las funciones que la mediación social puede abordar en el tratamiento de cuestiones derivadas de la diversidad cultural propia de las situaciones socioeducativas en las que se aplica.
- ↪ Elaborar propuestas de mediación sociocultural en contextos específicos atendiendo a dimensiones propias del enfoque intercultural en educación.

Descripción de tareas / metodología:

- ↪ Consulta y análisis de bibliografía, legislación y materiales oficiales y recursos socioeducativos disponibles en soportes diversos (papel, Internet, audio, vídeo,...)
- ↪ Descripción de las dimensiones fundamentales para el análisis: funciones y objetivos de la mediación socioeducativa, contextos y grupos de aplicación, perfil del mediador socioeducativo, necesidades de formación, recursos disponibles, demandas sociales e institucionales.
- ↪ Identificación de los grupos a estudiar: mediadores sociales, voluntarios y trabajadores en asociaciones, ONG's que han recibido formación en mediación social, directores de centros educativos, profesores de educación compensatoria.

Elaboración de instrumentos para la recogida de datos: hojas de registro, guiones para entrevistas y grupos de debate.

Productos:

- ↪ Relación de dimensiones y variables a analizar en torno al perfil, dimensiones, necesidades de formación y recursos para el desarrollo de las acciones de mediación social en el ámbito educativo.
- ↪ Instrumentos para la recogida de información en relación con los objetivos y funciones de la mediación social en contextos educativos.

Resultados esperados:

- ↪ Descripción de las dimensiones que definen la mediación social en cuanto agente de actuación en contextos educativos caracterizados por la diversidad cultural de los implicados. Estas dimensiones son los ejes de referencia para la detección de necesidades de formación y recursos que permitan la aplicación de la mediación social en contextos educativos multiculturales.

OB2 Identificar cuáles son las necesidades, prioritariamente en cuanto a formación y recursos, que deben ser atendidas al desarrollar una efectiva mediación social en contextos educativos específicos, formales y no formales.

Objetivos específicos:

- ↪ Detectar cuáles son las necesidades de formación en mediación social atendiendo a las variables y dimensiones señaladas en OB1: funciones y objetivos de la mediación socioeducativa, contextos y grupos de aplicación, perfil del mediador socioeducativo, recursos disponibles, demandas sociales e institucionales.
- ↪ Identificar los recursos personales y materiales disponibles para el desarrollo de la mediación social en contextos educativos.

Descripción de tareas / metodología:

- ↪ Consulta y análisis de bibliografía, legislación, y materiales oficiales y recursos para la mediación social y la atención educativa intercultural disponibles en soportes diversos (papel, Internet, audio, vídeo,...)
- ↪ Selección de la muestra, acceso a los participantes y desarrollo de los grupos de discusión y entrevistas.
- ↪ Aplicación de los procedimientos de análisis y tratamiento de datos. Se ha recurrido al programa NUDIST como apoyo en el análisis de la información.
- ↪ Presentación de la información analizada mediante esquemas, mapas conceptuales, diagrama de flujo y modelos que permitan una comprensión de las interrelaciones existentes entre las unidades de análisis utilizadas.

Productos:

- ↵ Guías y protocolos para las entrevistas y los grupos de discusión.
- ↵ Transcripciones y grabaciones en audio de grupos de discusión y entrevistas.
- ↵ Informe inicial acerca de necesidades de formación y recursos disponibles para el desarrollo de la mediación social en los contextos educativos multiculturales estudiados.

Resultados esperados:

- ↵ Elaboración de tablas de contingencia que reflejen las necesidades identificadas en función de las dimensiones de análisis establecidas.
- ↵ Inventario de recursos disponibles o/y deseables para el desarrollo de la mediación socioeducativa, tal y como se ha definido en el estudio.
- ↵ La detección y análisis de necesidades realizado será la base para el desarrollo de un programa de formación en mediación socioeducativa y para la elaboración y difusión de recursos personales y materiales disponibles.

OB3 Formular líneas de actuación en el ámbito de la formación y en el del diseño y aplicación de recursos que favorezcan la incorporación de la mediación social como agente educativo imprescindible en una sociedad multicultural.

Objetivos específicos:

- ↵ Diseñar las líneas directrices de un programa de mediación socioeducativa atendiendo a las necesidades detectadas en el OB2.
- ↵ Disponer de un repertorio de recursos destinados a la aplicación de la mediación social en contextos educativos multiculturales.

Descripción de tareas / metodología

- ↵ Visitas a instituciones y colectivos diversos: Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (EMSI), Máster en Mediación Social de la Universidad Autónoma de Madrid, Laboratorio de Estudios Interculturales.
- ↵ Participación en Congresos y reuniones científicas: Congreso de Educación Social (Barcelona, junio 2001); sesión plenaria SEMSI (junio 2001); Jornadas de Educación Familiar (UNED, nov. 2001).

Productos:

- ↪ Guía de formación sobre mediación social en contextos educativos diversos.
- ↪ Guía de recursos para el desarrollo de la mediación social en contextos educativos diversos.

Resultados esperados:

* Inserción del programa de formación en iniciativas diversas:

- ↪ Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (Comunidad de Madrid / Cruz Roja)
- ↪ Programa de doctorado Facultad de Educación de la UNED “Diversidad e igualdad en educación” (curso 2002/2003).
- ↪ Educación Social (Diplomatura Universitaria)
- ↪ Especialidades de Orientación Educativa y Orientación Comunitaria (Licenciaturas de Psicopedagogía o Pedagogía, Diplomatura de Educación Social)
- ↪ Programas de Formación del Profesorado (UNED)

* Difusión del programa y la guía de recursos mediante su publicación y distribución en página Web (<http://www.info.uned.es/dpto-mide/multicultural.htm>)

Productos:

- ↪ Relación de dimensiones y variables a analizar en torno al perfil, dimensiones, necesidades de formación y recursos para el desarrollo de las acciones de mediación social en el ámbito educativo.
- ↪ Instrumentos para la recogida de información en relación con los objetivos y funciones de la mediación social en contextos educativos.

Resultados esperados:

- ↪ Descripción de las dimensiones que definen la mediación social en cuanto agente de actuación en contextos educativos caracterizados por la diversidad cultural de sus participantes e implicados. Estas dimensiones son los ejes de referencia para la detección de necesidades de formación y recursos que permitan la aplicación de la mediación social en contextos educativos multiculturales.

4. MEDIOS Y RECURSOS

➤ **Personal de apoyo:**

- * Funciones: recogida, organización y tratamiento de información.
 - Realización de entrevistas.
 - Grabación de sesiones.
 - Procesamiento de datos.

➤ **Materiales:**

- * Para la fundamentación y revisión teórica:
 - Documentación bibliográfica
 - Acceso a Internet
 - Vídeos y CD-Rom
 - Asistencia a reuniones científicas

- * Para el trabajo de campo:
 - Cámara de vídeo
 - Grabadoras audio
 - Elaboración, impresión y reprografía de instrumentos
 - Distribución de instrumentos
 - Desplazamientos

- * Para el análisis de datos:
 - Programas informáticos para el tratamiento de datos cualitativos
 - Programas para el diseño gráfico y representación de datos

- * Para la difusión de resultados:
 - Producción multimedia de la guía de recursos
 - Distribución.

5. TEMPORALIZACIÓN.

La siguiente tabla refleja la distribución de tareas a lo largo del año de duración del proyecto con especificación de las que se refieren a trabajo de campo como a las que se han desarrollado en la mesa de trabajo.

FECHA	ACTIVIDADES	
	mesa de trabajo	trabajo de campo
Meses 1 –2	Revisión bibliográfica Documentación previa Fundamentación conceptual	Contactos iniciales con participantes: EMSI, mediadores sociales, asociaciones, ONG's, Ayuntamientos, Proyecto de Mediación Escolar, centros educativos.
Mes 3	Preparación del plan de recogida de información y entrenamiento de observadores.	Primeras visitas a los centros, instituciones participantes. Información general y primer contacto inicial con los participantes.
Meses 3-4	Preparación de los instrumentos elaboración versión inicial	Consultas a expertos y colaboradores.
Mes 5	Versión final de los instrumentos: - entrevistas - grupos de discusión - hojas de registro	Elaboración de la versión final Análisis por parte del grupo de investigación
Meses 6-7-8		Se inicia el proceso de recogida de información mediante la aplicación de las entrevistas y el primer grupo de discusión
Meses 9-10	Sistematización y análisis de los datos recogidos. Aplicación del programa SPAD. Análisis interpretativo y crítico de la información obtenida.	Realización del segundo grupo de discusión y entrevistas postpuestas. Presentación y discusión de los datos con los participantes en el trabajo de campo y otros agentes implicados
Mes 11	Análisis de los resultados. Planificación de recogida de información no disponible hasta la fecha y que se estime relevante en función de los resultados.	Sesiones de trabajo con los participantes con objeto de contrastar el análisis de datos y los resultados obtenidos.
Mes 12 y ss.	Preparación del informe final Preparación para formato digital	Reparto de tareas y elaboración del informe final. Difusión de los resultados a través de la página Web del grupo de investigación.

II. ESTADO DE LA CUESTIÓN

1. LA MEDIACIÓN SOCIAL

1.1. Antecedentes.

La mediación, como la mayoría de los conceptos, no es una invención novedosa, sino una adaptación de la que ya existía en otras culturas o en otras épocas.

Ya en la antigua China la mediación era el principal recurso para resolver desavenencias (Brown, 1982). Según Confucio, la resolución óptima de una desavenencia se lograba a través de la persuasión moral y el acuerdo, y no bajo coacción. La auto-ayuda unilateral y la intervención de un adversario ponen fin a una relación armoniosa, y por lo tanto serían la antítesis de la paz y la comprensión, que constituyen la esencia del pensamiento de Confucio (Cohen, 1966). En el sistema legal chino se concede una importancia considerable a la autodeterminación y a la mediación en la resolución de todo tipo de desavenencias, (Ginsberg, 1978).

En algunas partes de África, la costumbre de reunir una asamblea, o junta de vecindario, ha constituido durante largo tiempo un mecanismo informal para la resolución de desacuerdos interpersonales. Cualquier contendiente o vecino puede convocar una asamblea donde una personalidad respetada, o “autoridad” actúa como mediador para ayudar a las personas interesadas a resolver su conflicto de una manera cooperativa, (Gibbs, 1963).

Los extensos círculos familiares y de parentesco han constituido un recurso de mediación en muchas tierras y culturas, (Vroom, Focet y Wakefield, 1981). Los jefes de familias patriarcales y matriarcales han ofrecido sabiduría, precedentes y modelos para ayudar a los miembros de la familia a resolver sus desavenencias. A medida que las familias rurales se integraron para dar lugar a pequeñas poblaciones y éstas se convirtieron en ciudades, y la familia nuclear reemplazó a la familia extensa, la estructura familiar comenzó a disminuir en su carácter de recurso para la resolución de conflictos. Las personas mostraron una tendencia

creciente a acudir en busca de mecanismos formales, en vez de informales, para resolver sus desavenencias, (Merry, 1982).

Durante siglos la iglesia o templo ha desempeñado un papel destacado en la resolución de conflictos entre sus miembros. Con frecuencia, el párroco, sacerdote, ministro, o rabí local era invitado a intervenir como mediador, especialmente en problemas familiares, para sugerir formas en que los contendientes podían convivir o reorganizar sus relaciones.

La mediación, como *forma institucionalizada de intervención social*, puede considerarse como un innovación reciente en las comunidades que buscan alternativas más rápidas, más humanas y menos costosas que la resolución de pleitos judiciales. Su origen, vinculado a la resolución de litigios en Estados Unidos derivados del movimiento obrero de principios del S.XIX, determina el ámbito laboral como propio de la mediación cuyo objetivo es establecer nuevas formas de negociación entre representantes de los trabajadores y de los jefes en sus problemas laborales. El modelo más conocido de mediación en los Estados Unidos proviene de los procedimientos de resolución de conflictos en las relaciones obrero patronales, (Merry, 1982).

Con posterioridad, los movimientos populares y gubernamentales de los años 60 y 70, abrieron nuevas necesidades de mediación en los programas de justicia comunitaria que requerían la agilización y mejora de los procesos en los campos delictivos menores. A finales de la década de 1960 surgió entre la sociedad estadounidense un fuerte interés por formas alternativas de conciliación de desacuerdos, aunque ya se había observado el interés anteriormente, (Harrington, 1982). Este período se caracterizó por las presiones y el descontento en numerosos frentes.

En respuesta al uso exagerado del litigio, a la insatisfacción popular referente al sistema formal de justicia y a la vez mayor propensión de los estadounidenses a presentar demandas por agravios y quejas, una serie de organizaciones establecidas intentó proporcionar servicios de mediación, (Brown, 1982). Además,

surgieron nuevas entidades para satisfacer la necesidad de formas alternativas de resolución de desavenencias.

1.2.- Conceptualización de la mediación .

Tanto desde la consideración laboral como comunitaria, el origen y desarrollo de la mediación nos hablan de una cultura del conflicto como sustrato de la práctica mediadora, entendiendo como cultura del conflicto “la configuración de normas, prácticas e instituciones de una sociedad que tienen que ver con las cosas por las que la gente entra en disputa, con cómo las disputas se desenvuelven y con la forma que es probable que terminen” (Ross, 1993).

Esta postura que defiende la vinculación necesaria entre la regulación de los conflictos y la mediación, provoca una consideración reducida del papel que la mediación puede y debe desempeñar en nuestra sociedad actual caracterizada por la diversidad sociocultural de los grupos en contacto. Situaciones en las que se detecta un desajuste o inadaptación entre los actores implicados, cuya causa es debida a sus diferentes bagajes culturales, reclaman la necesidad del mediador entre ambas partes. Desde esta perspectiva, la mediación no está tan enfocada a la resolución de conflictos como a la mejora de las relaciones humanas en las cuales existen tensiones, cuyo fin principal no es sólo la consecución de un acuerdo entre las partes sino el establecimiento de una mejor comunicación e interacción, (Giménez, 1997).

La consideración de ambas perspectivas conlleva la posibilidad de ofrecer una visión plural y flexible de la mediación como práctica social en función de las necesidades planteadas desde el contexto de intervención.

Según Folberg y Taylor (1992), la mediación se presenta como alternativa a la violencia, la auto-ayuda o el litigio, difiriendo de procesos como la negociación y el arbitraje. Es 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.” Desde esta perspectiva, la mediación subraya la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en su vidas. Consideran la mediación como una intervención de solución de problemas dirigida a una meta, con el propósito de resolver desavenencias y reducir el conflicto, así como proporcionar un foro para la toma de decisiones.”Incluso en el caso de que no puedan resolverse, todos los puntos de la desavenencia, la causa esencial del conflicto puede ser entendida por los participantes y reducirse a un nivel manejable” (p. 27).

En esta misma línea, Torrego (2000) entiende la mediación como método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Se trata de un método alternativo, ya que es extra-judicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, y es creativo porque promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es “creada” por las partes. Es una negociación cooperativa, en la medida en que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por ello se la considera una vía no adversarial, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Se configura así como un método ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deben o desean continuar la relación.

Otros autores, como Bush y Folger (1994), presentan la mediación como “un proceso informal en que un tercero neutral, sin poder para imponer una resolución, ayuda a las partes en disputa a alcanzar un arreglo mutuamente aceptable” (pp. 21). Pero más allá de este tipo de definiciones convencionales, enfatizan el potencial específico del proceso de mediación para promover el crecimiento moral de las partes en conflicto, mediante la capacidad que posee la mediación para generar dos efectos importantes:

- la **revalorización**: devolución a los individuos de cierto sentido de su propio valor, de su fuerza y su propia capacidad para afrontar los problemas de la vida, y
- el **reconocimiento**: evoca en los individuos la aceptación y la empatía con respecto a la situación y los problemas de terceros.

Defienden que cuando ambos procesos ocupan un lugar central en la práctica de la mediación, se ayuda a las partes a utilizar los conflictos como oportunidades de crecimiento moral, y se realiza lo que denominan “el potencial transformador de la mediación”. (p.21)

De este modo, nos encontramos ante dos enfoques de la mediación basados en la resolución de problemas y la transformación. En la mediación basada en la resolución de problemas, se alcanza el éxito cuando se llega a un acuerdo que resuelve el problema y satisface a todas las partes. En el nivel más simple, la mediación basada en la resolución de problemas define el objetivo como el mejoramiento de la situación de las partes comparada con lo que era antes. En cambio, el enfoque transformador define el objetivo como el mejoramiento de las propias partes, comparadas con lo que eran antes. En la mediación transformadora, se alcanza el éxito cuando las partes como personas cambian para mejorar, en cierto grado, gracias a lo que ha sucedido en el proceso de mediación. Más específicamente, la mediación transformadora tiene éxito cuando las partes realizan la experiencia del crecimiento en las dos dimensiones del desarrollo moral: la capacidad para fortalecer el yo y la capacidad para relacionarse con otros. Estos son los objetivos de la revalorización y el reconocimiento.

- Enfoque de resolución de problemas: la mediación posibilita llegar a acuerdos, encontrar soluciones y generar arreglos mutuamente aceptables.
- Enfoque transformador: la mediación contiene un potencial específico de transformación de las personas que promueve el crecimiento moral, mediante dos efectos importantes que presentan bajo la denominación “dimensiones transformadoras de la mediación”:

No obstante, estos dos enfoques no se consideran excluyentes, existiendo la posibilidad de contemplar posturas intermedias que aúnen aspectos de ambos. Así, han surgido propuestas complementarias como el modelo circular-narrativo introducido por Sara Cobb, que presenta la ventaja de su gran aplicabilidad al estar centrado tanto en las relaciones como en los acuerdos. La síntesis de Suares (1999), ofrece la diferenciación entre estas líneas de pensamiento, tal y como se aprecia en el cuadro que sigue:

	Modelo Tradicional-Lineal (Harvard)	Modelo Transformativo (Bus y Folger)	Modelo Circular-narrativo (Sara Cobb)
Fundamentación	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación lineal, centrada en lo verbal. Desacuerdo, causa del conflicto, no se tienen en cuenta otras causas que pueden haber llevado al conflicto. No tienen en cuenta el contexto en el cual se producen los conflictos. Se toman en cuenta a las personas como un todo, sin tener en cuenta el factor relacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación relacional. Causalidad circular. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación circular, con elementos verbales "comunicación digital" y para-verbales, "comunicación analógica". Causalidad circular Modelo nutrido de investigaciones y técnicas provenientes de otras áreas de las ciencias sociales (teoría de la comunicación, terapia familiar, teoría del observador, construccionismo social, teoría posmoderna del significado).
Método	<ul style="list-style-type: none"> Ir del caos al orden: inicialmente la situación es caótica y la función del Mediador es establecer el orden. Neutralidad del mediador, a través de: imparcialidad y equidistancia. 	<ul style="list-style-type: none"> Trabaja para lograr la revalorización y el reconocimiento. Para lograr esto utilizan las "preguntas circulares". 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar las diferencias, permitir que se manifiesten y aumenten hasta un determinado punto. Legitimar a las personas. Cambiar el significado: el trabajo del mediador es construir una historia alternativa que permita ver el "problema" por todas las partes desde otro ángulo. Creación de contextos, sobre todo en la mediación comunitaria y social.
Meta	<ul style="list-style-type: none"> Lograr el acuerdo. Disminuir diferencias entre las partes. 	<ul style="list-style-type: none"> Modificar la relación entre las partes. No importan si llegan a un acuerdo o no . No están centrados en la "resolución del conflicto" sino en la "transformación de las relaciones", en el crecimiento moral de las partes. 	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la reflexión y no la aireación de las historias. Cambiar el significado. Transformar la historia. Lograr un acuerdo
Síntesis	<ul style="list-style-type: none"> Centrado en el acuerdo, no toma en cuenta las relaciones entre las partes sino que se centra en el contenido de la comunicación, por lo tanto no intenta modificar las relaciones entre ellas. 	<ul style="list-style-type: none"> Es opuesto al Modelo Tradicional, porque no se centra en el logro del acuerdo y sí en la transformación de las relaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Este modelo está interesado en las relaciones y en el acuerdo.

La diversidad de aproximaciones teóricas desde las cuales puede ser abordadas la mediación, no impide, con todo, la caracterización genérica de esta actividad que resumimos en los siguientes puntos:

- Facilitación de un clima favorecedor para compartir ideas.
- Establecimiento de unas reglas mínimas negociadas y asumidas por las distintas partes en el desarrollo del proceso de mediación.
- Concesión de oportunidades a ambas partes para ser escuchadas / expresadas.
- Síntesis por parte del mediador de la información ofrecida desde las distintas posturas.
- Objetividad del mediador en sus intervenciones.
- Asistencia a las partes en la clarificación de los temas a tratar.
- Asistencia en la generación de posibles opiniones para la resolución del tema, selección de respuestas / soluciones mutuamente aceptables y medios para su consecución efectiva.
- Neutralidad del mediador en la clarificación, desarrollo y propuestas de solución en el proceso de mediación, sin tomar partido por ninguna de las posturas.
- Utilización flexible de estrategias favorecedoras para la consecución del desarrollo efectivo del proceso de mediación: co-mediación, entrevista previa con cada parte, supervisión, entre otras.
- Promoción de relaciones equitativas entre las partes y su mantenimiento en el futuro.
- Desarrollo de la creatividad, salvo en lo que se refiere al respeto de las normas previas establecidas, en la construcción de propuestas y líneas de actuación.
- Aumento del protagonismo de las partes, lo que añade responsabilidad a éstas.
- Caracterización del mediador por sus competencias para la escucha, comprensión y favorecimiento de la comunicación.

1.3. Marco legal e institucional .

El breve recorrido de la historia de la mediación social en España abre ciertas lagunas e indefiniciones en torno a la mediación, el mediador y su perfil profesional. En el momento actual no se dispone aún de una normativa específica que determine sus funciones y tareas. Sin embargo, la existencia de algunas actuaciones concretas desde el punto de vista formativo e institucional, suple parcialmente este vacío legal facilitando pautas y enfoques desde los que debe entenderse la práctica de la mediación. Iniciativas como la creación de la *Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración* (EMSI), ya citada, o el desarrollo de la *Acción Formativa de Postgrado en Migración y Relaciones Intercomunitarias* (UAM/IMSERSO), dentro de la cual se incluye un módulo de Mediación Social Intercultural, son las primeras acciones que pretenden responder a la necesidad de profesionalizar la figura del mediador en nuestro país.

Fruto de estas iniciativas formativas, podemos citar el *Servicio de Mediación Social Intercultural* (SEMSI), promovido por el Ayuntamiento de Madrid (Área de Servicios Sociales) en colaboración con la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid, que mediante sus programas formativos ofrece al Ayuntamiento mediadores especialistas en el campo de la migración y la multiculturalidad, desde 1997. El objetivo de este servicio es lograr un mayor acercamiento entre instituciones públicas y privadas y la población inmigrante, actuando en doble sentido: por un lado detectando las necesidades de los inmigrantes y proporcionándoles información sobre los recursos sociales de su comunidad, ayudándoles en la gestión de diversos trámites; por otro facilitando información y apoyo a los profesionales municipales de los servicios sociales en la interpretación de claves culturales y estilos de vida distintos, y proponiendo al Ayuntamiento la adaptación de los recursos existentes o la creación de nuevos recursos. En definitiva, se pretende una mayor participación de la población inmigrante en la vida ciudadana, y una mayor sensibilización por parte de los poderes y públicos y de la sociedad de acogida, favoreciendo en última instancia la convivencia intercultural (Hassan, 1999). Sus funciones son muy amplias, como se desprende de los objetivos del servicio, pero atendiendo siempre a la variable

de inmigración extranjera. Cuando la situación lo requiere, intervienen en contextos educativos (cuando se trata, por ejemplo, de niños inmigrantes escolarizados, o en situaciones de educación no formal con jóvenes y adultos), pero no es su ámbito de trabajo prioritario. Esta línea de actuación está siendo implantada en distintas poblaciones de la Comunidad de Madrid. A título indicativo se exponen las realizaciones concretas llevadas a cabo por el SEMSI que opera en uno de los distritos de la capital:

CONTEXTOS EDUCATIVOS FORMALES.

Dentro de este ámbito se trabajan las relaciones y problemáticas del alumno y la familia con la institución escolar. El proceso seguido consta de las siguientes fases:

- 1) Primer contacto con el Equipo directivo del centro. Esta primera reunión consiste en:
 - o Presentación del SEMSI: qué es, quien lo forma, los objetivos, finalidades, metodología y actividades que realiza.
 - o Propuesta de presentación por parte del equipo directivo, de la Asociación de Madres y Padres del centro.
 - o Propuesta por parte del SEMSI de una coordinación periódica, en la que se tratarán diferentes casos comunes e informaciones que puedan interesar a las dos partes.
 - o Propuesta del SEMSI de diferentes actividades.

- 2) Cuando se ha aprobado esta colaboración pasamos a realizar las actividades concretas que pasan por los distintos agentes sociales que forman el contexto educativo formal:
 - o **Padres.** A ellos van dirigidas unas charlas informativas. Se convoca a los padres de origen extranjero a unas reuniones de información general sobre recursos a los que pueden acceder, trámites generales que tienen que realizar y, actividades que van dirigidas a ellos o a sus hijos. Además del propio mediador, están invitados a participar el Equipo directivo del centro o cualquier miembro del profesorado, el AMPA del centro escolar y algún representante del centro de Servicios Sociales del ayuntamiento del distrito. A lo largo del curso se convoca a los padres a otras sesiones de tipo temático, en las que se habla de temas más concretos como becas de comedor, cuestiones jurídicas etc. Estas reuniones las realiza el mediador pero con colaboraciones de otros profesionales dependiendo de la temática que se va a tratar.

- **Alumnos.** Con todo el alumnado se organizan talleres, sesiones informativas y formativas, todo ello centrado en el tema de la interculturalidad. Asimismo se les informa de los recursos que tienen en su distrito, a los cuales en muchas ocasiones no acuden por desconocimiento; por ejemplo: educadores sociales, actividades de servicios sociales, etc. Existe también un trabajo de tipo individual con los alumnos. Consiste en una intervención en casos concretos que ha detectado el centro escolar, un apoyo muy concreto en el que la tarea del mediador es la derivación a otros profesionales como psicólogos, trabajadores sociales, educadores sociales, abogados etc., con su posterior seguimiento, coordinación y apoyo.
- **Asociación de Madres y Padres del centro.** El trabajo con la asociación consiste en la presentación e información del SEMSI. En la invitación para que participen en las sesiones informativas organizadas por el mediador; y en la propuesta de actividades interculturales dentro de sus programas de actividades.

CONTEXTOS EDUCATIVOS NO FORMALES

Dentro de este ámbito se resalta el trabajo con *grupos de mujeres inmigrantes*. La formación y desarrollo de este grupo sigue las siguientes fases:

- 1) El trabajo comienza en una primera entrevista a las mujeres con las que se ha contactado a través de los diferentes profesionales de Servicios Sociales: Trabajadores Sociales, Educadores sociales y Mediador Social. Esta entrevista consiste en conocer los datos personales de cada mujer, pero sobre todo se trata de conocer sus preocupaciones y sus demandas. A través de estas demandas se diseña el contenido de las sesiones, que se realizan una vez a la semana, dos horas y media. Las mujeres que acuden al grupo pueden traer a sus hijos ya que hay un servicio de guardería.
- 2) Los temas a tratar son diversos: sanidad, psicología evolutiva, temas jurídicos, autoestima, recursos, orientación laboral etc. Se incluye además la dimensión de formación y consolidación del grupo, orientada al conocimiento de las participantes entre ellas con el fin de ir construyendo una red social con la que contar. Las sesiones se imparten por profesionales especializados en el tema que se trate. Son sesiones dinámicas y participativas, en las que además de formarnos, conocemos a nuestras compañeras y podemos dar a conocer nuestras inquietudes.

Ésta y otras iniciativas afines constituyen un paso muy importante hacia la profesionalización e institucionalización de la figura del mediador social, que podría hacerse extensiva a otros campos como es el de la educación, tanto formal como no formal, y atendiendo a las variables diversas que configuran el concepto de diversidad cultural.

Por otra parte, además de estas instituciones de carácter más formal, se organizan cada vez más jornadas y seminarios de formación, que ofrecen la posibilidad de conocer la mediación y capacitar para entender las relaciones sociales en sentido constructivo. En apartados posteriores mencionaremos algunas de estas acciones formativas en el contexto socioeducativo, concretamente en nuestra comunidad.

Con todo, en palabras de Six, “las creaciones de mediadores en las instituciones son todavía demasiado nuevas para hablar de formaciones en mediación que se imparten” (1997:184). No obstante, cabe señalar, refiriéndonos a las modalidades formativas, la coexistencia de dos enfoques diferenciados: formación generalista o global, a través de la cual el mediador ciudadano debe poder realizar sus tareas en todos los sectores de la vida social de la ciudad, y formación específica enfocada a la actuación en contextos concretos. Aún así, se constata en países europeos donde la práctica de la mediación cuenta con una formación institucional con más tradición, la ausencia de una formación real, tanto en la teoría como en la práctica, teniendo en cuenta que la importación de algunos modelos americanos no se ajustan a las características y necesidades específicas de nuestro contexto.

En definitiva, se plantea la necesidad de una definición, un reconocimiento, una formación del mediador. Legitimar e institucionalizar la práctica mediadora y fomentar la credibilidad de las acciones sociales que persiguen la autonomía personal y colectiva, constituyen puntos esenciales en las propuestas de desarrollo de la mediación (Reina y Gimeno, 1998).

1.4. Contextos y poblaciones .

Las diferentes orientaciones políticas, sociales y económicas de los municipios determinan distintas formas de institucionalización de los servicios de mediación, pudiéndose considerar las siguientes propuestas (Reina y Gimeno, 1998):

- Como programa adscrito en un área (Alcaldía, servicios sociales, educación, juventud, entre otros).
- Como proyecto específico.
- Como servicio autónomo.
- Como recurso de formación para la mejora de estilos y prácticas de diferentes agentes.

Independientemente de la modalidad institucional adoptada, la mediación social opera en una gran variedad de áreas en las que se desenvuelven sus distintas audiencias. Si bien en un inicio la mediación, como ya se ha expuesto brevemente, estuvo ligada a contextos laborales y posteriormente judiciales, con la ampliación del concepto de mediación como elemento que persigue facilitar la comunicación entre los distintos agentes de la comunidad, la amplitud de contextos de actuación se multiplican. La vida familiar, profesional, escolar, el ámbito de la salud, la comunidad constituyen campos prioritarios de actuación para el mediador social.

Considerando la variedad de contextos específicos en los que trabaja la mediación, proponemos los siguientes ejes de análisis que resumen los ámbitos de actuación y la población destinataria en función de los objetivos establecidos en la situación de partida.

Ámbitos de actuación		Agente mediador	Situación inicial: objetivo planteado		
			Resolución de conflictos		Transformación de relaciones
			Inadecuación de la institución a las características y necesidades del usuario	Desacuerdos entre los miembros de la institución (mediación entre pares)	
Institucional	Sanidad	<ul style="list-style-type: none"> Mediador externo Personal de la institución con funciones de mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> Paciente-institución Paciente-personal de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> Entre el personal y la institución Entre el propio personal 	<ul style="list-style-type: none"> Visión integral del paciente
	Educativo	<ul style="list-style-type: none"> Mediador externo Alumno Profesor Padre PAS 	<ul style="list-style-type: none"> Alumno-escuela Padre-escuela 	<ul style="list-style-type: none"> Alumno-alumno Alumno-profesor Profesor-padre Profesor-profesor 	<ul style="list-style-type: none"> Integración institucional. Educación multicultural.
	Judicial ¹	<ul style="list-style-type: none"> Abogado con competencia en mediación 	/	<ul style="list-style-type: none"> Delincuente juvenil-víctima 	<ul style="list-style-type: none"> Prestaciones en sustitución a la pena
	Comunitario	<ul style="list-style-type: none"> Otros profesionales con competencias en mediación (educador social, asistente social, trabajador social...) Mediador externo 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario-institución social 	<ul style="list-style-type: none"> Entre trabajadores de la institución Problemas entre agentes sociales Problemas vecinales 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo comunitario Prevención de la exclusión social Educación multicultural
Familiar	<ul style="list-style-type: none"> Mediador externo 	/	<ul style="list-style-type: none"> Parejas Padres-hijos Miembros de familia extensa 	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones familiares 	
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Trabajador de la empresa con funciones de mediación 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente-empresa/servicio Cliente-trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajador-empresa Trabajador-trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones laborales Relaciones comerciales 	

Ejes de análisis para la mediación social: una propuesta tentativa

2. MEDIACIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO EDUCATIVO.

2.1. Mediación social y Educación Intercultural.

En el ámbito educativo formal, los primeros intentos de mediación se realizaron en Estados Unidos, y consistieron en replicar programas de mediación comunitaria (Alzate, 1999), así se enseñaba a los estudiantes a mediar en conflictos de sus compañeros. Este tipo de mediación se ha ido extendiendo a diferentes países entre los que destacan España.

Refiriéndose a la mediación escolar, Mercedes Monjo (2000) la define como “la que aplica un modelo de mediación (*mediación entendida como una forma alternativa de resolución de conflictos*), y ayuda a la comunidad educativa para analizar y resolver sus conflictos desde perspectivas constructivas y positivas, atentas y respetuosas con los sentimientos e intereses de los otros”.

La mediación en contextos socioeducativos es fundamental para acercar la cultura de las familias y de la comunidad a la escolar, y viceversa, de forma que la educación sea significativa para todo el alumnado. La educación, tanto en ámbitos formales como no formales, debe adoptar un enfoque intercultural (atendiendo a la variedad de variables que definen la diversidad, no sólo la cultura), para que la igualdad de oportunidades / resultados sea una realidad, y no un mero reclamo político. Nuestro planteamiento inicial se asienta en unas premisas previas:

- (a) La educación es esencial para lograr el máximo desarrollo de nuestras potencialidades, y tener acceso a una vida digna; por ello es preciso investigar acerca de las razones que explican las diferencias en cuanto a fracaso / éxito escolar entre el alumnado.

- (b) Los alumnos, sus familias y comunidades de referencia son diferentes culturalmente y desiguales socialmente. Los rasgos culturales que no están en armonía con la cultura escolar ni con las exigencias del mercado de trabajo

son erradicados y erosionados. Su mantenimiento actúa como lastre para lograr el éxito en la escuela.

- (c) La cultura transmitida por la escuela es elaborada desde un determinado patrón sociocultural de referencia, los alumnos pertenecientes a dicho grupo “juegan con ventaja” en el acceso y el uso de los recursos escolares frente a los alumnos más alejados de ese patrón de referencia.
- (d) Determinadas prácticas escolares mantienen, acentúan y legitiman las desigualdades sociales de los alumnos a base de no reconocer y valorar sus diferencias. Frente a esto debería ser posible una escuela igual y eficaz cuya influencia supere las diferencias iniciales de los alumnos provenientes de grupos socioculturales diferentes.
- (e) La igualdad de oportunidades debería entenderse como una cuestión de posibilidad de elección, la cual está determinada por la interacción entre características individuales y condiciones sociales. La forma en que las instituciones manejan estas relaciones, en orden a lograr resultados educativos determina las opciones reales de los alumnos y conforma sus carreras académicas. Garantizar la igualdad de oportunidades supone proporcionar fórmulas diferentes para personas diferentes.

En este sentido, parece que la denominación más comprehensiva y coherente con la filosofía que trasciende de estas premisas, acentuando la idea de interacción, comunicación, negociación y enriquecimiento entre culturas, sería la de **Educación Intercultural, entendida como:**

“Enfoque educativo basado en el respeto y valoración de la diversidad, dirigido a todos y cada uno de los miembros de la sociedad en su conjunto que propone un modelo de intervención, formal e informal, holístico, integrado, configurador de todas las dimensiones del proceso educativo en orden a lograr la igualdad de oportunidades / resultados, la superación del racismo en sus diversas manifestaciones, la comunicación y competencia interculturales” (Aguado, 1995).

Se trata de un enfoque desde el que abordar las cuestiones referidas al tratamiento de la diversidad en educación, entendiendo que esta diversidad se manifiesta más allá de los límites establecidos por razas, grupos étnicos o nacionales y en interacción con otras variables significativas tanto en la intervención educativa en contextos educativos formales como en otros menos estructurados e informales. La igualdad de oportunidades y recursos supone que las habilidades, talentos y experiencias sean considerados como un adecuado punto de partida para la escolaridad posterior y exige justicia y la posibilidad real de igualdad de resultados para un mayor número de estudiantes; implica equilibrio entre lo formal e informal, individual y grupal, proceso y producto, diversidad y unidad; exige coordinación entre procesos de cambio, autoimagen positiva, autoconfianza, autoafirmación; necesita claridad para enfrentarse a dilemas y paradojas.

La propuesta de Educación Intercultural así configurada es ambiciosa en sus objetivos en cuanto implica la adopción de una perspectiva que modula toda decisión educativa a la vez que promueve acciones diferenciadas en función de la interacción de variables culturales y otras significativas en educación. Su eficacia dependerá en gran medida de que tales actuaciones sean coherentes con el análisis de necesidades individuales y comunitarias propias del contexto específico en que se implanta; pero también de que se den en combinación con otras medidas estructurales más allá del ámbito escolar. La adopción de medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades pone a prueba nuestra capacidad de tolerancia y la apreciación de la diversidad como una fuerza valiosa y no como una debilidad a superar. Es importante que las escuelas adopten medidas que favorezcan esta igualdad de oportunidades, pero no lo es menos que tal igualdad se defienda también en todas las medidas que se adopten en el ámbito laboral, familiar y social. De lo anterior se desprende la importancia de la mediación social en el ámbito educativo, que a pesar de no estar aún claramente definidas sus funciones y roles, sí se reconoce su potencial para fomentar nuevas habilidades y actitudes de negociación, participación y diálogo en contextos de desigualdad, configurando una nueva forma de establecer las relaciones

interpersonales entre los diversos agentes educativos y entre ellos y sus destinatarios.

2.2 Propuestas de actuación.

Hemos visto ya que la mediación es una forma alternativa de resolución de conflictos, en la que las partes implicadas, ayudadas de una tercera persona imparcial, pueden resolver sus diferencias hasta llegar a una solución consensuada, satisfactoria y mutuamente aceptada. La mediación entiende que el conflicto es consustancial a la naturaleza humana y no tiene porque ser negativo (Monjo, 1999).

Al igual que en el ámbito social, en España es reciente la preocupación por la mediación en el contexto educativo. Existen algunos programas de formación dirigidos a este ámbito específico, pero constituyen iniciativas aisladas. En la Comunidad de Madrid, existe un Proyecto de Mediación Escolar dentro del Programa de Orientación Psicopedagógica, que promueve acciones y seminarios formativos para que la mediación se integre en los centros educativos. **Un ejemplo de estos seminarios es el de la "Incorporación de procedimientos de mediación para la resolución de conflictos de convivencia en centros de ESO" que se imparte actualmente en distintas fases, la primera en el Centro de Renovación Pedagógica Las Acacias, y la segunda dentro de los propios centros para establecer un proyecto de mediación que contará con un seguimiento posterior.** Por otro lado, la EMSI tiene un módulo específico sobre Mediación Socioeducativa que imparte periódicamente dentro de la formación general que proporciona en el campo de la Mediación Intercultural.

La mediación social en contextos socioeducativos ayuda a la comunidad educativa a analizar y resolver sus conflictos desde perspectivas constructivas y positivas, atentas y respetuosas con los sentimientos y intereses de los otros. Pero sobre todo, la mediación constituye un importante trabajo preventivo y formativo, tanto en el ámbito individual como colectivo.

Aunque habitualmente, sobre todo en Estados Unidos, y en Argentina (y actualmente en España), se ha trabajado en las escuelas enseñando a los profesores o a los alumnos a resolver conflictos mediante las técnicas de resolución de conflictos entre las que destacan la mediación, el arbitraje o la negociación; también han sido utilizados otros modos de intervención en las mismas.

En un intento por clasificar los diferentes tipos de enfoques en la práctica de la resolución de conflictos en la escuela, diferentes autores realizan una distinción. Así:

En Estados Unidos una de las clasificaciones más utilizadas, es la que realizan Bodine y Crawford (1998):

- **Programas curriculares:** Definidos como el conjunto de actividades instruccionales con metas y objetivos diseñados para producir cambios en el conocimiento, las actitudes y los comportamientos del estudiante relacionados con su comprensión del conflicto, sus actitudes hacia la resolución de conflictos interpersonales y la habilidad para usar la comunicación y las destrezas de solución de problemas de forma constructiva que lleva a soluciones, resultados pacíficos, equitativos y cooperativos.
- **Programas de mediación entre compañeros:** En los que un mediador (profesor, director u otro adulto) una vez entrenado ayuda a los estudiantes y adultos a resolver sus disputas.
- **Enfoque del aula pacífica:** Metodología de aula global que integra la resolución de conflictos en el currículo académico central y en las estrategias de manejo y relación en la clase, y que incluye además una metodología pedagógica de aprendizaje cooperativo y controversia académica.
- **Enfoque de escuela pacífica:** Enfoque que integra la resolución de conflictos en el funcionamiento general de la escuela.

Estos enfoques, tal y como afirma Alzate (1999) se resumen en dos, uno en el que se enseñan los principios y procedimientos de solución de problemas de la resolución de conflictos (parte teórica) o lo que es lo mismo programas curriculares, y otro en el que se realiza mediación entre compañeros (parte práctica). El mismo entiende que la combinación de ambos es lo ideal (programas escolares globales de resolución de conflictos). Estos programas, consisten en poner en marcha un programa de mediación entre compañeros, un programa que se enseña en el aula, contando con la implicación de los padres y del personal del centro, y además un programa de resolución de conflictos para los adultos. Además considera, que este tipo de programas es lo que se hace, cada vez más, en Estados Unidos.

En España, Mercedes Monjo (2000) distingue cuatro tipo de programas:

- **Mediación con un adulto como mediador.** Se entrena al personal adulto escolar (dirección, maestros, personal no docente, padres y madres) con el objetivo de mediar en los conflictos de la comunidad educativa.
- **Mediación entre iguales:** El mediador es un estudiante entrenado que media en los conflictos entre estudiantes.
- **Construcción de una escuela pacífica e implementación de programas curriculares de resolución de conflictos:** Se educa a toda la comunidad escolar en los conceptos y habilidades básicas de resolución de conflictos y se promueven valores clave de la mediación, como la cooperación, la comunicación, el respeto a la diversidad, la responsabilidad y la participación.
- **Mediación global:** Combinación de los tres programas anteriores, lo que supone una mezcla necesaria de teoría y práctica.

Ambos autores mencionan tipos de programas que se enmarcan dentro de un modelo de intervención, es decir, los centros aprenden mediante la teoría y/o la práctica a resolver sus propios conflictos.

Basándonos en la literatura existente sobre el tema, y en las iniciativas prácticas llevadas a cabo, en España podemos distinguir dos modelos de intervención en la escuela. Por una parte, la menos común, la escuela acude a un servicio de mediación (**mediación externa**) para que un profesional, el mediador, ayude a resolver los conflictos. De otra parte, encontramos **programas** que ayudan a formar a la comunidad educativa en técnicas de mediación, para que estos puedan resolver sus conflictos (**mediación interna**).

- Se recurre a una persona externa al Centro que hará de mediador cuando surjan problemas.
- Se forma a la comunidad educativa en técnicas de mediación mediante programas, a fin de que ellos mismos puedan gestionar sus conflictos.

Ahora bien, el ámbito de actuación de la mediación es muy amplio y dentro del contexto socioeducativo no se centra sólo en la escuela. Es fundamental que haya una conexión entre escuela, familias y comunidad de referencia. Podríamos señalar tres grandes ámbitos en los que va a intervenir y donde existen otros profesionales con quienes tendrá que trabajar en estrecha colaboración:

- a) La escuela: dirección, alumnado, profesorado, los equipos de orientación, personal de servicios, etc.
 - En relación con ésta se situarían las familias y las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos.
 - Talleres ocupacionales, Programas de Garantía Social, etc.
- b) Sociedad civil: ONG's, Asociaciones, Sindicatos, Actividades socio-culturales, Educadores de calle, etc.
- c) Instituciones: Ayuntamiento, Comunidad de Madrid, Inspección educativa, Policía, etc.

2.3. Ventajas de la Mediación Socioeducativa.

¿Para qué puede servir la mediación en contextos socioeducativos específicos? Señalamos a continuación algunas de sus ventajas:

- Promover la gestión positiva de los conflictos.
- Facilitar acuerdos constructivos.
- Promover la comprensión de las diferencias en función de diversas variables (culturales, género, lingüísticas, etc.) y el enriquecimiento mutuo derivado de las mismas.
- Pacificar las partes y reducir tensiones.
- Crear un clima escolar pacífico y constructivo donde se pueda desarrollar:
 - la afirmación personal y la autoestima.
 - la confianza mutua.
 - las capacidades de compartir sentimientos, información y experiencias
 - una actitud positiva y optimista ante la vida.
- Favorecer el acceso real de todos los grupos a los recursos comunitarios
- Contribuir a la superación de los prejuicios, estereotipos, racismo.
- Prevenir o regular situaciones conflictivas.
- Facilitar la comunicación entre los agentes de la comunidad
- Colaborar con los distintos agentes educativos para que incluyan elementos significativos de las distintas culturas (atendiendo a un concepto amplio de cultura), en todos los ámbitos del centro escolar (materiales didácticos, libros de texto, programaciones, documentos del centro, actividades escolares y extra-escolares, alimentación, etc.)

Mercedes Monjo (2000) señala que la aplicación de técnicas de transformación de conflictos en el aula, permite:

- Crear unas relaciones pacíficas dentro del centro escolar.

- Facilitar que el alumno pueda trasladar la resolución pacífica de conflictos a otros ambientes (familiar, comunitario, etc.) en el que está insertado.
- Crear las bases de tipo relacional adecuadas para la futura vida profesional, familiar y social del alumno.
- Aportar una cultura de paz a la sociedad.

Mireia Uranga Arakistain (2001), afirma que la aplicación de técnicas de resolución de conflictos en la escuela permite a los estudiantes desarrollar sus habilidades sociales, pues aprenden a comunicarse mejor, a resolver sus disputas y a reducir las tensiones asociadas al conflicto.

2. 4. Experiencias de mediación socioeducativa en España.

Con la llegada y asentamiento de población inmigrante a España, han surgido nuevas necesidades en la escuela, debido a que se generan conflictos por las diferencias culturales entre los profesores, alumnos y familias. Estas nuevas necesidades, se han cubierto con una nueva figura, esta es la del mediador intercultural, que formado en técnicas de resolución de conflictos, ayuda a que las partes resuelvan sus disputas, y posibilita el establecimiento de una mejor comunicación e interacción (Carlos Giménez, 1997).

De este modo, en la Comunidad de Madrid, en el año 1995 surgió la primera escuela (**Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración; EMSI**), promovida por la Consejería de Servicios Sociales a través de la Dirección General de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y actualmente gestionada por Cruz Roja. Su objetivo se centra en la formación tanto de personas autóctonas como inmigrantes, con el fin de que los mismos faciliten el intercambio cultural y la plena integración en la comunidad madrileña de los colectivos inmigrantes.

Por otro lado, el **Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI)**, ofrece desde el año 1997 mediadores interculturales al Ayuntamiento de Madrid. Como ya tuvimos ocasión de ver anteriormente, las experiencias de estos mediadores son diversas, dependiendo del Distrito en el que se ubiquen y de las necesidades detectadas en el contexto en el que se mueven. La mayoría reconoce que se están realizando intervenciones en el ámbito escolar, aunque no es su ámbito de actuación prioritario.

Otras experiencias en la Comunidad de Madrid, son las iniciadas por Juan Carlos Torrego (2000) que ha realizado un proyecto piloto en 10 centros de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de formar mediadores de centro para la solución autónoma de los problemas tanto del aula como del centro. Durante la intervención en los centros, se realizó un taller de formación que fue abierto a todos los sectores de la comunidad educativa: profesorado, alumnado, personal no docente y familias. El marco teórico de referencia para la formación en los procedimientos de mediación es el de los principios de la pedagogía pacífica o educación para la paz.

Fuera de los límites de nuestra comunidad, contamos también con experiencias innovadoras de mediación socioeducativa. Brevemente describimos algunas de las más significativas y con aportaciones generalizables a otros contextos distintos de los originarios, que ofrecen sin duda orientaciones para el desarrollo de la mediación en el contexto específico de la CAM.

En **Barcelona** (1999), el ayuntamiento de Vic ha puesto en marcha el programa de mediación escuela-familia, orientado a las familias magrebíes recién llegadas con dificultades lingüísticas y / o impedimentos socioculturales y que necesitan de apoyo para integrarse en la sociedad catalana, y a los profesionales del Bienestar Social y de Enseñanza para facilitarles la comunicación con las familias magrebíes y la realización de sus tareas en mejores condiciones. Se han realizado diferentes intervenciones, entre las que destacan: la participación de mediadores que han ayudado a las familias para que conozcan el funcionamiento interno de la escuela potenciando su participación en esta tarea educativa,

acompañamiento a las familias durante el período de matriculación, lectura y explicación de la correspondencia escolar, etc.

En **Hospitalet de Llobregat**, en el Centro de estudios Dolmen, se inició durante el curso académico 97/98, un proyecto para proporcionar a los estudiantes herramientas y habilidades ante los conflictos cotidianos. Una de las características importantes del programa, ha consistido en que se planteó la organización de talleres para los padres o madres, para trabajar entre otros en el diseño del proyecto. Según Mercedes Monjo y Nuria Villanueva, en el centro se consideró la mediación como una herramienta educativa y preventiva que añadía humanidad y calidad al trabajo docente en un contexto social en permanente cambio. También se valoró que la mediación comportase relaciones basadas en el diálogo y respeto mutuo en lugar de relaciones basadas en el rol tradicional alumno-profesor.

En **Olot**, durante el curso 1998-1999, en un Centro de Enseñanza Primaria (alumnos de 6 a 12 años) se inició una experiencia sobre Resolución Pacífica de Conflictos. El centro de enseñanza sin saber de la existencia de la mediación escolar, realizó una demanda a Acord S.C., Servicio de Mediación y Gestión de Conflictos de Olot con la intención y el interés de poder encontrar soluciones a los conflictos de su centro. Carmen Romero Duran (2000) asegura que en un primer período, los maestros, no querían oír hablar de teorías ni filosofías de la mediación. Su petición era la demanda de actuaciones muy concretas que se pudieran llevar inmediatamente a la práctica y sobretodo que dieran resultados positivos con referencia a los conflictos que se vivían en sus aulas. Afirma que el primer reto que surge, es el ir encajando la demanda recibida en un marco de mediación, pero sin hablar explícitamente de mediación. Era evidente que las actividades que se presentasen debían tener unos resultados palpables, en referencia a bajar el nivel de situaciones violentas de los alumnos, y así, los maestros quisiesen continuar con el trabajo. Del primer contacto del Servicio con la Escuela, se realiza una reunión informativa, de la que surgen del claustro cuatro maestros de dos grupos de clase diferentes que quieren trabajar con los conflictos de sus aulas. Los maestros pedían asesoramiento y ayuda para que el

nivel de violencia bajase tan rápido como fuese posible. Después de realizar algunas reuniones con los maestros y escuchar lo que realmente pasaba y les preocupaba, se empieza a trabajar en dos aulas: una con 23 niños y niñas entre 8 y 9 años y otra con 22 pre-adolescentes entre 11 y 12 años. Se diseña un proyecto de trabajo titulado: Resolución pacífica de conflictos. Este es consensuado y aceptado por los maestros implicados. El trabajo se organiza a cinco niveles:

1. Organizar espacios individuales para realizar el seguimiento de los alumnos más difíciles: Se trata de una atención individual donde se hablará de lo que ha pasado durante la semana, donde los alumnos puedan explicar sus sentimientos, miedos y deseos.
2. Organizar un trabajo a nivel del grupo clase: Se trabajará a partir de juegos y ejercicios que presenten situaciones extraídas de vivencias de los alumnos. A partir de aquí se irán fomentando actitudes que favorezcan una visión positiva del conflicto.
3. Recogida, por parte de los maestros, de los conflictos más frecuentes y significativos.
4. Reuniones de profesores que atienden una misma aula para hablar de temas conflictivos y su abordaje.
5. Organizar espacios individuales para hacer el seguimiento de alumnos excesivamente pasivos: Normalmente son alumnos callados, aparentemente no problemáticos, no causan interferencias en clase, que se relacionan poco con el resto de compañeros y donde los objetivos de maduración social quedan estancados.

La experiencia resultó muy positiva, de tal forma que durante los cursos 99-00 y 00-01 esta experiencia ha continuado desarrollándose. En estos momentos se está implementado en todos los grupos-aula de educación infantil (3-5 años) y ciclo inicial (6-7 años). En próximos cursos esperan poder introducir la mediación en los grupos de ciclo medio (8-10 años) y ciclo superior (11-12 años) llegando así todos los alumnos de educación primaria.

En **Vizcaya**, el Centro de Investigación por la Paz y Transformación de Conflictos Gernika Gogoratz, tras varios años tratando la educación para la paz desde la perspectiva de la transformación de conflictos en charlas y seminarios con profesorado de todas las etapas, en Octubre de 1993 llevó a cabo un programa de tratamiento de conflictos y de mediación escolar entre iguales en el Instituto de Formación Profesional Barrutialde de Gernika. Al principio, participaron en la experiencia un grupo de 11 alumnos y 4 profesores / as con interés en participar en un curso teórico-práctico de 20 horas sobre transformación de conflictos. Este curso se complementó con otro curso optativo de 12 horas, al que asistieron también personas de otros ámbitos distintos al escolar. Durante los cursos siguientes , el programa se ha mantenido prácticamente con el mismo profesorado, pero con gran fluctuación de alumnos.

En **Zaragoza**, MEDIFAM (Asociación de Mediación y Orientación Familiar), ha desarrollado un programa de mediación escolar, que comprende diversas actuaciones dirigidas tanto a los profesores y alumnos, como a los padres que deseen participar en él. Entre sus objetivos destacan:

- Con respecto al profesorado: Proporcionar al profesorado la capacitación suficiente para abordar los conflictos en positivo, educar en la paz, propiciar el diálogo y la negociación, y establecer programas negociados de comportamiento en el aula.
- Con respecto a los alumnos: Popularizar entre los alumnos el empleo de la negociación y el diálogo, facilitar la comprensión de los puntos de vista de los contrarios, promover la formación de mediadores entre iguales y permitir que los alumnos aprendan y ejerciten técnicas de resolución de conflictos, que podrán aplicar tanto en su etapa escolar como en cualquier otra circunstancia de su vida.
- Con respecto a los padres: Fomentar entre los padres una concepción global de la educación, en la que la parte formativa a cargo de la escuela tiene que ser coherente con valores, normas, conductas y ejemplos aprendidos en el seno de la familia.

A su vez la, **AIEEF** (Asociación Interdisciplinaria Española de Estudios de la Familia), ha iniciado una experiencia piloto en Centros Educativos de Secundaria que implica a padres, profesores y alumnos. El programa denominado MEEDUCO, pretende sensibilizar a los miembros de la comunidad educativa de la necesidad de aprender a gestionar los conflictos entre alumnos, a través de la mediación. La importancia de este programa radica en la formación de mediadores que puedan intervenir en situaciones donde el alumno y el padre estén en conflicto o bien, el padre, el alumno y la institución escolar entren en conflicto.

El conjunto de estas experiencias constituye las primeras acciones que pretenden responder a la necesidad de profesionalizar la figura del mediador en nuestro país. La mayoría de los autores al hablar de las características que definen al mediador socioeducativo, y delimitan un perfil, señalan las que siguen:

- Persona formada en técnicas de resolución de conflictos, que facilita la comunicación entre las partes en conflicto a que resuelvan por ellas mismas los conflictos en los que se ven implicados.
- Persona neutral, requerido por las personas implicadas en el conflicto, que no propone, ni juzga, ni sugiere, que posibilita la resolución de conflictos de forma eficaz y sin coerción.
- Que ayuda a las partes a expresarse, explicarse, a entender las necesidades propias y las del otro para mejorar las relaciones.

Por su parte Vinyamata (1999) señala que la formación y el perfil profesional de las personas que se dedicarán a la resolución de conflictos resultarán determinantes. Afirma que esta es una profesión de carácter transversal, no es exclusiva de ninguna disciplina particular, es necesaria la formación específica en resolución de conflictos, en mediación, conciliación o cualquier otra especialidad o técnica, y deben ser las Universidades las que se ocupen de diseñar programas de formación y docencia y no fiarse de iniciativas particulares incontrolables.

Nora Femenia (2000), entiende que la tarea del mediador intercultural consiste en comprender como las diferentes posiciones se construyen basadas en diferentes elementos culturales y traducir los contenidos de los diferentes intereses a un código común. Esta "mediación cultural," superimpuesta por el proceso de mediación en marcha, le implica al mediador estar siempre consciente de la constante posibilidad de interpretaciones diferentes. En este mismo sentido, Carlos Giménez (1997), considera que el fin principal del mediador intercultural no es sólo la consecución de un acuerdo entre las partes sino el establecimiento de una mejor comunicación e interacción. Por su parte, Javier García Castaño (2000) señala que la formación en interculturalidad debe preparar, entre otros, a los educadores con los recursos cognitivos necesarios para:

- conocer la diversidad y las diferencias culturales existentes en su entorno y
- favorecer la comprensión de las dinámicas de cambio en y entre los grupos.

¿Qué **características básicas** debe tener el **mediador/a social** en un contexto, además de las definidas anteriormente? Siguiendo a diversos expertos, señalaríamos las siguientes como esenciales, aunque no las únicas:

- ↪ Ser consciente de sus propios valores, estereotipos, prejuicios,... (auto-análisis).
- ↪ Manejar un concepto amplio de cultura, teniendo en cuenta el amplio abanico de variables que la conforman (etnia, raza, género, clase social, medio rural/urbano, etc.) .
- ↪ Poseer conocimientos teórico-prácticos sobre los grupos con los que trabaja.
- ↪ Comprender las partes entre las que media, pero sin tomar partido por ninguna de ellas.
- ↪ Conocimiento del contexto y de los recursos disponibles, y capacidad para sugerir los recursos adecuados a cada caso.
- ↪ Dominar técnicas de resolución de conflictos.
- ↪ Evitar el relativismo cultural: no llevar el respeto por el otro al extremo de considerar que "todo vale", dejando a todo el mundo hacer lo que quieren (entonces no habría necesidad de mediación). Deben proponerse líneas de

actuación o sugerencias para que ambas partes lleguen a una solución. La clave para no caer en el relativismo es atender a los derechos humanos.

Esperamos que con este trabajo podamos definir mejor el papel de los mediadores sociales en contextos socioeducativos, analizar necesidades formativas y proponer líneas de actuación que ayuden a las instituciones a incorporar la mediación social como elemento educativo imprescindible en una sociedad plural y democrática. Para ello utilizaremos la metodología que se describe a continuación, dando respuesta a los objetivos específicos que se detallan más adelante.

III. ESTUDIO EMPÍRICO.

1. GRUPOS DE DISCUSIÓN

Se ha recurrido al *grupo de discusión* (GD) como técnica sociológica que permite acceder a las imágenes colectivas y signos cargados de valor, que configuran actitudes, condicionan comportamientos y dan lugar a estados de opinión más o menos duraderos. El GD se basa en el análisis del discurso producido por un grupo reducido (entre 5 y 10 personas) que representan los rasgos típicos del sector estudiado. El discurso producido en tales condiciones no informa exhaustivamente acerca de datos objetivables pero expresa los elementos básicos que configuran la *identidad social* de ese colectivo. Al hablar, cada grupo reproduce los códigos sociales que dan identidad al sector al que pertenece; por ello es posible captar las visiones particulares de cada posición respecto a los otros, así como las motivaciones y actitudes básicas (en las que se originan las conductas concretas) que se adoptan ante éstos. El GD no informa adecuadamente sobre las prácticas concretas de las personas pero permite identificar el soporte ideológico de las mismas, y las líneas de fuerza que pueden llegar a constituir nuevas formas de acción.

Se han realizado dos grupos de discusión en dos sesiones de dos horas aproximadamente. El primero de ellos se realizó en el mes de abril en la Facultad de Educación de la UNED y en él participaron personas que habían recibido formación específica en mediación social y también algún curso de mediación socioeducativa. El segundo grupo se realizó en octubre de dos mil uno en el mismo lugar y estuvo integrado por personas que ejercen actualmente la mediación social en ámbitos educativos. En ambos casos se trata de colectivos formados y/o trabajando en la Comunidad de Madrid.

1.1. Alumnos de programas de formación en mediación.

El grupo de debate en el que han participado personas que han recibido formación específica en mediación social ha estado constituido por seis miembros. Su perfil en cuanto a edad, sexo, nacionalidad, tiempo de residencia en España, estudios previos, formación en mediación, participación en mediación y conocimientos de idiomas se presenta en la tabla siguiente.

Identificación	Sexo	Edad	Nacionalidad	Resid. años	Estudios previos	Forma. Mediación	Activ. Med.	Idiomas
1	M	25	Española		Psicolog.	EMSI		
2	V		Marroquí	2	Fil. Francesa	EMSI		francés
3	M	35	Argentina Española	2	Psicología	EMSI y Diplomatura Autónoma		
4	M	29			G ^a eH ^o	EMSI		Árabe
5	V		Peruana	3	Turismo	EMSI	luventus	
6	V			6		EMSI		

El grupo de discusión se ha desarrollado durante dos horas con la participación activa de todos los asistentes. Además de los participantes convocados han estado presentes la directora del proyecto de investigación y dos colaboradoras, las cuales se han encargado de supervisar la grabación en audio de la sesión y de tomar notas adicionales que pudieran ser útiles en el proceso de análisis de la información.

El debate se ha planteado en torno a los que se han señalado como tres objetivos generales del trabajo, esto es: concepto y funciones de la mediación social en el ámbito educativo; necesidades en formación y recursos para desarrollar la mediación, líneas de actuación en la formación de mediadores y en la aplicación de programas de mediación en contextos educativos. Se ha elaborado un guión para el debate de forma que se cubrieran los aspectos que se estiman a priori de interés para dar respuesta a esas tres grandes cuestiones iniciales.

Por lo que se refiere a los motivos y razones por los que la mediación es considerada como un tema o ámbito de interés, son reiteradas las alusiones a preocupaciones de carácter social y a las experiencias familiares y socializadoras previas:

- *Pienso que la educación es fundamental si entendemos como **cultura la interpretación de la realidad** que cada uno tenga y en ese sentido mediación educativa me parece imprescindible en la función de educar a cierta población que cada vez aparece más explícitamente con diferencias culturales entre sí.*
- *Mi interés por la mediación tiene que ver con mi formación en psicología y con discusiones y planteamientos sociales, con cierta preocupación social.*
- *Me interesé por la mediación porque llevo **viajando mucho tiempo** por diferentes países y casi siempre me he encontrado con este sistema de desigualdades. Aquí he visto la oportunidad, en la mediación, para poder intervenir preparándome en este asunto ya que la escuela te ofrece cursos, aprendes algo, algo básico.*

En algunos casos, se procede de campos afines en los que la mediación es un proceso ya habitual, o , al menos, aceptado e imbricado en las acciones a desarrollar profesionalmente.

- *Me interesa el tema de mediación e inmigración. Al licenciarme en psicología yo conocía la mediación familiar, es el modelo del que se parte. Estoy realizando el doctorado y mi director de tesis es mediador en **conflictos bélicos**... Me he dedicado también a la educación no formal , como voluntaria, y esto de la mediación me permitía enlazar los dos campos, me parecía muy sugerente.*

Por último, el interés también radica en legitimar mediante un título o certificado oficial una actividad que ya se viene realizando:

- *Me ha tocado tener que conseguir plazas para niños en guarderías... No puedo ir sin ser representante de un distrito o algo. Me apunté al curso para tener un documento que me acredite. Para que cuando vaya a pedir algo, reconozcan mi derecho a hacerlo, porque si no, mientras no trabajas en una dependencia oficial **no puedes pedir nada**.*

La formación recibida se valora como positiva e interesante en términos globales, si bien se estima que incompleta y excesivamente puntual e inespecífica, especialmente en lo que se refiere a la mediación en contextos educativos, ya sean formales o informales.

- *He echado de menos la realización de prácticas, que me parece muy importante porque con la teoría simplemente,...bueno, algo hicimos pero era una simulación y con una simple simulación se hace complicado. Pienso que unas prácticas nos hubieran venido bien, o al menos ver una situación real con un mediador, con una persona experimentada, verlo cómo actúa, como reacciona la gente...*
- *El curso que realicé, el de mediación socioeducativa, me resultó bastante útil, **aprendí muchas cosas, pero me supo a poco.** Fue como una introducción.*

Se destaca el enorme interés del aprendizaje obtenido por medio del intercambio establecido entre los compañeros del curso. Esta riqueza se manifiesta tanto en la diversidad de perfiles vitales y profesionales como en los orígenes, experiencias previas, visiones del mundo de los participantes. Sin embargo, es notable constatar cómo se define y valora la diversidad derivada de los estudios previos, quedando enmascarada y no explicitada la riqueza de culturas propias del grupo. Parece que la formación recibida no ha permitido redefinir lo cultural desde una perspectiva más allá que la más convencional asociada a formación académica o/y lengua.

- *De los cursos no siempre te gusta todo, pero eso es normal. Se cubrió con creces respecto a los **compañeros del curso** porque había personas de lo más diversas, profesores, mediadores, gente que nos dedicamos a la educación no formal, historiadores, psicólogos,...Las experiencias que me pudieron aportar cada uno **me enriquecieron muchísimo.***

Se señala la falta de información sobre legislación y reglamentación, sobre iniciativas dentro de la propia Comunidad de Madrid.

En gran medida la mediación socioeducativa se realiza o tiene su justificación en los centros educativos, fundamentalmente centros de enseñanza

primaria y secundaria. En relación con el contexto escolar, es alarmante el desconocimiento casi total del sistema escolar, de lo que sucede en el interior de los centros escolares, los cuales son percibidos como auténticas “cajas negras” de las que apenas se sabe. No obstante, muchos de los conflictos y situaciones que requieren mediación se generan en el centro escolar, entre padres , profesores y estudiantes, en diadas y triadas diversas. Los centros escolares son estructuras rígidas y cerradas, resistentes ante cualquier cambio. Se pone en evidencia el desajuste entre el modelo jerárquico y selectivo propio del sistema escolar y el modelo negociador y de cooperación entre iguales propuesto por la mediación intercultural. Cuestión clave es la de cómo generar y, sobre todo, mantener procesos de interacción e intercambio en contextos educativos estratificados en los que los grupos culturales y sociales se sitúan en diferentes niveles de la escala de poder e influencia.

A la hora de identificar contextos educativos en los que llevar a cabo procesos de mediación, son varios los escenarios repetidamente señalados: centros escolares, talleres y aulas de actividades extraescolares, asociaciones de apoyo a minorías o colectivos, servicios sociales, programas de los ayuntamientos. Esta enumeración refleja las iniciativas en las que ya actualmente se están realizando actividades de mediación o en las que se percibe la necesidad de introducir el enfoque mediador como elemento modulador del proceso y de los objetivos a lograr. Entre las tareas a realizar en los centros escolares se señalan algunas:

- *Hicimos un programa de multiculturalidad en el que presentamos **música, danza y teatro**.*
- *Se trata de conseguir el **ingreso de algunos niños inmigrantes en algunos colegios**... parece ser que era un colegio religioso, concertado. Tuvieron (los padres) discusiones con la directora , que era una monja. Eran dos hermanos que vivían a diez minutos del colegio... Ella nos dijo que no tenían cupo pero que lo iban a imponer y les enviaban a escuelas de.... (a una hora de su casa). Entonces ¿cómo se iban a ir a estudiar allí si el chico vive a diez minutos de su escuela?*

- (...) *Sí, una parte es de resolución de conflictos, que es otra manera de entender la mediación, no tanto lo que ha dicho... sino como resolución de conflictos concretos entre personas en el colegio.*

Más allá de las paredes del centro escolar, ya sea en asociaciones, servicios sociales, ludotecas, programas municipales, etc., las tareas se concretan en:

- *...las prácticas que yo hice coincidieron con esta nueva ley de regularización de **documentación para extranjeros** en la cual yo participé. En la asociación en la que yo estaba se dedicaba solamente a hacer documentación. Al mismo tiempo, sí, hacíamos ya mediación, no le llamábamos así, pero se hacía.*
- *Colaboro de voluntaria dando **clases de español a inmigrantes** y siempre se están dando situaciones en las que se debería mediar.*
- *Se me ocurre que por qué hay que limitar la mediación a problemas. Yo he trabajado en “Educación para la paz” que uno de los aspectos es educación intercultural y yo creo que eso es mediación. No hablamos solamente de extranjeros también hablamos de las diferentes formas culturales que hay en tu ciudad y del racismo que hay.*

Aparecen aquí, dos visiones complementarias de la mediación. Mediación como resolución de conflictos y mediación como facilitadora de la comunicación entre individuos y grupos.

Por último, se señala un escenario a medio camino entre el centro escolar y el hogar o la comunidad de referencia, que daría respuesta a las necesidades de formación complementaria y asistencia social fuera del horario escolar. Las intervenciones han sugerido varias líneas de actuación:

- *...una asociación se queda **con los niños cuando salen del colegio** y hacen parte de la labor educativa porque los padres no pueden atenderlos en ese momento cuando salen y no pueden permitirse una guardería ni una canguro. Se ocupan de ellos a la vez que no es un lugar exclusivamente de recreo sino que hacen actividades de formación.*
- *Sí, yo conozco los “Casal” que funcionaban en Barcelona.*

- *Los padres sin muchos recursos no tienen dinero para pagar a nadie que cuide de sus hijos mientras están trabajando y los mandan a la biblioteca y es impresionante porque tú llegas allí y te encuentras desde niños muy pequeñitos a chavales de dieciséis, diecisiete años.*

La mediación se define como un campo emergente, en construcción, será lo que los que trabajamos en ella hagamos que sea. La actividad de mediar en el ámbito educativo tiene que ver con resolver conflictos tanto como con facilitar la comunicación, generar una red de contactos e iniciativas que prevengan el conflicto. Las limitaciones que se detectan cuando se trata de desarrollar la mediación así entendida en el ámbito educativo se asocian al carácter rígido, cerrado y monolítico de las estructuras educativas.

Las limitaciones que se señalan a la hora de lograr los objetivos propios de la mediación social en contextos educativos (resolución de conflictos y facilitación de la comunicación entre personas y grupos) se asocian al carácter monolítico y rígido del sistema escolar y de los servicios sociales, tanto como a la propia formación y “cultura” profesional de los profesores, especialmente en el nivel de secundaria.

- *...Uno de los compañeros que trabajaba como profesor en secundaria fue el que me resolvió que el tipo de mediación del que estamos hablando en secundaria, por ejemplo, no se contempla. Ayudar a una persona que acaba de llegar a un país a solucionar un problema no se contempla. Se trata de no ver lo que pasa...*
- *Yo vivo en una ciudad de 27.000 habitantes hasta hace poco y una trabajadora de servicios sociales comentaba que hasta que el censo no alcance los 30.000 habitantes no podían poner un mediador en servicios sociales.*
- *Cada vez que sale el tema de la educación formal, los profes o la gente que se dedica a la educación te dicen “puf, es que no sabéis de qué habláis!”, “es que nunca habéis estado en un claustro”. Nosotros llegamos, contamos lo que hacemos, y **los profesores,...es matemático, te dicen “pero ¿qué decís?!***
- *El orientador del centro, escucho a los profes como comentan: “mira este tío lo que me está diciendo, que vaya yo con fulanito y menganito, que uno es un poco retrasado y un extranjero, y yo que sé si yo no tengo ni idea de pedagogía”, y*

piensas, “y entonces, ¿qué haces tú aquí?”, pero es que además se cierran en banda.

- *Cada colegio es un feudo donde yo no sé hasta qué punto se puede intervenir ahí o se puede ver qué se está haciendo. O se puede permitir al profesor o al director que haga una barbaridad...En una clase había dos niños marroquíes que llegaron a mitad de curso, no entendían nada de español y les colocaron en compensatoria. La justificación para mandarles allí es son sordos, tienen problemas de audición. Entonces, ¿quién tiene potestad para hacer algo?*
- *Yo no puedo entender cómo en las escuelas de magisterio no se trabaja esto.*
- *Es que en psicología, en psicología educativa pasa igual, y en educación social igual, estos temas ni se ven.*

El modelo educativo se define en gran medida por los propios profesores, ellos son los que ejemplifican sus propias teorías educativas en sus prácticas diarias en clase. De ahí lo trascendente de las decisiones que se tomen en la formación de los profesores, tanto en la etapa inicial como en ejercicio. Es importante introducir esta perspectiva de mediación intercultural como parte de la formación académica de los profesionales de la educación. Hoy por hoy, debería tenerse en cuenta la afirmación de uno de los participantes en el grupo de discusión:

- *No cerrar los ojos, son éstos los problemas y las gentes con las que se trabaja en educación, y a los que uno se debe y que justifican el trabajo de los profesores y los mediadores, y los orientadores, y...*

1.2. Mediadores sociales en activo .

El grupo de debate en el que han participado personas que ejercen actualmente la mediación social en ámbitos educativos, ha estado constituido por cinco miembros. Su perfil en cuanto a sexo, estudios previos, formación en mediación, lugar de trabajo, ámbito de aplicación e intervención con colectivos se presenta en la tabla siguiente.

Identificación	Sexo	Estudios previos	Formación Mediación	Lugar de Trabajo	Ámbito de aplicación	Intervención
1	M		EMSI	Asociación EOF (Equipo de Orientación Familiar)	Mediación socioeducativa y sociolaboral	Familias desestructuradas inmigrantes y niños
2	V		EMSI	Cruz Roja (Galapagar)	Mediación sociosanitaria	Población gitana, inmigrantes, Educación de adultos
3	M	Trabajadora Social	EMSI y Curso de Experto en la Autónoma	Cruz Roja (Pozuelo)	Mediación escolar	Alumnos de 8-16 años
4	V		MECÍ	SEMSI (Barrio de Hortaleza)	Mediación escolar	Primaria
5	M	Trabajadora Social y Antropóloga	MECÍ		Mediación laboral Mediación escolar	Adultos y Menores (Fuencarral)

El grupo de discusión se ha desarrollado durante dos horas con la participación activa de todos los asistentes. Además de los participantes convocados han estado presentes la directora del proyecto de investigación y dos colaboradoras, las cuales se han encargado de supervisar la grabación en audio de la sesión y de tomar notas adicionales que pudieran ser útiles en el proceso de análisis de la información.

El debate se ha planteado en torno a los que se han señalado como tres objetivos generales del trabajo, esto es: concepto y funciones de la mediación social en el ámbito educativo; necesidades en formación y recursos para desarrollar la mediación, líneas de actuación en la formación de mediadores y en la aplicación de programas de mediación en contextos educativos. Se ha elaborado un guión para el debate de forma que se cubrieran los aspectos que se estiman a priori de interés para dar respuesta a esas tres grandes cuestiones iniciales.

Por lo que se refiere a los motivos y razones por los que la mediación es considerada como un tema o ámbito de interés, son reiteradas las alusiones a preocupaciones de carácter social y a las experiencias socializadoras previas:

- *Cuando yo empecé en el 95 fue por trabajar con chavales adolescentes, **vi la necesidad en la calle** y luego una amiga me habló de un curso... Conocí a gente que luego nos hemos ido encontrando en el trabajo y en otros sitios y a partir de ahí empezamos un poco ..., además intentar crear una figura que como luego se demostró hacía falta y se ha llegado a financiarla y a asentarla un poco, pero sobre todo por la necesidad evidente de la calle. **Es que la calle grita lo que necesita cada momento.***
- *...Dicen que **las profesiones nacen cuando la necesidad surge** y eso es verdad.*
- *..**En mediación acabé** porque empecé a trabajar temas de resolución de conflictos pero sobre todo por intereses personales...Quizá acabé en estos temas más por curiosidad personal y también **por la realidad que te toca vivir** y con lo que trabajas, porque yo al final siempre he trabajado con gitanos o con gente inmigrante de otros países y al final eso te condiciona.*
- *Estaba colaborando con una asociación de mujeres marroquíes y colaboraba cada vez más y empecé a salir fuera a congresos de jóvenes en Europa y me fijaba en mi vida. Yo era el único chico marroquí en el colegio, nunca me he juntado con marroquíes porque mis padres me decían que no me juntara y descubres a los 22 años que hay muchos marroquíes por ahí y en Europa muchos más. Me fui metiendo, me fui metiendo y fui viendo como **el mundo de la mediación era lo más cercano a poder trabajar con ellos y a poder contar más o menos mi trayectoria.** A mi me ha ayudado un montón y creo que soy el que más provecho saca cuando estoy trabajando. No es que sea egoísta pero yo personalmente le saco un provecho increíble a esto. Me formo y me siento muy a gusto conmigo mismo.*

La formación recibida se valora como heterogénea e interesante en términos globales, si bien se estima que incompleta, especialmente en lo que se refiere a la mediación en contextos educativos, ya sean formales o informales. En este sentido se señala que a veces el sentido común y la experiencia es lo que más se utiliza en el día a día para mediar.

- *Partimos de un perfil que no está legislado en ninguna parte, ni como carrera, ni como formación profesional, no como lo queramos llamarlo, entonces **es una formación un poco abstracta.***
- *La formación del mediador es muy **heterogénea**, y al final depende en última instancia de tu propia percepción personal y de lo que a ti te parece importante.*
- *Yo, hijo de inmigrantes, he vivido mis problemas en la escuela, sé lo que he sufrido, sé lo que quiero, veo a chavales, me siento identificado con ellos y yo a veces me siento a gusto, cuando estoy en un taller, en un curso porque **me estoy sintiendo como un referente para ellos**, para decirles, mirad dónde estoy, donde puedo llegar y puedo llegar más alto.*
- *... **Algo fundamental es la empatía**, es decir ponerse en el lugar y la situación del otro, en un lugar que entiendas qué es lo que le está pasando a esta persona, en que situación se encuentra. Puedo ser un referente dentro de la comunidad, tanto para la comunidad de acogida como para la comunidad inmigrante y dentro de ese punto medio poder decodificar.*

Se destaca, como fundamental, para que la mediación funcione bien, la persistencia y continuidad en el trabajo y la participación y buena coordinación entre los diferentes profesionales de la zona en la que se media:

- *..Yo desempeño el trabajo de la mediación socioeducativa y sociolaboral. A parte como educadora de familia que soy, también con las familias de estos niños hacemos cosas. A parte de la presentación, tengo que decir que tenemos suerte por la ubicación de la zona en la que estamos, a parte de las personas que tenemos allí, porque el equipo multiprofesional que trabaja allí cuando tenemos problemas de absentismo, de padres con el colegio acudimos a ellos y resolvemos la problemática de mediación bastante bien. Aunque actuamos directamente en algunos momentos, tenemos suerte, **nos coordinamos de maravilla** con los servicios sociales y otros servicios, tenemos una gran red de coordinación.*

- *Cuando llevas una continuidad, cuando son proyectos concretos y se acaban no puedes. Pero cuando es el caso nuestro que llevamos 10 años en la zona haciendo lo mismo, sí vemos resultado a esta altura.*
- *Yo llegué al distrito y veía que se estaban haciendo cosas pero que se estaban desparramando, que cada uno iba a lo suyo. Ha costado un año el que nos juntáramos y nos planteáramos qué queríamos hacer, pero todos.*

Se señala, la necesidad de mediar en ámbitos educativos, para facilitar la comunicación y el entendimiento mutuo y resolver conflictos derivados principalmente por las diferencias culturales entre los diferentes miembros de la escuela. Se considera que la interculturalidad es un paso para acercar diferentes culturas, esta tarea es primordial, pero aún no se realiza totalmente en la escuela.

- *Yo creo que va un poco por ahí también, que gusta lo que se conoce y en buena medida **las cosas funcionan bien cuando se da pie a que ellos se conozcan entre sí**, cuando hay un trabajo previo de cosas que pueden parecer tontas como sobre las costumbres culturales, las distancias...En la medida que tu trabajas que su costumbre es esa como la tuya puede ser distinta, es que cuando tu trabajas eso, se trabaja el conocimiento, funciona, porque de ahí salenEn la medida en que se conoce la costumbre del otro, te gusta, al menos se comprende. Mira la mediación es difícil porque no se da pie a que se conozca.*
- ***La interculturalidad no está contemplada en la ley ni de lejos**, vamos a nadie se le pasaba por la cabeza y está hecha para una realidad social que ya no es. Está pensada para un instituto que es como los liceos franceses y es que eso ya no existe. No es una clase social homogénea como cuando yo por ejemplo fui al instituto. Es que era más fácil una clase de 40 antes que una de 20 hoy, aunque en la de 40 siempre había un patito que iba un poquito más desmarcado, éramos todos más o menos homogéneos, social e intelectualmente, pero ahora, en esos 20 cada uno tiene una dirección diferente.*
- ***Ahí está la meta, el poder adaptarse a esa variedad y yo creo que es a lo que tiene que tender.** Que el sistema educativo sea realmente un sistema educativo para todos y que se adapte en la medida de lo posible. Yo entiendo que hacerlo al 100% es imposible pero si es necesario que haya el esfuerzo de hacerlo, que no se parta de metas mínimas. Aunque sí es cierto que las leyes muchas veces luego se quedan vacías, pero que esa filosofía de la ley tenga una meta del 100%, aunque luego no sea viable pero que al final se trate de eso porque si no cada vez se van poniendo metas más bajas y al final te consuelas con que el chaval vaya a clase.*

- *Creo que **no llegamos ni por lo más remoto a conseguir la integración real, a la multiculturalidad, creo que son palabras gastadas, si me apuras casi carentes de sentido porque es que no llegamos ni de broma.***

Así, las tareas en el ámbito educativo se centran fundamentalmente en informar y en evitar situaciones de absentismo entre los estudiantes.

- *En cuanto a necesidades, un poco como los casos que ha comentado la compañera de **absentismo escolar** que ahí habría que hablar mucho sobre la ley en general, sobre la LOGSE que un poco fomenta ese absentismo pero para todos los jóvenes sean del origen que sean, incluida clase media española, y añadido a los retrasos circunstancias sociales de la familia y características culturales que necesitan a veces un apoyo y también muchas veces una decodificación por parte del profesorado, aunque en eso con el tiempo se ha avanzado mucho, aunque también depende un poco de la lotería del centro educativo que te toque.*
- *..Desde inspección, **le dan prioridad a los problemas de absentismo e inmigrantes.***
- *Al final, lo único que quieren es que el niño vaya a clase, da igual lo que hagan, que vayan. Muchas veces lo del absentismo se reduce a que el chaval vaya. Pero que más me da que vaya si cuando va no va a hacer nada porque no se va a enterar de nada.*

Aparecen aquí, dos visiones complementarias de la mediación. Mediación como resolución de conflictos y mediación como facilitadora de la comunicación entre individuos y grupos.

Las limitaciones que se detectan cuando se trata de desarrollar la mediación en el ámbito educativo se asocian al carácter rígido, cerrado y monolítico de las estructuras educativas. La mediación en centros educativos resulta difícil, por el desconocimiento casi total del sistema escolar, de lo que sucede en el interior de los centros escolares. Los centros escolares son estructuras rígidas y cerradas, resistentes ante cualquier cambio, son percibidos como “cajas negras” en las que no se puede entrar.

- *Pensamos que la escuela es un sitio donde hay muchísimos conflictos que se pueden resolver hablando y escuchando y vamos a empezar a ver desde un programa las*

*realidades sociales, con escucha activa, trabajar la mediación capacitándoles a ellos para poder resolver sus propios problemas. La aceptación es buena, les hace mucha ilusión, la pena que yo tengo es que hay que hacerlo fuera de los colegios... **Es imposible entrar en los colegios.***

- *...Trabajas con los menores pero también con sus padres, los que tienen contactos con servicios sociales, con la red asociativa del barrio, un poco con los tutores del colegio, la dirección. Pero es muy complicado porque **cada uno tiene una perspectiva distinta y muchas veces no son coincidentes, y es complicado.** En los colegios es muy difícil porque para trabajar en un colegio tienes que someterte a las directrices que marca la dirección, una dirección que muchas veces está desfasada.*
- *Dentro, al final, aunque sea con problemas te dejan entrar pero luego el trabajo de planificación, el que todos deseamos, **tienes que hacerlo por lo menos fuera del horario escolar.***
- *A veces es un **sistema muy hermético.** Y con suerte puedes hablar con su tutor.*
- *...El año pasado, en un programa de dinámica escolar tenía que verme antes con el profesor para saber cómo les estaba enseñando a restar porque la forma de enseñar restas son distintas y muchas veces los profesores no les apetecía, y yo lo único que quería es que cuando yo se lo explicara se lo explicara igual que el, que no les confundiéramos y llegar a eso es complicadísimo. Ya no digo nada cuando hay un problema así un poco más potente que entonces necesitas autorización del director, jefe de estudios y vamos ...*

Además, se señalan otras dificultades a la hora de mediar en contextos educativos, como la propia formación y “cultura” profesional de los profesores:

- *En un programa en el que estuve trabajando un año, lo pasé fatal porque partíamos de universos paralelos que no convergían en ningún punto. Era complicado...es muy difícil porque las condiciones eran muy difíciles, **la propia perspectiva de los profesores era distinta.***
- *Muchas veces es la **deformación** también **y es bagaje cultural**, yo creo, porque igual que hay profesores muy mayores que tienen una visión muy abierta, también los hay muy cerrados. No creo que sea una cuestión de edad, es más una cuestión de formación, de bagaje cultural, de expectativas.*
- *...hay una parte de la concepción intelectual de la dirección del centro, luego también yo creo que hay una cuestión histórica. La gente ya se da cuenta que la inmigración no es una cosa pasajera y que no es una cosa de unos mesecitos y ya está, sino que está cambiando la realidad social del país y cuando cambia la*

realidad social, cambia la realidad educativa y cambian las necesidades, y tarde o temprano la gente se da cuenta que hay que cambiar la formación.

Por último, otra dificultad a la hora de mediar es la escasez de recursos con los que se puede contar. La mayoría son recursos obsoletos, por lo que muchas veces, a través de diferentes contactos, se recurre a otras personas que median:

- *Mi experiencia es que **recurre a la gente que conoces** en estos foros, en los cursos, porque al final todos nos movemos por los mismos sitios y por redes. Entonces, muchas veces, yo creo que ni guías de recursos ni nada, acudes a la gente que conoces.*
- *....Ahora que estamos buscando porque necesitas un piso para una inmigrante con tres niños que viene y no tiene todas esas cosas y te lees **la guía de recursos** y miras donde dicen que dan tres meses de estancia mínima y llamas y no, ese recurso no es verdad, que es lo que más rabia me da, y cuando empiezas a llamar a uno y otro y otro. Cuando coges esos tochos que edita la Comunidad y tiras de él, y uno y otro y otro y entonces les llamo y les digo "oye, por favor, queréis actualizar esto y quitar a estos de la lista. Por qué, por esto, por esto y por esto" pero yo no me paré ahí y llego hasta quien edita eso. Hay que ser un poco protestona en ese sentido.*
- *Creo que a veces pecamos de sectarios y de individualistas. Porque cuando he dicho que todos vamos a los que conocemos todos hemos asentido y eso es un error porque tu agenda es así de gorda pero es tu agenda y sólo la manejas tú. Yo creo que ahí nosotros podríamos ponernos las pilas e intentar hacer más.*
- *A lo mejor **no utilizamos las guías porque no nos son útiles**, porque empiezas a llamar y llamas al 4 y al 5º no llamas porque para qué. Al 5º coges tu agenda y llamas a fulano y empiezas aprobar con la gente que conoces y eso es un fallo que tenemos que echarnos en cara.*
- *Hay que compartir. Hay como una idea de que si yo sé y tu no, yo sé más que tú. Entonces yo creo que tendríamos que decir, si yo sé y tu también, sabemos los dos. Eso sigue costando mucho.*
- *Cada día se vive entre la falta de recursos y la urgencia de las necesidades y nosotros siempre vamos apurados de tiempo porque ¿cuántas cosas llevamos cada uno?.*

2 . ENTREVISTAS.

2.1. Mediadores en Centros Escolares.

Se han realizado dos entrevistas a dos mediadoras de Centros Escolares de la Comunidad de Madrid. El análisis de ambas entrevistas permite concretar y delimitar algunos de los objetivos, funciones y perspectivas de futuro de la mediación en ese ámbito educativo.

Las entrevistas, al igual que en el Grupo de Discusión, ha girado en torno a: la delimitación conceptual de la mediación social en contextos educativos (mediación escolar), las necesidades de formación y recursos necesarios para el desarrollo de la mediación en el centro escolar y líneas de actuación presentes y futuras de la mediación escolar.

Concepto de mediación: Por lo que se refiere a la conceptualización de la mediación, desde una perspectiva general, se considera un proceso continuamente abierto al cambio para alcanzar un estado de equilibrio entre las partes en conflicto a través del diálogo:

- *Una estrategia negociadora habitual de las personas en sus relaciones en situación de igualdad.*
- *Es un proceso alternativo de diálogo.*
- *La mediación es un formato no estructurado pero que en realidad son formatos usuales de conflictos, lo que pasa es que lo hemos convertido en una técnica.*
- *La mediación es desarrollar en las personas unas capacidades que tenemos todos (...) lo que pasa es que unos son más hábiles y otros menos o unos están más despiertos hacia eso y otros menos.*
- *Siempre deja el futuro abierta para posible gestiones secundarias, entonces aunque haya un problema más tardío es una parte de la mediación, es un proceso abierto.*

Qué no es mediación: De la misma manera que se puede concretar qué es la mediación, se debe diferenciar de otras acciones paralelas aunque diferentes.

Este es el caso del verbo aconsejar y asesorar

- *Tú le vas llevando a que entre ellos lleguen a un acuerdo y a esa resolución del conflicto que ha surgido (...) Pues no aconsejar*
- *No tomar partido*

Condiciones de la Mediación: Existen unas condiciones mínimas y previas que deben conocer tanto las personas que pretenden ser mediadas como el mediador. Estas condiciones son comunes a todas las formas específicas de mediación. Hacen referencia a la situación de **igualdad** entre el mediador y el mediado, la **libertad** de aceptar la mediación como un proceso alternativo de solución de conflictos y la **confidencialidad** de la persona que solicita la mediación (datos personales, información que aporta sobre el conflicto, etc.)

- *Una cosa muy importante es que previamente ellos quieran resolver el conflicto y someterse a la mediación*
- *Porque en la mediación es muy importante que no se entere todo el mundo de lo que está pasando, que sea confidencial.*
- *Que las dos partes quieran, lleguen a firmar el contrato y se cumplan los acuerdos firmados*
- *La mediación debe estar ajena al poder (directivo) pero no es tan fácil porque no hay tanta gente a la que puedas (recurrir)*

Ámbitos de la Mediación: Hay diferentes tipos de mediación dependiendo del contexto en el que se desarrolla. Desde cada ámbito (social, judicial, familiar, escolar), la funciones específicas de la mediación toman sentido, es decir, la figura del mediador familiar, es diferente y tiene funciones distintas al mediador en contextos jurídicos o al mediador en centros escolares. La Mediación Escolar, a su vez, forma parte de lo que se denomina Mediación Social en Ámbitos Educativos, tanto en educación formal (centros escolares, institutos), donde se

centraría propiamente la mediación escolar, como en educación no formal (asociaciones culturales, juveniles, grupos de apoyo).

- *Yo estoy en grupos cristianos y me ha servido a la hora de tratar con mujeres y para relacionarme con otros. (...) Concretamente, estoy en un grupo cristiano de mujeres y me ha servido ahí. Lo que he hecho de mediación me ha servido más ahí que en el instituto*
- *Depende del tipo de mediación, no es lo mismo una mediación escolar con niños de 14, 15, 16 años, que una mediación matrimonial; es que son problemas muy diferentes*

Formación de Mediadores: La formación del mediador se centra principalmente en cursos de formación específica y la autoformación. Existen unas estrategias de aprendizaje y unos contenidos necesarios para ejercer posteriormente la mediación correctamente, aunque también existen lagunas de formación no cubiertas por ninguna de las anteriores formas.

Estrategias de formación: Autoformación, a través de lecturas y grupos de trabajo-reflexión, y Formación a través de cursos específicos.

- *La mediación es duplicadora (...) se crean redes donde unos se enseñan a otros y la idea en gran parte de la mediación es que el mundo se convierta en una gran red de mediadores*
- *Me he formado en cuanto a más lecturas*
- *Curso de mediación para la resolución de conflictos*

Contenidos de formación: La formación previa de los mediadores se centra especialmente en los siguientes temas: educación para la paz, resolución de conflictos, la escucha activa y la comunicación.

Formación específica: Necesidad de que haya mediadores que formen a los mediadores, una mediación general común, y después, dependiendo del ámbito de aplicación de la mediación, otra formación más específica acorde a las características de dicho ámbito.

- *la UPE, una asociación igual que la asociación que tenemos La Asociación de Problemas de Conducta para Niños (...). la UPE (Unidad de Programas) o que fuera un servicio, un servicio de atención a conflictos.*
- *Y otra cosa es que surjan especialistas, pero eso ya es un negocio o es la sociedad que se jerarquiza y entonces tienes estratos de población que son profesionales de ... , pero para mí esa no es la intención de la mediación.*
- *En la UPE, una asociación igual que la asociación que tenemos La Asociación de Problemas de Conducta para Niños (...). la UPE (Unidad de Programas) o que fuera un servicio, un servicio de atención a conflictos. Que podían ser también especialistas en impartir lo que está haciendo Juan Carlos, en desarrollar cursos de resolución de conflictos en los propios centros que serían ya los replicadores. Otra cosa sería crear equipos de resolución de conflictos a nivel cotidiano, como lo que estamos haciendo nosotros, pero se está haciendo desde la formación pero podría haber un profesor coordinador de todo eso que tuviera tres horas de reducción.*

Necesidades de formación detectadas:

- *A mí me gustaría indagar más sobre técnicas, sobre diferentes tipos de problemas que se pueden plantear, a veces no sabes si se puede mediar, sino se puede mediar o cómo mediar correctamente*

Mediación escolar: Por lo tanto, se concreta que la Mediación Escolar es una parte de la Mediación Social en contextos educativos de educación formal.

Definición: La Mediación Escolar se entiende como un servicio interno – externo al centro escolar con el fin de resolver los posibles conflictos interpersonales que puedan darse dentro del mismo.

- *Es tratar de escuchar a las dos partes en conflicto y que por medio de, no intervención como consejería, sino un poco aparte que llegaran a un acuerdo para resolver el conflicto, pero entre ellos. Tú actúas un poco como un árbitro, pero sin decir lo que tienen que hacer, ellos tienen que llegar a la conclusión.*
- *Es un servicio de la escuela.*

Objetivos: La mediación debe conseguir que todos desarrollen unas capacidades de diálogo, comunicación y resolución de conflictos. Orientada a una mejor convivencia en el centro educativo. Debe llegar a darse de manera natural, es decir, debe formar parte de la cultura del centro.

- *En vez de enseñarte tanto quiénes son los godos, que te enseñaran cómo moverte en la vida (...), convertirlo en un proceso interior de convivencia en el centro.*
- *Debería de reducir la intensidad de los conflictos y la mediación se debería convertir en una filosofía del centro.*
- *La resolución del conflicto. Que las relaciones dentro del instituto sean mejores porque esto afectaría a otros aspectos.*

Tipos de Mediación. Existen diferentes formas de Mediación Escolar dependiendo de cómo de rigurosa sea la actuación de mediación (Formal - Informal) o dónde se produzca ó desarrolle el problema - motivo de mediación (Escolar – Extraescolar), es decir, dentro del centro escolar o fuera del mismo (pero directamente relacionado con los alumnos del centro) La Mediación Escolar se centra especialmente en trabajar el conflicto entre alumnos, pero hace menos hincapié en otros agentes de la comunidad escolar, tales como los padres o los profesores.

- *En el tema de la mediación escolar todas las mediaciones son entre alumnos. A veces, se pueden plantear y se pueden plantear mediaciones profesor-alumno, en algún caso, profesor- profesor (en un solo caso nada más) y en algún caso madre-profesor*

➤ **Mediación Informal:** Se utiliza con frecuencia, sobre todo con alumnos pequeños. Se trataría de un “preparatorio” a las funciones de mediación. Hace referencia a actividades de acompañamiento y apoyo.

- *La medicación informal la utilizo a menudo porque la utilizo como estrategia*
- *Un ayudante a diferencia del mediador, ayuda, no media. Nos reunimos periódicamente cada tres semanas con ellos en una tutoría y vemos qué problemas se están dando en el aula, con qué compañero y cómo ellos pueden intervenir, desde la ayuda” “(...) Por ejemplo, un niño murió su madre y estaba muy*

triste, entonces los alumnos ayudantes le ampararon, le ayudaron, le acompañaban al Parque de Atracciones, le llamaban por teléfono”

- **Mediación Formal** en situaciones de conflicto entre alumnos. Consta de dos fases. Una primera, denominada **Premediación**, en la que el profesor, el coordinador de los mediadores, etc. se reúne por separado con las partes en conflicto para recabar datos, fijar tiempos de reuniones, elegir el mediador (alumno, profesor).
- *Yo sé que siempre se hace una premediación en la que se habla con cada uno por separado, se les escucha.*
 - *Explicarles lo que era más o menos (la mediación) para decirles que les va a ir bien y todo eso. Como yo tenía la lista (de mediadores) ellos luego hacían la elección (...) ellos tienen que elegir el mediador que quieran entre los dos para que no halla problemas entre ellos.*
 - *Entonces ellos escogen de la lista o de las opciones, si no les gustan uno, piden un profesor, es impresionante pero es así (...) A menudo piden un profesor, entonces este profesor hace una premediación, les pregunta individualmente, averigua un poco los datos y fija un tiempo para hacer la mediación*
 - *Tienes que guiarlos de tal manera que ellos mismos lleguen a esa conclusión*

Una vez que se acepta el proceso de mediación y se concretan todos los anteriores aspectos, se pasa a la siguiente fase denominada **Mediación**. El seguimiento de todo el proceso se puede realizar semanalmente y percibiéndose la mejora en la convivencia día a día. Los cambios que conlleva la mediación son más duraderos dada la implicación que los alumnos tienen durante todo el proceso. Es muy importante el lenguaje de la mediación. Se requiere expresar no sólo los hechos acontecidos (la información) sino cómo se sienten las personas por lo sucedido (comunicación de los sentimientos).

- *Cuando vas a la mediación se firma una especie de contrato por el cual las dos partes determinan que a los acuerdos que lleguen los van a cumplir. Esto es muy importante, que haya un acuerdo escrito y que ellos lo cumplan. A los 10 días o a la semana se revisa si cumplen el acuerdo. Hay una serie de pautas que hay que decirles, como que no se pueden insultar, que tiene que haber educación entre las partes. Luego cada*

uno expresa dónde ha surgido el problema y a través de eso se les ayuda a que lleguen a un acuerdo que piensen cómo ha ocurrido eso, si se podía haber evitado el problema (...) Cuando surge la mediación se tiene que llegar al origen del problema.

- *Las mediaciones escolares duran eso, 15-20' y se suelen resolver con bastante satisfacción porque el problema está en la superficie pero son edades tempranas en las que las cosas no son tan...*
- *Tú has hecho tus propuestas y parte del acuerdo es tuyo.*

El mediador debe diferenciar y hacer diferenciar a los involucrados las tres P. Persona – Proceso – Problema.

- *Distingo las tres P. Proceso- Persona- Problema. (...) Entonces esa capacidad de abstraer me sirve para poder gestionar grupos humanos con mayor tranquilidad, mayor perspectiva , donde además puedo priorizar una forma de hacer, y eso crea un estilo y ese estilo se impregna.*

➤ **Mediación Escolar –Extraescolar** : Se diferencian ambos aspectos porque todavía no existe un límite claro entre ambos, es decir, si la mediación escolar debe actuar sólo dentro del recinto escolar (Escolar) o también le compete los alrededores al mismo u otros cercanos. Esta diferenciación abre un debate acerca de los agentes de mediación que deberían encargarse de la mediación escolar extra-centro. Se entiende, por tanto la Mediación Escolar Extra-Centro como aquélla que se requiere fuera del centro educativo pero que atañe a los alumnos del mismo..

- *Los alumnos saben mucho más que nosotros de la vida de ellos mismos y ellos son mucho más capaces que nosotros de resolver muchas cosas y además lo pueden resolver con mucha facilidad, incluso con más justicia que nosotros, incluso a veces con más nobleza, pueden participar muy activamente.*
- *Por ejemplo: ahora están empezando a generarse aquí en el barrio, como han venido muchos colombianos, peleas entre (...) vienen de otro institutos a pegarse con estos colombianos, la banda los colombianos, ¿cómo intervenir con grupos tipo banda?, porque yo no sabría cómo hacer eso, no es igual cuando es persona a persona. Se coge un portavoz con respecto a la banda. Tampoco tenemos una banda, pero se está formando grupo raro o al menos esa es mi intuición. Bueno pues hay todo un aspecto de mediación más social, que no es tanto en el instituto como fuera.*

Consecuencias de la Mediación Escolar: Las consecuencias se evalúan de forma positiva tanto para las personas que ejercen la mediación como las que la reciben. Existe también la posibilidad de presentar la mediación como una alternativa a otras formas de resolución de conflictos (castigo, disciplina: normas impuestas desde fuera) dentro del funcionamiento del centro y del aula.

- *La mediación lo que atiende es el problema y las necesidades de las personas, mientras que el castigo lo que atiende es el acto, la indisciplina y una efectividad rápida de ser ejemplar, marcar los límites a los demás. El castigo tiene una capacidad inhibitoria en la persona muy relativa porque si fuera tan fantástico nuestros niños no repetirían nada de las maldades que hacen y normalmente al que castigamos le tenemos que castigar mucho. Pero cuando hacemos una mediación, como estamos abordando el problema ese problema no suele volverse a repetir.*
- *En la evaluación que hemos hecho de los alumnos ayudantes, los más beneficiados son los alumnos ayudantes, claramente, independientemente del usuario, de que resuelvan o no resuelvan. Es el actuar de esa forma, es cuando sacan más beneficios, aumenta su autoestima, se sienten mejor como personas.*
- *Yo creo que por lo menos normaliza más las relaciones en el aula y es más fácil gestionar un mejor clima. Y esto tiene como consecuencia (un mayor aprendizaje, pero estos son argumentos no contrastados, por intuición nada más.*
- *A mi misma me ha pasado. Yo he visto como una persona reaccionaba de una manera determinada, me han contado porque reaccionaba así, me han explicado un poco y yo ya la veo desde otro punto de vista porque casi la comprendo y yo pongo de mi misma para que esa relación cambie y sea buena y la otra persona influye evidentemente, no es lo mismo que te traten a tortas que te traten cariñosamente.*

Institucionalización de la Mediación Escolar:

- **Externa al centro educativo:** Se propone que la mediación provenga del Ministerio de Asuntos Sociales o del MECD, desde éste último y partiendo de la Consejería de Educación, se precisa la necesidad de un Departamento específico de Mediación que cubra los diferentes ámbitos de intervención (familia, escuela). El departamento de Mediación Escolar podría coordinar la Comunidad Educativa en materia de mediación (APAs, Equipos Docentes) en cada uno de los centros escolares.

- *Si pero yo hablo de que se institucionalizara. Por ejemplo, aquí en la Consejería de Educación hay muchos departamentos, pues estaría el departamento de mediación y este ya tendría que hacer lo que tuviera que hacer.*
- *Como las actividades extraescolares como inglés o fútbol, bueno pues la mediación como una posibilidad en una resolución de conflictos, pero en todos los institutos.*
- *El curso funciona fantástico, de 20 horas, pero después sales y si no hay un equipo de profesores que crea en ello y tire de ello (...), después no hay mediaciones, se va uno No hay un equipo de gente que tire de ello en el centro. Hay dos alternativas. Una es el propio Ministerio. Este podría tener un equipo de mediadores sociales para intervenir en situaciones que se disparan.*
- *No sé, en servicios sociales o en el Ministerio de Trabajo. No sé en los lugares que tuvieran que ver con los problemas que surgen si no la hay. Yo los metería en sanidad y luego en el Ministerio de Trabajo, que hubiera una conjunción. Luego en los sitios dónde se llevara a cabo de forma normal como en el Ministerio de Educación, pues en el Ministerio de Educación.*
- *Si pero yo hablo de que se institucionalizara. Por ejemplo, aquí en la Consejería de Educación hay muchos departamentos, pues estaría el departamento de mediación y este ya tendría que hacer lo que tuviera que hacer.*

➤ **Interna al Centro educativo:** Se requiere la existencia de coordinadores de la mediación. El funcionamiento de la Mediación Escolar debe quedar reflejado en el funcionamiento del centro a través de diferentes vías: Reglamento de Régimen Interno, Proyecto Educativo de Centro, Plan de Acción Tutorial. Se presentan algunas estrategias de integración en el curriculum con objeto de que la mediación no se quede en solucionar situaciones puntuales del centro sino como una pauta de comportamiento interiorizada por los alumnos y los profesores.

- *Ahora bien, los tienes que involucrar, lo tienes que incluir dentro de la programación general del centro, darle más apoyo y cobertura con reuniones periódicas (...)*
- *Este año vamos a intentar que dos o tres profesores de cuarto coordinen cualquier mediación que haya.*
- *Que se contemplara dentro de los horarios generales del centro; que se diera un espacio para gestión de los conflictos.*

- *Hay otras escuelas en donde lo que se hace es que cada profesor da currículum de mediación, se enseña a mediar a todo el mundo, luego los que quieren pueden llegar a mediadores.*
- *Dentro del currículum. Mira te voy a dar un ejemplo de asignaturas dónde se podrían incluir perfectamente: ética, religión, alternativa a la religión hasta lengua.*

Límites y dificultades de la Mediación Escolar

Las dificultades principales para poder llevar a cabo la mediación escolar son, a nivel profesional por parte del mediador, no dejarse llevar por el afán de aconsejar o asesorar y otras limitaciones personales (inseguridades). En otro nivel, en el institucional, la mediación se complica por la propia dinámica en la que se inserta, es decir, los tiempos rígidos y la compleja estructura de la escuela.

- *Sí, intervenir, intervienes pero lo que te sale siempre es aconsejar lo que tienen que hacer y lo que no. Precisamente en la mediación es lo que no tienes que hacer. (...) Sin decir tú tienes que hacer eso para que el otro haga lo otro. Y no tomar partido.*
- *Una cosa es que hagas un curso de mediación y otra a que la gente esté dispuesta a invertir su tiempo en eso (...) y otra que se sienta suficientemente capacitada, siempre hay unas inseguridades importantes.*
- *La organización del centro. Cuando hay un incidente, el convocar a las personas, la organización. Un centro escolar es muy complicado. Que todo se engranaje para que funcione, para que el profesor que tenga que estar con ellos pueda estar. Pasan tantas cosas continuamente que te pueden apartar de lo que estás buscando. Entonces la organización de la propia estructura es lo más complicado.*
- *Después los tiempos escolares son muy ajustados, no hay ni un solo hueco. Los alumnos no tienen ni un sólo hueco para poderlos juntar, suena el timbre, entonces la mediación lo que exige es más tiempo, un tiempo más relajado, un tiempo más de escucha. Eso desenchaja un poco con el sistema escolar que es muy reglado, muy ordenado, muy regimentado.*

2.2. Mediadores en ámbitos no escolares.

En este apartado se recogen las entrevistas realizadas a personas que ejercen la mediación en ámbitos educativos no formales. Las personas entrevistadas han sido tres, su perfil personal y profesional es el siguiente:

A) 35 años, española (origen marroquí), 7 años en España. Ha estudiado Psicología (Diplomatura –3- años), actualmente trabaja como Mediadora intercultural en el Ayuntamiento de Madrid. Muestra interés por seguir en esta actividad y completar su formación al respecto.

B) 50 años, español . Es profesional del Derecho. Magistrado Audiencia de Barcelona. Ha trabajado siempre en el campo jurídico y también como profesor universitario. Tiene interés por el desarrollo de la mediación en dicho campo.

C) 39 años, española. Licenciada en Ciencias de la Educación. Experto Universitario en Educación para la Salud. No tiene formación específica en mediación social aunque ha participado en la coordinación de un equipo multidisciplinar de prevención del SIDA.

¿Qué se hace al ejercer la mediación?

Se ofrece a los entrevistados la definición de mediación social de C. Giménez para que, a partir de la misma traten de identificar las tareas que, según aquella, encajan como labor de mediación social. En las contestaciones de los entrevistados se detecta la idea de que la mediación debería ser una postura asumida de manera general por todas las personas, de lo contrario, la tarea es tan ingente que, sencillamente, los mediadores dedicados a esta labor no podrán abarcarla.

Uno de los entrevistados, no llega a decir que la “mediación” debería ser una postura general, sin embargo sí ve a ésta en cada aspecto de la vida cotidiana, hasta el punto de conceptualizarla como una “cultura de la tolerancia”, lo cual parece implicar la idea de una “actitud” deseable en todas las personas

- “Lo importante, aparte de la **mediación familiar** en la pareja“, sería (...) con la familia extensa (...) asistencia a personas mayores, discapacitados. (...) **Mediación en la vecindad** ... hay conflictos importantes por temas nimios. (...) **Mediación en las empresas** y relaciones laborales (...) los conceptos de mediación ... nacieron dentro del campo de la mediación laboral. (...) Mediación en el **ámbito escolar** y mediaciones en profesiones en conflicto. Importante sería también la **mediación con los emigrantes** en las sociedades que los reciben” (PO)
- “Yo, estando aquí en Leganés, sabiendo lo grande que es (...) si estoy aquí sólo para mediar entre conflictos, entre personas y para facilitar esa comunicación, me tengo que dividir en mil pedazos. Yo lo que creo es que para que esa mediación logre el éxito no necesitamos mediadores. necesitamos en cada rincón del país, necesitamos médicos de todas las nacionalidades, profesores (...) un conocimiento que va a permitir que las personas se entiendan...(NB)

Formación (previa y actual)

En las dos entrevistas analizadas se constata el acuerdo en cuanto a que la persona que realiza la mediación debe tener, cuando menos, experiencia en situaciones de comunicación, además también conviene haber hecho algún tipo de estudio que ofrezca claves sobre la personalidad del individuo, lo cual suele coincidir con estudios de psicología, educación o similar.

- “Yo estude en Marruecos psicología (...) a mí me gusta mucho el tema social (...) , **estuve trabajando en varios locutorios**. Allí es donde descubrí el tema de inmigración ... y **empecé a descubrir otras necesidades** que no eran sólo las de trabajar y mandar dinero a sus familiares”. (NB)
- “hay que tener una habilidad o una experiencia en el terreno de la comunicación (...) ser expertos en comunicadores (...) conocimientos adecuados de sobre psicología general y evolutiva porque muchos conflictos tienen que ver con los procesos de vida familiares”. (PO)
- “licenciada en Ciencias de la Educación (...) estuve trabajando como educadora de menores protegidos (...) durante dos años coordiné una ONG” (ER)

La formación inicial es muy variada, generalmente parten de un determinado tipo de estudios que consideran valiosos para la actividad de la mediación y, en algunos casos, posteriormente se completan con cursos y seminarios específicos.

- *“Hice varios cursos en la EMSI y luego hice el máster de emigración y relaciones intercomunitarias de la Autónoma, hice otro diploma universitario que era la mediación euromediterránea (...) ahora estoy haciendo un curso específico de mediación”. (NB)*
- *“Lo que más me ha servido ha sido el ejercicio de la judicatura, he asistido a más de 1000 conflictos familiares”*

Ambos entrevistados conocen más de un idioma, en un caso este conocimiento es consecuencia de la propia trayectoria de vida de la persona, sus estudios, lengua materna, lengua del país en el que reside actualmente, etc. En el segundo caso es fruto del interés personal.

Perfil de personalidad e intereses del entrevistado.

Los intereses reflejados por las personas entrevistadas revelan igualmente su inquietud por los temas sociales, lo cual les lleva a participar en asociaciones, ONGs, y en general en actividades de este carácter.

- *“Estuve de voluntaria un año y medio en Ammal que es una asociación de mujeres marroquíes, ... en ATIME (...) también era mediación porque buscábamos mujeres que no salían ... no conocen el idioma ... no saben dónde ir Bueno, me gustaría seguir trabajando en esto porque es lo que me gusta”*
- *“sobre intereses que no tengan nada que ver con la profesión, me interesa la música, el teatro, la lectura y actividades culturales de este tipo. (NB)
(...) en cuanto a los temas de mediación siempre me ha interesado, no la he llegado a ejercer pero si conozco el procedimiento y sus beneficios en las situaciones de conflicto, por eso cuando se me presenta algún caso en el es adecuada esta forma de actuar, aconsejo que continúen en mediación. (PO)*

Intervención como mediador /a

En ambos casos, los entrevistados muestran su particular punto de vista de cara al ejercicio de la mediación. En un caso, (NB), la persona muestra su interés hacia la integración sociolaboral y es hacia este campo al que orienta su intervención. El segundo entrevistado manifiesta que no ha participado directamente en ningún proceso de mediación, sin embargo conoce esta forma de resolución de problemas muy bien ya que, entre otras razones, Cataluña es, por el momento, la única Comunidad Autónoma que ha desarrollado una ley en torno a la Mediación Familiar, ya que ahora es una competencia más en los juzgados de familia de esta comunidad. Así, cuando este entrevistado se enfrenta a un caso que puede ser resuelto por esta vía lo redirige a este tipo de servicios.

- *“Trabajo en Servicios Sociales, pero estoy en un programa que tiene este Ayuntamiento (...) trabajo sobre todo el tema sociolaboral (...) se proporciona un curso a la gente que quiere montar su empresa. (NB)*
- *“La mediación familiar utiliza una metodología totalmente distinta a la que se aplica en la justicia, la filosofía es totalmente distinta. Yo personalmente no podría realizar esta labor porque los procedimientos judiciales serían, en función de los objetivos de la mediación, procesos insatisfactorios” (PO)*

Lo que se desprende de la información proporcionada por los dos entrevistados es que la mediación no sólo es un recurso que mejora la comunicación entre dos partes sino que tiene un efecto positivo sobre la persona que la lleva a cabo, amplía la experiencia y la capacidad de entendimiento,

- *“... creo que cada persona que viene, cada cosa que te cuenta es una experiencia. Para mí esto me enriquece mucho porque yo soy de Marruecos y si viene una persona de Ecuador y me cuenta una cosa, para mí es algo nuevo, para mí es una experiencia y yo aprendo y cada día voy aprendiendo de toda la gente que viene y para mí es muy enriquecedor” (NB)*
- *“ a pesar de no haber ejercido directamente como mediador, me interesa mucho el tema, he asistido a congresos, he leído bastante y estoy en contacto con profesionales que sí están ejerciendo la mediación (...) desde el punto de vista humano, el hecho de que existan mediadores es fundamental” (PO)*

- *“En la escuela anterior ... tenía que entrevistar a las familias (...) ese ha sido el período de tiempo en el que he tenido contacto con un mayor número de familias inmigrantes. El haber tenido un cargo directivo te influye mucho y tienes contacto con ... familias a nivel personal (...) tienes que recoger datos, revisar documentación ...”(ER)*

Población con la que se trabaja o población objetiva con la que sería adecuado llevar a cabo procesos de mediación

La población es muy diferente en los dos casos analizados. La mediadora trabaja principalmente con inmigrantes, aunque también lo hace con españoles por la circunstancia de que éstos llegan ofreciendo trabajo.

La población del magistrado son fundamentalmente españoles, ya que trabaja sobre todo con familias españolas en procesos de separación y divorcio. No obstante y en relación con profesión del entrevistado, éste también ha tratado casos de mediación **con jóvenes delincuentes** y entre estos ha tenido experiencias con españoles y también con chicos extranjeros. En cualquiera de estos casos, el entrevistado **resalta el carácter educativo de la mediación**. En lo que se refiere a la mediación familiar, uno de los recursos utilizados es el de los “puntos de encuentro para padres y madres”. Se trata de lugares comunes donde padres y madres se reúnen con sus hijos, en estos lugares también se les ofrece información sobre la forma de relacionarse y comunicarse con sus hijos, que tras la ruptura matrimonial se halla con frecuencia deteriorada.

El carácter pedagógico lo da el hecho de colocar al joven delincuente frente a su víctima de forma que perciba de primera mano el daño infringido, de esta forma se crea un espacio de entendimiento, en el que la víctima puede perdonar y el agresor no tiene que iniciar necesariamente un largo camino de detenciones y centros de menores.

- *“Yo trabajo con todos, puede venir uno de Polonia ... como uno de Brasil. (...) para mi es una experiencia y yo aprendo (...) es muy enriquecedor” (NB)*

- *En el caso de la mediación familiar, la población son parejas en proceso de separación o divorcio y que hayan aceptado esta alternativa. De igual forma, en el caso de la mediación con jóvenes delincuentes, se inicia un proceso de mediación cuando ambas partes lo aceptan y si el delito era de carácter leve". (PO)*

En cuanto a población que el magistrado considera que pueden ser sujetos de mediación, comenta lo siguiente:

- *"En Francia se establecieron los mediadores de calle, personas que trabajan para los municipios, los ayuntamientos y que están constantemente en la calle.*
- *"Mayoritariamente son familias de origen latinoamericano o centroamericano (...) también hay familias del centro y este de Europa. (ER)*

Objetivos

- *"Tres objetivos: 1º Fundamental y muy importante, la comunicación, que se reanude (...) el objetivo de la mediación ha de ser reanudar esa comunicación". 2º Se trata de deslindar los intereses verdaderos de aquello que parece estar por encima de sus intereses (...) es decir rencores y odios ... llevan a plantear demandas disparatadas. 3º Que la solución sea aceptada por los dos. Este sería un objetivo fundamental que sea algo mutuamente aceptado" (PO)*
- *"... creo que el objetivo principal, (...) es lograr la integración sociolaboral (...) si logramos colocar la cuarta parte de la gente que viene a apuntarse a la bolsa de trabajo (...) yo creo que es a través del trabajo como una persona se puede integrar" (NB)*

Tareas más frecuentes

- *"En un primer plano, es la información (...) colectiva e individual. (...) Hacemos un análisis para ver realmente cuáles son los problemas (...) organizar una sesión colectiva ... La formación individual que se da normalmente es los martes y jueves. (...). Estamos con la creación de una bolsa de trabajo ... también estamos con la creación de una bolsa de vivienda (NB)*
- *"Llevo la tutoría de mi grupo. En mi aula tengo un grupo de tercer nivel de primer ciclo como tengo un niño de integración ha bajado la ratio y tengo 15 niños en el aula". (ER)*

Dificultades encontradas

Ante las diferentes poblaciones tratadas por estos dos entrevistados aparecen, en consecuencia, dificultades diferentes, aunque tampoco demasiado alejadas unas de otras, por ejemplo, el desconocimiento y la falta de información sobre los servicios ofrecidos, es uno de los frenos principales para el desarrollo de las labores de mediación que se están describiendo.

- *“Lo más difícil es no poder dar trabajo a todos los que están apuntados en la bolsa de trabajo (...) es debido también a que estamos en el principio y no se conoce esta bolsa de trabajo” (NB)*

- *“La mayor dificultad que hemos encontrado es en el intercambio de información con las familias, que se traduce en que el código no es el mismo, incluso cuando el idioma es el castellano. Los códigos son los mismos, no solamente el mensaje de lo que transmiten sino todo lo que le rodea, el tono de voz, el contexto, la comunicación verbal. (ER)*
Creo que el problema está a veces en que nosotros creemos que hemos transmitido el mensaje pero no nos damos cuenta de que el mensaje quizá no ha sido codificado y decodificado de la misma manera que nosotros lo hemos enviado. (...) transmitimos una información que puede ser las normas del centro que, a veces, son también motivo de conflicto porque estas poniendo unos límites a las familias ...

El factor cultural puede llegar a ser un importante obstáculo en la comunicación que debe establecerse entre el centro educativo y la familia del alumno. Vemos a continuación un ejemplo:

“... Nos explicó la trabajadora social que en su cultura (-la de la cliente-) no era de buena educación decir que no o llevar la contraria, aunque no se estuviera de acuerdo.

Eficacia de la mediación

Ambos entrevistados coinciden en señalar la falta de evaluación en el terreno de la mediación, sin embargo se aventuran a señalar que los resultados

deben ser positivos de acuerdo con su experiencia y su percepción de la mediación en sus respectivos ámbitos de trabajo.

- *“Todavía no hemos hecho ninguna evaluación porque como mediadora sólo llevo trabajando cinco meses (...) pero yo creo que sí que vamos consiguiendo cosas positivas” (NB)*
- *“en mediación jurídica (jóvenes delincuentes) (...) hay una mejor integración de estas personas, una reinserción social. También hay satisfacción en las personas que han sido agredidas, porque hay un diálogo, una participación por parte de la sociedad. En algunos casos, en lugar de las penas habituales, los delincuentes suelen cumplir condenas del tipo de hacer un trabajo sobre una lectura o cuidar a un anciano” (PO)*

“... tengo muy claro que ... la convivencia y la tolerancia vienen con el conocimiento mutuo. Es decir, no basta decir que como los que vienen aquí son ellos, ellos son los que se tiene que adaptar. Ellos se tienen que adaptar y poner d su parte pero también quien acoge y quien convive con, nos tenemos que conocer porque si no es inútil (...)
(ER)

“... muy poco a poco vamos consiguiendo objetivos, pero muy poco a poco porque el cambio de actitudes y de conductas respecto a este tipo de cuestiones es lento. (...) con las familias también se trabaja desde ahí y poco a poco se consigue que las familias de otros países vayan participando más en lo que es la vida de la escuela”
(ER)

Formación necesaria para la mediación según el entrevistado

Cada uno de los entrevistados ve el tema de la formación según el contexto en el que se ha movido. No obstante, en el análisis de sus respuestas, se pone de manifiesto la importancia concedida, en la formación de un mediador, algún período de formación universitaria. Según el magistrado, el bagaje universitario es fundamental para enfrentarse a las tareas de mediación con eficacia. La mediadora, por su parte, hace énfasis en el carácter de formación continua que debería tener la mediación, para que la persona evolucione, para no estancarse en una actividad que requiere continua actualización.

Qué:

- *“Lo que hace falta es un reciclaje (...) porque es un mundo que va evolucionando” (NB)*
- *“... dependería del tipo de mediación que ejerza la persona. Si hace mediación familiar sería necesario que tuviera conocimientos sobre instituciones jurídicas, procesos. Si habláramos de otro tipo de mediación, en cada caso lo que se considere oportuno. (PO)*

Dónde:

- *“Hasta ahora tenemos sólo la EMSI y el Máster de Carmen Jiménez. Hay algunos más en otras universidades . (...) Hay cursos de mediación sociosanitaria en algún centro de Salud de Fuenlabrada”. (NB)*
- *“Sin lugar a dudas en la Universidad (...) es la que tiene que hacerse cargo de este tema. No quiero decir que tenga que haber un título específico de Mediación ... pero que el mediador debe tener una formación universitaria previa (...) a partir de ahí que pudiera formarse en estos aspectos importantes como la comunicación, la psicología”. (PO)*

Recursos :

- *“Hasta que llegemos a la situación ideal, necesitaremos muchos mediadores que vayan evolucionando y estudiando para lograr esos puestos que no hay que acomodarse, por eso digo yo que lo que me gustaría sería terminar mis estudios y si algún día llego a ser psicóloga ...” (NB)*
- *“Entre los recursos materiales sería necesario contar con más recursos para los “Puntos de encuentro” de padres y madres. Actualmente los que existen en España utilizan centros escolares para esta actividad” (PO)*

2.3. Profesores de Programas de Educación Compensatoria.

Las entrevistas realizadas a profesoras de Educación Compensatoria tienen su justificación en la valoración de sus aportaciones al tema de esta investigación, debido a las características en las cuales estos profesionales desempeñan su labor, poniendo a su vez de manifiesto las carencias, inquietudes y motivaciones que tienen y su percepción sobre la mediación en el ámbito educativo.

La entrevista se ha realizado a tres profesoras de educación compensatoria que trabajan en Centros Públicos de Zaragoza-capital. El acceso a las mismas ha sido gracias a su participación en el curso “Educación Multicultural” del Programa de Formación de Profesores de la UNED, impartido por una de las integrantes del equipo de investigación. Las entrevistas se han realizado en su lugar de trabajo habitual, es sus respectivos centros de enseñanza. Las tres entrevistas se han realizado en sesiones de entre 40 y 60 minutos.

Por lo que se refiere al perfil personal y profesional de las entrevistadas, su edad está entre cuarenta y cuarenta y cinco años, su titulación académica es Diplomatura en profesorado de E.G.B., especialistas en Ciencias Sociales y en Educación Infantil. Han recibido formación permanente a través de cursillos en Centros de Profesores y en la UNED (titulación de especialista en educación infantil). No han recibido formación en mediación social y no habían oído el término con anterioridad. Han ejercido como maestras durante quince-dieciséis años en Baleares, Madrid, Teruel y Zaragoza. El acceso a este puesto se produjo hace tres años, participando en un concurso de méritos convocado por la Consejería de Educación de la Diputación Provincial de Aragón en el que fueron valorados su curriculum profesional y el proyecto específico presentado. La plaza obtenida se ejerce en comisión de servicios y es renovada cada curso académico.

Sus intereses personales se orientan a viajar, lecturas, senderismo, radio, manualidades, decoración. Sus intereses profesionales se centran en trabajar en primaria y quedarse en un centro de Zaragoza-ciudad de forma permanente. Valoran como muy positiva la experiencia de haber trabajado en educación

compensatoria, pero no se manifiestan dispuestas a seguir en ello durante muchos más cursos por considerarla poco gratificante, por los escasos resultados que se obtienen con los alumnos y padres, y por la dependencia que se tiene de los tutores para realizar el trabajo. Es totalmente imprescindible establecer criterios comunes de trabajo con los alumnos que están a la vez en compensatoria y en su clase ordinaria.

Consideran que de las actividades a las que se dedican en su tiempo libre, hay alguna que les es útil en su trabajo con poblaciones diversas etnoculturalmente. Señalan fundamentalmente la de escuchar la radio, programas de opinión e informativos en los que se abordan temas relacionados con emigración y minorías. Del mismo modo valoran algunas lecturas, tanto novelas como prensa, y películas.

En relación con el contexto en el que realizan su trabajo, lo describen como Centros Públicos de Primaria e Infantil situados en barrios de Zaragoza. Cada una de ellas está en dos centros, a tiempo parcial, dos y tres días a la semana, respectivamente. Uno de los centros se ubica en una zona de ampliación de la ciudad. Clase obrera y media. Cerca del centro existe un grupo de viviendas sociales donde viven la mayor parte de los alumnos de compensatoria. Otro de los centros se sitúa en uno de los barrios más antiguos de la ciudad, en plena transformación. Alrededor del centro coexisten viviendas antiguas, habitadas por personas con escasos recursos, con viviendas recién construidas ocupadas por gente más joven y de mayor poder adquisitivo.

La población a la que se atiende está integrada mayoritariamente por inmigrantes africanos y suramericanos, y por gitanos. El trabajo diario exige coordinación con profesionales varios como son los maestros ordinarios, la trabajadora social, servicios médicos, asociaciones como la Casa de la Cultura del barrio, voluntarios de Cáritas, educadores de la DGA, trabajadores del Tribunal Tutelar de Menores, con los padres de todos los alumnos.

Las tareas que realizan se centran en el refuerzo educativo de los aprendizajes instrumentales, la aplicación de adaptaciones curriculares

individuales, la adquisición de hábitos de puntualidad e higiene, la distribución de materiales y recursos (libros gratuitos) y el control del absentismo. El curso 2000/2001 ha sido el primero en que se ha aplicado la norma de gratuidad de los libros escolares en los centros públicos de Aragón. Los profesores de compensatoria han asumido una tarea que les ha absorbido la mayor parte del tiempo durante los dos primeros meses del curso. Se han evaluado y gestionado las ayudas para libros con cada familia que ha recibido subvención institucional. Esto ha supuesto también el contacto y gestión con las librerías correspondientes.

De todas estas tareas enumeradas, se señala esta última referida a la gestión de la gratuidad de los libros de texto como la más complicada. Estiman que no tienen criterios suficientes para establecer la proporción de ayuda institucional que cada alumno debe recibir y que esto sería función que debería realizar un trabajador social. Se indican dificultades en poder llevar a cabo una auténtica coordinación con los tutores de cada grupo a la hora de diseñar el trabajo con los alumnos. Estiman que la mayoría de los profesores no aceptan la diversificación curricular y el hecho de establecer objetivos y criterios de evaluación específicos para algunos alumnos. Así, el trabajo en compensatoria se convierte en algo aislado y marginal con respecto al trabajo general en las clases ordinarias.

En una supuesta situación “ideal” y en orden a lograr los objetivos propios de su trabajo (compensación de déficit socioculturales) señalan que serían precisos una mejor dotación de personal, la coordinación en proyectos comunes de los profesionales implicados en la atención de los alumnos, resolver problemas sociales que no se generan ni pueden controlarse desde la escuela. Esto implicaría algunos cambios importantes, entre otros: superar el tradicional lema de algunos maestros “mi clase y yo” que cortocircuita el trabajo en equipo entre maestros de aula y el resto de profesionales; el análisis de determinados prejuicios y estereotipos respecto a determinados grupos de alumnos; mayor voluntad de integración de grupos como los gitanos que hoy por hoy ven la escuela como algo ajeno que poco o nada necesitan.

En relación a los objetivos de su labor señalan como fundamentales el ayudar a la formación integral de los alumnos en situación desfavorecida socialmente, lograr la integración escolar de estos alumnos y facilitarles materiales. Los recursos disponibles para su trabajo se limitan a material escolar del ya existente en el centro. Si bien la DGA envía una cantidad para apoyar el programa de compensatoria, algunos equipos directivos son reticentes a utilizarla en el programa y la aplican a gastos generales del centro. Lo justifican aludiendo a la escasa dotación económica que reciben. Los recursos humanos se estima son variados y suficientes, pero ineficaces debido a la descoordinación con la que se trabaja. Dependen de organismos diferentes y responden a proyectos específicos.

Los resultados conseguidos son valorados como escasos. Hay una desproporción enorme entre el número de profesionales puestos a trabajar y los resultados que se consiguen con cada alumno y su familia. En el ámbito concreto del grupo de alumnos a los que atienden unas horas a la semana en los centros consideran que consiguen que estén a gusto, disfrutando de las actividades y de los recursos que se utilizan. Estos resultados se valoran mediante la observación de la conducta de los alumnos y sus propias opiniones.

Teniendo en cuenta la definición de mediación social que se propone, consideran que algunas de las tareas que realizan habitualmente pueden considerarse como tales: entrevistas con las familias, visitas a los domicilios, intercambio de información con profesionales de otras instituciones, relaciones con asociaciones del barrio (Casa de la Cultura) y la participación en la comisión de absentismo de la zona.

Las necesidades de formación que se detectan para poder realizar bien estas tareas se especifican como sigue: conocimiento de las culturas en contacto, formación en habilidades sociales, ciertos conocimientos de las lenguas de los alumnos, información sobre temas de trabajo social. La forma de acceder a esta formación se propone sea a través de cursos en horas lectivas, impartidos en el propio centro o en el CEP.

Por último, una de las profesoras entrevistadas hacen constar que:

La respuesta y actitud negativa ante la escuela de algunos alumnos y sus familias es consecuencia de las degradadas condiciones sociofamiliares. Lógicamente , si estas condiciones no cambian, el desenvolvimiento de los alumnos en el medio escolar tampoco puede mejorar. La escuela no puede solucionar este problema y las instituciones que tienen que intervenir lo hacen de forma lenta , como poca coordinación entre ellas y con medidas, cuando llegan, poco eficaces.

Estas situaciones me crean malestar por la impotencia que siento para resolverlas o mejorarlas.

La relajación ante el cumplimiento de normas escolares por parte de la mayoría de los alumnos gitanos, siempre me plantea el interrogante de ¿por qué? ¿Es su problema? Siempre acabo diciéndome que los cambios de mentalidad son largos, generacionales,...

IV. CONCLUSIONES.

1. Concepto y funciones de la mediación social en el ámbito educativo.

Se plantea la mediación social en el ámbito educativo como una dimensión asociada a las propuestas de educación intercultural. Así, en situaciones en que se detecta un desajuste o inadaptación entre los implicados en el proceso educativo, derivados de sus diferentes marcos culturales, se reclama la necesidad de la mediación. Desde esta perspectiva la mediación no está tan enfocada a la resolución de conflictos como a la mejora de las relaciones humanas en las cuales existen tensiones, cuyo fin principal es no sólo la consecución de un acuerdo entre las partes sino el establecimiento de una mejor comunicación e interacción (Giménez, 1997).

La mediación se entiende como oportunidad de crecimiento moral en la medida en que se desarrolla la capacidad para fortalecer el yo y la capacidad para relacionarse con otros (Bus y Folger, 1994). En este sentido implica dos procesos simultáneos: la revalorización o devolución a los individuos de cierto sentido de su propio valor, de su fuerza y capacidad para afrontar problemas; y el reconocimiento, pues evoca en los individuos la aceptación y la empatía con respecto a problemas de terceros. Así planteada la mediación social en ámbitos escolares es un proceso esencial para lograr objetivos básicos en educación, como son el desarrollo de la propia identidad y el logro de una auténtica igualdad de oportunidades.

Lograr estos objetivos implica tener en cuenta las diferencias culturales propias de la población que se educa y la distancia entre la cultura escolar y la de las familias y alumnos procedentes de ámbitos socioculturales diversos. En este sentido, la mediación social es una dimensión inherente a toda propuesta de educación intercultural que coloca la cultura como foco de toda reflexión pedagógica y considera la diferencia como norma al describir situaciones y poblaciones educativas. La educación intercultural se define como:

“Enfoque educativo basado en el respeto y valoración de la diversidad cultural, dirigido a todos y cada uno de los miembros de la sociedad en su conjunto que propone un modelo de intervención, formal e informal, holístico, integrado, configurador de todas las dimensiones del proceso educativo en orden a lograr la igualdad de oportunidades / resultados, la superación del racismo en sus diversas manifestaciones, la comunicación y competencia interculturales” (Aguado, 1995).

La igualdad de oportunidades debe entenderse como opciones de elección, las cuales están determinadas por la interacción de características individuales y condiciones sociales. La mediación social intercultural puede ayudar a las instituciones escolares a manejar estas relaciones de forma adecuada, de manera que se logren resultados académicos mejores y se garantice el acceso equitativo a posteriores recursos sociales y educativos.

Son funciones de la mediación así entendida la de aproximar las instituciones públicas y privadas a las poblaciones atendidas, pertenecientes a diversos grupos culturales, tanto inmigrantes como no inmigrantes. Se trata de facilitar las gestiones administrativas, la búsqueda y acceso a la escolaridad, trámites diversos referidos a la relación entre centros educativos, familias y comunidades. Una función fundamental es facilitar el intercambio de información entre profesores, educadores, padres y estudiantes, ayudando a interpretarla atendiendo a las diversas claves culturales y los estilos de vida y comunicativos. Es necesario proponer recursos que permitan realizar eficazmente estas funciones, también adaptar los ya existentes y proponer otros necesarios. Por último, es preciso atender casos concretos, dar respuesta específica a situaciones y demandas planteadas por los agentes educativos, tanto desde la familia como desde los centros educativos.

Hoy por hoy son actividades desarrollados por los mediadores sociales en el ámbito educativo, las que se refieren a actividades con padres (recursos, información, gestión de documentación), estudiantes (talleres de teatro, música, sesiones informativas y formativas, clases de español), asociaciones de padres y

madres (información, actividades extraescolares, resolución de conflictos puntuales). En el ámbito no formal se desarrollan actividades con grupos de mujeres inmigrantes, sobre crianza, alimentación, higiene, habilidades sociales. El ámbito en el que se realiza la mediación social es fundamentalmente los centros escolares, asociaciones de inmigrantes o gitanos, servicios sociales, casas de acogida.

2. Necesidades en cuando a formación y recursos.

La evidencia indica la coexistencia de dos modelos de formación en mediación social: formación generalista o global y formación específica en contextos diversos. No existe por el momento una formación reglada, de carácter oficial. Las dos iniciativas a destacar en lo que se refiere a mediación social intercultural están representadas por la SEMSI y la EMSI. Junto a ellas se dan otras modalidades de formación y trabajo en mediación que se plantean desde enfoques que no contemplan la diversidad cultural como variable significativa. En estos casos el perfil de formación se ha centrado en el desarrollo de técnicas de resolución de conflictos y asunción de neutralidad a la hora de mediar entre partes.

Desde la perspectiva intercultural, la formación requiere integrar tres dimensiones básicas:

- 1) Competencias para la escucha, comprensión y potenciación de la comunicación interpersonal.
- 2) Acceso a fuentes de información, capacidad para trabajar en redes.
- 3) Adquisición de habilidades y recursos para el trabajo cooperativo.

El mediador social intercultural debe facilitar la comunicación entre las partes, comprender cómo las diferentes posiciones se construyen basadas en diferentes elementos culturales y traducir los contenidos de las diferencias en términos de un código común.

Son contenidos a incluir en la formación en mediación social intercultural en el ámbito educativo los que se refieren a:

- Procesos de identificación y construcción de la identidad cultural, formación de estereotipos y prejuicios.
- Cultura y diferencias culturales: dimensiones y variables, invariantes culturales.
- Derechos humanos, normativa constitucional, legislación educativa.
- Conocimiento de los grupos culturales en contacto.
- Conocimiento del contexto comunitario y escolar, así como de los recursos disponibles.
- Técnicas de resolución de conflictos.
- Competencias comunicativas.

Los mediadores en ejercicio son personas con una evidente sensibilidad y preocupación por los temas sociales, consideran las diferencias culturales como diferentes interpretaciones de la realidad, valoran su experiencia personal adquirida a través de viajes e intercambios culturales diversos. Su formación académica está básicamente relacionada con estudios de Psicología, Antropología, Filología, Turismo, Geografía e Historia, Trabajo Social.

En relación con el ejercicio de la mediación en el ámbito escolar se subrayan dos necesidades básicas: legitimar su acceso a las instituciones y adquirir conocimientos sobre el funcionamiento y la estructura escolar. En líneas generales, se echa en falta una formación más específica, intensiva, teórico-práctica, recurrente y permanente.

3. Formulación de líneas de actuación en formación y recursos.

Hoy por hoy el medio escolar no es un ámbito de actuación prioritario en mediación social. Se realizan actuaciones en centros, pero son de carácter puntual y no constituyen el foco central de trabajo de los mediadores. Sería preciso introducir la mediación social intercultural como parte de la cultura escolar.

Esto implica, tanto como formar mediadores competentes en el medio escolar, el introducir la mediación como dimensión ineludible en la formación de educadores interculturales. Para ello se propone introducirla en el currículo de la diplomatura en Educación Social y en la licenciatura en Psicopedagogía, entre otras. Sólo la acción conjunta de mediadores sociales y profesionales de la educación hará posible la formulación de cuestiones comunes, la construcción de un espacio intercultural común en el que se busquen soluciones a colectivos y personas con diversas visiones e interpretaciones de la realidad.

El enfoque intercultural en la práctica de la mediación social exige superar una visión restrictiva que asimila diferencias culturales con inmigración o minorías étnicas. Todos somos diversos culturalmente, todos necesitamos mecanismos reguladores de conflictos y desarrollo de competencias comunicativas.

Las líneas de actuación en el medio escolar se dirigen a la formación en resolución de conflictos y a la mediación entre compañeros. Son iniciativas concretas el desarrollo de programas curriculares, la mediación entre compañeros, generación de iniciativas como la del aula pacífica, la escuela de padres. Los servicios de mediación se orientan a ayudar a resolver problemas específicos, formación en habilidades comunicativas y el conocimiento del medio escolar. Los programas de formación de la comunidad educativa se dirigen a la resolución de conflictos.

PROPUESTAS

El estudio a realizar durante el año 2002 se centrará en la mediación desde el enfoque intercultural y en el ámbito escolar. El objetivo es doble:

- Identificar el perfil de los mediadores que realizan mediación escolar desde un enfoque intercultural, conocer sus opiniones y propuestas, describir su actuación en la práctica.
- Elaborar una guía de formación para los profesionales interesados en aplicar procesos de mediación intercultural en el ámbito escolar.

A partir de estos dos grandes objetivos, las tareas a realizar durante este año son:

- Acceso a ámbitos de formación en mediación desde perspectivas interculturales.
- Entrevistas a responsables de los programas de mediación social (Servicios Sociales, Comunidad de Madrid, Ayuntamiento).
- Entrevistas a responsables de los programas de formación.
- Ampliar información sobre EMSI y SEMSI en cuanto a objetivos, logros, contenidos, evolución, perfil alumnos, etc.
- Localizar mediadores sociales que ejercen su labor en centros escolares.
- Realizar entrevistas a estas personas con objeto de establecer su perfil de formación y personal, opiniones y actividades de mediación escolar realizadas.
- Observación sistemática de su práctica.
- Recopilación y organización de recursos disponibles.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

AGUADO, M.T. (1995): Investigación en Educación Multicultural: limitaciones y perspectivas. En *Actas II Congreso Internacional de Educación Intercultural para la Paz*. UNED / Ayuntamiento de Ceuta, 23-26 abril.

_ (1996): *Educación Multicultural. Su teoría y su práctica*. Cuadernos de la UNED. UNED, Madrid.

_ (1997): Aportaciones conceptuales y metodológicas en tres ámbitos de la pedagogía diferencial. Educación Intercultural. En *Revista de Investigación Educativa*, vol. 15, 2 , 247-271.

AGUADO, T.; GIL PASCUAL, J.; JIMENEZ FRIAS, R.A.; SACRISTÁN, A.; BALLESTEROS, B.; MALIK, B.; SANCHEZ, M.F. (1999): *Diversidad cultural e igualdad escolar. Un modelo para el diagnóstico y desarrollo de actuaciones escolares multiculturales*. MEC/CIDE. Madrid.

AYUNTAMIENTO DE VIC. DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL (1999) Programa de Mediación Escuela-Familia. *Seminari transnacional de mediació intercultural*. 22 y 23 de Abril de 1999. Diputació de Barcelona. Área de Serveis Socials.

ALVAREZ, A. y WERTSCH, P. (1996): *Socio cultural research in education. Jornadas sobre Sociocultural Studies*, Madrid, 1994.

ALZATE (1999) : En Florencia Brandomi (comp.): *Mediación Escolar*. Cap. 1. "Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos". Pp. 31 –35.

APPLE, M. (1993): *Official Knowledge: Democratic education in a conservative age*. Routledge, New York

BARUCH BUSH, R.A., y FOLGER, J.P. (1996): *La promesa de la mediación*. Editorial Granica.

- BANKS, J.A. (1996): "Multicultural Education: Historical Development, dimensions and practice". En BANKS, J.A. y MCGEE BANKS, Ch. A. (eds.): *Handbook of Research on Multicultural Education*. New York: McMillan Pub., 3-23.
- BARTOLOME, M. y otros (1992): *Diagnóstico de las diferencias étnicas y de los procesos educativos desarrollados en la Educación Primaria*. CIDE, Universidad de Barcelona.
- BODINE y CRAWFORD (1998) en Florencia Brandomi (comp.). *Mediación escolar*. Buenos Aires. Barcelona. Mejiro. (pp. 41-47)
- BRANDOMI, F. (1999): *Mediación escolar, propuestas, reflexiones y experiencias*. Argentina. Paidós Educador.
- BROWN, D. (1982): *Divorce and Family Mediation: History, review, future directions*. Conciliation Courts Review. 20 (2), 1- 37.
- COHEN, J.A. (1966) : *Chinese Mediation on the Eve of Modernization*. California Law Review. 54 (2), 1201-1226.
- DARDER, A. (1991): *Culture and power in the classroom. A critical for bicultural Education*. New York University Press, New York.
- DARLING-HAMMOND, L. (1992): "Teaching and Knowledge: Policy Issues Posed by Alternate Certification for Teachers". *Peabody Journal of Education*, 67 (3), 123-154.
- DENDALUCE, I. (1995): " Avances en los métodos de investigación educativa en la intervención psicopedagógica" En *Revista de Investigación Educativa*, 26, 2º Semestre, pp. 9-32.

DIAZ-AGUADO, M.J. (1995): *Educación Multicultural y aprendizaje cooperativo en contextos heterogéneos*. Proyecto de investigación. CIDE, Madrid.

EMSI (1999): *Mediación social en ámbitos socioeducativos. Programa y documentos del curso*. Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración. CAM/Cruz Roja, Madrid.

EMSI (1996): *Inmigración e interculturalidad*. III Curso de formación. Dossier de materiales. Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración. CAM/Cruz Roja, Madrid.

FLECHA, R. (1992): Reforma: diversidad y desigualdad. En *Cuadernos de Pedagogía*, 198 (65-67).

FOLBERG y TAYLOR (1992): *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. Editorial Limusa

GARCÍA CASTAÑO, F. J. y BARRAGÁN RUIZ-MATAS (2000): “*Sociedad multicultural e interculturalismo versus inmigración extranjera: aportaciones teóricas para el debate*”. Laboratorio de estudios interculturales. Universidad de Granada.

GARCÍA CASTAÑO, F. y PULIDO MOYANO, R.A. (1993): “Some reflections on the Spanish Case. En *European Journal of Intercultural Studies*, vol. 4, 2 (67-80).

GIBBS, W. (1963): *The Kpelle Moot: A therapeutic model for informal justice settlement*. Africa.

GIMENEZ, C., FRANZÉ, A.; STIERNE, J.;VELASCO, C. (1996): *Variables clave en la integración sociocultural en la escuela: un análisis del contexto educativo desde la perspectiva de la Antropología Social*. Universidad Complutense de Madrid. Informe de investigación inédito. CIDE. Madrid.

GIMENEZ, C. (1997): "La naturaleza de la mediación intercultural", *Revista Migraciones*, nº2

GIMENEZ, C. (1999): "La mediación social en contextos de inmigración". *Entorno Social*. Vínculo en <http://www.entornosocial.es/document/a09.html>

GIMENO, J. (1991): "Curriculum y diversidad cultural". Ponencia en 11º Jornadas de Enseñantes de Gitanos. Valencia

GINSBERG, R.B. (1978): *American Bar Association Delegation Visits the people's republic of China*. American Bar Association Journal. 64, 1516-1525.

GINSBURG, H. (1986): "The myth of the deprived child: New thoughts on poor children". En *The school achievement of Multicultural Children: new perspectives*. Nesser , Erlbaum, New York.

GIROUX, H.A. (1991): *Theory and Resistance in Education*. Bergin and Garvey, South Hadley, MA.

HARRINGTON, C. (1982) : *Delegalization Reform Movements: A Historical Analysis*. In R. Abel (Ed.) *The Politics of Informal Justice*. Vol I. Nueva York: Academic Press.

HASSAN, A. (1999) : "Apoyo a los profesionales – SEMSI". Intervención en el Módulo de Mediación Social Intercultural, de la Acción Formativa de la UAM/IMSERSO (2 / 12 / 99)

HAYNES, J. M. (1981) : *Divorce Mediation: A practical Guide for Therapists and Counselors*. Nueva York: Springer.

JORDAN, J.A. (1992): *L'educació multicultural*. Ed. CEAC, Barcelona.

_ (1994) *La educación multicultural. Un reto para el profesorado*. Piados, Barcelona.

LLUCH, X. Y SALINAS, J. (1996) : *La diversidad cultural en la práctica educativa. Materiales para la formación del profesorado en educación intercultural*. MEC.

MERRY, S.E. (1982) : *The Social organization of Mediation in Non Industrial Societies: Implications for informal Community justice in America*. En R. Abel (Ed.) *The Politics of Informal Justice*, Vol. 2. Nueva York: Academic Press.

MONJO, M. (1999): *“La mediación escolar”*. Resumen de ponencia publicada en Internet. Vínculo en <http://www.mediadoresenred.org.ar>

MONJO, M. (2000): *¿Qué queremos decir cuando hablamos de mediación intercultural?* Curso de Experto Universitario en Mediación Intercultural. Universidad de Granada. <http://ww.garrotxa.net/acord/esmmonjo>

REINA, F. Y GIMENO, R. (1998) : *“Las mediaciones en la comunidad. Una modalidad de acción socioeducativa”* Revista de Educación Social, nº 8 pp. 78-87. Monográfico sobre Mediación y Resolución de conflictos.

ROSS, M.H. (1993) : *La cultura del conflicto*. Editorial Piados. Barcelona.

SIX, J.F. (1997) : *Dinámica de la Mediación*. Editorial Piados. Barcelona.

SUARES, M. (1999) : *Mediación. Conducción disputas, comunicación y técnicas*. Editorial Piados. Barcelona.

TAYLOR, A. (1981) : *Toward a Comprehensive theory of Mediation*. Conciliation Courts Review.

TORREGO, J.C. (2000) : “*Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*”. Madrid. Narcea.

TORRES SANTOMÉ, X. (1997) : “Multiculturalidad y antidiscriminación”. En Cuadernos de Pedagogía, 264 (30-34).

URANGA ARAKISTAIN, M. (2001):

<http://pangea.upc.es/adeualter/material/euskadi/mediacion.htm>.

VELASCO, M. Y DÍAZ DE RADA, A. (1997) : La lógica de la investigación etnográfica. Ed. Trotta, Madrid.

VINYAMATA CAMP, E. (1999) : “*Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación. Mediación, negociación*”. Barcelona. Ariel Practicum.

VROOM, P., FOSSETT, D. and WAKEFIELD, R. (1981) : *Mediation: the wave of the future*. American Family.

WOODS, P. Y GRUGEON, E. (1990) : “Pupils and race Integration and desintegration in primary schools”. En British Journal of Sociology of Education. Vol. 11, 3 (309- 326).

VI. ANEXOS

1. TRANSCRIPCIÓN DE LOS GRUPOS DE DEBATE.

1.1. Alumnos de programas de formación en mediación.

Presentación :

- Soy **Diana**, tengo 35 años, de nacionalidad argentina y española, he estudiado psicología y mediación y llevo dos años estudiando aquí en España y he hecho varios cursos en la EMSI y uno de la diplomatura en la Autónoma.

T. En cualquier momento en que alguien quiera preguntar o aclarar algo, lo hacemos con total libertad. La dinámica la marcamos nosotros.

- Mi nombre es **Luis Tamayo**, llevo en España como 6 años, he realizado dos cursos en la EMSI uno sobre emigración para la interculturalidad y también uno sociopedagógico.

- Mi nombre es **Cesar Mejía** de nacionalidad peruana. Llevo 3 años en España. He estudiado turismo, también he realizado cursos en la EMSI, participo en una asociación que se llama IUVENTUS con la cual tuve la oportunidad de entrar en el curso de mediación porque estábamos haciendo el proyecto con extranjeros "Un amigo nuevo" en la misma asociación.

- Me llamo **Sonia**, estudié psicopedagogía y estoy ahora como becaria en la UNED y con respecto al tema de mediación en sí no tengo ni idea, con lo cual si salgo de aquí con un poco de idea de lo que es la mediación me daré por satisfecha porque ahora mismo tengo un jaleo entre lo que son trabajadores sociales, mediadores, etc.

- **T.** Este es el quid de la situación. Yo empecé a oír hablar de la mediación cuando la EMSI me dice "Estas trabajando en temas de interculturalidad, la parte de educación para mediación social" y entonces empiezas a pensar "¿qué puedo contarles yo a esta gente que les pueda interesar? Pero es a base de buscar. Yo creo que es un campo que lo haremos los que estemos trabajando ahí."

- Me llamo **Saib**. Soy marroquí, licenciado en filología francesa, he dado clases de francés en varias academias y también he dado clases de árabe a los niños emigrantes y he hecho cursos de mediación socioeducativa el año pasado.

- Soy **Elena**, tengo 25 años y soy licenciada en psicología. La especialidad, aunque no es tal en la Complutense, es social. Mi experiencia en mediación es nula pero he hecho cursos de formación en la EMSI sobre mediación socioeducativa.

- Me llamo **Gema**, tengo 29 años, soy licenciada en Geografía e Historia y sobre mediación, lo único que he hecho es el curso de la EMSI sobre mediación socioeducativa. He estudiado árabe también y he colaborado en unas Jornadas para dar a conocer la cultura árabe en los colegios e institutos y hemos tenido ocasión de hacer algo que no llamaría mediación pero sí parecido.

T. ¿En qué sentido?

- Nosotros pretendíamos dar a conocer la cultura árabe para que los chicos marroquíes no fuesen discriminados o marginados en los centros educativos como pasa a veces. Entonces nos hemos encontrado casos de rechazo, en los que sí, la cultura en general, la danza, les parece muy bonito, pero los marroquíes, no. Hemos intentado hacerles comprender la situación de esos niños, explicarles que son niños como ellos con otra cultura que es muy bonita. A veces te responden bien pero muchas veces no. Lo nuestro no se puede decir que haya sido mediación porque más bien han sido "pinceladas", estábamos una semana en cada sitio y no había tiempo de nada.

- Soy **Mercedes**, estoy de becaria y me interesa y gusta mucho el tema de la mediación y estoy empezando ahora.

T. Como sabéis, yo soy la que ha provocado esto. Y ya os he dicho que para mi acercarme al tema vino dado, 1º porque me doy cuenta de que los profesores o la gente que directamente trabaja en educación, ya sea en ámbitos más formales o más informales, están haciendo o deberían hacer, tareas que luego he descubierto que otros llaman mediación y muchas veces ellos mismos, como no se les ha formado para hacerlo o no asumen que su tarea sea esa, la van dejando como tareas marginales para que las hagan otros pero con el agravante de que esos "otros" no existen. Si no las hacen ellos no las hacen otros. Vosotros sabéis que el porcentaje de mediadores sociales que realmente está haciendo cosas con ese nombre es

bajísimo en relación con las necesidades que hay. Cuando me acerqué a la Escuela empecé a conocer promociones de alumnos como vosotros que trabajabais o ibais a trabajar. Fue cuando empecé a ver un poco qué era eso de la mediación social y encontrándome con que la mediación podía ser muchas cosas y que dependía de los que estábamos allí el que fuera una cosa u otra. Se trata de que vosotros planteéis cualquier sugerencia o cualquier idea que tengáis porque no hay nada hecho, pero habéis visto por el planteamiento del curso que la línea en la que yo me sitúo es lo que se llama interculturalidad, que es hacer mediación afrontando y aceptando la negociación cultural. Quiero decir construyendo algo nuevo donde no lo hay y aceptando determinados niveles de igualdad y de intercambio entre gente distinta. Otro aspecto del que partimos y del que también os hablaba en el curso es de que cuando hablamos de cultura no necesariamente estamos hablando de emigrantes o diversidad exótica sino de las diferencias culturales que todos tenemos en función de muchas cosas. A mi me gustaría que no os sintáis obligados a seguir ningún turno. Nosotros tenemos preguntas para provocar pero que intervengáis y digáis lo que os parezca porque si nos quedamos con ganas a lo mejor merece la pena vernos otra vez al final del curso y comentar.

Nuestra situación es que desconocemos casi todo de mediación social y queremos ver qué es lo que se puede hacer en ámbitos educativos, sean los que sean, en el tema de mediación social porque en este momento no se está haciendo nada. En función de esto, la primera pregunta que os lanzábamos era ¿qué motivos, qué razones tuvisteis para acudir a algo que se convocaba como mediación social en contextos educativos.

- Pienso que la educación es fundamental si entendemos como cultural la interpretación de la realidad que cada uno tenga y en ese sentido mediación socioeducativa o educativa me parece que puede tener un papel imprescindible en la función de educar a cierta población que cada vez aparece más con diferencias culturales entre sí. Esta reflexión es la que me llevó a apuntarme al curso.

T. Yo te quería preguntar ¿lo habías escuchado antes lo de mediación? ¿De dónde te venía esta reflexión? ¿alguien te había comentado algo, habías estado en centros educativos y habías visto.....?

- Creo que tiene que ver con mi formación en psicología y con discusiones y planteamientos sociales, con cierta preocupación social. Se habló bastante, sino directamente sí de manera indirecta en el curso básico.

T. Cuando hiciste el curso, tendrías algunas expectativas en relación con lo que se te iba a impartir dentro de esa denominación de mediación social en ámbitos educativos ¿se cubrieron esas expectativas?

- Sí, creo que sí. Lo que pasa es que hice muchos cursos uno detrás de otro y ahora mismo me cuesta separar un poco lo que vi solamente en éste.

T. No, eso está bien porque se trata de ver un poco el recorrido, la formación que habéis tenido en este ámbito, lo que os ha permitido saber algo, no sólo en relación con el curso de la EMSI.

- Yo me apunté al curso porque tengo vocación de profesora de Instituto básicamente, me apetece mucho trabajar en ello y siempre buscaba cursos relacionados con el tema y además, teniendo en cuenta que siempre me ha preocupado mucho el tema de la emigración, que estoy sensibilizada con el tema, vi el curso de la EMSI, me pareció interesante y me apunté. Sobre si cubrió mis expectativas, me resultó bastante útil, aprendí muchas cosas pero me supo a poco. Fue como una introducción.

T. De las cosas que te supieron a poco ¿puedes identificar alguna?

- He echado de menos la realización de prácticas, que me parece muy importante porque con la teoría simplemente.....bueno, algo hicimos pero era una simulación y con una simple simulación se hace complicado. Pienso que unas prácticas nos hubieran venido bien, o al menos ver una situación real con un mediador, con una persona experimentada, verlo como actúa, como reacciona la gente.

- Yo me interesé por la mediación porque llevo viajando mucho tiempo por diferentes países y casi siempre me he encontrado con este sistema de desigualdades. Aquí he visto la oportunidad, en la mediación, para poder intervenir preparándome en este asunto ya que la escuela te ofrece unos cursos que aunque no son muy largos puedes aprender algo, tal vez lo más básico. Y estoy de acuerdo en que las prácticas se hacen necesarias. En mi caso, tuve la oportunidad de hacer las prácticas con un mediador social del distrito de Arganzuela. Fue un señor que estuvo unos 3 años trabajando en este lugar. Conocía muy bien a las personas de la zona por el tiempo que llevaba allí y estaba al tanto de todo lo que ocurría: que cada año se incrementaba la población extranjera y la diversidad en lo que respecta a la nacionalidad aumentaba también. La escuela nos ponía sólo 35 ó 40 horas de prácticas, pero tuve la oportunidad de hablar con este señor y también con la directora de este establecimiento y pude estar con ellos hasta el día 1 de

diciembre. Hicimos un programa de multiculturalidad en el que presentamos música, danza y teatro. Creo que alguno de los compañeros estuvo allí y creo que fue una experiencia muy agradable.

T. Lo que hacías, lo que viste en las prácticas ¿era coherente con lo que tu esperabas o habías visto?

- Sí, era algo significativo porque lo que se puede hacer no es mucho debido a las pocas facilidades que tenemos. Me encontré un caso de una familia que necesitaba apoyo económico y se planteó si el distrito podría darle una cantidad de dinero con alguna modalidad. Finalmente no sé en qué quedo. Otro aspecto que tuve oportunidad de ver fue el logro de conseguir el ingreso de niños de otras nacionalidades en colegiosno recuerdo el nombre. (varias intervenciones para intentar clarificar el tipo de colegio, privado, concertado, público, especial). parece ser que era un colegio religioso privado-concertado. Tuvieron discusiones con la directora, que era una monja. Eran dos hermanos que vivían a 10 minutos del colegio. Me parece que era cerca de Príncipe Pío. Ella nos dijo que no tenían cupo pero que lo iban a imponer y se iban a ir a estudiar a escuelas del Puente de Vallecas. Entonces ¿cómo se iban a ir a estudiar al Puente de Vallecas si el chico vive a 10 minutos de esta escuela? Tuvimos que enfadarnos y al final comprendió que tenía que acoger a los pequeños porque sino tendrían que madrugar mucho.

T. Éste está siendo el problema habitual con los colegios concertados. Es interesante porque alguien tiene que hacer esa labor de presión o de mediación social.

- A través de esto y con las bases y las técnicas que nos enseñan aprendimos cosas sobre la mediación..... nosotros nos hemos visto también en la obligación de utilizar algo que no estaba previsto. En una clase del curso nos dijeron que no se debían de hacer así, mientras que en otra nos dijeron que bueno, si había que hacerlo así, pues había que hacerlo. Si todas las leyes están establecidas para que no te pases de un cierto punto, pero el pasarte significa que estás quebrantando la ley pero que también puedes modificar las cosas, darle la vuelta al tema (o abrir brecha sí). Lo más agradable fue conseguir que esos dos chicos se integraran en la escuela.

T- De lo que sería educativo en el sentido de que vosotros como mediadores sociales en las prácticas que hicisteis alguna otra cosa o tarea que llegasteis a concretar en ámbitos educativos o con escuelas, con padres ¿recuerdas si hicisteis alguna otra tarea en ese sentido? Porque esa es muy concreta con la escuela en concreto. Buscar un centro.

- Otra sería conseguir plazas para las guarderías, donde también hay problemas. El niño tiene que tener cierto perfil para ingresar en ciertas guarderías. Si es un niño que apenas sabe hablar, lo único que necesitaba es que alguien se ocupara de él mientras su madre trabajaba. Y su madre era extranjera y también por el hecho de que tiene que clasificar el tipo de alimentación. Ellos lo ven difícil, pero si ese niño no come ciertas comidas todavía o si según van creciendo se está atento a que no coma un tipo de carne determinado por el tema religioso, dependiendo de la religión que tiene, entonces esta persona también ha solicitado la ayuda y la he tenido que acompañar varios días, ella casi pierde el trabajo porque si no le cuidan el niño ¿quién puede hacerlo? Así he ido aprendiendo cosas. Ahora, cuando una persona necesita algo no puedo ir como representante de un distrito sino que conozco a esa persona y si le puedo facilitar un cupo. Cuando hice el trabajo de final de curso puse que el curso lo había seguido para intentar obtener un documento que acredite mi labor. Como no tengo algo específico, siempre te van a pedir un documento que acredite tu labor, para que cuando vayas a pedir algo te reconozcan con derecho a hacerlo, porque si no, mientras no trabajes en una dependencia de estas no puedes pedir nada.

- La persona con la que aprendiste tanto e hiciste las prácticas ¿estaba ejerciendo como mediador?

- Sí llevaba como tres años.

T. Sí son los mediadores que están adscritos a los distritos. En Arganzuela. Hay gente que lleva 4 ó 5 años trabajando en los distritos de Madrid como mediadores sociales.

- Sí el trabaja en Arganzuela, es de Marruecos. El me ha dicho que si alguna persona quiere algún tipo de información o informase más, él sabe muchas cosas sobre el crecimiento de la emigración. De hecho ahora hay dos chicos haciendo prácticas. Te puede informar a fondo porque tiene mucha documentación. Si él realizara su trabajo en domingo yo le acompañaría, pero me dijo que estaba los días laborables y yo necesito trabajar para pagar el piso.

- Yo estaba muy motivada para hacer este curso. Tenía que apuntarme un viernes, me enteré el jueves y no lo dude porque no es tan fácil hacer cursos en la EMSI. No lo dude porque me apetece el tema de emigración y mediación. Al licenciarme en psicología, el tipo de mediación que yo conocía es la mediación familiar es el modelo del que se parte. Estoy realizando el doctorado y mi director de tesis es mediador en conflictos bélicos. Cuando me enteré de que existía la mediación socioeducativa a través de ese curso, esto me motivo mucho porque como yo me he dedicado a la educación no formal enlazar las dos cosas me parecía muy sugerente.

T. ¿Se cubrieron tus expectativas?

- Me sabe a poco. Me pasa un poco como a Gema. Me parece bien como introducción. De los cursos no siempre te gusta todo, pero eso es normal. Se cubrió con creces respecto a los compañeros del curso porque había personas de lo más variopinta, profesores, mediadores, gente que nos dedicamos a la educación no formal, historiadores. Las experiencias que me pudieron aportar cada uno me enriquecieron muchísimo. Respecto a los ponentes hubo de todo. El curso en sí me gusto mucho como introducción pero eché de menos tal vez las prácticas, más horas de aspectos que creo quedaron sin definir mucho.

T. ¿Qué contenidos concretos dirías que se quedaron incompletos?

Bueno, por ejemplo lo que se está haciendo en la Comunidad de Madrid, lo que está reglamentado y lo que no. Lo cubrió el último día una persona que se dedica a la mediación en centros educativos y nos explicó un poco lo que hace, pero nadie vino a explicarnos qué está legislado en la Comunidad de Madrid, en el Estado, en el Ayuntamiento, qué se está haciendo en los colegios, cuando se considera que un colegio necesita un mediador.

- Perdona, estoy un poco perdida ¿cómo estaba estructurado el curso de formación, por módulos?

T. Sí, más o menos: educación formal, educación no formal y la interculturalidad.

- Luego tuvimos una parte de dinámica.

- Sí una parte que era “Resolución de conflictos”, que es otra manera de entender la mediación, no tanto lo que ha hablado Luis como la resolución de conflictos concretos en un colegio. Vino alguien de la Comunidad de Madrid pero para hablar de recursos y en un ámbito muy concreto como era una guardería.

T. Pero repertorio o directorio de recursos no se llegó a dar

- No.

T. En la línea de decir, dónde tengo que recurrir para....., que es también uno de nuestros objetivos.

- No. Bueno, en el ámbito de la educación no formal también se nos dieron pistas, pero.....

- No pero yo me refería a que la persona que vino a hablar específicamente del tema no aportó mucho.

T. El hecho de que el grupo aporte cosas desde una perspectiva intercultural es interesante porque se construye entre todos. En relación con los contenidos, a mi me pareció cuando hablé con vosotros que era necesario que conocierais el propio sistema educativo. Es decir ¿dónde os metéis cuando vais a hacer mediación en un colegio, en una guardería, en una asociación de padres? Este marco estructural es necesario y no sé hasta que punto se cubría.

- No, en absoluto. De hecho, a mi hasta después, en reuniones que hemos tenido para preparar un artículo, Santiago, que era uno de los compañeros que trabajaba como profesor en secundaria fue el que me resolvió que el tipo de mediación del que está hablando Luis en secundaria, por ejemplo, no se contempla. Ayudar a una persona que acaba de llegar a un país a solucionar un problema no se contempla. Se trata lo que se llama resolución de conflictos, un problema entre un chico y otro, entre un profesor y otro, entre agentes educativos o que forman parte de ese mundo educativo es mediación pero no lo otro. De eso yo me he enterado mucho después de hacer el curso con reuniones con los compañeros. Es muy carente en relación a qué hay en educación formal y no formal y dónde.

T. A veces la pregunta se centra en la cuestión, "vale, tengo que hacer de mediador entre la familia y el centro pero ¿a dónde tengo que ir primero cuando actúo de mediador en un conflicto, al colegio, a la familia? ¿cuál es el representante de esto.....? ¿qué espera el profesor de mi y yo de él? ¿cómo me presento y ante quien?". Quería saber si en algún momento se os había resuelto o había quedado sin contestar.

- No. Mira, yo tengo una tía que es profesora en un colegio de primaria y hace poco me decía que en este curso han empezado a entrar muchos niños pequeñitos emigrantes de distintas nacionalidades y me decía: tengo entendido que cuando haya 25 niños nos van a traer un mediador o va a haber una figura.....Me preguntaba si yo, que acaba de terminar un curso, sabía algo y yo no tenía ni idea. Se supone que tenía que saberlo

- Sí, hay cosas que se están construyendo a medida que se van sucediendo los acontecimientos. Yo vivo en una ciudad de 27.000/28.000 habitantes hasta hace poco y una trabajadora de servicios sociales comentaba que hasta que el censo no alcanzara los 30.000

habitantes no podían poner un mediador en servicios sociales. Por lo tanto, uno de ellos tenía que cargarse con los asuntos de mediación social, interculturalidad, emigración, apoyo social, redes, todo eso.

.....

- No tiene nada que ver ese título con la plaza que se convoca.

- Es que me estaba equivocando, pensaba que decías que ese título que os han dado como de mediación que no estaba homologado por el Ministerio.

T. La trampa es que te forman en mediación pero luego para ser mediador te exigen la homologación de todos tus títulos con lo cual se discrimina sistemáticamente a la gente que más interesante resultaría para ejercer de mediador.

- Y date cuenta que la EMSI forma a un 80% de extranjeros y 20% de españoles, sino más. Esto es una realidad. Es así en casi todos los cursos. Luego, de la totalidad de extranjeros, muy pocos tienen títulos homologados porque sistemáticamente el Ministerio de Educación no homologa. Este es el tema.

T. Eso sí que es modelo de mediación. El modelo de mediación, aunque no esté escrito, se pone en práctica. ¿Qué quieres, un modelo de mediación en el que realmente haya personas distintas, de orígenes distintos, haciendo mediación, ejerciéndola desde su propia experiencia vital? Tu puedes decir sí en todos los documentos oficiales y luego a la hora de convocar una plaza aplicar esto. Pues ya me podéis decir en mil documentos oficiales que mi modelo de mediación es intercultural cuando luego sistemáticamente dejas fuera a determinada gente.

- El único modelo que está funcionando pero aún sin reconocimiento es el del CEMSI que funciona como servicio (sí el de la Autónoma) y es un convenio de la Autónoma con el Ayuntamiento de Madrid, con el área de Servicios Sociales. Es el único que además contrata a españoles porque la mayoría son de fuera y no les piden homologación de nada.

T. Sí pero es porque hay una idea previa de modelo de formación que es la de

- Ya, ya pero llegará un momento en que esto no sea así o que en fin, sólo venga gente de humanidades por ejemplo. En fin, yo que sé

T. Sí, o ingeniero técnico en mediación social (risas)

- ¿Qué pedían? ¿alguna diplomatura o licenciatura en concreto?

- No, lo más curioso es que no pedían. El día en que a mi por teléfono me dijeron que se estaban demorando en sacar la lista porque el Ministerio no había remitido la confirmación de homologaciones me quedé de piedra.

T. Me gustaría retomar el tema para los dos que no nos han dicho todavía nada, lo de razones y expectativas, si son distintas, las mismas o, bueno, las que queráis contarnos.

- Las razones que tuve yo fueron las de colaborar. Siempre pasábamos mucho tiempo en casa. Mis padres vivían en una zona de la capital a 8 horas y siempre viajábamos bastante a la zona de la sierra y veíamos bastante gente indígena y se colaboraba con la gente llevándoles cosas, utensilios y siempre ha habido por parte de mi familia esa solidaridad, esa ayuda. Por eso, cuando yo llego aquí estuve participando en organizaciones, en asociaciones y una de ellas, en la que aún estoy, planteamos el hacer un programa que era "un amigo nuevo" que consistía en que unos voluntarios, gentes de la organización se involucrara con gente extranjera y participar cada dos meses, hacíamos sesiones de esparcimiento, lúdicos, nos íbamos a la casa de campo, jugábamos y compartíamos historias, los problemas que teníamos, los problemas que tenía yo por ser extranjero. No sé. También había gente que se involucraba, voluntarios españoles. Había muchos chicos que estaban haciendo la objeción que también se involucraban. Las seguimos haciendo pero con menor frecuencia porque nos han reducido las subvenciones. Las personas que concretamos el proyecto nos seguimos viendo, seguimos haciendo las actividades pero no continuamente.

T. ¿Y el curso te sirvió para algo de eso que *hacías*?

- ¿El curso? Yo creo que sí me ha servido. En todo. Porque aprendí a diferenciar un montón de cosas. Cuando llegué al curso que había salido del curso, no sé, quizá sin saber cómo hacer la mediación, no lo sé. Pero lo que sí me ha servido es para conocer las costumbres de diferentes lugares. Eso es lo que me ha gustado más, conocer las culturas, las costumbres.

T. ¿El curso generaba eso, juntaros e intercambiar?

- Sí, juntar ideas, las costumbres, no sé.

- Este curso fue el único que tuvo más españoles que extranjeros. Más españoles entre los cursos que yo he hecho

- Había bastantes españoles.

- Yo me refiero al curso básico ¿eh? (ah, bueno). Sí si al curso básico que ha sido una experiencia (sí ese no era sobre mediación) sí, y eso que no participé en la fiesta que hubo y que dicen que fue mucho mayor la integración, que hubo un fin de semana en el que todos participaron, que yo creo que debió de ser muy.... Es la música, la comida, todo eso me llenó y quizá empecé a conocer más. Eso me sirvió tanto personalmente como....

- ¿En el curso básico también os daban prácticas?.

- Sí y las prácticas que yo hice coincidieron con esta nueva ley de regularización de documentación para extranjeros en la cual yo participé. En la asociación en la que yo hice las prácticas se dedicaba solamente a hacer documentación, no hacía mucha mediación. Entonces me dediqué más a la documentación, porque yo ya la conocía porque yo hice la documentación para mi.

T. y en tu asociación ¿algo de lo que viste o te diste cuenta que podía ser tarea del mediar, tu crees que la vas a poder hacer? ¿vas a poder introducir algo sobre eso?

- Yo creo que se hizo mediación antes. Antes de hacer el curso ya hacíamos mediación, pero no lo sabíamos.

T. Claro, a veces es como reafirmarse. Es decir, tengo razones múltiples para seguir por ahí.....

- Sí, lo estabas haciendo, pero quizá no decías la palabra mediación porque se resolvían algunos inconvenientes que tenían algunas personas, algunas incidencias que se podían tener por ahí, económicas. Cosas que se tenían a la mano, cosas que a veces las otras personas no conocían por no poder expresarse, por no..... se resolvían de alguna forma. Y es por eso que yo llego al curso.

- Cuando yo llegué a España no tenía una idea muy clara sobre la situación de los emigrantes. Me encontré con la nueva situación. Daba la casualidad que vivía en un barrio multicultural, Lavapiés, y notaba las carencias que sufren los emigrantes en materia de educación, como algunos niños que acababan de llegar tenían dificultades en cuanto al idioma, al cambio de ambiente, etc. Todo eso me llevó a considerar un poco el modo de la mediación social.

T. ¿Y el curso qué tal? ¿Te sirvió?

- Sí fue interesante en global.

T. Y algún aspecto que te pareciera insuficiente o pienses que ni tan siquiera se tocó.

- Los planteamientos teóricos no me sirvieron para conocer de cerca la realidad de la situación.

T. ¿Llegaste a hacer prácticas? ¿Habías hecho el curso este general en el que se hacen prácticas?

- No. Yo entré directamente.

T. Sí, entonces lo echarías de menos, lo echarías en falta. Entonces, imaginaos, aunque han ido saliendo ya situaciones en las que un mediador puede hacer cosas ya en contextos educativos. De todos los que habéis dicho, ¿qué contextos educativos se os ocurren, por darles un nombre, ponerles un escenario, en los que la mediación social tendría sentido, en los que vosotros como mediadores sociales podríais hacer algo, en qué escenarios educativos? A voz de pronto, los que se os ocurran.

- Por ejemplo, yo colaboro de voluntaria dando clases de español y siempre se están presentando situaciones.

T. ¿Clases de español con adultos?

- Las dos cosas, adultos y adolescentes.

T. Muy bien. Más situaciones

- Por mi parte, colaboro con una ONG pues hago diversos casos, unos son de ayuda para personas que necesitan documentación, otros a conseguir los alimentos básicos.

T. Pero en situaciones que se puedan considerar educativas.

- Ahíj, educativas. He ayudado a conseguir algún curso a personas que conozco pero nada más.

T. Acceso a recursos de formación ¿no?

- Sí, sí.

T. Más situaciones

- Había una compañera del curso que formaba parte de una asociación que se quedaba con niños cuando salían del colegio y hacían parte de la labor educativa porque los padres no podían atenderlos en ese momento cuando salían y no podían permitirse una guardería ni una canguero. Se ocupaban de ellos a la vez que no era un lugar exclusivamente de recreo sino que hacían actividades de formación.

T. ¿Era como aquello que salía en el documental que vimos en el curso de Barcelona? ¿Os acordáis que salían pisos que acogían a los niños y hacían actividades con ellos por la tarde?

- Sí, Cruz Roja tiene algo así que funciona en Cruz Roja

- Sí, sí, yo también lo he leído. que se llamaba algo así como las tarde lúdicas ¿no?

- Sí en el "San Cristóbal" no se quedaban con los niños a partir de las 5 de la tarde. Porque además es un trabajo muy de calle ¿no? Ver que los niños se reunían en la plaza, niños muy pequeñitos, en una plaza del barrio (claro, porque sus padres llevan sus horarios) sí, y no pueden atenderles y no pueden estar en casa. Entonces van a la plaza, se enteran de que están esos niños con ese problema y ponen en marcha una reunión de esos niños, buscan un local y a partir de ahí.

- Sí, sí, me parece que Fátima está en ese lugar ¿te acuerdas de Fátima?

- ¿Sí? ¿tu crees que está ahí?

- Sí, yo creo que hizo las prácticas allí y al final estaba dando clases de español me parece.

- Sí, estaba enseñando español a niños árabes y árabe a niños nacidos aquí en España

- No, en San Cristóbal de los Ángeles está Fátima.

- Sí, sí hablo de San Cristóbal de los Ángeles.

- No, no, esto es el colegio San Cristóbal, es el colegio San Cristóbal.

- Ahí Yo pensaba que hablabas del pueblo. Pues hacen lo mismo allá.

T. Más situaciones, escenarios. (Lo que ha hecho Gema. bueno del cole) y del cole, no nos olvidemos de los coles aunque sea difícil de entrar.

- Pero lo que ha hecho Gema ¿no es más en el ámbito no formal?

- Sí, no formal sería

- Nosotros lo que intentábamos era hacerlo desde el ayuntamiento pero no que directamente lo organizase el ayuntamiento, sino que te diese un local de manera que todos los centros educativos de ese municipio en concreto tuviesen acceso a esa actividad que realizábamos. Y sí, era mediación, lo único que yo creo que tiene que ser un poco más amplio y que se le dedicó muy poco tiempo.

T. Más general y que dure ¿no? ¿y quien os pidió hacer algo, el centro el ayuntamiento. De quien fue la iniciativa?

- La iniciativa fue nuestra y se lo ofrecíamos al ayuntamiento. Y luego, el ayuntamiento se tenía que poner en contacto con los coles o con los institutos y entonces se concertaba que ellos viniesen o nosotros íbamos al propio centro. Y sí que era mediación puesto que lo que se pretendía era dar a conocer una cultura que en España es absolutamente desconocida a pesar de la cercanía y que genera mucho rechazo porque también nos hemos dado cuenta de que los árabes en general y los marroquíes en particular porque es de lo que más hay, son los que más rechazo generan. A lo mejor gente de Sudamérica o de Centroamérica, como la cultura es más similar, o del este de Europa por su físico, generan menos rechazo.

- Desde mi punto de vista eso no es así.

- Sí. Yo al principio pensaba que no y lo discutía mucho con amigos y profesores y me he dado cuenta que sí.

- Yo estoy de acuerdo contigo en que el rechazo es más hacia lo que tiene que ver con lo árabe pero no en que los autóctonos son más parecidos a los latinoamericanos o a los centroamericanos. Al menos muchos latinoamericanos cuando llegamos aquí nos damos cuenta de que somos absolutamente diferentes. En eso no estoy de acuerdo.

- Yo pienso que no es así pero

- Quizá sea por la forma de comunicación que se tiene.

- Hombre, la cultura es muy parecida (bueno, si nos referimos al idioma como barrera cultural, sí es posible). El idioma y la cultura en sí, no sólo el idioma. La religión.

- No, no es la religión. Si yo tengo una religión diferente a la tuya nadie la nota.

- Yo quería comentar un par de cosas respecto a lo que ha dicho Gema. Por una lado se me ocurre el por qué hay que limitar la mediación a problemas. Estamos hablando del niño que tiene una dificultad lingüística para hablar ese idioma y esto es una barrera para pedir una subvención. Pero también puede ser una mediación que no sea una mediación en un problema. Yo he trabajado en "Educación para la paz" que uno de los aspectos es educación intercultural y yo creo que eso puede ser mediación. Podemos incluirlo ahí ¿por qué no? Cuando yo trabajo con Educación para la paz voy a un cole y, hablabas Teresa al principio de las diferencias entre culturas. También se habla por ejemplo de los muchachos que son skinheads y se les explica. No hablamos solamente de extranjeros también hablamos de las diferentes culturas que hay en tu ciudad y del racismo que hay. Entonces yo también incluyo ahí la mediación. Eso por un lado y por otro lado, retomando un poco lo que decía yo del ejemplo de esta compañera que hacia mediación ocupándose de niños de otros centros y decías tú, "no olvidemos el cole", yo creo que una buena idea sería hacer esto mismo en los colegios. ¿por qué los colegios tienen que cerrar a las 5? ¿por qué esa limitación de miras? ¿por qué no pueden ocuparse de los niños que no tienen otra posibilidad en colegios públicos más allá de?

- Te voy a decir una cosa. Nosotros, esta actividad que hemos hecho, uno de los sitios a los que fuimos fue Fuenlabrada, en una zona que, no se si has visto ahora en la tele, ha habido un asesinato de un chaval que piensan que ha sido..... y la verdad es que es una zona muy muy conflictiva, pero exagerado. Nosotras estábamos pero asustadas y lo que pasaba es que estábamos en un biblioteca que se supone que es infantil y juvenil. Entonces nosotras pensábamos que muy bien: en la biblioteca, muy chula, la gente viene a estudiar, pasa, ve la exposición, le damos la charlita, ven las actividades. Esta idea no tiene nada que ver con la realidad. Lo que pasa allí es que los padres muy humildes no tienen dinero para pagar a nadie que cuide de sus hijos mientras están trabajando y los mandan a la biblioteca y es impresionante porque tu llegas allí y te encuentras desde niños muy pequeñitos a chavales de 16, 17 años. Estos ya llevan navaja. Yo tuve que acompañar a una niña a su casa porque le daba miedo a volver porque la estaban amenazando otros.

- Y ahora, ¿y tu con quien regresas?

- Pues eso pasaba, que estos eran como de 12 años y la niña como estaba aterrorizada se agarraba a mi y como la tuve que acompañar a su casa y son todavía pequeños, pues a mi como que me respetaban un poco, pero impresionante. Y claro, hace mucha falta porque ellos enviaban a los niños a la biblioteca pero los niños en la biblioteca hacían de todo menos lo que se hace en una biblioteca.

T. sí, esos son espacios que o hay que crear o están ahí y si no se crean pues se llenan de problemas y de conflicto. Y ahora, para dar un paso más adelante, imaginaos que ya no solamente estamos, porque estamos hablando de lo que vislumbramos que se podría hacer que va desde gestionar documentación, traducir hábitos, costumbres, recetas, alimentación, hacer espacios en paralelo para que los padres que trabajan puedan tener sus hijos en algún sitio, asesorar, dar clases de español. Pero, ¿y dentro? ¿y si entramos y conseguimos ya tener contacto con un claustro de profesores o un orientador o un profesor? ¿qué le podemos ofrecer como mediación? ¿qué creéis que pueden ser necesidades que hay dentro, en lo que es la dinámica de las clases o del centro? ¿Ahí dentro, qué tipo de formación? No porque la hayáis tenido ya sino porque vislumbréis que ahí hay otro campo para trabajar, para hacer cosas con los profes. Atreveros a decir

- Romper rigidices, preparar materiales para ellos. No hay un libro en el que se hable a una profesora de primaria no sobre lo que tiene que hacer, pero sí cómo enseñar a un niño árabe el castellano. En estas condiciones, es decir, si hay libros sobre la cultura árabe o el aprendizaje del árabe, pero en este contexto no hay nada. Por ejemplo, no hay materiales para profesores.

- Sí y para empezar a romper todas esas rigideces que existen dentro.

T. ¿Cómo por ejemplo?

- Por ejemplo, en nuestras discusiones, intentando escribir este artículo, lo que nos pasaba era que quienes venían del campo educativo o más del campo educativo frente a los que veníamos de la mediación, el punto de choque siempre era “vosotros no sabéis en qué consiste el sistema educativo”. Entonces, desde mi punto de vista, ese “no sabéis” (y puede ser un prejuicio mío) instalarse en una situación de saber de la que no se quiere salir. Pero vamos puede ser un prejuicio mío también.

T. Es una lectura posible. Sí. Y ¿en qué cosas concretas estás pensando cuando hablas de romper rigideces? Cosas concretas, no solamente la actitud de ellos. Por ejemplo si a nosotros nos indican, por ejemplo, material... Una sugerencia. Yo he estado dentro de los centros, he analizado material, he dado recomendaciones. Un mediador, cualquiera que hace de mediador, ya sea el propio o alguien de fuera no puede esperar que su trabajo consista en echarle trabajo a otro. Tienes que llegar con recetas. Me refiero a que tu no puedes decir “este material es muy bonito para que tu lo apliques en clase”, sino que tienes que ir haciendo un trabajo que el otro reconozca como que le va a servir para algo.

- Bueno, entonces hay que hacer mucha promoción, promover participación, horizontalizar las historias.

- Yo, solamente de eso tengo en la cabeza que cada vez que salía el tema de la educación formal, los profesores o la gente que se dedicaba a la educación formal te decían “Puf, es que nos sabéis de qué habláis”, lo que dice Diana no, “es que nunca habéis estado en un claustro”. Bueno nosotros llegamos con mil historias: llegamos, se habla con los profesores y.....Y los profesores decían, pero al momento, era matemático, decían “pero ¿qué decís?”

- Sí, a mi la reacción que me provoca esa reacción por parte de la gente de educación es como cuando un famoso psiquiatra italiano, creo, decidió abrir los loqueros y soltar a los locos. Fue como si se fuera a romper algo.

T. Sí, de todas formas vamos bien encaminados: materiales, promoción y tal. Estamos en eso ¿no? Estamos tratando de elaborar materiales, documentación que el profesor y el mediador puedan utilizar. Romper rigideces, vale ¿Os acordáis de aquello que hablábamos en el curso de cómo se agrupa a los alumnos, qué horario se les pone, cómo se selecciona a los alumnos que van a estar en el grupo A y en el grupo B? Todo ese tipo de cosas son muy cambiables, mucho, y, sin embargo son de las rigideces que más condicionan lo que luego va a hacer alguno.

- Es cambiable desde fuera, pero yo creo que las instituciones no lo ven en absoluto cambiable. Porque a lo mejor alguien cree que podría estar bien pero entiende que en su claustro nadie va a pensar que ...

T. Pero hay no os preocupéis porque estamos nosotros, que como vamos a cambiar los planes de estudio y van a ser profesores ya más, más (risas), pues habrá una sintonía ...

- Yo no puedo entender como en las escuelas de magisterio no se trabaja esto.

T. No, no se trabaja en absoluto.

- No se trabaja cuando es un problema que se ve venir no desde hace un mes “Uy que están viniendo muchos ecuatorianos”. No, es que esto lleva años.

T. Pero la academia vosotros sabéis cuando aterriza.....

- Es que en psicología, en psicología educativa pasa igual, que es lo que me toca a mis más de cerca. En educación social pasa igual.

- Estamos hablando de los profesores de primaria, imagínate los profesores de secundaria. Yo tengo una formación de historia y yo porque me he preocupado de hacer cursos de este tipo pero la mayoría no. Entonces ¿qué es lo que pasa? Yo estoy en un instituto como alumna porque me he metido a hacer informática y mi situación es un tanto extraña porque no me identifico ni con los alumnos ni con los profesores, entonces lo veo todo como de lejos y veo cosas muy curiosas. Por ejemplo, el orientador del centro, escucho a mis propios profesores que dan también a ESO como dicen del orientador “Mira este tío lo que me está diciendo, que vaya yo con fulanito y menganito, que uno es un poco retrasado y un extranjero, y yo que sé si yo no tengo ni idea de pedagogía” y piensas “y entonces que haces tu aquí” (exacto) pero es que además se encierran en banda. El orientador se supone que está ahí para algo y que les está dando unas pautas, pues yo he escuchado comentario de ese tipo.....

T. Sí, es la situación y por eso

- Pero es impresionante y te dicen “además, yo he venido aquí para dar informática y a mi si este niño tiene problemas porque no tiene el coeficiente desarrollado, pues mira.....”

- Bueno, voy a hacer un poco de abogado..... Viéndolo desde el punto de vista del profesor y más desde el punto de vista de la pedagogía, también mucho de lo que estáis hablando es problema de formación del maestro. Es decir, nosotros aquí estamos hablando de mediación. Yo estoy metida en otra medida que es de comprensión lectora. Una vez que hicimos un curso con los profesores decían “es que nos pedís que seamos dioses. Queréis que tengamos niños de integración, que hagamos apoyo, que estemos atentos a su comprensión, inteligencia emocional.....” Es que claro yo creo que ya han llegado a un punto que les vienen vendiendo algo que es maravilloso y dicen no, ya, ya está, no podemos más, no podemos abarcar más.

- Ya pero es que están trabajando con seres humanos no con móviles, ni con papel ni con pelotitas de goma y cada uno es diferente y aunque fueran todos iguales y con el mismo coeficiente deberían atender a las particularidades de cada uno de ellos. Para eso trabajan con personas y si no que se pongan a vender móviles.

- Sí, si yo estoy de acuerdo. El problema es que ellos te dicen “¿y qué hacemos? Nos piden que cumplamos unos objetivos ¿sabes? Nos dicen este niño cuando salga de este curso tiene que saber esto, venga metodologías de grupos ¿cómo la hago? Por niveles, no por culturas. En fin, yo me pongo un poco en el lugar del maestro y

- Yo creo que el problema que tu dices está en que eso no arrastra desde antiguo. Es decir, tu ahora mismo a un maestro de 40-50 años vas y le vienes con rapidezle dices que acepte esto y no lo acepta (yo lo acepto, quiero decir que tengo 40 (risas) que es un poco el estereotipo de la edad). No, no, hay muchos profesores que lo aceptan y yo conozco a muchos profesores de 40 o más que son los más involucrados. Vamos Santiago no sé la edad que tendrá pero está en Amigos del pueblo Saharai, llevando comida a Irak, está metido en mil historias y hace cursos y vive en la sierra y se viene todas las tardes a la EMSI y hay un montón de gente, esta otra profesora que había, Pilar, pues tiene también su edad, y son los más involucrados. Pero yo creo que esa no es la norma, la norma es acomodarse como en cualquier otro trabajo, por eso yo creo que hay que buscarlo desde antes, desde la facultad porque a un chico de 18 años no se le enseña eso.

T. Lo que pasa es que sed conscientes de que los profesores con los que uno se encuentra quizás, los profesores de mi generación somos gente que nos formamos con un esquema totalmente distinto. Pero hubo una época en la que había inquietud de renovación pedagógica, movimientos de renovación pedagógica, en los que te involucrabas sobre todo movidas de izquierda en lo que entonces en la época todavía franquista o de transición era lo único y lo que abrías la ventana y veías cosas. Entonces te involucrabas en cosas frenetianas, escuela abierta, movidas que había por Europa. Y eso, ese modelo de pensar en educación, es el mismo que hay en interculturalidad lo que pasa es que ha vuelto a ser convertido en invisible. Las tendencias de la época no van por ahí. Las tendencias de la época vuelven a ir por lo monolítico, todos a una. Yo hoy veo en las clases mucha menos movida de renovación y de cambio y de flexibilidad que hace veinte años cuando yo empecé y por lo menos me dejaban que hiciera lo que me daba la gana y si yo me compraba libros distintos y tal, al menos la gente no se asombraba. Hoy la gente se asusta de cualquier cambio que hagas en la clase. Entonces el problema es que seamos conscientes de que son modelos de pensamiento y que en educación social os vais a encontrar con profesores que sintonizan y con profesores que no sintonizan en absoluto pero porque están en otra onda, porque para ellos educar es otra cosa. Educar es uniformar, es conseguir que este chico apruebe

- Esos son objetivos.

- Lo que pasa es que ahí hay una cuestión acuciante que es la emigración. Es decir, luego la mediación puede ser familiar o de otro tipo, pero la interculturalidad está ahí, entonces, está muy bien que digas no, pero es algo que tienes hay y que, bueno, puedes cerrar los ojos a otras dinámicas, pero a esta no porque te come.

T. Es que hay profesores que me dicen cuando les preguntas bueno pues los padres

.....

- Tú cuando has dicho por ejemplo que estabas dando clases de español, me he puesto a pensar "está dando clases de español y está haciendo mediación". Yo a lo mejor el chaval me está enseñando inglés y digo ¿qué hace que eso sea mediación? ¿y si lo mío es o no es?

- No, no lo dije en el sentido de considerar a la clase de español como mediación, sino que trae aparejado la relación con esos alumnos o con ese grupo de alumnos o de repente tenemos una familia que la madre y la hija van al nivel intermedio, otros dos hermanitos van al nivel

avanzado y así. Y, de repente, si tienen algún tipo de problema familiar, que en algún momento lo tuvieron, pues hemos intervenido ayudados por la relación de confianza que han tomado en las clases que vienen a recibir. Como una cuestión de efecto de la relación que se establece a partir de tomar clases de español.

T. Es uno de los escenarios de los que hablábamos donde podría darse mediación.

- Exacto, no la clase.

- Porque mediación es "yo medio entre algo y algo"

- Bueno, depende de como tu lo veas. Si es en un sentido estricto, sí, si no, no.

T. He aquí la pregunta clave ¿qué es eso de mediación? Que era la última que tenía.

- Te pregunto ¿se te ocurre que puede ser mediación lo que hablábamos, lo que ha hecho Gema o lo que he hecho yo con educación para la paz? Hablarle a un niño de culturas, ahí no estás mediando en realidad. No hay dos agentes.

- Es que yo no veo un agente físico pero sí hago de mentalidad social. O sea, medio con estos valores o con.....

- es hacer un poco un hueco entre esa sociedad y

- lo que pasa es que si es más concreto.

- ¿vosotros lo veis más concreto?

- No, yo lo veo lo más amplio posible porque como de momento como no lo tengo nada claro quiero ver todo y si en algún momento me defino pues tiro por ahí, pero de momento.

- Es más que eso. A parte de que esté o no esté la otra parte es si coinciden en el tiempo y en el espacio o no coinciden y es que también hay un concepto de mediación que tiene que ver con la prevención.

T. Sí. Y además yo creo que es que no se han encontrado palabras adecuadas para definir necesidades que ya existen. La mediación la hemos importado como término de lo jurídico y entonces se nos queda corto en lo que son cosas sociales.

- Sí porque lo más concreto respecto a lo que decía Sonia es la mediación como solución de conflictos que era lo que decíamos que estaba haciendo la Comunidad de Madrid y Torrego que es entrenar a los agentes educativos en un colegio, a padres, profesores y alumnos de ese contexto escolar, entrenarles en mediaciones de conflictos donde una persona va a ser el mediador entre dos alumnos, entre dos profesores, entre dos padres, entre cualquiera de ellos. El primer año nos explicó que se hace un seguimiento continuo, hay una persona del equipo que está con ellos y luego ya se les deja en autogestión. Eso sí es concreto, hay un problema que es "este profesor me ha suspendido porque me tiene manía"; y hay un problema entre alumno y profesor y un mediador. Eso es lo más concreto que hay y hay gente que entiende que la mediación es eso y punto.

T. Pero a veces es mediación entre un lugar ambiguo, que puede ser una situación educativa determinada y alguien que tiene una necesidad y no sabe como. Tiene que haber un intermediario, alguien que sepa formularlo para poder aproximar enfoques e interpretaciones distintas. Yo estoy pensando ahora los padres que no entienden los mensajes que están siendo enviados desde la escuela por los profesores. No los entienden porque la experiencia previa que tienen de escuela es distinta. Ahí nadie hace nada y se supone que los padres han tenido una entrevista con el profesor, han asistido a una reunión y se han ido a su casa sin enterarse de qué iba aquello porque nadie ha "traducido" una cosa con la otra. Alguien tendría que hacer algo, un traductor cultural. Eso también es mediación.

- He tenido la oportunidad de estar en una reunión de padres de un curso, no me acuerdo de qué curso. Fui porque una persona me invitó y me di cuenta de que la mayoría de los padres iban a lo que el hijo....., estudia bien, estudia mal, da igual, él sabe que está el niño en el colegio y listo. Aparentemente él está cumpliendo con su deber de padre o de madre. Pero da igual, el informante de ese momento, el encargado que tiene que dirigir esa asamblea habla y habla, sin aceptar casi una palabra de los padres. En un momento determinado yo intervengo para decirle "perdona pero si la señora te hace una pregunta y quiere enterarse es porque tiene un problema el niño y quiere saber en qué materias está fallando y cuál es el motivo". Entonces me pregunta de quien soy el padre y yo le digo que soy un acompañante, y me dijo "entonces no tienes que opinar".

T. Lo menos es dejar entrar personajes y bueno, ¿por qué no da la reunión el padre y el mediador o llamadle lo que queráis, alguien que haga esa mediación para interpretar lo que allí la gente no entiende? O, previo a eso, para decirle al profesor de qué escuela viene ese alumno. Porque la escuela te está condicionando y los profesores no saben muchas veces a quién reciben. Eso si no lo hace el mediador, en algunos colegios lo está haciendo el profesor de compensatoria, el de ética, el profesor de apoyo, el PT. Esos serán buenos interlocutores en mediación. Esos estarán más próximos a lo que es un mediador que el profesor de aula que cree que tiene que cumplir objetivos académicos muy estrictos. A mi me gustaría cualquier cosa que queráis plantear en torno al concepto mismo o en torno a ideas que aquí no han salido, que no se han dicho y que creéis que deberíamos tomar nota. ¿Os quedaría algo?

- Es que no sé de que manera todo gira un poco entorno a lo mismo. Cada colegio es un feudo donde yo no sé hasta qué punto porque desconozco bastante el sistema educativo, se puede intervenir ahí o se puede ver que se está haciendo. O se puede no permitir al profesor o al director que haga una barbaridad. Un compañero del curso nos comentaba que en una clase había dos niños marroquíes que llegaron a mitad de curso, no entendían nada de español y les mandaron a compensatoria. Justificación para mandarles a compensatoria son sordos, tienen problemas de audición. Entonces ¿quién tiene potestad para hacer eso?

T. La respuesta es que en el sistema educativo actual no hay control sobre lo que sucede en un centro.

- Claro, entonces la evaluación de la calidad yo no sé hasta qué punto..... Yo conozco un poco sobre la evaluación de la calidad lo que está haciendo Marchesi con los indicadores pero realmente yo eso no lo he visto que se trabaje en educación en valores. Sólo habla de enseñanza pero de educación, cómo y qué se educa.

T. Mira, la escuela, ya os lo he dicho, es una caja negra en la que mientras no hay conflicto fuerte, de que alguien muere allí en el aula, no pasa nada. El profe es un rey en su clase, el director hace lo que puede en el centro y nadie toma cuenta de quien está beneficiándose ahí. Ese es uno de los puntos clave cuando hablábamos de cómo mediar y ahí es donde nos situamos nosotros, los que estamos aquí. Es decir, no hay formación del profesorado. Ahora es el momento. Va a ver nuevos planes de formación de la gente que está aquí, pues hay que introducir perspectivas que hasta ahora no estaban en los planes de estudio. Hay que hablar. Claro, te dejan hablar en asignaturas marginales porque lo que vamos a hacer nosotros de mediación y tal es en asignaturas optativas, con lo que va a volver a ser gente a la que le interesa el tema, pero porque la academia está también en manos de quien está. Pero es la misma situación, lo que pasa es que

a mi me preocupa y entonces sacas adelante un proyecto, hablas con gente pero con la intención de que luego va a haber materiales para los profes o para quien se forme en mediación que sean un poco en la línea que tiene que haber ¿no?

- Habría que trabajar mediando en un sentido amplio para que el sistema educativo se abriera a estas cosas. No sé como.

- Yo siempre he pensado una cosa. Yo por ejemplo, que estoy haciendo la carrera y tenía intención de presentarme a las oposiciones para secundaria. Resulta que yo, lo que tengo que hacer cuando acabe la carrera es una cosa que se llama CAP que no vale absolutamente para nada. Te dan un tocho de libro que lo ojeas, haces el test ese y

- ¿Qué es el CAP ese que me suena?

- Curso de Adaptación Pedagógica, para ser profesor, para dar clase.

- Ah, sí , sí.

- No, yo creo que es una forma de sacar dinero, sinceramente.

T. Sí y de que todo el mundo pase por.....

- Sí, por lo que hablábamos del papel.

- No es que creo que es simplemente para pagar porque luego tienes que hacer una memoria que tu vas, entregas la memoria, te ponen el sello, te entregan el título y punto. Y sin embargo no existe algo que sería básico y es que aquellas personas que se quieran dedicar a la educación, en lugar de hacer el CAP, pues ya desde primero o en tercero que ya lo tienes más claro, coges una asignatura que se llame pedagogía o que se llame como sea.

- Sí, igual que hay historia moderna, historia antigua, que haya

- Exactamente, al margen de la especialidad que tu hagas, que tengas esa opción y luego otra cosa. Yo he hecho las oposiciones, que estudias una barbaridad de temas que eso no lo vas a dar en tu vida y luego te meten 14 temas de LOGSE que además te dicen, "bueno estos temas, tu no los hagas muy mal pero lo que cuenta es lo otro ¿no?". Entonces, esto que demuestra, que no tienen ni idea

- Sí pero por encima de lo que estás diciendo tú o a la vez es que luego tu no puedes acceder porque están los interinos de turno (bueno esa es otra) que hasta que no pase ese ciclo en el que perviven esos interinos no vas a poder entrar. Gente de nuestra generación que ya nos estamos formando en estas cosas, porque los interinos están ahí muy cómodamente, firmando un papel y sacando un cero.

T. Bueno así son las cosas y además es reflejar algo de lo que pasa en cualquier ámbito. Yo os agradecería mucho que, como vamos nosotros a convocar una reunión con personas que están trabajando en mediación social para que nos cuenten qué cosas están pudiendo hacer en este sentido, si tenéis alguna persona que os parezca interesante para que pudiéramos ponernos en contacto con ella o alguna documentación, información de convocatorias o tal, sí que os agradecería que nos las hicierais llegar en algún momento porque estamos haciendo eso: recopilación, sistematizar y ponerlo a disposición de la gente que trabaja en esto, no sólo dentro de la facultad sino también fuera. Es un trabajo arduo, largo, de momento tenemos subvención para este año y por eso lo vamos haciendo poco a poco pero bueno, es un poco, ya veis, empezar por algún sitio. ¿Alguna otra cosa que queráis comentar?

- Antes de que terminemos quería preguntaros, los materiales que os han dado, la bibliografía ¿habéis visto que es adecuada en cada curso o no?

T. ¿Os ha parecido interesante lo que os han ido dando en los módulos?

- Yo para otras cosas, sí. En concreto, en mediación es que no hay nada.

- Yo lo que creo es que cuando sale el perfil, independientemente del curso de que se trate, siempre dan lo mismo y es prácticamente nada. Y repiten, repiten, porque es de lo que carece esto no hay un perfil definido.

T. Y un contenido que haya que dar

- La ponente que vino de educación no formal nos dio un montón de recursos, de sitios donde ir, de cosas que hacer, de asociaciones, de bibliografía, pero que se puede aplicar a la mediación no formal en ámbitos interculturales, a la no mediación sino a la educación no formal en ámbitos de educación para la salud, lo que sea. Es decir, que es demasiado amplio como.....

T. Para que tu puedas ir eligiendo ¿no?

- Bueno entre la bibliografía que tus nos citaste, entre los recursos sí que había cosas porque de hecho yo la he pasado al colegio de mi tía y han comprado libros y han sacado cosas.

T. ¿Los han encontrado?

- No lo he preguntado. Sé que se iban a quedar con eso, pero vamos, es un colegio concertado. Que tengan que recurrir a la sobrina de una profesora que ha hecho un curso de mediación en una escuela para que les facilite información sobre esto.

T. Sí, pero esto es lo que hay. Quiero decir que por otra parte, cualquier cosa que hagáis va a ser mucho porque no se hace, entonces si no la hacéis la gente que estáis ahí no lo hará nadie eso es cierto. Muchísimas gracias por haber llegado hasta aquí. ¿Estaríais dispuestos a venir en junio una vez que hallamos tenido la reunión con los otros?

- ¿Qué necesitáis, gente que esté trabajando en mediación como oficio?

T. No. Gente que esté trabajando en el ámbito de la mediación pero no con un puesto determinado oficial sino que penséis que puede ser un buen informante en estos temas: qué hacer, qué necesidades hay, donde trabajar, con qué recursos, alguien que os suene que ahí puede decir algo.

- No necesariamente en contextos educativos ¿verdad?

T. No necesariamente porque a lo mejor ellos, aunque no trabajen ahí, detectan necesidades o lagunas que.....

- ¿Tenéis correo electrónico?

T. Sí. Es maguado@edu.uned.es

- ¿Sabéis ya la fecha de la reunión o no?

T. Os llamaríamos probablemente en junio.

- ¿Para los que están trabajando en mediación también?

T. Bueno para los de mediación será antes, será probablemente después de Semana Santa, abril o mayo.

1.2. Mediadores sociales en activo.

T. Bueno ¿quién se decide?

- Yo, soy **Concepción Albuquerque**, estoy en la Asociación EOF Equipo de Orientación Familiar con domicilio social en C/ Colón 16 y trabajamos con familias desestructuradas de la zona centro y con inmigrantes y con niños. Antes se llamaba centro de día y ahora ha cambiado de nombre. Estamos subvencionados por la Comunidad de Madrid y por el Ayuntamiento con dos proyectos que hemos presentado y yo desempeño el trabajo de la mediación socieducativa y sociolaboral. A parte como educadora de familia que soy, también con las familias de estos niños hacemos cosas. A parte de la presentación, tengo que decir que tenemos suerte por la ubicación de la zona en la que estamos, a parte de las personas que tenemos allí, porque el equipo multiprofesional que trabaja allí cuando tenemos problemas de absentismo, de padres con el colegio acudimos a ellos y resolvemos la problemática de mediación bastante bien. Aunque actuamos directamente en algunos momentos, tenemos suerte, nos coordinamos de maravilla con los servicios sociales y otros servicios, tenemos una gran red de coordinación. Hace tres días una niña de origen magrebí tenía un conflicto porque la madre no quería que acudiera al colegio donde iba, la saca del colegio, no la quiere llevar y me pide a mí que por favor la cambie a un colegio de religiosas que en ese que está no le gusta. Esto no puede ser porque no se puede meter a la niña en el colegio que quieras. La derivamos al sitio pero con el equipo multiprofesional conseguimos que la niña volviera al colegio donde iba y que después, cuando terminara el curso, ponerla en donde lo solicitara si hubiera plazas. Quiero decir con esto que cualquier cosa que nos surge por ahora lo vamos solucionando bastante bien. Y esta ha sido mi presentación.

- Soy **Juan José Sáinz** y profesionalmente estuve trabajando unos seis meses haciendo una mediación sociosanitaria en un poblado de gitanos rumanos por Cruz Roja y luego pasé a un albergue de inmigrantes que era de Cruz Roja también en Valdelatas, al lado de la Autónoma y allí me he ocupado durante estos dos últimos años de la educación para adultos, español para extranjeros, alfabetización y luego de forma voluntaria he estado durante cinco años en la oficina local de Galapagar de Cruz Roja y allí a parte de ocuparme de otros ámbitos como la tercera edad, dentro de inmigrantes empezamos a trabajar la mediación social con una compañera que ahora lo está ejerciendo profesionalmente que se llama Mina (...). Entonces, primero de forma voluntaria, empezamos a notar un poco la necesidad de la mediación tanto en casos sociales como en la escuela y a partir del año pasado conseguimos un convenio de media jornada y a partir de este de jornada completa. De enero a diciembre es compartido con los servicios sociales y la Concejalía de Educación pero a partir de enero va a ser sólo para la Concejalía de Educación porque los servicios sociales tendrán un mediador sólo para ellos porque han cambiado la estructura de los servicios sociales y está contemplada la figura del mediador también en los municipios, lo que se ha hecho en el ayuntamiento durante mucho tiempo se ha llevado allí. Esto

ha sido un gran logro porque es una necesidad que ha sido evidente tanto para centros educativos como en el ayuntamiento. Dentro de estos cinco años de voluntariado también he trabajado con adolescentes inmigrantes los sábados por la mañana que este año se ha completado con un proyecto que presentamos a la Consejería de Educación de Compensatoria externa que empezará el mes que viene, que ha sido un poco hilvanar todo y lo más importante para nosotros es que el que ha insistido mucho ha sido el instituto, que quería que fuéramos nosotros después de tanto tiempo los que empezáramos allí a trabajar. En cuanto a necesidades, un poco como los casos que ha comentado la compañera de absentismo escolar que ahí habría que hablar mucho sobre la ley en general, sobre la LOGSE que un poco fomenta ese absentismo pero para todos los jóvenes sean del origen que sean, incluida clase media española, y añadido a los retrasos circunstancias sociales de la familia y características culturales que necesitan a veces un apoyo y también muchas veces una decodificación por parte del profesorado, aunque en eso con el tiempo se ha avanzado mucho, aunque también depende un poco de la lotería del centro educativo que te toque. Te puede tocar un centro educativo.... Por ejemplo ahí en Galapagar hay cuatro colegios públicos y aquel que presenta mayor fracaso escolar es el que tiene profesores con una media de edad más alta que son reacios a cualquier tipo de cambios, que ahí ha habido una actuación específica por parte del ayuntamiento y allí surgió también una cosa también bastante importante y novedosa que son los Consejos de la infancia y la adolescencia que están siendo una herramienta bastante importante por lo menos en municipios.

T. Esto está en relación con el defensor del menor o de qué va.

- No es por la Comunidad de Madrid.
- Y ahora van a salir lo del Ayuntamiento
- Y luego hay proyectos específicos que son bastante complementarios. Por ejemplo en Galapagar empieza a funcionar la Ciudad de los Niños que es un proyecto interesante de renovación pedagógica

T. ¿Tenéis alguna vinculación con eso?

- No eso lo lleva la Concejalía. Hombre siempre se apoyó. Por ejemplo, se hizo incidencia en que hubiera una participación de niños inmigrantes y bueno se consiguió que hubiera un niño marroquí y supongo que para ser la primera vez está bien. A lo mejor la próxima vez. Creo que eso es lo fundamental, que con el debate vaya surgiendo.

- Soy **Flor**, trabajo en Cruz Roja en Pozuelo, mi formación es de trabajo social pero por inquietudes personales, me enteré de que un experto hacia la especialidad de mediación, lo hice y luego en la EMSI hice dos o tres cursos más y a mi lo que me sirve es para diferenciar de alguna

manera lo que es un trabajo social y lo que es la mediación y lo que más me gusta de la mediación es que en ningún momento la solución la pones tu y en el trabajo social yo personalmente procuro no hacerlo pero hay muchas veces que es sota, caballo y rey, y se impone. Entonces en la mediación el principio me parece más respetable. La decisión es de la otra persona o de las partes.

Surgió de forma parecida a la de Juanjo, de un grupo de apoyo escolar que luego nos pusimos al salir del cole. Para el programa juntamos a 72 chavales de edades comprendidas entre los 8 y los 16 años; repartidos en dos grupos, de 8 a 12 uno, y de 12 a 16 otro. Nosotros, sin embargo es al revés, principalmente inmigrantes, hay dos españoles. Siempre digo que no es un programa para inmigrantes, pero la realidad es otra y aprovechando que teníamos tanto número de chavales hemos estado dando vueltas y configurando el programa que probablemente pongamos en marcha en enero partiendo de la mediación. Pensamos que La escuela es un sitio donde hay muchísimos conflictos que se pueden resolver hablando y escuchando y vamos a empezar a ver desde un programa las realidades sociales, con escucha activa, trabajar la mediación capacitándoles a ellos para poder resolver sus propios problemas. La aceptación es buena, les hace mucha ilusión, la pena que yo tengo es que hay que hacerlo fuera de los colegios. Por lo menos en Pozuelo es imposible entrar en los colegios. Hemos estado en uno en concreto en el Divino Maestro, con miles de dificultades para que nos dejen un aula. Cuando ya estamos aburridos nos dejan un trozo en Cruz Roja, y digo un trozo, unas aulas de una iglesia, que no queríamos para nada entrar en una iglesia pero era titular de prensa “ Cruz Roja lleva a los marroquíes a misa”. Para eso hay una escuela y un sitio que se debe de comprometer

T. Justo estás exponiendo también un tema de los que justifican un trabajo de aproximación entre lo que es educación. Yo lo veo por mis propios alumnos que se acercan a los temas de diversidad cultural, incluso los que están más sensibilizados no formulan las mismas cuestiones que formulais vosotros desde la mediación y o el profe o el orientador que se forma en la facultad o en la escuela de magisterio comparte esas preocupaciones y esa forma de encarar o jamás va a haber una posibilidad de que se vea parte de lo que la escuela hace. Hay muchos profesores que te dirán es que ese no es mi trabajo, es que la mediación es para hacerla en horario extra, en otra aula. Entonces, una cosa es que no se vea la necesidad y otra cosa es que haya que caminar hacia allí. Decía Susana antes de entrar, yo he acabado la carrera de magisterio hace dos años y estos temas son para mí desconocidos, inexistentes. Alguien que se acaba de formar, que no se ha formado en el siglo XIX, no es un maestro mayor. Es que la gente a veces tampoco es una película de buenos y malos. No es el profe el malo y el mediador el buen, sino que realmente no encontramos un lenguaje común.

- Pero hay demasiadas dificultades. De hecho el proyecto está sin terminar de montar porque partió un poco para los profesores. Ser un proyecto como doble, para capacitar a los profesores y enseñarles de alguna manera lo que es la mediación. Que no es tan complicado, que

se ha hecho toda la vida, que son dos o tres cosas muy concretas, por otro lado los alumnos, pero no nos dan paso, no nos dan paso, esperar a ver si en el próximo consejo y en enero vamos a empezar con los chavales. Si a través de los chavales llegar al otro lado perfecto, no vamos a dejar de intentarlo pero hoy no llegamos.

T. Es que es difícil cambiar los conceptos. Sigamos ahora por este lado.

- Hola yo soy **Mohamed**. Soy mediador en el distrito de Hortaleza. Estaba escuchando y pensaba ¡Dios mío!, hay mil problemas, también hay que fijarse en todas las figuras nuevas que han sacado que si educador de absentismo, por el área. Mil proyectos que llevan asociaciones o entidades de todo tipo en colegios con menores, con adolescente. Yo llegué al distrito y veía que se estaban haciendo cosas pero que se estaban desparramando, que cada uno iba a lo suyo. Ha costado un año el que nos juntáramos y nos planteáramos qué queríamos hacer, pero todos. A mi me parecía increíble que Servicios sociales hiciese un proyecto de ayuda al estudio, que luego un colegio cogiese y cediese la biblioteca a la Cruz Roja. Todos tenemos muy buena intención pero cada uno por su cuenta si un problema lo tiene un colegio y el colegio de al lado entre los dos se pueden ayudar y solucionarlo ¿no? A lo mejor no, a lo mejor hay que coger y decir, bueno estamos juntos, y les transmitimos las ideas a los de arriba, a la concejala, al consejero de educación o a quien sea. Empezamos a reunirnos para crear como una mesa de educación, no una mesa de educación sino un punto de encuentro en el que todos los colegios del distrito, ahí tuvo que participar la técnico de educación imponiendo reuniones, una reunión en la que nos íbamos a juntar e íbamos a empezar a hablar de educación y de problemas que tengamos con inmigrantes y absentismo, porque en educación, desde inspección, le dan prioridad a los problemas de absentismo y inmigrantes y cada colegio iba a lo suyo. Se decidió empezar y hemos empezado.

T. ¿Cuándo habéis empezado, esta mañana?

- Bueno, llevamos un mes. La reunión ni siquiera se ha hecho todavía pero vamos a ver qué tal sale. Vimos que era necesario juntar todo eso. Que si nos juntamos y lo hacemos bien desde el principio, con una directriz.... yo creo, desde mi punto de vista, desde mi experiencia personal, que siempre tiene que haber un referente. El que es profesional de educación, es de educación, el que es de servicios sociales, es de servicios sociales, el que es de animación sociocultural, pues de animación sociocultural pero nada de mezclar porque últimamente se estaba mezclando mucho y al final acaban pagándolo los propios chavales. Hemos decidido empezar desde abajo, desde primaria y luego ir subiendo y con el tiempo se irá viendo

T. Y los profesionales que vais a constituir ese grupo, esa mesa ¿quiénes vais a ser?

- Para empezar van a ser solamente los directores de los colegios. Al fin y al cabo, por lo que yo he ido viendo, la última palabra en un centro o en un colegio en relación con los chavales la tiene el director. Hay colegios que tienen el 60% de población inmigrante y el de al lado tiene el 5% y es así, y ahí la voz cantante la lleva el director o directora. Por eso queremos empezar desde los jefes, concienciarles ¿no? A parte de que haya profesores que estén interesados en todo esto de la diversidad cultural, pero empezar desde el jefe como una norma común, regirnos todos por el mismo baremo. Hay predisposición, todos dicen que sí, increíble, 20 colegios, todo el distrito y luego queremos empezar a tocar todas las asociaciones que desde servicios sociales, ya tocan, se coordinan con ellas, pero hay muchos piques, “no, no, que yo tengo mis niños. Tu no me toques a mis chavales” cuando se trata de compartir actividades. Pasa, la verdad es que pasa. Yo estaba en un distrito, cada uno en su territorio, pensaba que era sólo en ese distrito, pasé a otro que es el de Hortaleza y es lo mismo. No voy a entrar en las razones ni en los porques de por qué cada uno hace eso pero se está haciendo y hay que evitarlo y si hay que empezar desde arriba, se empieza desde arriba y marcando las pautas ¿no? También los de arriba son los que mandan.

T. ¿Y la presión de los padres, que son los clientes?

- Los clientes son importantes pero por experiencia cuando una persona (a veces no) pero por regla general, tiene un problema dice “acudo”. Yo no conozco a ningún padre que haya tenido un problema con su chaval y que no se haya movido por él. El tiempo que llevo, que ya son 3 años trabajando con menores, lo he visto. Hay casos que a mi se me pasan desapercibidos y ha venido alguien y te dice “oye es que tengo mi hijo, que le pasa esto en el colegio” las familias siempre están ahí con sus hijos. Hay familias que por problemas X que tengan o porque son tutores simplemente y pasan del menor, pues que le dejan de lado. Para esos estamos atentos y aún así algunos se nos pasa. No puedes atender a todo el mundo. Pero la familia siempre está ahí, la familia si tiene algún problema va a acudir a ti. El problema para nosotros venía desde arriba, desde los colegios, desde los profesionales, pero tenía que ser algo marcado ya, no impuesto.

T. Me refería más a la presión de los padres para estar con determinados alumnos y no otros, para elegir centro en función de determinado reparto.

- Esto se produce más por la falta de información, por lo que yo veo. A mi me parecía gracioso que viene la familia ecuatoriana, que viene con dos chavales. Los ha metido en un colegio, ha venido a los servicios sociales, se ha conseguido una beca de comedor, una ayuda para libros, todo el conjunto. Y viene Richar que va a traer a sus dos niños, cuando trae a sus dos niños Richard conoce a Edison y éste le dice, “pues yo he metido a mis hijos en este colegio”. Y los mete en este colegio pensando que también le van a dar la beca de comedor y la ayuda para los libros y además te lo dicen cuando llegan a servicios sociales “quiero meter a mis hijos en este

colegio y quiero que me den la beca de comedor y la beca para libros” Las redes de inmigrantes se siguen manteniendo y cuando llevan a un niño a un colegio piensan que las ventajas que pueden obtener en éste no las van a obtener en el de al lado. Es la falta de información. Nosotros queríamos trabajar con colegios para crear un criterio común y con las familias se hizo un trabajo a parte ¿no? El trabajo este de facilitarles la información. Pero claro, si se las damos a los colegios, si nosotros concienciamos a los directores de que la realidad es que los inmigrantes están viniendo, tarde o temprano van a tener que entrar en mi colegio, que es mejor que venga el inspector y me eche la charla porque no cojo inmigrantes, porque no quiero escolarizar a un menor o que yo me adapte a esto, que hay un punto de encuentro con otros colegios, en el que puedo mostrar mis dudas y empezar aquí a manejar y prepararme para el futuro. Esa es la visión que hemos tenido, a lo mejor está equivocada, no se sabe.

- También depende de qué distrito

- Sí, aquí hay 7.200 personas aproximadamente en el padrón, que es la tercera parte de centro, pero bueno.

T. Sí que cada situación es un mundo.

- Es un mundo aparte y los colectivos son diferentes, hay mayor población latinoamericana en Hortaleza.

- Yo he visto que se equilibra donde hay un poco manum militari. Yo por mi experiencia voluntaria en Galapagar es que hay una junta de evaluación en la cual está la concejala y se establecen cupos por colegios y por aulas, entonces se reparte, incluso si hay que separar a hermanos se separan hermanos para repartir un poco la población inmigrante, cosa que muchas veces no se consigue porque como hay otros criterios también preferentes.

- Y eso ¿desde qué decisión se toma? ¿Se tienen en cuenta criterios como el domicilio ...?

- Sí, por una ratio. Y luego donde trabajo, en el campamento también hay niños y como se hace de técnico a técnico, vamos desde el técnico hasta la junta de escolarización, se reparten misiones. Grupos pequeños de chavales nos pueden llegar 10, entonces como hay tres colegios en Fuencarral pues los reparten equitativamente entre los tres, pero claro eso no es una situación normal, ni es lo ideal ni es lo razonable, entonces tiene que ser un poco “anormal” para que se haga un reparto cartesiano que tampoco se sabe hasta que punto sería conveniente.

T. Terminamos la ronda

- Yo me llamo **Genoveva**, soy trabajadora social y antropóloga y he trabajado con menores y con adultos inmigrantes, con adultos sobre todo en temas de tareas de vida cotidiana, cuando llegan al país, lo que tienen que hacer para sacarse la tarjeta sanitaria, información general sobre la ciudad, utilizar el metro, todo lo que es vida cotidiana, como ir al mercado, que las cosas se llaman de manera diferente, y temas de orientación laboral. Con menores he trabajado en más cosas. Por suerte o por desgracia muchas veces en colegios y complicado, complicado porque muchas veces las filosofías son distintas. Aunque desde los proyectos en los que yo he participado siempre se ha tratado de trabajar medios globales. Es decir, tu trabajas con los menores pero también con sus padres, los que tienen contactos con servicios sociales con servicios sociales, con la red asociativa del barrio, un poco con los tutores del colegio, la dirección. Pero es muy complicado porque cada uno tiene una perspectiva distinta y muchas veces no son coincidentes, y es complicado. En los colegios es muy difícil porque para trabajar en un colegio tienes que someterte a las directrices que marca la dirección, una dirección que muchas veces está desfasada. Yo en concreto, en un programa en el que estuve trabajando un año y en el que lo pasé fatal porque partíamos de universos paralelos que no convergían en ningún punto. Era complicado. Era un colegio en Fuencarral antiquísimo, que siempre había tenido población gitana y nunca había sido un problema muy grande. Pero al incorporarse población inmigrante de otros países, magrebies, latinoamericanos, gitanos rumanos, el colegio se convirtió en una batalla campal. Tanto que había recreos a las 9.30 de la mañana para evitar juntarse en el patio. Nada más entrar tenías recreo porque es que era tu hora, que luego a las 10 bajaba otro, era estafalarío total. Claro, la hora de comedor era el horror de la muerte porque claro comían todos a la vez y después de comer estaban otra vez juntos y claro allí había peleas, mafias y de todo. Entonces pusieron un programa muy bonito de multiculturalidad que era “te los quedas todos en la biblioteca, que no rompan nada y da igual lo que trabajen siempre y cuando las peleas no lleguen más allá de la puerta” y eso es muy difícil porque las condiciones eran muy difíciles, la propia perspectiva de los profesores era distinta, era guardería y si puede ser que no chillen y no se les oiga. Fue muy difícil y fue un horror

T. ¿Primaria y secundaria?

- Sí, primaria y secundaria.

T. Y tu eras la responsable de la multiculturalidad.

- Esa era yo. Se consiguieron cosas, pero costó mucho y pasó lo que pasa muchas veces, se acabó la subvención y se acabó el programa. Cuando aquello ya empezó a cuajar y empezaste a conseguir que bueno, que no se pegaran mucho y que aquello funcionara, que hubo actividades

que salieron realmente bien, las típicas fiestas gastronómicas en las que cada uno trae comida de un sitio, veías que aquello empezaba a cuajar a coger forma, también porque los profesores empezaron a vivirlo de otra forma. Cuando empezaba a dar frutos se acabo la subvención y fin.

T. Este tipo de cosas imagino que son las experiencias más habituales o no

- Quizá deberíamos prestar más atención a los patios de los colegios. Lo que se ve cuando tu vas por la calle yo siempre tengo la sensación que si das una palmada se ven mil historias, se hacen las bandas inmediatamente. Creo que no llegamos ni por lo más remoto a conseguir la integración real, a la multiculturalidad, creo que son palabras gastadas, si me apuras casi carentes de sentido porque es que no llegamos ni de broma.

- Ahí hay a veces una perspectiva. A lo mejor no nos fijamos en tratarlos como adolescentes, a veces nosotros también llegamos y hacemos ...

- Es igual a los 25 años Mohamed

- Ya pero yo he visto a veces un grupo que es el grupo de las cazadoras Nike, los vespinos, que son ya un grupo determinado, una panda, que se dedican a ir a robar al Corte Inglés o al Pryca y sus ambiciones son las mismas y ves que hay de diferentes países. A veces nos fijamos demasiado en los países y no ves que son adolescentes que tienden a unirse.

- Adolescente o más pequeño yo lo que veo es lo mismo. De hecho cosas sencillas como una invitación a la fiesta de cumpleaños es que no existe. Yo invito a mi cumpleaños a mi amiga Blanca y no se mezclan, por lo menos en Pozuelo, desconozco otras zonas de Madrid referente a trabajo y a grupos, pero en Pozuelo la mezcla es muy complicada.

T. Y con esto que decís ... porque claro, si la mediación es una necesidad es por este estado de cosas, porque la propia dinámica social no nos lleva así a relacionarnos fácilmente. Yo siempre pienso que damos por supuesto que la gente somos capaces de comunicarnos o de relacionarnos en la diferencia y tal y es pura mentira porque no somos capaces de nada de eso, así es que el futuro de la mediación está en afrontar esa necesidad de relacionarnos. ¿Hasta qué punto encontraréis muchas reticencias (lo habéis dicho ya en algunos de los ejemplos que habéis puesto ¿no?) para hacer verdaderamente mediación en esto de la interculturalidad, de intercambio. Flor nos hablaba de la pretensión de que fuera un poco negociado, de que la solución

no te la den hecha? Supongo que en el contexto escolar esto será un poco más arduo pero ¿cómo véis un poco el diagnóstico o la salida o las necesidades o la desesperación?

- Yo nada más que puedo decir un poquito la experiencia que tenemos nosotros. Nosotros tenemos grupos de chavales desde los 6 años hasta los 18 con actividades extraescolares desde que salen del colegio a las 16.30, hasta las 20, salidas fin de semana y luego tienen campamentos y demás. Nosotros tenemos niños de todas las nacionalidades mezclados todos. Ya llevamos cinco años seguidos con estos niños que nos venían desde que tenían 6 años y algunos ya se quedan en el grupo como premonitores. En cuanto a las madres tenemos un grupo de crecimiento personal en mujeres y de autoestima y vienen madres de todos esos niños de todas las culturas y lo que podemos decir es que ahora mismo está funcionando, es lo único que podemos decir. Va saliendo, tanto el grupo de los chavales como el de las madres.

- Yo creo que va un poco por ahí también, que gusta lo que se conoce y en buena medida las cosas funcionan bien cuando se da pie a que ellos se conozcan entre sí, cuando hay un trabajo previo de cosas que pueden parecer tontas como sobre las costumbres culturales, las distancias. Por ejemplo el otro día, un grupo de objetivo 3 en Leganés, es un grupo de mujeres de mediana edad, inmigrantes y tal y hablaban con verdadera congoja dos dominicanas y una chica chilena de lo mal que lo pasaron cuando llegaron aquí y no podían tocar a la gente, que no se podía ser cariñoso. Todo eso pasa por el conocimiento del otro. En la medida que tu trabajas que su costumbre es esa como la tuya puede ser distinta. Es que cuando tu trabajas eso, se trabaja el conocimiento, funciona, porque de ahí salenEn la medida en que se conoce la costumbre del otro, te gusta, al menos se comprende. Mira la mediación es difícil porque no se da pie a que se conozca.

- Lo que yo quiero decir es que cuando llevas una continuidad, cuando son proyectos concretos y se acaban no puedes. Pero cuando es el caso nuestro que llevamos 10 años en la zona haciendo lo mismo, sí vemos resultado a esta altura. También llevo la mediación sociolaboral y eso, de verdad que nos vienen y nos llaman. Incluso del Ministerio empleamos a personas que nos vienen de todas las razas y hemos conseguido decirles como es esta dominicana, o esta ecuatoriana o esta marroquí y todos están encantadísimos y llegan a entenderse. Si surge cualquier cosa en seguida me llaman, nos ponemos y mediamos.

- De eso se trata, de acabar con todos los prejuicios que se tienen

- Por eso digo que casi es un privilegio cuando se puede hacer así con continuidad. Y se puede ver ¿eh? De hecho, yo os invito a que vayáis allí y veáis las actividades con los monitores que tenemos, que ya son gente joven que lo están haciendo y que los veáis a todos funcionar y como interactúan entre ellos y los juegos que hacen y bueno, es una gozada. No digo que haya sido un camino de rosas y que no nos haya costado, pero ahí están los resultados.

T. Bueno, en los temas que estamos tocando vemos que el tiempo y la persistencia es la base ¿no? Porque era lo que Flor decía, tu puedes tener una idea y coordinar una gente pero si luego la gente se te mueve constantemente o no se valora lo que el proyecto está sacando adelante, no hay un modelo.

- Decía Mohamed antes lo de las mesas. Nosotros creamos una mesa de coordinación que, aunque servicios sociales nos la quitó, funcionaba de maravilla. Venía el técnico de educación, la directora del colegio, la psicóloga, servicios sociales. Tu no te puedes imaginar esa mesa las cosas que resolvía, era práctica una mesa práctica que intentaba ver la complejidad de lo que teníamos, el problema que teníamos con un chico, con el otro y todos los profesionales a la vez se unían y funcionaba de maravilla. Bueno, las directoras de los colegios me decían Conchita forma otra vez la mesa y les tuve que decir que no podía porque funcionaba tan bien que servicios sociales la asumió y se quedó con ella ..

- Claro, pasta, pasta es lo que quieren

- Sí pero era así. Incluso las de servicios sociales me dicen, Conchita que bien funcionaba aquello, como funcionó mientras se estuvo haciendo. Venía ACI, la Asociación de Colectivos de Inmigrantes. Bueno era una convocatoria fantástica .

- Yo lo he hecho a escondidas de servicios sociales. Primero he tratado con la técnica de educación que ella tienen capacidad para convocar a los colegios y a partir de ahí ya hemos metido a profesionales. Yo soy el mediador, pertenezco a servicios sociales y pienso que sí que es mejor contar con servicios sociales pero....

- Sí pero allí el acta la hacíamos nosotros y a ellos no les gustaba cuando llegaba el acta y todo el mundo nos decía que bien, ellos decían que teníamos afán de protagonismo y yo decía "que no es protagonismo por favor, que no queremos ninguno, que lo único que queremos es que esto funcione".

- Hay que trabajar mucho la mediación ahí. Porque yo creo es que desaparezca ese miedo de ellos y nuestro, no nos engañemos, que lo que hace falta es que funcione donde sea. Que mira con que te pones contenta con que has creado una necesidad que no tenías, ha funcionado y la han asumido, perfecto. Así se puede hacer otra cosa.

T. Oye, ese tipo de mecánica de valorar continuamente lo que se está consiguiendo, ¿se llega a eso?

- Sí, hoy mismo hemos recibido nosotros una llamada de la Comunidad que nos preguntaban si habíamos hecho ya el proyecto porque no podían ya prescindir porque el montaje cuando lo ven, que hemos pasado auditorias, que funciona, pues no quieren quedarse sin nosotros porque damos respuestas positivas a cosas que ellos no logran en otras instituciones y entonces te lo piden.

- Es que hay varias cosas. Por un lado, la necesidad de coordinar, que yo creo que en esta mesa que os he comentado en Galapagar se ha conseguido razonablemente porque están todos los profesionales de servicios sociales, bueno de servicios sociales y de fuera, luego vienen trabajadores sociales de los centros y

- Pero ¿eso es la ¿lista? del menor?

- Si, de la infancia y la adolescencia se llama. Y allí ha funcionado y al estar la concejala se plantean las cosas de una forma directa, de tu a tu, y como ya la gente se conoce pues funciona razonablemente bien. Y esto lo quería unir un poco con lo que comentaba Teresa sobre hasta qué punto deja de intervenir el mediador social. Mi experiencia es dentro, independientemente de la directiva que sea, para comerse marrones, para resolver problemas que ellos no saben ni se sienten capaces, que pueden ser los más normales del mundo como acompañar a un adolescente al IE a que se haga la tarjeta, cosas tan sencillas como esa que ya no se sienten capaces, porque tampoco son capaces de convocar a los padres, porque los padres no pueden acudir, o muchas veces porque dentro de los departamentos no se hablan, para que vamos a decir otra cosa. Dentro, al final, aunque sea con problemas te dejan entrar pero luego el trabajo de planificación, el que todos deseamos, tienes que hacerlo por lo menos fuera del horario escolar. Puedes tener como yo he tenido en dos institutos dos experiencias absolutamente contrarias. En uno me dieron todas las facilidades para usar las instalaciones y en otro todo lo contrario, llave, clave de alarma, lo que quieras, pero fuera del horario escolar. Ahora ha habido

una brecha que se está empezando a aprovechar o ya veremos lo que da de sí que es lo de las sociedades extraescolares fuera de horario, que dependiendo de en manos de quien caiga porque es nido de proyectos y subvenciones, depende de la dirección y las APAS. Que ya que estamos podríamos hablar de las APAS.

- Las APAS tienen un poder importante dentro de los colegios. Un APA te puede destrozar un proyecto y además te lo puede destrozar sin más y por cosas ajenas, simplemente porque al director le cae mal la directora del APA y te hunden un programa. Yo lo he vivido y es un problema.

T. ¿En pública o en privada?

- Pública. Pero la pena es que yo creo que no existe esa filosofía de que el colegio es un centro público y debería ser un centro abierto. Al no haber esta filosofía se crean los feudos y es la típica idea de que este es mi cole y el horario es de tal a tal y todo lo que se haga fuera de ese horario son exclusivamente actividades extraescolares que pasan por el APA. Yo creo que eso está cambiando también porque igual te encuentras con colegios muy receptivos e igual que he visto colegios muy malos también he visto colegios muy buenos donde realmente hay una implicación, dónde quieren que el cole sea un centro abierto al barrio, también se lo han tenido que luchar mucho. Hay un cole por la zona de Carabanchel, de carpetana en donde la directora es una tía estupenda y se lo ha currado y le ha costado llegar a tener el colegio abierto para desde alfabetización de adultos a temas de ocio para niños a programas de castellano para inmigrantes y le ha costado. Le ha costado tanto como que el Ministerio le cortaba la luz y la calefacción a las 5 de la tarde cuando acababa el cole para que no hubiera esas actividades. Sin embargo, yo creo que eso también está ya cambiando, que los coles cada vez son más receptivos. Quizá prima todavía el venderlo como actividades extraescolares pero yo creo que eso está cambiando también, está cambiando un poco el chip, también porque se está renovando la plantilla de profesores.

T. ¿Tu crees que se da eso? o, ¿En que momento hay un cambio por lo menos de mentalidad o de actitud? ¿es por la edad siempre?

- No, no.

- Hay de todo.

- Muchas veces es la deformación también y es bagaje cultural yo creo porque igual que hay profesores muy mayores que tienen una visión muy abierta, también los hay muy cerrados. No

creo que sea una cuestión de edad, es más una cuestión de formación, de bagaje cultural, de expectativas.

- Sí, de concepción del centro. Si el centro es un centro de encuentro y de cambio social o es impartir clase. Yo lo he notado porque es como villarriba y villabajo. En Galapagar hay dos centros de enseñanza secundaria que uno está al lado de la carretera y el otro está abajo. Arriba está la dirección refractaria que sigue una serie de pautas y en la que siempre está la misma directora y abajo está todo lo contrario una dirección participativa que además te cuentan que está en otras historias del foro mundial económico y bueno muchas otras cosas, que tiene esa concepción. O sea que hay una parte de la concepción intelectual de la dirección del centro, luego también yo creo que hay una cuestión histórica. La gente ya se da cuenta que la inmigración no es una cosa pasajera y que no es una cosa de unos mesecitos y ya está, sino que está cambiando la realidad social del país y cuando cambia la realidad social, cambia la realidad educativa y cambian las necesidades, y tarde o temprano la gente se da cuenta que hay que cambiar la formación.

- Yo creo que eso está empezando a cambiar. Fíjate que el INSALUD está empezando a contratar a antropólogos, lo cual era inconcebible hace algunos años que se plantearan contratar antropólogos, sobre todo para el tema de cuerpo y de cuidados porque los cuidados son culturales y protección del cuerpo también. A mi me consuela que algunas cosas empiecen a cambiar, que eso se viva de otra manera.

- Por lo que he observado yo en los centro de formación del profesorado que muchas veces son profesores los que dan formación a profesores, de ahí están saliendo un montón de cursos para la multiculturalidad y la integración.

- Es que a mi eso de la formación me parece importantísimo y defender la figura del mediador rellenándola con lo que queramos, que no se confunda, un mediador no es un voluntario, ni un trabajador social, ni un profesor, como queráis pero tiene que quedar clara y definida esa figura porque sino cualquiera es mediador y a ver a quién le dices que no

- Yo creo que eso es una evolución. Es un poco lo que les pasó a los educadores sociales que han tenido que marcarse un poquito el...

T. Vuestra propia formación ¿cómo la valoraríais? A la hora incluso de definir qué es lo que estáis haciendo, para qué servís o para que se os reclama ¿qué opinión tenéis de eso?

correcta, incorrecta ¿habéis recibido lo que teníais que recibir? ¿Habéis notado lagunas, que luego no os encontrabais preparados?

- Es que partimos de un perfil que no está legislado en ninguna parte, ni como carrera, ni como formación profesional, ni como lo que queramos llamarlo, entonces es una formación un poco abstracta.

T. Pero eso es muy bueno.

- Sí, sí, si a mi me encanta porque vas cogiendo de todo, pero yo más que en la formación en sí, lo que me gustaría es que se quedara clara la figura, que vas como mediador, nos como voluntario y no está muy claro, a lo mejor es que yo no lo veo claro.

- Pero eso ha cambiado. Ha cambiado desde el punto de vista de que como ya ha entrado la figura del mediador dentro de lo que son las plantillas de los ciencias sociales y a las convocatorias....

- Pero hay que saber cómo y qué son y qué hacen. Si yo sé que han entrado.

- Se saben los requisitos. Te exigen una titulación de diplomado o licenciado, con lo cual yo tengo un amigo que había entrado en la Comunidad (...) de Chinchón, Velilla y San Antonio y resulta que es a la inversa que los cursos de la Escuela de Mediadores. Había 2 inmigrantes y todo el resto eran españoles porque claro si te exigen ya una diplomatura, una licenciatura toda la gente que tiene problemas de homologación o de papeles para poder cursar estudios, toda esa gente que tiene un potencial intercultural y existencial muy importante se queda fuera. Ese perfil lo han marcado, licenciado o diplomado del área social.

- Si precisamente lo que yo digo es eso. Que hay muy poca gente, que se ha marcado en abstracto.

- Por ejemplo, yo vengo de las humanidades de la filología, pues no entro en el perfil aunque haya hecho 5 cursos en la escuela y otros tantos en la calle, pues no entro. Que tampoco me importa porque ya no sé si me interesa eso, pero sí que lo están marcando y en el caso de lo educativo es una cuestión de ámbito porque en el sanitario también lo están empezando a marcar un poco y en social ha quedado porque como es lo más urgente, porque hay custodia de menores, porque hay cosas muy graves, ahí en seguida se ha establecido. Y yo creo que en lo educativo es una cuestión de que haya un consenso en el ámbito y ahí llegará y ahí está contemplado que es

un profesional remunerado, de quién depende y ahí se tendrá que consensuar la intervención en el ámbito.

- Yo ahí estoy un poco con Flor en el sentido de que la formación del mediador es muy heterogénea y al final depende en última instancia de tu propia percepción personal y de lo que a ti te parece importante porque no hay, sí la EMSI tiene cursos y tal, pero al final lo que es el perfil de formación de un mediador muchas veces queda a instancias de lo que tu quieras hacer. Yo reconozco que a mi, por ejemplo, antropología me ha aportado muchas cosas. Pero también me ha aportado que, sobre todo de cara a complementar el trabajo social, porque es lo que tu decías antes, yo en trabajo social no di nada de inmigración y acabé en el 96 y no vi nada. Entonces a mi sí que me ha servido antropología sobre todo como perspectiva y como cultura general y como otras muchas cosas, pero yo creo que en última instancia la formación se deja un poco al libre albedrío, aunque luego por convocatoria te pidan, diplomado o licenciado, pero eso es una convocatoria.

T. Pero eso es un cambio de modelo muy fuerte. En cuanto seleccionas a la gente que accede el modelo de lo que es hacer mediación, es un cambio radical. Yo lo he visto desde que empecé a colaborar en la escuela el primer año que se montó hasta los últimos años, esa involución, ese cambio total. Lo rico en interculturalidad es que estemos en contacto gente diversa y esa diversidad la vive cada uno en experiencias, no solamente te la da un curso de comunicación. Entonces ese detalle de a quién selecciono para ser mediador es fundamental. Luego sale una plaza dotada con un perfil profesional para el nacionalizado, que cumple unos requisitos de legitimidad, que ya no tiene que ver mucho con el modelo y ahí es un toma y daca. Tu has empezado ya a decirlo, en general alguno ya lo ha planteado, pero, a parte de lo que ha sido formación reglada, ¿qué parte de vuestra experiencia de vuestro ser creéis que ponéis en juego a la hora de la mediación y que os sirve?

- El corazón y la cabeza. El sentido común.

T. No, porque el sentido común es lo más culturalmente condicionado.

- Sí pero es necesario

- Bueno, depende de cómo te hayas criado, qué educación hayas recibido. Yo, hijo de inmigrantes, he vivido mis problemas en la escuela, sé lo que he sufrido, sé lo que quiero, veo a chavales, me siento identificado con ellos y yo a veces me siento a gusto, cuando estoy en un taller, en un curso porque me estoy sintiendo como un referente para ellos, para decirles, mirad

dónde estoy, donde puedo llegar y puedo llegar más alto. Yo también a los 15 años quería meterme a trabajar porque las circunstancias familiares y tal ... me puse a planteármelo y he cogido y me lo he currado, he tenido mis intervalos, he trabajado, he estudiado, pero puedes llegar arriba.

T. Tu camino es huella para otros.

- Eso. Os voy a contar una anécdota. En un congreso que estuve en Alemania, el sistema educativo alemán se había dado cuenta allí en Unicef Educación Alemania que lo importante para trabajar con inmigrantes era esto, eran los referentes y habían hecho una campaña desde abajo, grandísimo, calendarios, anuncios y era curioso porque yo estaba con un par de personas y vimos un calendario que nos pasaron y mirándolo vimos en una hoja "yo soy María, mis padres eran españoles y soy doctora" y decías "cuidado con la inmigración que todos somos inmigrantes" A mis compañeros españoles les extrañaba y decían "pero que somos inmigrante aquí en Alemania", sí sí cualquiera puede ser inmigrante. Me gustó muchísimo y pensé si lo traspasasen aquí, lo que pasa es que aquí la inmigración lleva poquísimo tiempo, bueno poquísimo relativamente porque yo llevo 25 años en España. Yo conozco hijos de inmigrantes, de esos que llaman segunda generación, de 31 años, o sea que aquí han estado viniendo desde hace mucho tiempo. Que ha venido un boom, vale, lo visible, la televisión que si te sacan la patera, los bares de los dominicanos, pues decimos "Díos mío es verdad, hay muchos" pero cuando te los enseñan, en el día a día sabes que hay inmigrantes, los ves.

T. Ahora como defines esa realidad, como la haces tuya, como la comparas con tu propia experiencia, eso es algo que supone un cambio o no. Es que en Bélgica o en Alemania lo de la emigración española es muy fuerte. Yo he leído mucho sobre eso porque allí, claro siempre te dicen que los inmigrantes marroquíes en España siguen el mismo proceso que los inmigrantes españoles en Alemania porque se integran y aspiran a la mejora social a través de la educación. Otros grupos no lo pueden hacer porque la experiencia escolar con la que vienen es tan alejada de la que encuentran aquí que no tienen ni el referente para reconocer cuál es el camino y por ahí fijaros si puede hacer la escuela, un mediador con experiencia, pero es que ni se está haciendo, es lo que tu dices, ni hay la conciencia de que esa experiencia es posible para todos y se ha hecho ya antes, ese proceso de compartir. Él nos ha puesto un ejemplo muy claro. Alguien más que piense "yo es que estoy poniendo en juego esto".

- Bueno yo es que creo que algo fundamental es la empatía, es decir ponerse en el lugar y la situación del otro, en un lugar que entiendas qué es lo que le está pasando a esta persona, en

que situación se encuentra. Puedo ser un referente dentro de la comunidad, tanto para la comunidad de acogida como para la comunidad inmigrante y dentro de ese punto medio poder decodificar, poderle decir al señor inmigrante, mira esto es así y así por esto y por esto. Ya se que parece estúpido que tengas que ir a esas cuatro ventanillas pero es que yo soy español y me pasa lo mismo tengo que ir a estas cuatro ventanillas. Luego, conocer la comunidad de acogida, el entorno del barrio, la asociación de mayores de chito, la asociación de no sé que, la peña del Madrid, porque los inmigrantes también son del Barça o del Madrid y luego la administración. Entender que una señora o un señor, coordinador de un centro de salud, entienda las circunstancias de salud de una persona, lo que está viviendo y lo que está padeciendo y lo grave que es que tenga que ir, si no se ha podido empadronar, que sólo pueda ir a urgencias, pues estas situaciones sanitarias de las que llegan. Estar siempre compensando allí donde falta un poco la balanza y es muy complejo y quitarles prejuicios requiere una formación continuada, una experiencia personal.

- Es que tienes que mediar con todos. No es solamente la mediación con la escuela es que tienes que mediar con todo porque si no, no consigues nada y algunas veces te dicen "eso es demasiado, es que tu no tienes que ayudarles en todo" Yo no les ayudo, es que tienes que mediar porque si no se alarga tanto el proceso que no llegas, se termina el curso y no ha conseguido ni centrarse en lo que tiene que hacer.

T. En esa tarea, los recursos que necesitáis, tanto de documentación como de otras personas que puedan colaborar ¿los tenéis ahí? ¿Echáis en falta vías para llegar?

- Mi experiencia es que recurres a la gente que conoces en estos foros, en los cursos, porque al final todos nos movemos por los mismos sitios y por redes. Entonces, muchas veces, yo creo que ni guías de recursos ni nada, acudes a la gente que conoces.

T. Pero en ese sentido tan genérico ¿dónde están?, ¿a quién recurres?.

- Ya te lo has aprendido.

- Sí lo que es verdad es que algunas veces. Por ejemplo, ahora que estamos buscando porque necesitas un piso para una inmigrante con tres niños que viene y no tiene todas esas cosas y te lees la guía de recursos y miras donde dicen que dan tres meses de estancia mínima y llamas y no, ese recurso no es verdad, que es lo que más rabia me da, y cuando empiezas a

llamar a uno y otro y otro. Cuando coges esos tochos que edita la Comunidad y tiras de él, y uno y otro y otro y entonces les llamo y les digo "oye, por favor, queréis actualizar esto y quitar a estos de la lista. Por qué, por esto, por esto y por esto" pero yo no me paró ahí y llego hasta quien edita eso. Hay que ser un poco protestona en ese sentido.

- Yo creo que a veces pecamos de sectarios y de individualistas. Porque cuando he dicho que todos vamos a los que conocemos todos hemos asentido y eso es un error porque tu agenda es así de gordita pero es tu agenda y sólo la manejas tú. Yo creo que ahí nosotros podríamos ponernos las pilas e intentar hacer más.

T. ¿Y qué se podría hacer?

- No sé, quizá lo que dice ella, un poco que las guías de recursos, que no utilizamos sean útiles. A lo mejor no las utilizamos porque no nos son útiles, porque empiezas a llamar y llamas al 4 y al 5º no llamas porque para qué. Al 5º coges tu agenda y llamas a fulano y empiezas aprobar con la gente que conoces y eso es un fallo que tenemos que echarnos en cara.

- Hay que compartir. Hay como una idea de que si yo sé y tú no, yo sé más que tú. Entonces yo creo que tendríamos que decir, si yo sé y tú también, sabemos los dos. Eso sigue costando mucho.

- Si nos educamos nosotros en eso. Porque yo tengo voluntarios que vienen a lo que yo estoy haciendo tanto en laboral como en lo educacional y lo que yo sé lo sabe el otro igual que yo y cuando llamo a algún sitio les digo "mira, si no te llamo yo, te llamará esta, esta u otra persona, exactamente igual que yo" entonces yo ya estoy conectada en todos los centros no sólo conmigo sino con todos los que tengo, a parte de con todo mi equipo, con todos los voluntarios que trabajan conmigo. Si se hace así de verdad, si somos generosos.... En un Simposio decían somos muchos, y yo decía no, somos pocos, pocos con ganas de trabajar y que estemos unidos, y ya está y esa es la clave de esto.

T. ¿Tenéis lugares para reuniones?

- Eso es lo que yo estaba pensando en eso, en los lugares dónde reunirse. Yo por lo general me veo en un bar, a Juanjo por una tercera persona, a Flor porque coincidimos en una cosa de teatro. La cosa es ¿se podría crear a lo mejor un sitio? Hay iniciativas. La EMSI estaba haciendo una.

- Yo también creo que hay que ver un poco las características del ámbito que trabajamos que es un desfase. Cada día se vive entre la falta de recursos y la urgencia de las necesidades y nosotros siempre vamos apurados de tiempo porque ¿cuántas cosas llevamos cada uno? Para mí la escuela ahora es un referente, que no digo que sea la panacea pero para mí en este momento sí porque he podido hacer una formación continua. Hay una bolsa de empleo que es muy importante, hay una biblioteca que está muy bien y ahí intercambias también experiencias y puntos de vista. No digo que sea ideal ni suficiente, pero ya es algo. Lo que decíamos de las guías de recursos, si es que los proyectos se financian de un año para otro y los que siguen, como el que yo trabajo que empezó en el 99, han cambiado un 70%, y afortunadamente, porque nunca me aburro y porque nos adaptamos a las necesidades que existen.

T. ¿Por qué llegasteis a la mediación?

- Yo ya lo he dicho. Me gustaba la idea de que la resolución del propio conflicto, si llegaba a haberlo, la tuviera la gente que lo tenía.

T. Pero ¿cómo os enterasteis de que existía y como te apuntaste a algo?

- Yo fui a la Escuela de trabajo social, quería hacer algo e iba a terminar un bloque de sistémico que tenía pendiente, entonces allí vi mediación como no sabía lo que era leí lo que era y me gusto, luego me puse en contacto con la EMSI pero un poco por casualidad pero no tenía ni idea de lo que era la mediación. Fue hace 4 años.

- Cuando yo empecé en el 95 fue por trabajar con chavales adolescentes, vi la necesidad en la calle y luego una amiga me habló de un curso (...) el básico. Conocí a gente que luego nos hemos ido encontrando en el trabajo y en otros sitios y a partir de ahí empezamos un poco ..., además intentar crear una figura que como luego se demostró hacía falta y se ha llegado a financiarla y a asentarla un poco, pero sobre todo por la necesidad evidente de la calle. Es que la calle grita lo que necesita cada momento.

- Sí, dicen que las profesiones nacen cuando la necesidad surge y eso es verdad. Es lo mismo que la mediación familiar que no existía. Yo es que hice un postgrado en ICADE en ciencias de la familia y allí empezó también la mediación familiar. Ahí empecé a oírlo y luego vi que lo que hacías era eso, estar en medio de. A mí me llegó los folletos y empecé el primero cuando estaba en Gran Vía. Después he ido haciendo todos los cursos que han ido saliendo de la educativa y la laboral.

- Mi perspectiva es más personal no tanto por la formación. Yo empecé a los 16 años a trabajar con chavales gitanos y me gustó mucho porque fue una experiencia personal increíble. Cómo los gitanos que ves de toda la vida, que han vivido contigo toda la vida, cómo su cultura es distintas. Empecé a alucinar ya por ahí y luego en mediación acabé porque empecé a trabajar temas de resolución de conflictos pero sobre todo por intereses personales. En la EMSI acabé por casualidad, porque trabajaba entonces en Cruz Roja y vi el curso y pensé "esta es la mía", pero fue algo mucho más personal. Siempre me interesó más a nivel personal, por curiosidad hacia otras culturas, hacia otras formas de ver la vida. Por ejemplo, una vez en un viaje nos robaron las mochilas y nos quedamos tirados en una ciudad que no conocías, que no conocíamos a nadie y que no entendíamos el idioma. Entonces ves que no está tan lejos París y lo pasamos fatal porque claro decías "qué no conocemos este país que esta gente piensa de otra manera y respira de manera distinta". Y quizá acabé en estos temas más curiosidad personal y también por la realidad que te toca vivir y con lo que trabajas, porque yo al final siempre he trabajado con gitanos o con gente inmigrante de otros países y al final eso te condiciona. Pero más por eso, por inquietud personal que por los cursos. Yo en la EMSI hice uno solo. Tiene una buena biblioteca pero más bien fue mi propia trayectoria.

- A mi más o menos como tu. La vida. Yo acabé mecánica de aviones, nada que ver con mediación social. Estaba colaborando con una asociación de mujeres marroquíes y colaboraba cada vez más y empecé a salir fuera a congresos de jóvenes en Europa y me fijaba en mi vida. Yo era el único chico marroquí en el colegio, nunca me he juntado con marroquíes porque mis padres me decían que no me juntara y descubres a los 22 años que hay muchos marroquíes por ahí y en Europa muchos más. Me fui metiendo, me fui metiendo y fui viendo como el mundo de la mediación era lo más cercano a poder trabajar con ellos y a poder contar más o menos mi trayectoria. A mi me ha ayudado un montón y creo que soy el que más provecho saca cuando estoy trabajando. No es que sea egoísta pero yo personalmente le saco un provecho increíble a esto. Me formo y me siento muy a gusto conmigo mismo?

T. Esa sensación ¿la tenéis los demás?

- Sí, si es verdad. Es importantísimo lo que él ha dicho porque mira que hay momentos duros, porque estás trabajando con situaciones humanas difíciles, con gente que se ha quedado en la calle, que ha perdido un familiar, que no tiene para comer, que hay un montón de circunstancias dificultosas y la mediación está muy marcada pero siempre te merece la pena y además te das cuenta. En contraste con otros trabajos en que todo está más visto y más

predecible aquí hay un campo muy grande como para que cuenten las experiencias en la formación más heterogénea y poderlo aplicar en compañía de otros.

- Bueno, ¡cómo estamos aquí hoy, menudo trabajo tengo!

T. Es un lujo porque, además, cuando estás en contacto con otras formaciones como por ejemplo la universidad en la que para llegar a cumplir los requisitos que te exigen tienes que machacar a veces lo mejor que tienes y te obligan a pasar por el aro, "mira para ser profe tienes que pasar por esto y por esto". En campos como estos tendréis otras limitaciones pero la riqueza humana es algo que todavía cuenta. Como decía Genoveva, el profe que se da cuenta de que eso le beneficia porque está más a gusto haciendo su trabajo, ahí es donde cambia. ¿Algo que os quede y que queráis decir, alguna llamada de atención, alguna idea? Teniendo en cuenta que lo que nosotros pretendemos también es introducir una perspectiva en alguien que, aunque no esté directamente trabajando como mediador, o va a relacionarse con mediación o va a sugerir temas o cuestiones.

- Una cosa que yo creo que es importante tener es una perspectiva histórica mínima. Es decir, que aquí hace nada había españoles en Alemania y en Francia y tenemos dos millones o tres de españoles fuera. Ahora en las elecciones gallegas se ha visto mucho, la importancia del voto inmigrante, la cantidad de emigrantes gallegos que hay en Uruguay o Argentina. Cuando hay guerras, tenemos que pensar que no hace tanto de la nuestra. Yo siempre me acuerdo del barco que UNICEF fletó con miles de españoles hacia Chile, o los miles de españoles, creo que fueron 400.000 que cruzaron la frontera y que estaban como están ahora en Pakistán, detrás de una alambrada. Yo creo que eso es importante para gente que está ya en una carrera, tener un poco de perspectiva que le muestre que cualquiera lo puede ser. Te encuentras casos muy parecidos, gente que estaba trabajando en un banco y que ha ido perdiendo poder adquisitivo y que en un momento determinado se plantea que se tiene que ir. Nos puede ocurrir. Y sobre todo ver el punto de vista positivo. Aquí hay un patrimonio humano valiosísimo, lo que habrá que ver es si como sociedad somos capaces de darle ese impulso.

- Ya pero yo el problema que veo es que la generación anterior que fue a Alemania o Francia se sienten mejores que los que vienen aquí y a mi me da muchísima pena los que dicen "sí, pero nosotros íbamos con un contrato de trabajo, nosotros no hacíamos eso" y eso es lo que no sé si vosotros podéis hacer algo, si ..., porque eso es lo que a mi me molesta, porque por qué vais a ser vosotros mejores.

- Pero eso pasa hoy en los colegios, el marroquí que lleva aquí 10 años se siente superior al peruano que acaba de llegar.

- Sí, eso es verdad, yo no he visto peleas tan agresivas como las que he visto entre gitanos y árabes. Y yo digo, pero bueno que son las mismas habas.

T. Sí pero eso hay que decirselo también al profe. Decirle que su enemigo está fuera y que con estos está en el mismo barco pero esa percepción del otro.

- Yo creo que ante todo hay que seguir con mucha ilusión y mucha lucha, y no abandonarla.

T. Os quería preguntar si manejáis o hacéis algo con medios de comunicación. Porque es más potente casi la familia, la escuela es todo lo que se genera en películas, tele y demás. ¿Ahí trabajáis algo, lo usáis, hacéis algo?

- Yo sí pero en los grupos a nivel de prejuicios, mitos, estereotipos, pero dentro de los grupos, no como algo específico sino como un tema más dentro de los grupos de trabajo con niños y con adultos.

T. Y utilizas algún recurso, algo como una película.

- Yo utilizo sobre todo anuncios, telediarios, que los telediarios son estupendos y algunas partes de películas. Por ejemplo, todo el tema de la imagen que se da de los marroquíes. Únicamente son las pateras y no sé, ...

- Sí y además siempre salen los mismos.

- Sí, ¿verdad? Son imágenes de archivo. Se olvidan de la perspectiva de todo lo demás. De que son ciudades históricas, de que hay toda una cultura detrás, una literatura, es que las imágenes que salen en los telediarios a mi me recuerda a la campaña aquella que hicieron en el País Vasco de "Ven y cuéntalo" porque en los telediarios siempre se hablaba del País Vasco mal y aquello duró tres meses luego lo único que salía era terrorismo, nunca de las otras cosas. Y con el tema de la inmigración, igual, siempre se habla de lo malo, nunca de lo bueno.

- Hubo una campaña del ayuntamiento que me llamó la atención. Aquella que decía "Si tiras un papel, seguro que piensas que no pasa nada y Luis tampoco, y Alfredo tampoco y en medio aparecía solamente un nombre, Mustafá tampoco y lo vi y me llamó la atención porque pasaba totalmente desapercibido.

- Sí yo creo que eso también está cambiando mucho en los anuncios. En las campañas institucionales está cambiando mogollón, que se incluye pero desde una perspectiva de buen rollo.

- Sí de buen rollo, ya no es como antes que aparecía "mi amigo el chino, eres igual que nosotros".

- Cuando has comentado que si quedaba alguna cosa en el tintero yo creo que hay una cosa muy importante de cara a la gente que se trabaja para formar y es resaltar la situación de injusticia en la que se mueve el inmigrante, primero que es una categoría B, legalmente es una categoría B gracias a la ley de extranjería. O sea, la situación precaria en la que va a vivir esa persona o se va a desenvolver durante muchos años, su limitación al acceso al trabajo, a esa legalidad, a la educación. Ahí la situación es mejor pero es muy difícil también y luego esa calidad que se ve, donde hay muchos inmigrantes, yo lo he comprobado, se produce una fuga de la clase media española. A la hora de llevar tu niño al colegio la gente se lo piensa mucho, luego las casas donde se vive, lo que se cobra o si se cobra que muchas veces no se cobra, los casos de abusos que los hay de todo tipo . también están las partes buenas que luego hay muchos casos de convivencia, hay mucho encuentro con la gente mayor. Yo creo que si esto es para la gente que se tiene que formar, hay que tenerlo muy en cuenta porque se juzga de una forma racista y radical a una gente en unas circunstancias económicas y sociales muy precarias.

- Es que la filosofía del mediador es no juzgar.

- Sí pero estamos hablando de la sociedad en la que se desenvuelven.

T. Casi todo el tiempo habéis hablado, quizá por la población con la que trabajáis, de inmigración, pero me imagino que la mediación no la planteáis solamente en términos de inmigrante, población más o menos nacional ¿no? Me gustaría una última cosa ¿reconoceríais a grupos sociales, que no sean de inmigrantes, con los que creéis que hacéis un trabajo de mediación?

- La mediación familiar. Incluso en algún momento ya más concreto temas de divorcio y tal he trabajado con un abogado, que ya no tiene nada que ver con inmigrantes ni nada y mediación familiar mucho.

- Yo trabajo mucho con la familia. Hago mucha mediación familiar, mucha. Tengo muchos casos.

T. Y cuando se os plantean problemas con adolescentes a lo mejor no es ya en términos de inmigrante y tal..

- No, con españoles también y con otras generaciones, abuela, madre, colegio, instituto, del adolescente.

- El absentismo escolar es alto y hay muchísimos más españoles que lo practican porque se obliga a los chicos a ir al colegio hasta los 16 años. Hoy si quiere hacer un curso de ordenadores o de puertas pues no pueden y a partir de los 14 años entiendo ...

- La garantía, ahora se está hablando con la técnico de educación que la garantía de lo que son los cursos, que se supone que tienen que empezar a los 16 años adelantarlo porque, qué hacemos con los niños cuando no hay forma de que vallan

- Y sin embargo se han reducido los programas de garantía social

- Sí porque estaban de alguna manera rellenos de inmigrantes y muchos sin papeles y vuelve a ser nuevamente problema de dinero. Si no tenían el permiso de trabajo con 16 años no podían entrar en garantía social porque en esta formación 6 meses estudian, 6 trabajan, no les cogían las empresas, con lo cual quitaban la subvención.

- Si la ley no funciona no funciona para todos porque luego existe lo de la LOGSE, el absentismo, el que no se hizo previendo esta situación, la interculturalidad no está contemplada en la ley ni de lejos, vamos a nadie se le pasaba por la cabeza y está hecha para una realidad social que ya no es. Está pensada para un instituto que es como los liceos franceses y es que eso ya no existe. No es una clase social homogénea como cuando yo por ejemplo fui al instituto. Es que era más fácil una clase de 40 antes que una de 20 hoy, aunque en la de 40 siempre había un patito

que iba un poquito más desmarcado, éramos todos más o menos homogéneos, social e intelectualmente, pero ahora, en esos 20 cada uno tiene una dirección diferente.

- Y ahí está la meta, el poder adaptarse a esa variedad y yo creo que es a lo que tiene que tender. Que el sistema educativo sea realmente un sistema educativo para todos y que se adapte en la medida de lo posible. Yo entiendo que hacerlo al 100% es imposible pero si es necesario que haya el esfuerzo de hacerlo, que no se parta de metas mínimas. Aunque sí es cierto que las leyes muchas veces luego se quedan vacías, pero que esa filosofía de la ley tenga una meta del 100%, aunque luego no sea viable pero que al final se trate de eso porque si no cada vez se van poniendo metas más bajas y al final te consuelas con que el chaval vaya a clase.

- Sí pero ha habido gente que se ha esforzado y ha pensado como hacer eso porque tu te coges los planes y es maravilloso diversidad curricular, no se que y no se hace.

T. Sí pero la gente que escribe eso luego no tiene que aplicarlo.

- Si pero lo ha pensado y ha estado ahí intentando que eso exista.

- Al final, lo único que quieren es que el niño vaya a clase, da igual lo que hagan, que vayan. Muchas veces lo del absentismo se reduce a que el chaval vaya. Pero que más me da que vaya si cuando va no va a hacer nada porque no se va a enterar de nada.

T. ¿Vosotros creéis que tenéis conocimiento o que tenéis información suficiente, por vuestra experiencia o por lo que ahora vivís, de lo que se valora o de cómo se califica el éxito de la gente en la escuela o lo que se hace dentro de las clases?, ¿cuál es la dinámica de eso? ¿tenéis alguna información sobre eso?

- Pues resumiendo, igual que hace 50 años.

T. Pero me refiero a si vosotros lo conocéis. Es decir, ¿tenéis acceso a saber qué se está evaluando en este grupo de chicos, que está pasando dentro de las clases? Esa caja negra de la escuela ¿se os abre en algún momento?.

- A veces es un sistema muy hermético. Y con suerte puedes hablar con su tutor.

- Sí, pero tiene que ser algo específico. Una problemática concreta que llegues y digas “Oye, me pasa esto, tenemos que atajarlo”, pero es difícil.

T. Sí, es una caja negra. Yo os lo digo porque ahí si que lo único que me funciona es que antes que esto he sido maestra, entonces vas con la doble cultura de “yo hablo vuestro lenguaje, yo sé de qué va esto”. Pero es una caja negra auténtica, la escuela como tal. De tal manera que esto impide muchos procesos que ya ...vosotros tenéis que hacer una labor que muchas veces es imposible de hacer porque no sabéis con qué dinámica estáis....

- Además, es todo tan variado. Yo por ejemplo, el año pasado, en un programa de dinámica escolar en el Pozo, yo tenía que verme antes con el profesor para saber cómo les estaba enseñando a restar porque la forma de enseñar restas son distintas y muchas veces los profesores no les apetecía, y yo lo único que quería es que cuando yo se lo explicara se lo explicara igual que el, que no les confundiéramos y llegar a eso es complicadísimo. Ya no digo nada cuando hay un problema así un poco más potente que entonces necesitas autorización del director, jefe de estudios y vamos ...

T. Algo que tendría que ser del dominio público porque ¿qué más interesante socialmente que saber que pasa en las escuelas? Pero es completamente cerrado.

- Depende del colegio, del profesor. Cuando nos coordinamos en uno de los colegios con la psicóloga del colegio y sus niños vienen a apoyo escolar, vienen a las actividades eso es una gozada. Ahí hay un fluir de todo el colegio en general fantástico. Luego, con otros, como con la directora en que la empatía ha funcionado la cosa es más personal. Si voy yo me recibe de maravilla pero si va otra del equipo que es igual que yo ya no la deja. Pero bueno, en esas cosas ...por eso depende del colegio.

T. Es que hay información, en lo que nosotros llevamos trabajando, yendo al centro, viendo como funciona, que es fundamental, que vosotros podríais dar y que sin embargo el profesor habitualmente no maneja, que es la experiencia escolar previa porque todos los que llegan, llegan de otro universo, llegan de otra situación escolar y se hace la vista ciega en relación con de dónde vienes, cómo era tu escuela, cómo era tu medio. No como continuidad sino como un dato tan importante como qué edad tiene tu padre, o en que casa vives. Lo que más condiciona luego es de dónde has venido y ahí sí que hay una información que sólo alguien ajeno y que conoce las claves puede muchas veces transmitir.

- Te advierto que cuando llegan de otro país lo primero que hacen es escolarizar, no pasan por ningún centro, lo primero que hacen es ir al colegio sin nada porque es un seguro, lo que pasa es que después sí que la coordinación sería importante, a partir de entonces: colegio, mediador, o lo que tu quieras, pero a partir de. Sería muy bueno, porque muchas veces tenemos que decir al colegio, que este niño está en compensatoria o qué hace, porque aquí vienen a pedirnos a nosotros apoyo escolar. De hecho tenemos profesor y alumno, se les da porque por la forma educativa que han tenido en su país no se integran, ni en el primero, ni en el segundo y hay veces que se lo aprenden de memoria pero no aprenden el concepto. Entonces vienen y tenemos lista de espera. Es imposible. Nosotros tendríamos que poner otro colegio para todos los que nos vienen para darle... y entonces tenemos que llamar para decir que este niño está en compensatoria y por todo eso es lo que sería fluido y bueno que nos comunicáramos.

- A mi también se me ocurre una propuesta para vosotras. Ya que es el primer curso, si no me equivoco. Es que este año he entrado en la universidad, en la UNED, por eso cuando me llamasteis pensé que tenía algún problema de matrícula. Mi propuesta es hacer un pequeño foro de encuentro de discusión dentro del marco de educación social.

T. ¿Te refieres al primer curso de educación social? Sí, educación social se ponen en marcha este año, sí, por primera vez. Lo que pasa es que no hay ninguna asignatura que toque tema de estos. Lo que pasa es que yo tengo amigos como vosotros que me dejan escribir cosas en sus asignaturas obligatorias. Pasa como en primaria o secundaria, que son temas marginales y en la universidad más todavía donde todo está copado por temas que se consideran ... metodología de la investigación y esas cosas. Entonces, marginalmente metes la cuña de los temas de mediación o de interculturalidad como optativa de optativa de optatividad, como una unidad en el libro de un amigo que está interesado y te da cancha, por ahí, en cursos del PFP participando en cosas, pero un poco vuestra misma experiencia, metiendo por donde se puede, nunca cambiando el currículum a nivel general porque está en manos de otra gente que tiene otros planteamientos. Pero es un poco eso que planteaba también Juanjo. Bueno la gente que viene a los cursos y demás, que de alguna forma luego haya un intercambio de información o alguna convocatoria de vez en cuando. Y lo bueno es que el nivel sería nacional mínimo. La UNED, la parte más buena es esa que te encuentras con gente de todas las comunidades, gente viviendo en el extranjero. En estos temas se matricula mucha gente que es inmigrante, que vive fuera y luego el problema es siempre que cada situación es un mundo. Por ejemplo, profesores del país vasco que no pueden seguir el curso, porque no pueden, porque la educación en el País Vasco no tiene nada que ver con interculturalidad y se dan contra la pared o gente que vive la

experiencia al revés y te dice “pero de qué me hablas si yo soy víctima, si estoy en Alemania o en otro sitio”y así. Pero eso es muy rico y a veces lo que hace falta es poder facilitar más el intercambio que es lo único que funciona como vosotros mismos habéis dicho.

- Se supone que el espíritu es contrario. La dinámica de la universidad y el espíritu es como la iglesia, una cosa es lo que se predica y otra como funciona. Se supone que el espíritu universitario real es el del conocimiento e intercambio, el funcionamiento va un poco en contra de esto.

T. Nosotros tenemos una página web y accede la gente que ya está más o menos interesada en el tema. Lo que pasa que por mucho ánimo que pongas no dejas de sentirte algo pequeño reforzándote en otra gente que piensa como tu y que lo que intentas es meter un poco cuñas por ahí. Yo lo que estoy es encantada de que hayáis dicho que sí, de que os hayáis dejado y de todo lo que nos habéis contado. Os haremos llegar el primer informe que elaboremos de la información que hemos recopilado.

2. CUESTIONARIO-GUIÓN PARA LA ENTREVISTA.

La entrevista está dirigida a profesionales o/y voluntarios que desarrollan su labor en ámbitos educativos. El objetivo es obtener información de interés en función de los objetivos generales del estudio:

- a) Delimitar el concepto y funciones de la mediación social en el ámbito educativo, atendiendo a la creciente diversidad que caracteriza a la realidad sociocultural de nuestra comunidad autónoma.
- b) Identificar cuáles son las necesidades , prioritariamente en cuanto a formación y recursos, que deben ser atendidas al desarrollar una efectiva mediación social en contextos educativos formales y no formales.
- c) Formular líneas de actuación en el ámbito de la formación y en el del diseño y aplicación de recursos que favorezcan la incorporación de la mediación social como agente educativo imprescindible en una sociedad plural y democrática.

La entrevista se estructura en cuatro grandes bloques:

- ¿Quién? El perfil de la persona entrevistada en cuanto a características personales, edad, sexo, nacionalidad, formación previa, formación específica, intereses, expectativas personales y profesionales.
- ¿Dónde? Contexto en el que desarrolla su labor y población a la que atiende, localización geográfica o cualquier otro dato relevante.
- ¿Cómo? Cuáles son las tareas concretas que realiza, con qué objetivos, recursos materiales y humanos. Cuáles son los logros esperados y cuáles los que cree conseguir.
- ¿Necesidades? Cuáles son las limitaciones y lagunas que percibe en su tarea , en las dimensiones anteriores: formación, recursos, perfil personal, finalidad.

La información que se solicita del entrevistado es la que pueda aportar desde su propia experiencia personal y profesional.

Se recomienda grabar la sesión con objeto de conseguir una charla más informal.

Se considera de interés incluir preguntas que amplíen la información, así como adaptar las cuestiones en función de las características, intereses y experiencia del entrevistado.

Nombre del entrevistado.....

Actividad por la que está siendo entrevistado.....

Lugar y fecha de la entrevista.....

Nombre del entrevistador.....

Otras consideraciones.....

I. **¿QUIÉN?** (Perfil personal y profesional)

1. Edad.
2. Sexo.
3. Nacionalidad
4. Estudios previos
5. Formación específica
 - en educación
 - en mediación
 - otras
6. Actividad profesional previa
7. Actividad profesional actual

8. Intereses personales
9. Intereses profesionales
10. Expectativas profesionales
11. ¿Cuáles de esas experiencias le está siendo de utilidad en tu la actividad por la que estás siendo entrevistado?

II. ¿DÓNDE? (Contexto en el que realiza su labor)

11. Lugar o situación en la que desarrolla su labor. Describirlo.
12. ¿A qué personas o grupos atiende?
13. ¿Con qué otras personas se relaciona en su trabajo?
14. ¿Cómo accedió a este trabajo o colaboración?
15. ¿Cuáles son las tareas que realiza habitualmente?
16. ¿En qué momentos o según qué secuencia o temporalización?
17. ¿Cuáles de esas tareas le resultan más difíciles de desarrollar?
18. ¿Por qué?
19. ¿Qué cree que debería hacer en una situación “ideal” para conseguir los objetivos de su función?
20. ¿Qué debería cambiar para que eso fuera posible?

III. ¿CÓMO?

21. ¿Cuáles diría que son los objetivos de su labor?
22. ¿Con qué recursos dispone para lograrlos?
 - materiales
 - humanos
23. ¿Qué acciones/tareas concreta realiza en su trabajo?
24. ¿Con qué personas o grupos las realiza?
25. ¿Qué resultados cree que logra?
26. ¿Cómo los constata o detecta?

27. Si entendemos por mediación social,

la mejora de las relaciones humanas en las cuales existen tensiones, cuyo fin principal no es sólo la consecución de un acuerdo entre las partes sino el establecimiento de una mejor comunicación e interacción (Giménez, 1997).

¿Cuáles de las tareas que realiza podrían considerarse como mediación social?

IV. NECESIDADES

28. ¿Qué formación estima necesaria recibir para realizar adecuadamente su tarea?

29. ¿Dónde y cómo recibirla?

30. ¿Qué recursos materiales y humanos echa en falta en su trabajo habitual?

Por favor, haga constar cualquier comentario sobre las preguntas anteriores o cualquier otra información que se estime de interés para los objetivos del trabajo.

MUCHAS GRACIAS.