

La importància de les habilitats socials en la mediació escolar

Mercè Coma Roura*

Sònia Miguel Zamora**

Al llarg dels anys els models educatius s'han anat transformant a mesura que la societat també ho feia, adaptant-se a la realitat i a les necessitats de cada època. Actualment estem transitant cap a models pedagògics en els quals el coneixement està deixant de tenir un espai preponderant per començar a deixar espai al treball amb emocions, la participació de les famílies, el vincle de l'escola amb la comunitat, la incorporació de noves metodologies (no només les virtuals) i punts de vista inclusivius.

Tot i els canvis soferts, el concepte d'escola i educació es manté intacte des dels seus inicis, sent aquest el de formar als alumnes perquè rebin una educació completa i els coneixements necessaris per poder-se integrar plenament a la societat. Per aconseguir aquest objectiu cal per a una banda un aprenentatge intel·lectual i un aprenentatge relacional o emocional. També en fa referència l'informe de la UNESCO, conegut com a Informe Delors, quan defineix les finalitats de l'educació com aprendre a ser, aprendre a conviure, aprendre a fer i aprendre a aprendre.

L'aprenentatge intel·lectual, basat en continguts merament acadèmics i valorat en el rendiment escolar, ha estat des de sempre apreciat per la societat occidental, per les escoles, per les famílies, desenvolupant-se nombrosos programes per assegurar el seu èxit. No podem dir el mateix de l'aprenentatge emocional, vinculat a les relacions i a la convivència, a l'adquisició de competències bàsiques per al desenvolupament i integració social, ja que malgrat que tothom coneix la seva importància no és fins a l'any 2006 que es desenvolupa la primera Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, que fa èmfasi a l'educació i prevenció de conflictes i la seva resolució pacífica.

Parlar d'educació i prevenció de conflictes ens porta a parlar d'intel·ligència emocional, concepte estructurat l'any 1990 per Salovey y Mayer i divulgat en l'àmbit internacional pel psicòleg nord-americà Daniel Goleman¹ cinc anys més tard amb la publicació del seu llibre "Intel·ligència Emocional" (1995), convertit en un best-seller. Els mateixos Mayer i Salovey² van fer diverses aportacions sobre el concepte i, segons Rafael Bisquerra (2018), l'any 1997 la defineixen com "l'habilitat per percebre amb precisió, valorar i expressar emoció; l'habilitat d'accedir i/o generar sentiments quan faciliten pensaments; l'habilitat de comprendre l'emoció i el coneixement emocional; i l'habilitat per regular les emocions per promoure crei-

1 Segons Goleman, la intel·ligència emocional és la capacitat de reconèixer els nostres propis sentiments i els dels altres, de motivar-nos i de manejar correctament les nostres relacions.

2 Mayer, J. D., y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence?

xement emocional i intel·lectual”. Per tant, la intel·ligència emocional implica combinar aquest aprenentatge emocional i intel·lectual, fet que coincideix plenament amb els objectius de l’escola i l’educació.

Quan convivim en harmonia despleguem totes aquestes habilitats que hem anat aprenent al llarg de la nostra vida, dit d’una altra manera, no naixem empàtics, assertius, sabent preguntar adequadament, sabent expressar el què sentim o amb l’escolta activa incorporada, etc. sinó que aquest conjunt d’hàbits o estils de comunicació són fruit d’un procés d’aprenentatge en el marc de la convivència. Aprenem convivint, relacionant-nos, compartint, vinculant-nos amb tots els aspectes que ens conformen i cultivant valors com la pluralitat, la inclusió, la igualtat, la democràcia, el diàleg, el respecte. La convivència comporta un reconeixement i una acceptació de el propi i de l’altre, respectar els límits, tant individuals com aliens, ser conscients de la individualitat i que formem part d’un tot comunitari. És una relació bidireccional d’un mateix i l’entorn.

Quan entrem en conflicte, per contra, totes aquestes habilitats apreses minven i es deteriora la nostra flexibilitat i capacitat comunicativa, ens mantenim agafats a una estructura rígida que no ens permet veure més enllà de la nostra posició. I malgrat que nosaltres vivim els conflictes d’una manera desagradable i negativament, formen part de manera natural de la nostra vida i poden esdevenir una oportunitat de creixement i desenvolupament si els gestionem des d’una perspectiva positiva, amb respecte, diàleg i apreciant les diferències com a font d’aprenentatge.

Així doncs, no és d’estranyar que en un centre educatiu, on conflueixen de manera continuada en el temps i en un mateix espai nombroses persones amb diferents característiques, cultures, expectatives i interessos, es generin conflictes de convivència que cal resoldre amb la participació i implicació de tots els agents socials. De fet, una convivència saludable entre les persones que integren les nostres societats, amb totes les diversitats existents, és un repte humanitari que apel·la a la responsabilitat individual i col·lectiva. I és des de l’antiguitat, que homes i dones busquen estratègies no violentes per a resoldre els conflictes entre ells. És a dir, la mediació, a l’igual que els conflictes, forma part també de la naturalesa humana.

És als EEUU, als anys seixanta, quan s’inicia la mediació en l’àmbit educatiu. Diversos grups religiosos i moviments d’Educació per a la Pau posen en marxa un programa amb la finalitat d’ensenyar a l’alumnat una sèrie d’habilitats per resoldre els conflictes de manera no violenta. La mediació escolar és més que una estratègia de resolució de conflictes, comporta una sèrie de valors i procediments que fomenten la cultura de la Pau, precursora del treball amb emocions, desplegant una sèrie d’habilitats socials, tant per part del mediador com dels mediats, que consoliden uns models d’actuació i gestió de conflictes democràtics i participatius.

A Catalunya es parteix de la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d’educació fins a arribar a la Resolució ENS/585/2017, de 17 de març, per la qual s’estableix l’elaboració i la implementació del Projecte de convivència en els centres educatius del Servei d’Educació de Catalunya abans del març de 2020.

L’any 2007 els autors d’un projecte pioner anomenat “Armonía”, J.de Prada y J.A.López, nascut per fomentar la convivència escolar i centrat en la mediació com a estratègia de resolució de conflictes en aquest àmbit, afirmen que “*es evidente que*

si las personas en conflicto no están formadas en determinadas habilidades comunicativas (escucha activa, mensajes Yo, asertividad, etc.) será labor de los mediadores conseguir que durante el proceso vayan utilizándolas, en la medida de lo posible. En este sentido, adquiere una enorme importancia la fase previa de PREMEDIACIÓN, donde las personas en conflicto tienen un primer acercamiento a estas actitudes de comunicación y de relación, que constituyen la base del proceso mediador y de la mediación como estrategia formativa, y de transformación de las personas”.

Per tant, s'entén que els projectes de convivència que es desenvolupin en els centres educatius han d'incloure aspectes com la formació específica en habilitats socials, ja sigui adreçada a les persones mediadores com als mediats, facilitant així l'èxit del procés de mediació i la resolució positiva dels conflictes. A més, d'aquesta manera s'incideix en la inclusió de tots els agents, metodologia molt més efectiva des de la perspectiva del treball de la convivència.

Amb l'objectiu de determinar la coneixença de les habilitats socials i la visió i gestió dels conflictes dels adolescents, elements principals en la mediació escolar, he realitzat una enquesta a una mostra aproximada als estudiants d'ESO d'Osona, concretament als alumnes de l'Institut Antoni Pous de Manlleu. Aquesta mostra s'ha pres per proximitat geogràfica amb l'autora del present article.

Dels resultats obtinguts se'n dedueixen diferents aspectes i la confirmació que s'ha de continuar treballant per fomentar valors com el respecte, el diàleg i la col·lectivitat per fomentar una cultura sostinguda en la pau englobada dins la gestió positiva dels conflictes.

S'observa com a positiu que més del 90% dels enquestats opinen que les habilitats socials es poden aprendre al llarg de tota la vida i que serveixen per a tenir bones relacions amb els altres. Aquesta és una dada destacable, evidencia l'existència d'una consciència sobre la possibilitat d'aprenentatge de les habilitats socials i també la seva principal funció. Aquest aprenentatge i l'aplicació en la vida diària, és a dir, la seva funcionalitat, promou la convivència i la prevenció de conflictes repercutint en una mirada oberta cap a la diversitat i inclusió dels altres.

Una gran majoria responen que el llenguatge no verbal és comunicació, malgrat que el coneixement de certes competències socials és variable: un 86,3% són coneixedors del què és l'escolta activa, un 88,4% identifiquen el fet de demanar disculpes com una bona habilitat social mentre que un 32,6% creuen erròniament que l'empatia és fer coses perquè els altres estiguin contents.

En referència als conflictes, i com a dada positiva, trobem que el 86,8 % creuen que el fet de no jutjar i veure la diferència com a valor positiu és un bon punt de partida per resoldre un conflicte.

Una dada que com adults caldrà que reflexionem és que el 17,9% dels menors creuen que sempre necessiten els adults per resoldre conflictes. També trobem que el 15,8% dels enquestats creuen que només hi ha una manera de veure un conflicte, reflectint una posició molt tancada i estàtica davant una situació de conflicte, precisament l'oposada en una mediació.

És prou alarmant la dada següent on el 16,3% dels adolescents creuen que a vegades convé actuar amb violència perquè l'altra persona entengui el què li vols

dir. I és aquí on hi ha l'escletxa per on es filtra la violència, ja que aquest "a vegades" és el que dona permís per utilitzar-la. I una dada més també a tenir en compte és que el 8,9% dels enquestats creuen que la violència és l'única resposta davant un conflicte.

Totes aquestes dades són prou rellevants per entendre que encara hi ha molt camí a fer, que hi ha conceptes fonamentals que encara apunten cap a la violència com a via de resolució, i és en els centres educatius on cal treballar de valent, ja que és en les etapes formatives més òptimes com major incidència tenen els aprenentatges. Cal una actuació global que inclogui la promoció, l'aprenentatge, la prevenció i la gestió de conflictes. Cal generar experiències positives en la gestió de conflictes a través de la pràctica de la mediació, aprenentatges experiencials, per tal que sigui la mateixa persona que amb la seva vivència s'adoni dels beneficis, i incorpori les habilitats socials, la mediació i un estil comunicatiu positiu en el seu dia a dia, afavorint positivament en el clima escolar i social.

Per tant, no només els Projectes educatius dels centres han de dotar-se d'un Projecte de Convivència on es reflecteixin les accions que el centre educatiu desenvolupa per capacitar tot l'alumnat i la resta de la comunitat escolar per a la convivència i la gestió positiva dels conflictes, tal com recull la normativa de la Generalitat de Catalunya, sinó que aquestes accions s'han de dur a terme de manera que impliquin a tots els agents per aconseguir així el canvi necessari en la societat actual. És a dir, el treball actiu en relació a l'adquisició d'unes actituds, valors, normes i hàbits per a la convivència s'ha de realitzar des de l'acció tutorial i des de qualsevol àrea curricular, formant part també del nucli central de les activitats formatives de caràcter transversal que impliquin diverses àrees.

Aquesta ha de ser una aposta clara de tota la comunitat on s'hi ha d'abocar recursos econòmics i humans, respectant les necessitats concretes de cada centre, afavorint el desenvolupament de les habilitats socials com a eina i no com a finalitat.

Conrear les relacions interpersonals és bàsic per a una convivència saludable en una societat plural i les eines que proporciona la mediació escolar en són un suport bàsic. Al cap i a la fi, tal com diu Erich Fromm, som el que fem, i volem ser gent de pau.

Bibliografia i webgrafia

- BISQUERRA, R. (2018). GROP Grup de Recerca en Orientació Psicopedagògica. Barcelona
<http://www.rafaelbisquerra.com/ca/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>
- DE PRADA, J. , LÓPEZ, J.A. (2008). La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social. Documentación Social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada, (148), pp.99-116
- DEPARTAMENT ENSENYAMENT (2017). ENS/0585/2017. Barcelona: Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya http://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_ca

nals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=781530&language=ca_ES

- GOLEMAN, D. (1996). Inteligencia Emocional. Barcelona: Editorial Kairós SA
- MONJAS CASARES, M.I. (2011). Cómo promover la convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales (PAHS). Madrid: CEPE
- TRUJILO, M.M. , RIVAS L.A. (2005). Scielo. Bogotá: Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100001&lng=en&nrm=iso&tlng=es

* Mercè Coma Roura, diplomada en Ciències Empresarials i titulada en CFGS d'Integració Social, terapeuta Gestalt, mediadora. Màster de Mediació: Especialitat en Mediació Familiar i Mediació en els àmbits del Dret Privat de la UAB. Autora.

** Sònia Miguel Zamora. Mentora.