

VI CONGRESO ESTATAL DE EDUCACIÓN SOCIAL

“Nuevas Visiones para la Educación Social, experiencias y retos de futuro”

1

EXPERIENCIA

MEDIACION INTERCULTURAL Y LIDERAZGO. UNA EXPERIENCIA EN BANGLADESH

Cristina Asenjo – Mediadora Intercultural Asian University for Women.

El uso de la mediación, como técnica de resolución de conflictos efectiva y satisfactoria, ha sido consensuado y probado por profesionales del estudio y de la práctica de la mediación. En el artículo “Mediation Revisited” Kenneth Kressel habla, por ejemplo, del positivo impacto que tiene la mediación en los individuos y en la mejora de las relaciones. Mi experiencia en Asian University for Women (AUW) me ha permitido corroborar la eficacia de la mediación, no solo como forma de resolver conflictos, sino como manera de prevenirlos.

A partir de la comunicación de esta experiencia, me gustaría dar a conocer el contexto en el que se ubica Asian University for Women y sus estudiantes, y crear un espacio de reflexión sobre (1) los beneficios que aporta la formación en mediación, en términos de adquisición de habilidades de comunicación, resolución de conflictos y cooperación, (2) efectividad de la mediación en la prevención y resolución de conflictos y (3) la necesidad de incluir la formación en mediación en instituciones u organizaciones que, como en el caso de AUW, tienen como objetivo el formar a mujeres para ser líderes y

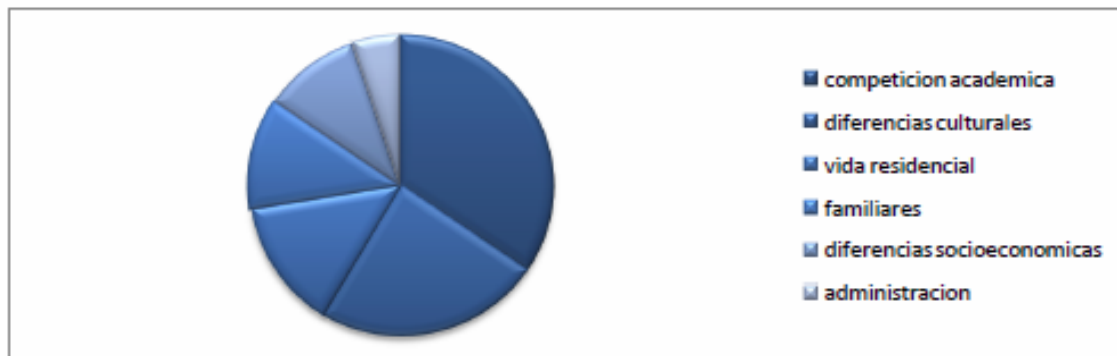


promotoras de cambio social en sus respectivas comunidades.

Asian University for Women es una institución catalogada como *Liberal Arts* que acoge a mujeres de 12 países diferentes del continente Asiático y que se encuentra en la segunda ciudad más importante de Bangladesh, Chittagong. Muchas de las estudiantes de AUW provienen de países con un alto nivel de conflictividad como Afganistán, Sri Lanka o Pakistán. A partir de la realización de un análisis de necesidades en materia de conflicto se detecta que, aunque las relaciones entre las estudiantes son generalmente positivas, existen conflictos generados por un ambiente de competencia académica, diferencias culturales o por motivos político-históricos.

Los resultados del análisis muestran que el nivel de competición académica entre estudiantes es la principal causa de conflictos (38%) seguida de conflictos motivados por diferencias culturales (27%) y conflictos relacionados con la vida residencial (14%).

Gráfico 1. LA CAUSA DE CONFLICTOS EN AUW



Fuente: needs assessment at AUW 2011. (Datos obtenidos en entrevistas a profesores y grupos de discusión entre estudiantes)

Según estudiantes y profesores, existe un ambiente de competición por obtener los mejores resultados u obtener becas para realizar prácticas en universidades de Estados Unidos y Europa. La mayoría de las estudiantes provienen de familias con bajos recursos y/o zonas en conflicto, y son muy conscientes de la gran oportunidad que la Universidad les ofrece para cambiar su situación, la de sus familias y la de sus comunidades. Esta realidad las carga de gran responsabilidad y ambición que, sin los programas adecuados de intervención social, se traduce en una competición constante

generadora de conflictos en el día a día de la Universidad. Emociones de envidia o sensación de favoritismo e injusticia, influyen negativamente en el tipo de relaciones mantenidas entre iguales y suelen encontrarse en los casos de acoso o aislamiento de estudiantes.

En cuanto a los conflictos derivados por diferencias culturales, destacan dos principalmente:

- En primer lugar, los conflictos derivados de acontecimientos históricos, políticos o de religión entre diferentes identidades culturales. Sería el caso de conflictos entre estudiantes Tamil y Singaleses (Sri Lanka) por heridas abiertas tras 30 años de guerra civil, conflictos entre estudiantes de Pakistán y Bangladés también relacionadas con la guerra de independencia y conflictos por motivos religiosos (profanación de templos y las luchas entre Hinduismo e Islam en países, como por ejemplo, India). La mayor parte de estos conflictos comienzan como desacuerdos durante los debates en clase, escalan al cargarse de emociones y terminan adquiriendo dimensiones de defensa de la identidad.
- En segundo lugar, los derivados de los estereotipos y el desconocimiento de las otras culturas. Estos influyen en las relaciones que las estudiantes mantienen en el día a día y suelen ser la causa de conflictos relacionados con males entendidos, percepciones erróneas y diferencias en la práctica de la religión, las reglas sociales, los hábitos y las rutinas.

Otros datos relevantes hacen referencia al tipo de relaciones interpersonales que las estudiantes mantienen. Los resultados del estudio muestran que, a pesar de los conflictos y dificultades reflejadas anteriormente, existe una gran dependencia social y emocional entre las estudiantes. Para la mayoría de ellas, la posibilidad de encontrar apoyo social fuera de la Universidad es prácticamente inexistente ya que tienen dificultades para viajar a sus países de origen o a sus ciudades. Es por ello que en general se observa que las estudiantes mantienen lazos de interconexión muy fuertes, y según expresan ellas mismas “todas son como una gran familia”. Aun así, y aunque que las relaciones interpersonales que mantienen son percibidas como positivas, destaca que

la mayoría de estas relaciones están distribuidas en función de la nacionalidad. La dificultad de comunicarse en un idioma distinto al propio junto con el sentimiento de encontrarse lejos de su familia son los motivos por los que las estudiantes buscan las relaciones de amistad en grupos con la misma identidad cultural.

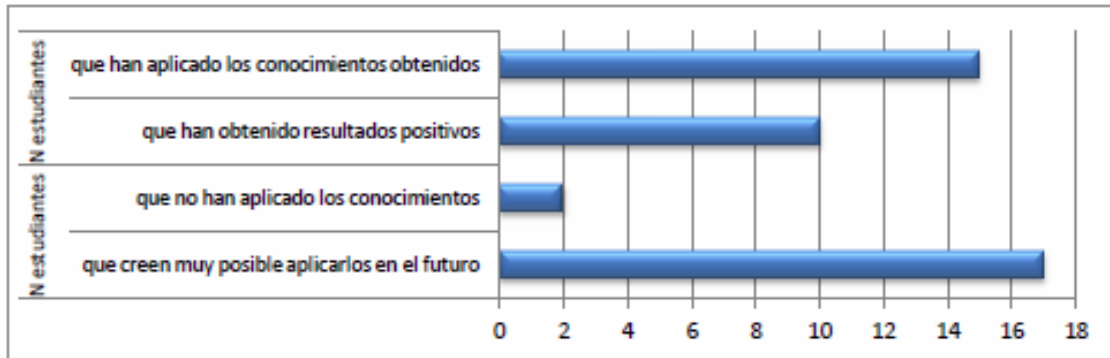
A partir de los resultados del análisis se diseña un plan de intervención en el que la formación en mediación de las estudiantes se incluye como pilar esencial. Así mismo, se decide incluir en los contenidos sobre mediación, un apartado específico dirigido a la interculturalidad. Por un lado, la formación en mediación de líderes positivos para posteriormente establecer un servicio de mediación entre iguales en la Universidad ayudaría a la resolución de conflictos y a la mejora de las relaciones interpersonales, y por otro lado, la formación requerida en habilidades de comunicación, cooperación e interculturalidad facilitarían la prevención y resolución de los mismos.

Los programas de formación e intervención social que se deciden llevar a cabo son:

- Formación en mediación de House Captains (estudiantes responsables de la vida residencial) y de estudiantes pertenecientes al “Gobierno de Estudiantes”.
- La formación en liderazgo y en habilidades sociales, incluyendo por un lado, la mediación como resolución alternativa de conflictos, y por el otro, las habilidades de comunicación de los mediadores para promover la cooperación grupal. En el curso también se incluyen elementos de interculturalidad y toma de decisiones.

La adquisición o mejora en las habilidades de comunicación, resolución de conflictos y cooperación se ve reflejada en las evaluaciones que las estudiantes hacen de la formación recibida en mediación. Según expresan en éstas, la formación en mediación no solo las ha ayudado a mejorar sus habilidades de comunicación, sino que también las ha ayudado a reconocer los beneficios de la cooperación, el trabajo en equipo y el respeto por las diferencias. Un 88% ha comenzado a aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos a través de la formación, y un 59% afirman tener resultados positivos.

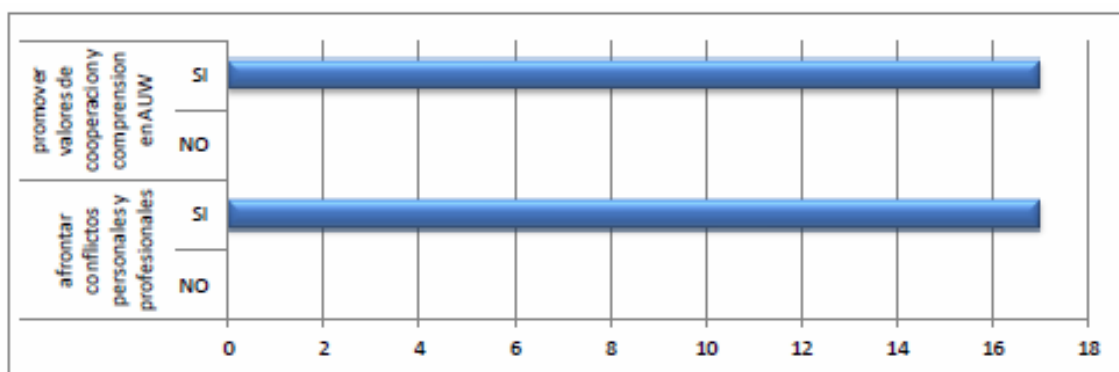
Gráfico 2. APLICACIÓN DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA FORMACION EN MEDIACION.



Fuente: Training in Mediation- evaluation forms. AUW 2012 (Datos obtenidos en las evaluaciones del primer grupo de participantes en el programa de mediación).

Las estudiantes son conscientes de los retos que las depara el futuro a nivel personal, académico y profesional y, consideran que la formación en mediación las ha ayudado a incrementar la seguridad y confianza en ellas mismas: se sienten más seguras para afrontar conflictos ya que entienden sus dinámicas y poseen herramientas que antes no disponían. Si tenemos en cuenta, no solo la realidad de los conflictos en AUW, sino los conflictos que estas mujeres tienen que afrontar en el futuro como líderes de sus comunidades u organizaciones, la adquisición de conocimientos en mediación y habilidades de negociación, trabajo cooperativo y sensibilidad cultural se convierten en imprescindibles para su desarrollo personal y profesional.

Gráfico 3. LA FORMACION EN MEDIACION AYUDA A:



Fuente: Training in Mediation- evaluation forms. AUW 2012 (Datos obtenidos en las evaluaciones del primer grupo de participantes en el programa de mediación).

Aunque todavía es pronto para recoger datos que muestren una reducción del conflicto en AUW, los resultados iniciales que se obtienen del programa de formación en mediación son muy positivos y apuntan a ello. Si tenemos en cuenta, por un lado, la consensuada mejora de las habilidades de comunicación de las participantes del curso en mediación (ver gráficos 2 y 3), y por el otro, el rol tan importante que desempeñan las habilidades de comunicación en la generación del conflicto, su escalada y su resolución, podemos establecer como hipótesis que la formación en mediación ayudara a las estudiantes a prevenir conflictos y a solucionarlos de manera más constructiva, y por lo tanto, la mediación será efectiva en la prevención y solución de los conflictos en AUW.

En cuanto a la necesidad de incluir la formación en mediación en instituciones u organizaciones que tienen como objetivo el formar a mujeres como líderes, decir que el desarrollo del programa de mediación en AUW ha favorecido un espacio de análisis y reflexión sobre el término del conflicto y los procesos grupales que va más allá de la realidad de la universidad. En muchas de las sesiones, las estudiantes han reflexionado, no solo sobre los conflictos interpersonales en AUW, sino sobre los motivos de conflicto en sus países de origen. Casos como los matrimonios previamente acordados, conflictos de género, raciales o políticos han sido analizados y debatidos en clase. La mediación como estrategia de solución de conflictos, la formación en técnicas de comunicación y cooperación, y la formación en interculturalidad han adquirido una transcendencia diferente a la de prevenir o ayudar a resolver conflictos de una manera efectiva. Por que cuando se trata de mujeres que responden a una motivación última de ser líderes y promover el cambio político y social en sus respectivas comunidades, es cuando la formación en mediación y los beneficios que aporta en la adquisición de habilidades de comunicación y promoción de la cooperación, se convierte en imprescindible.

