

UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES



COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

**LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA
LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL
ÁMBITO ESCOLAR**

TRABAJO DE FIN DE GRADO

GRADO EN CRIMINOLOGÍA

CURSO 2018/2019

Autora: Marta Gutiérrez Salgado

Tutora: Sonia Gruben Burmeister

Madrid, 31 de marzo de 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of the initials 'V.B.' on the top line and the name 'Sonia' on the bottom line.

Vto. Bno.

Sonia Gruben Burmeister

RESUMEN

La violencia está presente en casi todos los ámbitos de la vida social incluido el escolar. Su prevención es primordial en edades tempranas, por lo que las escuelas son espacios idóneos para el desarrollo de capacidades y aprendizajes para una convivencia pacífica. La mediación es una herramienta que favorece estos aprendizajes y la resolución de conflictos de una forma positiva y no violenta. La realización de este trabajo tiene como finalidad presentar la mediación como herramienta de prevención y gestión de la violencia y el acoso en los centros escolares. Para ello se ha llevado a cabo una investigación cualitativa en la que, en primer lugar, se ha realizado una aproximación teórica a los temas objeto de estudio; la violencia y el acoso escolar, la mediación escolar, sus características y su aplicación para la prevención de la violencia y mejora de la convivencia. Además, se han llevado a cabo entrevistas para conocer las prácticas que se están llevando a cabo en centros escolares actualmente y sus efectos. A partir de estas entrevistas se ha hecho un análisis de las buenas prácticas realizadas en mediación escolar confirmando la efectividad de los programas de mediación para la gestión y prevención de conflictos en el ámbito escolar y concluyendo con la importancia de su inserción en un plan global de convivencia orientado a generar una cultura de paz.

Palabras clave: Mediación escolar, violencia escolar, acoso escolar, bullying, prevención, convivencia, resolución de conflictos.

ABSTRACT

Violence is present in almost all areas of social life including the educational field. Its prevention is essential at an early age, so schools are ideal spaces for the development of skills and learnings for a peaceful coexistence. Mediation is a tool that favors these learnings and the resolution of conflicts in a positive and non-violent way. The purpose of this project is to present mediation as a tool for the prevention and management of violence and harassment in schools. To achieve this goal, a qualitative research has been carried out in which, first of all, a theoretical approach has been made to the subjects under study; violence and bullying, school mediation, its characteristics and its application for the prevention of violence and improvement of coexistence. In addition, interviews have been conducted to learn about the practices that are currently being carried out in schools and their effects. Based on the results, an analysis of the good practices carried out in school mediation was made, confirming the effectiveness of the mediation programs for the management and prevention of conflicts in the school environment, concluding with the importance of its insertion in a global plan of coexistence oriented to generate a culture of peace.

Key Words: School mediation, school violence, bullying, coexistence, prevention, conflict resolution.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	- 1 -
2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	- 3 -
3. LA CONVIVENCIA ESCOLAR Y LOS PROBLEMAS QUE LA DETERIORAN: VIOLENCIA Y ACOSO EN LA ESCUELA	- 5 -
3.1. LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO ESCOLAR.....	- 6 -
3.2. APROXIMACIÓN AL FENÓMENO DEL ACOSO ESCOLAR	- 8 -
3.2.1. Concepto de acoso escolar.....	- 8 -
3.2.2. Tipologías de acoso escolar y cyberbullying.....	- 9 -
3.2.3. Agentes implicados en el fenómeno del acoso escolar.....	- 10 -
3.2.4. Factores de riesgo y protección	- 12 -
3.2.5. Consecuencias del acoso escolar y la violencia.....	- 13 -
4. LA MEDIACIÓN Y GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS.....	- 15 -
4.1. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO.....	- 15 -
4.1.1. ¿Qué es la Mediación Escolar?.....	- 15 -
4.1.2. Los mediadores y mediadoras	- 17 -
4.1.3. El proceso de Mediación	- 18 -
4.1.4. Ventajas e inconvenientes de la Mediación Escolar.....	- 20 -
4.2. LA MEDIACIÓN EN UN ENFOQUE GLOBAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	- 21 -
5. BUENAS PRÁCTICAS EN MEDIACIÓN ESCOLAR.....	- 25 -
6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	- 32 -
BIBLIOGRAFÍA	- 35 -
ANEXO	- 38 -

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo pretende dar a conocer la realidad de la violencia en las escuelas y el acoso escolar como la manifestación más extrema de esta, así como su posible prevención y gestión desde herramientas como la mediación escolar.

La motivación por profundizar esta temática se sustenta en las prácticas que realicé en el teléfono del menor de la fundación ANAR. Allí pude conocer el alcance del acoso escolar siendo este el motivo de atención a menores, que llamaban solicitando ayuda, más frecuentes cada día. Además de hacerme consciente de las graves consecuencias físicas y psicológicas que ellos mismos relataban el acoso estaba causando en sus vidas. Esto despertó mi preocupación por este fenómeno y su prevención, que debe abordada desde el origen del problema.

Desde la criminología, además, se estudian diferentes formas de prevención de fenómenos violentos. Como es sabido la prevención primaria, aquella orientada a las causas y origen del conflicto y dirigida a toda la población, es la estrategia más efectiva de prevención, aunque sus efectos se ven reflejados a largo plazo. De esta forma, la prevención desde edades tempranas dirigida a todos los alumnos es la forma ideal de abordar la violencia en contextos escolares y lograr una convivencia positiva tanto en las escuelas como en la sociedad. Para ello considero que la mediación, es una herramienta que dota a los menores de las habilidades necesarias para gestionar los conflictos de una forma no violenta y genera un clima de convivencia positivo actuando estos como factores de protección de situaciones de violencia y acoso.

Para lograr la finalidad de este trabajo, en un primer momento, expondré un apartado teórico donde presentaré los fenómenos de la violencia y el acoso escolar, así como sus características principales, los tipos, los protagonistas que participan en el fenómeno, los factores de riesgo y protección que influyen y las consecuencias que pueden llegar a causar. Al mismo tiempo realizaré una aproximación a la mediación escolar, los implicados en el proceso, las fases de la mediación y sus ventajas e inconvenientes en el ámbito escolar, así como, su aplicación para la prevención de la violencia y mejora de la convivencia en los centros escolares.

En segundo lugar, realizaré varias entrevistas a profesionales implicados en programas de mediación escolar que se están llevando a cabo en la Comunidad Madrid para conocer el panorama actual sobre estos programas en los centros escolares, los procedimientos que se están siguiendo, así como su impacto en la convivencia de los centros y su efectividad en la prevención y gestión de la violencia. A partir de estas entrevistas analizaré las buenas prácticas que se están realizando actualmente en mediación escolar en la Comunidad de Madrid.

Finalmente, en base a los resultados estableceré algunas conclusiones que surjan de la elaboración de este trabajo y trataré de plantear propuestas de mejora para alcanzar una mayor efectividad en la prevención de la violencia en el ámbito escolar.

2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

La realización de este trabajo sobre la prevención de la violencia y el acoso en el ámbito escolar a través de la mediación pretende conseguir con su realización los objetivos siguientes:

Objetivo general:

“Presentar la mediación escolar como herramienta de gestión y prevención de la violencia y el acoso escolar en entornos escolares.”

Objetivos específicos:

- Conocer la realidad de la violencia y el acoso escolar como su máxima expresión analizando los diferentes conceptos, tipología, agentes implicados, causas y consecuencias de estos fenómenos.*
- Estudiar las implicaciones de la mediación en el entorno escolar y sus ventajas y efectos en el alumnado, así como su repercusión en la mejora de la convivencia y reducción de la violencia en el ámbito escolar.*
- Conocer y analizar buenas prácticas en la aplicación de programas de mediación escolar en centros escolares de la Comunidad de Madrid.*
- Elaborar, en base a las buenas prácticas, propuestas de mejora en los programas de mediación para la prevención de la violencia y el acoso en el ámbito escolar.*

En cuanto a la **metodología** utilizada para la consecución de los objetivos expuestos, se ha utilizado una metodología de corte cualitativo con fuentes tanto primarias como secundarias.

En primer lugar, se ha realizado una revisión bibliográfica entre los meses de octubre de 2018 y marzo de 2019. Para ello se han empleado libros obtenidos en diferentes bibliotecas, así como artículos de revista, artículos académicos o manuales obtenidos a partir del repositorio de la universidad y bases de datos como Dialnet, EBSCO o *Google Académico*. Los términos de búsqueda han sido: “bullying”, “acoso escolar”, “violencia escolar”, “mediación escolar”, “prevención del acoso escolar”, “mediación y prevención”. El criterio de selección ha sido la idoneidad del contenido de las publicaciones con los objetivos del trabajo, a partir de la lectura de los *abstract* de cada una de estas.

En segundo lugar, se ha utilizado la entrevista como técnica para la recogida de datos sobre los programas de mediación que se están llevando a cabo en la Comunidad de Madrid. Ha consistido en una entrevista semiestructurada, en la que se han realizado las mismas preguntas abiertas a todos los/las entrevistados/as previamente determinadas para facilitar el posterior análisis y comparación entre las respuestas. Las entrevistas han sido organizadas en función de diferentes aspectos que se pretendían analizar: inicio del programa, objetivos, destinatarios, implicados, proceso, impacto en la comunidad educativa, inconvenientes y resultados.

Las entrevistas han sido realizadas a dos informantes seleccionados según criterios prácticos, motivos de accesibilidad, disponibilidad y posesión de la información relevante para el estudio. Se han seleccionado concretamente a los responsables de Programas de Mediación Escolar que se llevan a cabo en dos Centros Escolares de la Comunidad de Madrid, uno de ellos por ser conocido por la directora de este trabajo y la otra por ser profesora en el colegio del que soy antigua alumna. Para realizar la entrevista a esta última acudí personalmente al centro escolar para realizar la entrevista mientras que, en el caso del otro entrevistado por motivos de disponibilidad, se realizó a través de una videoconferencia. Ambas entrevistas fueron grabadas con el consentimiento de los/las entrevistados/as y posteriormente transcritas (ANEXO 1).

3. LA CONVIVENCIA ESCOLAR Y LOS PROBLEMAS QUE LA DETERIORAN: VIOLENCIA Y ACOSO EN LA ESCUELA

Convivir supone vivir en compañía de otros, de forma que las personas como seres sociales que somos estamos en constante interacción con otros en todos los ámbitos de la sociedad, sin embargo, esto no quiere decir que la convivencia sea siempre fácil. Los centros educativos son uno de los primeros espacios dónde los niños y niñas viven en compañía de otros y por tanto son espacios muy relevantes para que aprendan a convivir y desarrollen sus capacidades necesarias para posteriormente convivir en la sociedad (Soriano, 2009). Es por ello la importancia que tiene que exista una convivencia positiva, armoniosa y pacífica en las escuelas y la preocupación creciente por parte de la comunidad educativa respecto a los problemas de convivencia y de disciplina.

La convivencia escolar es entendida como *“la interrelación positiva que se da entre los diferentes miembros de la comunidad educativa pero esta concepción no se limita a la relación entre las personas, sino que comprende todas las formas de interacción que conforman dicha comunidad, por lo que constituye una construcción colectiva permanente, cuya responsabilidad recae sobre todos los miembros y agentes educativos sin exclusiones”* (Soriano, 2009: 322). Pero en ocasiones la convivencia de los centros escolares se ve deteriorada por conflictos o problemas que aparecen y sobre todo la forma que estos se resuelven, pues *“el ser humano dispone de una serie de capacidades y habilidades que le permiten resolver conflictos de manera positiva procurando así la convivencia pacífica”* (Soriano, 2009: 328). En este sentido cuando los conflictos no son aprovechados como oportunidad de crecimiento personal ni son gestionados adecuadamente pueden desembocar en violencia.

Un paso previo y necesario para construir la convivencia escolar pasa por identificar cuáles son los problemas de convivencia más comunes que aparecen en la escuela y averiguar cuál es la realidad que los centros están viviendo en estos momentos (Ramírez, 2012). Entre los principales problemas que afectan a la convivencia en la escuela se encuentran las conductas de rechazo al aprendizaje, conductas de trato inadecuado, conductas disruptivas y conductas agresivas (Ramírez, 2012). A continuación, veremos una aproximación al fenómeno de la violencia en el ámbito

educativo y concretamente el acoso escolar para en los posteriores abordar la construcción de una convivencia escolar pacífica a través de la mediación.

3.1. LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO ESCOLAR

Como veníamos diciendo, la violencia puede constituir un mecanismo de respuesta a los conflictos interpersonales (Soriano, 2009) que deteriora la convivencia y que encontramos presente en toda la sociedad. La violencia *“puede ocurrir en todos los escenarios de la vida en la que hay interacción entre personas”* (Sanmartín, 2006: 24) por tanto, al igual que el resto de los ámbitos de la sociedad *“las escuelas son lugares no exentos de violencia, incluso de violencia extrema: el llamado acoso escolar”* (Sanmartín, 2006: 25).

En este sentido debemos distinguir la violencia escolar del acoso o *bullying*, ya que, aunque con frecuencia se utilizan como términos con el mismo significado, existen diferencias que generan dos problemáticas diferentes. Mientras la violencia escolar hace referencia a *“cualquier acción u omisión intencionada que, en la escuela, alrededores de la escuela o actividades extraescolares, daña o puede dañar a terceros”* (Sanmartín, 2006: 27) y puede dirigirse hacia la propiedad o las instalaciones, contra el alumnado o contra el profesorado (Soriano, 2009). El término *bullying* o acoso escolar se refiere a un tipo específico – el más extremo de violencia escolar -. Este se produce entre iguales y tiene unas características específicas que permiten su identificación, desarrolladas en los apartados siguientes.

La violencia puede manifestarse en el contexto escolar de diversas maneras, así Palomero (2001:26) manifiesta que *“los profesores y profesoras sufren agresiones de sus alumnos, de sus compañeros y de sus superiores; los alumnos, a su vez, están expuestos a las agresiones de sus compañeros y de los profesores, y todo ellos sufren, aunque de distinta forma, las coacciones de la institución escolar y la presión de la violencia estructural”*. Y es que, no debemos olvidar que la violencia en todos los escenarios y concretamente en el ámbito escolar no es sólo una violencia visible o *directa* (física, psicológica o moral).

Siguiendo a Galtung (1985, 1998) podemos identificar tres tipos de violencia; la *violencia estructural*, la *violencia simbólica* y la *violencia directa*. Así, podemos afirmar que la violencia escolar directa es un reflejo de la violencia indirecta (simbólica) que justifica la *violencia estructural*. La *violencia estructural* y la *simbólica* actúan frecuentemente como causa principal de la violencia directa (Palomero, 2001).

En esta línea, la *violencia estructural* haría referencia al tipo de violencia que ejercen las estructuras en un sistema conflictual, como el entorno, condiciones de vida, leyes o los sistemas políticos y económicos. Se encuentra presente esta violencia en los centros escolares en la desigualdad de poder entre alumnado, personal no docente, profesorado en general, equipo directivo y administración, y la falta de funcionamiento efectivo y real de todos los órganos democráticos de gestión de los centros. Por otro lado, la *violencia cultural o simbólica*, se constituye por el conjunto de valores, creencias, ideologías y enseñanzas que promueven y justifican la violencia estructural y la violencia directa. También se reproduce este tipo de violencia en los centros escolares a través acciones y el lenguaje que justifica la violencia, por ejemplo, que valoran y justifican el dominio del más fuerte, el maltrato, el machismo o ideas xenófobas u homofóbica (Binaburo y Muñoz, 2007).

Para Galtung (como se citó en Soriano, 2009) la violencia sería la punta del iceberg, de modo que la violencia visible se encuentra en la cúspide, siendo solo una pequeña parte del conflicto (la disputa visible) y “debajo” estaría la base compleja y general oculta de la violencia estructural y cultural o simbólica (véase Figura 1).

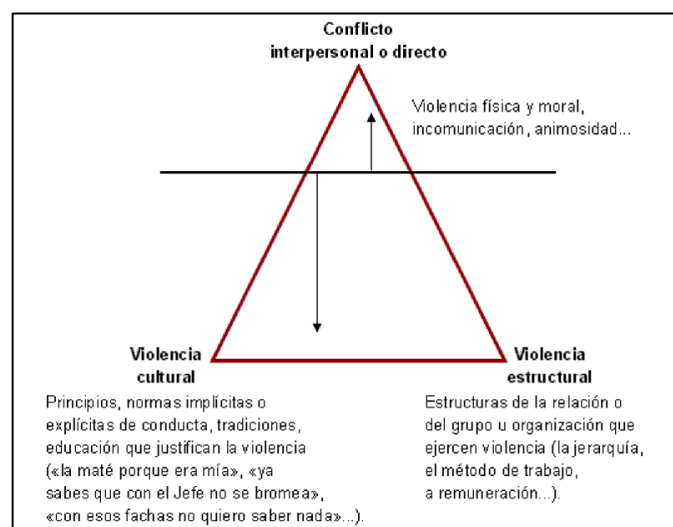


Figura 1. Esquema de los tipos de violencia de Galtung. Fuente: Binaburo y Muñoz (2007)

3.2. APROXIMACIÓN AL FENÓMENO DEL ACOSO ESCOLAR

3.2.1. Concepto de acoso escolar

El acoso escolar como se ha explicado anteriormente es una manifestación de la violencia escolar; se produce cuando esta es repetitiva y frecuente y tiene intención de intimidar u hostigar a las víctimas (Serrano, 2006). Este fenómeno es conocido internacionalmente como *bullying*, término anglosajón que fue acuñado por Olweus, pionero en el estudio del fenómeno en los años 80. En España y en los países de habla hispana se emplean términos como el de acoso escolar o maltrato entre iguales para hacer referencia a esta problemática (Bisquerra, 2014).

Según Olweus (1998) *“un estudiante es víctima de acoso escolar cuando está expuesto, de forma reiterada a lo largo del tiempo, a acciones negativas por parte de otro u otros estudiantes. Por acción negativa se entiende cualquier acto que, de forma intencionada, causa daño, hiere o incomoda a otra persona”* (Olweus, 2006: 80).

El *bullying* también se ha definido como *“una forma de maltrato, normalmente intencionada, perjudicial y persistente de un estudiante o grupo de estudiantes hacia otro compañero, generalmente más débil, al que convierte en su víctima habitual, sin que medie provocación, dinámica de la que la víctima es incapaz de salir, acrecentando la sensación de indefensión y aislamiento”* (Cerezo, 2009: 384)

Soriano (2009) añade que el acoso *“se caracteriza por un comportamiento repetitivo de hostigamiento e intimidación que trae consigo el aislamiento y la exclusión social de quien lo padece”*. (Soriano, 2009: 325).

Analizando las definiciones anteriores, así como otros estudios sobre el fenómeno (Olweus, 1998; 2006; Sanmartín, 2006; Bisquerra, 2014; Cerezo, 2015), podemos resaltar una serie de requisitos o características que deben darse para que podamos hablar de acoso escolar y no sea confundido con otros fenómenos o actos de violencia escolar:

- ✦ Es un fenómeno de grupo y ocurre entre compañeros/as
- ✦ Existencia de un desequilibrio de poder entre el/la agresor/a y la víctima

- ✦ Hay intencionalidad de hacer daño
- ✦ Se produce una reiteración de las acciones
- ✦ Causa intimidación en la víctima
- ✦ Se da indefensión por parte de la víctima

3.2.2. Tipologías de acoso escolar y cyberbullying

Las tipologías de acoso escolar hacen referencia a la variedad de conductas que se utilizan para ejercer el acoso que son muy variadas, que dependen del contexto donde se realicen, así como de las características de los protagonistas.

En función del tipo de conductas utilizadas hay diferentes clasificaciones del acoso escolar en la literatura existente. Según Avilés (2006) podemos considerar que los principales tipos son:

1. Maltrato físico, que incluye maltrato físico directo como pegar, empujar, dar patadas, puñetazos, golpes u otras agresiones y maltrato físico indirecto como esconder, robar o romper cosas.
2. Maltrato verbal, que consiste en insultar, poner motes, hablar mal de alguien, etc.
3. Maltrato social, que pretende la exclusión social de la víctima, incluye aislar del grupo a la víctima, ignorarla, no dejar participar en actividades, etc.
4. Maltrato psicológico, implica amenazas, chantajes, etc. Generalmente es una forma de maltrato también presente en todas las anteriores que crea miedos e inseguridades en la víctima.

Además de esta clasificación, encontramos otros tipos de maltrato que complementan esta clasificación el **bullying sexual** que incluye comportamientos de contenido sexual como contactos físicos no deseados, comentarios abusivos, acoso sexual u otras manifestaciones agresivas o intimidatorias de contenido sexual (Avilés, 2006). Otros tipos de acoso incluyen todas o la mayoría de las conductas de maltrato anteriores pero su particularidad es que se basan en *características concretas de la víctima*. En este sentido, encontramos un acoso que se produce con motivo de la orientación sexual, real o imaginada de víctima denominado bullying relacionado con la orientación sexual o **bullying homofóbico**. También se produce el conocido como **bullying racista** cuando el

acoso se argumenta en torno a la etnia de la víctima o su procedencia (Avilés, 2006; Bisquerra, 2014).

Por último, es importante hacer referencia a que las conductas de acoso han ido cambiando con las transformaciones que se producen en los modos de relación interpersonal, así por ejemplo con la llegada de las nuevas tecnologías, y el fácil acceso que tiene los menores a internet, los móviles y las redes sociales, han aparecido nuevas formas de acoso como es el ciberbullying o ciberacoso.

El **cyberbullying o ciberacoso** es una forma específica de acoso escolar que se produce a través de las TIC (Cerezo, 2012). Según Bisquerra (2014: 35) hablamos de ciberbullying *“cuando un/a niño/a o adolescente es atormentado/a, amenazado/a, acosado/a, humillado/a, molestado/a de una manera u otra, por otro/a niño/a o adolescente mediante el uso de Internet, tecnologías interactivas y digitales o teléfono móvil”* Esta forma de acoso comparte algunas características con el bullying como la existencia de un/a acosador/a, el desequilibrio de poder, la reiteración y la intencionalidad (Bisquerra, 2014). Sin embargo, añade nuevas características, que favorecen que crezca en número de los agresores que realizan este tipo de acciones, como es; el aumento de la indefensión de la víctima que no puede esconderse, la invisibilidad del agresor al estar oculta su identidad o el aumento del número de espectadores producido por la inmediatez de la difusión y mayor amplitud de la audiencia (Cerezo, 2012; Caruana y Gomis, 2014; Bisquerra, 2014).

3.2.3. Agentes implicados en el fenómeno del acoso escolar

Como se ha señalado anteriormente el acoso escolar es un fenómeno que se desarrolla en un grupo de alumnos que serían los agentes implicados en este fenómeno. Debemos destacar la importancia que cobran tres protagonistas esenciales que juegan roles determinados en la dinámica del acoso escolar: la víctima, el agresor y los espectadores (Muñoz-Prieto, 2017).

- *El agresor*, es quien ejerce la intimidación. Según Olweus (2006) tienen una gran necesidad de poder y dominación, son impulsivos, y muestran poca empatía o ninguna con la víctima. Existen diferentes tipos de agresores o acosadores denominados de

formas diferentes por cada autor; *agresor predominantemente dominante o acosador inteligente* y por otro lado *el agresor predominantemente ansioso o poco inteligente*. Independientemente de la denominación, la diferencia entre ellos es que el primero cuenta con buenas habilidades sociales y popularidad en el grupo por lo que es capaz de manipular a los demás para perjudicar a la víctima, mientras que el segundo, suele presentar un déficit de habilidades sociales y comportamientos antisociales, por lo que puede sufrir rechazo por parte de sus compañeros e intimidar a otros como reflejo de su falta de autoestima y de confianza en sí mismo (Bisquerra, 2014; Álvarez, 2014). Encontramos un último tipo; *el acosador-víctima*, que suelen ser estudiantes que han sido victimizados con anterioridad y liberan su ansiedad agrediendo a otros que ven más vulnerables, de forma que suelen ser acosados y a la vez acosan a compañeros que consideran más débiles (Bisquerra, 2014).

- *La víctima* es la destinataria de las agresiones (Avilés, 2006) y quien sufre el acoso. En este grupo vamos a encontrar dos tipos de víctima: a) *La víctima pasiva*, que suelen ser alumnos inseguros, ansiosos e introvertidos (Olweus, 2006) y generalmente tienen pocos amigos y consecuentemente menos apoyo de iguales, a estas características se le une que suelen contar con pocas habilidades sociales y una baja autoestima (Bisquerra, 2014) y b) *la víctima provocadora* es mucho menos frecuente que la pasiva, suelen ser alumnos ansiosos y agresivos (Olweus, 2006) y muestran un comportamiento molesto e irritante para el grupo, lo que en ocasiones sirve a sus iguales para justificar la victimización que reciben (Avilés, 2006).
- *El espectador*. Este grupo está formado por quienes contemplan el acoso, los testigos (Avilés, 2006), es decir, el grupo de iguales que observa las agresiones sin intervenir o que ocasiones también se suman a estas (Bisquerra, 2014). Es preciso destacar el importante papel que juega el grupo de iguales ya que pueden minimizar o amplificar las agresiones teniendo la capacidad de defender a la víctima, callarse legitimando al agresor o actuar contra la víctima (Avilés, 2006). Así podemos encontrar que se clasifican los espectadores en: “*compinche o secuaz del acosador; reforzador, que no acosa, pero observa y aprueba; espectador ajeno, que se muestra neutral y defensor de la víctima*” (Álvarez, 2014).

3.2.4. Factores de riesgo y protección

Los **factores de riesgo** predicen cuando se da una probabilidad alta de que ocurra un fenómeno particular como es el acoso escolar y la violencia en la escuela. Encontramos en los estudios factores de riesgo personales, familiares, escolares y sociales que se han tratado de resumir en la siguiente tabla (véase Tabla 1) realizada a partir de diferentes estudios (Serrano 2006, Avilés, 2006, Bisquerra, 2014).

Tabla 1. Factores de riesgo del acoso y la violencia escolar.

Fuente: Elaboración propia a partir de Serrano 2006, Avilés, 2006, Bisquerra, 2014.

	Agresor	Victima
Factores individuales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sexo: Chicos (acoso directo) chicas (acoso indirecto) ▪ Impulsividad ▪ Hiperactividad ▪ Baja inteligencia emocional ▪ Baja empatía ▪ Baja tolerancia a la frustración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baja inteligencia emocional ▪ Baja autoestima ▪ Ansiedad ▪ Escasas habilidades sociales ▪ Determinadas características físicas, biológicas (obesidad), orientación sexual, raza o grupo étnico.
Factores familiares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exposición a la violencia en el entorno familiar ▪ Conflictividad familiar ▪ Estilos parental deficitarios o inconsistentes (demasiado laxas o demasiado coercitivas) ▪ Falta de vinculo y apoyo ▪ Supervisión pobre ▪ Maltrato o abandono 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estilo parental autoritario ▪ Sobreprotección familiar ▪ Escasa independencia
Factores escolares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clima del centro o del aula desfavorable <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema disciplinario inconsistente, laxo, ambiguo o extremadamente rígido ▪ Normas y expectativas poco claras y aplicación incoherente e irregularmente de las normas 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baja implicación de los profesores en intervención ante acoso y violencia
Factores sociales y culturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bajos recursos, pobreza y desigualdad ▪ Presencia de estereotipos y prejuicios <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitudes racistas, machistas... ▪ Influencia de los medios de comunicación

Por otro lado, es importante hablar también de los **factores de protección** frente a las conductas de acoso y violencia en la escuela. Estos factores contrarrestan los factores de riesgo o predicen una baja probabilidad de que el fenómeno ocurra. Así encontramos a nivel individual que un temperamento positivo, presencia de habilidades sociales, una alta inteligencia emocional y habilidades de resolución de conflictos actúan como factores de protección tanto para el rol de agresor como de víctima. Además, a nivel familiar actúan como factores de protección el apoyo social y emocional, la cohesión familiar y el equilibrio de control en los hijos. Además, un clima favorable en la escuela, una educación en valores, actuaciones y programas contra el acoso, así como programas específicos que trabajen el clima social, la convivencia, la cultura de paz y la resolución positiva de conflictos son factores de protección para la aparición de conductas violentas y de acoso en el entorno escolar (Serrano 2006, Avilés, 2006, Bisquerra, 2014).

3.2.5. Consecuencias del acoso escolar y la violencia

Las consecuencias del acoso no afectan únicamente a la víctima, sino que tal y como hace referencia Bisquerra (2014: 33) *“tienen graves consecuencias para todos los implicados en el fenómeno tanto para quien se encuentra en el rol de víctima, como para los implicados en el rol de agresor, así como para el entorno en el que se producen”*.

Por un lado, las víctimas de violencia son más susceptibles de presentar efectos negativos en todos los ámbitos de la vida, tanto a nivel escolar, como a nivel social y en el ámbito de la salud mental (Medina, et al. 2016). La victimización contribuye a generar ansiedad, baja autoestima, depresión, suele producir actitudes desfavorables hacia la escuela: falta de asistencia a clase, fracaso escolar, aislamiento social e incluso contribuye a generar autolesiones en los menores e ideas suicidas (Avilés, 2006; Álvarez, 2014; Medina, et al., 2016). Se ha encontrado, además, que estas consecuencias se proyectan

hasta la edad adulta, desarrollando individuos con alteraciones en rasgos de la personalidad y con deterioro de las facultades psicológicas (Medina, et al. 2016).

Por otro lado, los agresores también sufren consecuencias, especialmente a largo plazo, tienden a ser hostiles en la vida adulta y frecuentemente entran en conflicto con la autoridad (Bisquerra, 2014), numerosos estudios afirman que ser agresor en la escuela es un importante factor de riesgo para el desarrollo de conductas antisociales y delictivas en el futuro (Avilés, 2006). De acuerdo con Olweus (citado en Avilés, 2006: 196 y Álvarez, 2014: 22) *“los niños que fueron identificados como promotores de actos de maltrato en la escuela tuvieron cuatro veces más probabilidades de tener una condena criminal a los 24 años, en comparación con sus pares no protagonistas de esos actos”*. Así, los niños más agresivos continúan utilizando la violencia en la vida adulta situando en ocasiones al acoso como una secuencia de desarrollo que puede acabar en delincuencia (Avilés, 2006, Álvarez, 2014).

Pero, además, el entorno donde se produce el maltrato sufre los resultados de estas conductas alcanzando también al grupo de pares, la escuela y la comunidad. Se produce un deterioro del clima del centro y un empobrecimiento de las relaciones interpersonales que representa según Bisquerra (2014: 33) un obstáculo importante para la inclusión social de todo el alumnado.

4. LA MEDIACIÓN Y GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS

Son diversas las formas utilizadas para gestionar los conflictos en el ámbito educativo; algunas de las utilizadas más habitualmente suelen implicar castigos y sanciones, sin embargo, estos no siempre resultan efectivos. Una gestión positiva de los conflictos es de vital importancia especialmente en el entorno educativo ya que dependerá de como los conflictos se aborden estos podrán resultar negativos y destructivos o bien convertirse en una oportunidad para aprender más acerca de uno mismo o de los demás (Torrego, 2001).

Los conflictos en este sentido no han de ser vistos como algo negativo, pero sí la violencia con la que se afrontan en muchas ocasiones (Binaburo y Muñoz, 2007) Por ello, *“entendemos como resolución positiva de un conflicto aquella que no se realiza por medios violentos (físicos, verbales y psicológicos), procurando entender a la otra parte y llegando a acuerdos de convivencia, sin que existan ganadores y perdedores, sintiendo ambas partes que el acuerdo es beneficioso para todos y cada uno de ellos”* (Fernández y Galán, 2010).

Así una herramienta que puede ser utilizada en algunos casos como alternativa o como complementación y que transforma el conflicto en un elemento enriquecedor para las partes es la mediación escolar. Sánchez (2013: 20) afirma que *“la mediación ha demostrado ser una alternativa real y eficaz a la confrontación, a los modos sancionadores y punitivos; una alternativa real y eficaz para la gestión constructiva de conflictos”*.

4.1. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

4.1.1. ¿Qué es la Mediación Escolar?

La mediación es *“un 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”* (Torrego, 2001: 11). Este método es utilizado para resolver conflictos en diferentes ámbitos como es el familiar, laboral, sanitario,

internacional, comunitario, también en el ámbito penal y de las organizaciones. Ámbitos que también incluyen el escolar.

Para Sánchez (2013) la mediación educativa supone adaptar las técnicas de resolución de conflictos de la Mediación en ámbito escolar. Así afirma que “*entendemos por Mediación un proceso voluntario y confidencial, basado en el diálogo, en el que un tercero imparcial, el/la mediador/a ayuda a las partes en conflicto a comunicarse mejor, a fin de que sean capaces de trabajar colaborativamente en la búsqueda de un acuerdo satisfactorio para ambos*” (Sánchez, 2013: 24). Por tanto, tiene las mismas características que la realizada en otros ámbitos cuyos principios son: la voluntariedad, imparcialidad, flexibilidad, confidencialidad, buena fe y protagonismo de las partes; siendo un proceso basado en el diálogo y de duración limitada (Sánchez, 2013).

En cuanto a las funciones que cumple la mediación en la comunidad educativa según Boqué (2002) son funciones de *formación*, de *prevención* y de *intervención*. De manera que los procesos de mediación suponen una forma dinámica de gestión de la convivencia y de los conflictos altamente educativa que se dirige a educar en el conflicto, prevenir conductas negativas, intervenir en conflictos abiertos y fomentar la reparación y reconciliación entre las personas (Boqué, 2006).

La mediación proporciona un escenario formal de comunicación que facilita la salida positiva al conflicto. Pero además un auténtico proceso de mediación no es únicamente un método para solucionar problemas ya que genera aprendizaje sobre uno mismo, sobre los demás y sobre la situación, modelando actitudes de respeto y de diálogo (Boqué, 2006).

En este sentido “*esta herramienta permite generar el contexto necesario para entrenar habilidades de comunicación, asertividad, empatía, etc.; que el alumnado podrá poner en marcha tanto en este ámbito educativo, como en el resto de los contextos en los que se encuentra inmerso*” (Martín, 2008) inculcando así a los estudiantes a través de la mediación el deseo y las habilidades para crear un mundo más pacífico, lo cual trasciende al individuo y a la institución escolar (Boqué, 2006).

4.1.2. Los mediadores y mediadoras

Los mediadores y mediadoras son quienes van a mediar entre las personas que voluntariamente opten por resolver sus conflictos a través de esta herramienta. En este sentido *la mediación escolar se caracteriza por la ausencia de mediadores profesionales y por la formación específica de miembros de la comunidad educativa* (Boqué, 2006) así, el equipo mediador podrá estar formado exclusivamente por alumnos y alumnas o también por profesores y profesoras, personal no docente, así como padres y madres (Sánchez, 2010). Ello dependerá de los tipos de mediación que se lleven a cabo y a quien vaya dirigido el programa, de forma que si únicamente se lleva a cabo la mediación entre pares los mediadores serán exclusivamente alumnos, sin embargo, si también se median conflictos en los que el profesorado es parte implicada, deberá haber también docentes en el equipo mediador (Sánchez, 2010).

Elegir adecuadamente a los mediadores y mediadoras es fundamental. Tal y como apunta Sánchez (2010) *“para ser un/a buen/a mediador/a es conveniente tener una serie de características cómo son un potencial de liderazgo, ser respetado e inspirar confianza, tener deseo de ayudar a otros, facilidad de palabra, ser paciente, tener iniciativa y estar dispuesto a comprometerse con el programa de mediación”* (Sánchez, 2010:195).

En cuanto a las **funciones** de los mediadores y mediadoras debemos aclarar que como facilitadores del proceso de mediación no asumen la responsabilidad de transformar el conflicto ya que esto corresponde a las partes. Sus funciones van dirigidas a ayudar a que las partes identifiquen y satisfagan sus intereses y que comprendan y sopesen sus planteamientos. Además, los mediadores deben contribuir a que se genere confianza entre las partes y en el proceso y proponen procedimientos de la búsqueda conjunta de soluciones. Todo ello sin juzgar en ningún caso a las partes (Torrego, 2001).

La formación para el ejercicio del rol de mediador es necesaria. Según Sánchez (2010) esta formación incluiría conocimientos sobre la mediación, funciones del mediador, fases del proceso de mediación, el conflicto, sus ciclos y estilos de afrontamiento, las emociones y su gestión. Además, de las técnicas para la Mediación como son: la escucha activa, la pregunta, los mensajes en primera persona, el parafraseo, la reformulación, el resumen, así como técnicas de comunicación no verbal.

4.1.3. El proceso de Mediación

El proceso de mediación puede variar según cada programa y cada caso, así como las sesiones y la duración de las mismas en función de las circunstancias concretas. Sin embargo, por lo general el proceso de mediación suele estar formado por las siguientes fases (Torrego, 2001):

1. **Premediación:** Es la primera fase o fase previa realizada para crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación. En esta fase se determinará si es adecuada la mediación para el caso y la voluntad de las partes de participar en el proceso. Además, se determinará si son necesarias actuaciones previas a la mediación y se consensuarán las condiciones de la mediación, el lugar, el momento y la duración. En esta fase es importante que las partes descarguen sus emociones asociadas al conflicto para tratar de llegar a la fase de mediación con menos tensión generando así confianza en las partes.

2. **Fase de Mediación.** La fase de mediación está compuesta a su vez por las siguientes partes:
 - ✦ *“Presentación de las reglas del juego”*: En esta primera parte se presentan los mediadores y las partes y se explica brevemente en que consiste la mediación y sus reglas.
 - ✦ *“Cuéntame”*: En esta parte cada uno expone su versión del problema y expresa sus sentimientos y emociones. El mediador debe escuchar de forma activa, controlar los turnos de exposición de cada parte, recoger la información más relevante como los puntos centrales del problema, puntos de encuentro y confrontación y las emociones, sentimientos y hechos expuestos por cada parte.
 - ✦ *“Aclarar el problema”*: El mediador a través de preguntas tratará de profundizar en el problema concretando y aclarando los aspectos centrales de este y tratando de que ambas partes se aclaren sobre su situación.
 - ✦ *“Proponer soluciones”*: Consiste en la propuesta de posibles soluciones por las partes, y la discusión y valoración de cada una de ellas.
 - ✦ *“Llegar a un acuerdo”*: Consiste en elegir la opción más equilibrada, realista y que mas satisfaga a ambas partes. Se redactará el acuerdo por escrito en el que las partes se comprometen a cumplir aquello que han acordado.

En el siguiente cuadro elaborado por la Junta de Castilla y León en su manual de apoyo sobre mediación para la aplicación del Decreto 51/2007¹ podemos ver que habilidades y estrategias comunicativas son necesarias en cada fase del proceso de mediación, tanto por parte de los mediadores como de las personas que tienen el conflicto (véase Tabla 2):

Tabla 2: Habilidades en el proceso de mediación. Fuente: Junta de Castilla y León (2007) Manual de Apoyo al Decreto 51/2007: La mediación y los procesos de acuerdo reeducativo.

Fases de la Mediación Escolar	PERSONAS EN CONFLICTO	MEDIADORES
PREMEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Relatar el conflicto individualmente. Posiciones y percepción de la situación - Realizar una descarga emocional 	<ul style="list-style-type: none"> - Situar el conflicto: dónde, cómo, cuándo - Buscar las relaciones, los sentimientos, y ver la intención de resolver que tiene las partes - Averiguar que pide cada parte y las posibles soluciones que plantean
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none"> - Presentarse y aceptar las normas 	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar el proceso y las normas - Crear un clima de diálogo y de confianza - Dar expectativas: es posible solucionarlo
CUÉNTAME	<ul style="list-style-type: none"> - Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro - Mantener turnos de palabra - Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones personales 	<ul style="list-style-type: none"> - Escuchar con atención lo que nos cuentan - Mantener las normas de forma educada - Intentar no tomar partido - Controlar los gestos que hacemos y que hacen: nerviosismo, tranquilidad, hostilidad, confianza.

¹Manual de apoyo de aplicación para el desarrollo del DECRETO 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los Centros Educativos de Castilla y León.

<p><i>SITUAR EL CONFLICTO</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto - Utilizar mensajes Yo - Empatizar - Ponerse al nivel del otro: horizontalidad comunicativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer preguntas abiertas y cerradas - Repetir cosas para aclararlas - Hablar sobre los sentimientos de cada parte y buscar empatía entre ambas - Resumir la historia del conflicto para aclararlo y estructurarlo - Pasar del yo/tú al “nosotros”.
<p><i>BUSCAR SOLUCIONES</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación - Generar opciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Resaltar intereses comunes y repetirlos como posibles soluciones - Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses - Realizar una lluvia de ideas de posibles soluciones en caso de estancamiento
<p><i>EL ACUERDO</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso - Firmar el acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar si puede realizarse y mantenerse - Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible por ambas partes - Mantener la imparcialidad en el acuerdo - Realizar un seguimiento del acuerdo

4.1.4. Ventajas e inconvenientes de la Mediación Escolar

Los programas de mediación escolar producen una serie de **ventajas** en los centros educativos en los que se implantan. Así, varios expertos señalan que en centros educativos

donde se desarrollan programas de mediación se ha detectado que han aportado aspectos positivos como los siguientes (Torrego, 2001: 12; Sánchez, 2013: 34):

- ✦ *“Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo*
- ✦ *Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro*
- ✦ *Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros*
- ✦ *Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.*
- ✦ *Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales*
- ✦ *Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas*
- ✦ *Disminuye el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.*
- ✦ *Ayuda a la resolución de disputas de forma más rápida y menos costosa.*
- ✦ *Se reduce el número de sanciones y expulsiones*
- ✦ *Disminuye la intervención de los adultos, que es sustituida por la de los alumnos/as mediadores/as o por los mismos disputantes”.*

Sin embargo, también nos encontramos con algunos **inconvenientes o límites** en la aplicación de la mediación. Existen algunos casos o situaciones en los que no es posible llevar a cabo este procedimiento como es en caso de presencia de trastornos mentales o psicológicos que requieren una intervención de un profesional o casos en los que haya un desequilibrio de poder entre las partes como sucede en los casos de acoso escolar o violencia grave, en los que el personal docente debe involucrarse. (Pulido et al., 2010).

4.2. LA MEDIACIÓN EN UN ENFOQUE GLOBAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

A la hora de tratar la prevención de la violencia debemos recordar los factores de protección que se nombraban en apartados anteriores, relativos a la violencia y el acoso en la escuela, estos incluían: la presencia de habilidades sociales, una alta inteligencia emocional y habilidades de resolución de conflictos, tanto en el agresor como en la víctima. Así como, la existencia de un clima favorable en la escuela, una educación en

valores, actuaciones y programas contra el acoso, así como programas específicos que trabajen la convivencia, la cultura de paz y la resolución positiva de conflictos.

En relación a estos factores encontramos que Soriano (2009) afirma que:

“La prevención de la violencia se realiza a través de la mejora del clima escolar, del desarrollo de habilidades sociales y comunicativas, del aprendizaje y práctica de las diferentes técnicas de resolución pacífica de conflictos y del desarrollo de la inteligencia emocional”. (Soriano, 2009: 330)

Entre estas actuaciones se encuentran los programas de mediación, que incluyen estrategias efectivas como por ejemplo tomar en consideración el punto de vista del otro, regulación de la ira, pensamiento alternativo a la violencia, confrontación, mantener el control emocional, encontrar tiempo y lugar para dialogar, escuchar de forma reflexiva, etc. haciendo que los programas de mediación entre iguales sean estrategias efectivas para la prevención de la violencia (Bisquerra, 2014).

Sin embargo, son diversos los expertos que señalan la necesidad de que los programas de mediación se desarrollen dentro de un programa global que contemple otras actuaciones para ser del todo efectivos generando en su conjunto un clima positivo de convivencia. Así, Martín (2008) afirma que:

“Las intervenciones más eficaces para la prevención de la violencia y la gestión adecuada de los conflictos que surgen en los centros educativos destacan la necesidad de adoptar un enfoque global encaminado a desarrollar una cultura escolar contraria a la violencia y orientada a garantizar una convivencia basada en la confianza y el respeto mutuo” (Martín, 2008: 27)

En este sentido Ramón Alzate (2003) catedrático de Análisis y resolución de conflictos en la Universidad del País Vasco, habla de la necesidad adaptar la institución escolar a los principios y valores que subyacen en la educación en resolución de conflictos para que estas cumplan realmente sus objetivos. Esto supone un cambio en la estructura escolar, en el sistema para lograr que estos programas tengan éxito. Su propuesta se dirige a lo que llama **“Enfoque escolar global de transformación de conflictos”**. Este enfoque

abarca diferentes dimensiones que entienden las disputas que ocurren entre los estudiantes dentro del contexto educativo global de forma que permite alcanzar soluciones más significativas, (Alzate, 2003), entre las cuales la Mediación es un recurso más para la Educación en Resolución de Conflictos. (Sánchez, 2013). De forma que este enfoque para Alzate (2003) supone:

“la puesta en marcha simultánea en el marco escolar de programas curriculares de Resolución de Conflictos, programas de mediación entre compañeros, transformación de la relación pedagógica, intervención en el clima escolar, etc. y la implicación de los distintos protagonistas incluyendo tanto al alumnado, profesorado, dirección, padres y madres” (Alzate, 2003: 48).

Por otro lado, Binaburo y Muñoz (2007) en su Guía para Mediación Escolar del Plan andaluz de educación para la cultura de paz y no-violencia, proponen la mediación escolar como una herramienta más al servicio de un modelo de convivencia positivo y pacífico que ha de contemplarse en el marco de un programa de convivencia más amplio de carácter tanto preventivo como educativo. En este contexto, establecen que los programas de mediación en los centros escolares deben ir acompañados de programas más globales o integrales de convivencia, de lo contrario no tendrán los efectos beneficiosos que cabría esperar de ellos (Binaburo y Muñoz, 2007).

Siguiendo está misma línea, Mari Luz Sánchez García-Arista (2013), coordinadora del Área de Mediación Educativa del Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos de la Universidad Complutense de Madrid, por su parte nos propone lo que ella denomina **“Mediación Educativa Contextualizada”** ya que considera que:

“La mediación educativa puede ser, más que una respuesta a la demanda de soluciones para los problemas de convivencia en los centros educativos, un elemento de la misma, ya que es indispensable cuidar una adecuada contextualización entre otros programas insertados en el Plan de Convivencia para conseguir su eficacia y permanencia en el tiempo” (Sánchez, 2013: 20).

Para Sánchez (2013) este plan debe contemplar además de un programa de Mediación Educativa; una educación en Gestión de Conflictos, Habilidades Sociales y de Comunicación, Educación Emocional, disciplina educativa que impregne la cultura del centro, estructuras de participación real y formación del profesorado para construir de forma coherente y continua la cultura del centro (Sánchez, 2013).

5. BUENAS PRÁCTICAS EN MEDIACIÓN ESCOLAR

En este apartado, se exponen dos ejemplos de Programas de Mediación en Centros Escolares que se desarrollan en dos centros de la Comunidad de Madrid. Para poder conocer más de cerca la mediación que se está llevando a cabo en el ámbito educativo y las buenas prácticas, contacté con dos centros escolares que sabía que contaban con Programas de Mediación. En el caso del primero acudí personalmente al centro para conocer los programas de mediación que estaban llevando a cabo y a su responsable, mientras que, en el caso del segundo centro por motivos de disponibilidad por parte de los responsables del programa, se acordó realizar una video conferencia. En ambos casos realicé una entrevista semiestructurada a los responsables de estos programas de mediación en cada uno de los centros escolares a partir de las cuales se analizarán las buenas prácticas realizadas.

- ✦ **Programa de mediación 1 (PM1)**: La E1, es orientadora escolar en el Colegio B.V.M – Irlandesas de Madrid, situado en el municipio de Alcobendas. Es un centro escolar que cuenta con educación infantil, primaria, secundaria y Bachillerato. En este centro se desarrolla un Programa de Mediación que comenzó en 2010, realizándose únicamente en secundaria, con un grupo de mediadores/as formado por alumnos/as de cada curso de secundaria.

- ✦ **Programa de mediación 2 (PM2)**: El E2, es profesor de secundaria en el Colegio San Gabriel de Madrid, situado en el barrio de Carabanchel. Este centro escolar cuenta también con Educación Infantil, Primaria, ESO y Bachillerato. Desde hace 10 años cuenta con un programa para la mejora de la convivencia llamado “Cultura de Paz” que incluye un equipo de mediación además de otras actuaciones. La mediación es realizada tanto en secundaria como en infantil.

A continuación, una tabla comparativa de cada uno de los Programas de Mediación estudiados muestra los elementos más destacables de cada uno de ellos (véase Tabla 3) y para posteriormente compararlos analizando las buenas prácticas en mediación educativa llevadas a cabo en ambos programas.

Tabla 3. Comparación de las principales características de los Programas de Mediación analizados.
Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas.

	PROGRAMA DE MEDIACIÓN 1	PROGRAMA DE MEDIACIÓN 2
INICIO	- Año 2010	- Año 2008
ORIENTACIÓN	- Prevención de conflictos	- Gestión de conflictos
IMPLICADOS	- Orientadora escolar - Alumnos secundaria	- 2 profesores - Alumnos de secundaria e infantil
DESTINATARIOS	- Alumnos de secundaria	- Alumnos de secundaria - Alumnos de educación infantil
TIPO DE MEDIACIÓN	- Mediación de pares	- Mediación de pares - Mediación de patio (infantil)
GRUPO MEDIADOR	- Alumnos voluntarios de cada curso (secundaria)	- Alumnos voluntarios de secundaria - Alumnos de educación infantil
SELECCIÓN DE LOS CASOS	- Derivación tutores	- Derivación jefatura de estudios
PROCESO DE MEDIACIÓN	- Presentación, mediación, seguimiento	- Premediación, mediación y seguimiento
FORMACIÓN	- Al inicio del programa y cada 14 días.	- Semanalmente
OTRAS ACTUACIONES EN EL CENTRO	- Campañas contra el acoso escolar - Educación emocional	- Incluido en un Programa de cultura de Paz. - Programa de meditación (Mindkinder)
RESULTADOS/ EFECTOS	- Clima de convivencia positivo - Reducción de conflictos	- Creación de entornos de comunicación - Cultura de Paz

A partir de la comparación de ambos programas se han analizado las buenas prácticas llevadas a cabo en cada uno de ellos, así como los puntos débiles de cada programa, los resultados de este análisis se concretan de la siguiente manera:

- ✦ En ambos casos se realizaron **sesiones informativas** sobre la existencia del programa de Mediación en el centro escolar. En el Programa de Mediación 1 (PM1) se realizó tanto con el profesorado, como con los alumnos y las familias, así nos cuenta la E1 que con el profesorado y el alumnado *“cuando empezó en proyecto se les explicó expresamente en una reunión en que consistía...además a los alumnos también, solemos hacer todos los años una campaña de acoso escolar y ahí también contamos un poco la labor de los mediadores”* mientras que con las familias nos dice que únicamente *“al inicio del curso en la reunión general de padres se les cuenta la existencia del proceso de mediación”*.

En el Programa de Medicación 2 (PM2) informan a los alumnos los propios mediadores *“nosotros publicitamos un poco el programa, y luego son 10 años, son los propios alumnos los que hablan, pasan por las clases y cuentan un poco lo que hacemos y así ellos se presentan voluntarios para ser mediadores”*. Además, también informan a las familias del programa así nos cuenta el E2 que *“en las jornadas de puertas abiertas de hecho, solemos tener siempre un espacio para contarles el programa”*.

- ✦ También, en ambas experiencias **los mediadores son voluntarios**. En el caso del PM1 se hace una preselección a través de los propios compañeros que votan a quienes consideran adecuados para el perfil de mediador en el centro y a partir de esta selección se les presenta la posibilidad y ellos toman la decisión. Así la E1 nos comenta que: *“A partir de los nombres que salen del sentir de la clase, hablamos con ellos y les presentamos la posibilidad de ser mediadores, pero siempre es voluntario. Esto es fundamental, que sea voluntario, nosotros solo se lo ofrecemos”*. Además, también puede solicitarlo aquellos que no hayan salido *“seleccionados por sus compañeros”*, de forma que nos dice la E1 *“nosotros ofrecemos a quien creemos, pero ellos también pueden presentarse, pero siempre es voluntario”*.

Por otro lado, en el PM2 directamente tras publicitar el programa en las sesiones informativas se deja a los alumnos interesados que se presenten voluntarios. Además,

nos cuentan que pueden invitar o intentar atraer a alumnos que consideran que pueden funcionar, pero siempre lo eligen de forma voluntaria.

- ✦ Los alumnos mediadores tienen que **cumplir una serie de características** y se valora que tengan **ciertas habilidades: sociales, de comunicación, conciliación y empatía.** La E1, destaca características y habilidades como la sensibilidad y gusto por la gente, empatía, ganas de conectar con los demás. Además, añade que deben creer en la mediación y el dialogo como forma de resolver los conflictos. Destaca especialmente que deben ser *“gente empática, gente que se sabe poner en el lugar del otro, que tiene interés por las personas, que le gusta ayudar, que le gusta escuchar, que es receptiva, esto es fundamental”*. Por su parte, el E2 añade que además de este tipo de habilidades el alumno/a mediador/a *“tiene que cumplir una serie de características, tiene que tener buenas notas, habilidades sociales, tiene que ser un poco ejemplo, ósea si vas a ayudar a alguien no puedes estar tú metido en conflictos”* Además añade que: *“tiene que tener una buena expresión oral, tienen que saber expresarse, tienen que ser empáticos (...) buscamos básicamente eso: expresión oral, facilidad de palabra, que sepan comunicar, escuchar (...) entonces buscar un poco ese tipo de cualidades, gente muy prosocial por decirlo de alguna manera”*.
- ✦ **Los mediadores deben recibir formación**, así en ambos programas de Mediación realizan formaciones periódicas. En el PM2 se reúnen semanalmente para realizar diversas actividades; *“tenemos un programa de radio que habla sobre mediación, y nos reunimos un poco para eso (...) y luego damos una formación, hablamos, contamos, hacemos carteles, damos la sesión que nos toque o lo que tengamos pensado hacer cada día (...) bueno echamos un rato pues eso creando grupo que al final es lo que buscamos”*. En el PM1 se realizan reuniones cada 15 días, en estas reuniones la E1 nos cuenta que: *“vemos casos y se sigue un poco la formación, se evalúan los casos, de como se ha hecho, como no, etc.”* Además, cada vez que hay nuevos mediadores estos tienen una jornada de formación específica.
- ✦ **Los casos** en los que se realizan las mediaciones en ambos programas son **derivados por el personal docente**, ya a través de los tutores como ocurre en el caso del PM1 dónde nos cuentan que *“Los tutores son los que perciben conflictos y en las coordinaciones semanales de los profesores, se dice ha habido este conflicto, ¿nos*

parece adecuado llevarlo a mediación? Y se decide, esta es la vía fundamental” como a través de jefatura de estudios o dirección en el caso del PM2.

- ✦ En ambos programas de Mediación el **proceso de mediación cuenta con una premediación, una mediación y una sesión de seguimiento** divididas en alrededor de 2 o 3 sesiones. Además, en ambos casos al finalizar la mediación **se firma el acuerdo entre las partes.**

- ✦ Ambos entrevistados reflejan además que **existen límites en la mediación y casos en los que no se puede aplicar un proceso de mediación.** Así, por ejemplo, la E1 nos cuenta que: *“Hay conflictos gordos que la mediación claramente no puede resolver. A ver, hay conflictos, en los que la gente esta herida, está sufriendo, además la personalidad de cada cual determina sus comportamientos, algunas veces hay comportamientos motivados porque esta persona no esta bien, o porque esta sufriendo, a veces la mediación se queda muy corta”.* Ambos coinciden en la imposibilidad de trabajar la mediación en algunos casos concretos como el de acoso escolar; E2 afirma que *“hay situaciones que no son mediables, esto es evidente ya te digo un caso de acoso escolar, un abuso a un menor, un chaval con necesidades especiales, hay cosas que no considero que sean mediables, de hecho, no suelen ser mediables, no se suele mediar en estos casos”.*

- ✦ Ambos rechazan la sustitución de las medidas disciplinarias por la mediación y apuestan por una **coexistencia entre la mediación y las medidas disciplinarias.** El E2 afirma que; *“hay determinados conflictos que no tienen una mediación posible, en todo caso una negociación o una sanción directamente”, “Hay casos y hay gente que necesita una sanción y hay casos y hay gente que necesita una restauración o necesita...digamos una sanción como mas social, por decirlo de alguna manera”.* Mientras que la E1 afirma que hay veces que las medidas disciplinarias son necesarias por ejemplo cuenta que *“si ha habido una pelea, ha habido una pelea y eso tiene que estar sancionado, creemos que eso tiene que ser así, pero luego la mediación es un proceso de reflexión. Hay una sanción inmediata al día siguiente, pero luego a la semana siguiente cuando ya las cosas se han calmado hay una mediación, para nosotros una mediación es una forma de reflexión sobre lo que ha sucedido y de ver*

que acuerdos de convivencia vamos a llegar para solucionar ese conflicto y que no vuelva a suceder”.

- ✦ En ambos centros educativos además de los **programas de mediación existen otras actuaciones dirigidas a la mejora de la convivencia y generar una cultura de paz** que en su conjunto previenen conductas de violencia y acoso escolar en el centro. En el caso de la E1 nos cuenta que cuentan con campañas contra el acoso escolar, un plan de tutorías dirigido a la educación emocional y un clima de convivencia positivo, talleres contra la intolerancia, etc. Ella cuenta que *“es un trabajo muy amplio el que se hace sobre la convivencia en el centro, desde pastoral, desde orientación, desde las tutorías, desde mediación entonces todas estas actuaciones favorecen la convivencia”*. Por otro lado, el PM2 se encuentra dentro de un marco más grande, para ellos *“la mediación es algo ya muy pequeñito dentro de un marco muy grande que es la Cultura de Paz, porque utilizamos ya mas recursos aparte de la mediación (...) es una herramienta para la resolución de conflictos, pero que hemos metido en un programa al que hemos denominado Cultura de Paz”*. Dentro de este programa cuentan además de con la mediación, con un programa de meditación *“Mindkinder”*, creado por ellos a partir de un estudio realizado en el propio centro, que consideran *“es nuestra herramienta más potente”*, también trabajan la prevención, la inteligencia emocional, cuentan con trabajos restaurativos para evitar la sanción, en definitiva, un programa muy amplio ya que afirma que *“en mediación tu solo estas formando a esos mediadores, no puedes formar al resto. Entonces, una forma de inculcar también esas habilidades a todos es la formación a través de otros programas”*.
- ✦ Los **resultados han sido muy positivos** en ambos centros y han tenido un impacto en la convivencia del centro. Además, ambos entrevistados refieren que los efectos mas destacables se producen en los mediadores. Así la E1 afirma que *“para todos los mediadores el proceso es muy rico, es una experiencia personal muy intensa, primero porque se forman, segundo porque cada quince días están conmigo revisando cosas, después porque se comprometen con el otro, es un punto de solidaridad muy grande, luego también porque se involucran en el colegio, con sus compañeros, no sé, entonces a mi me aparece que tiene muchas ganancias. Fijate casi mas para los mediadores que para los chicos con los que se interviene”*.

- ✦ Respecto a **la prevención de la violencia** ambos entrevistados tienen opiniones dispares, sin embargo, en los dos centros la mediación se encuentra dentro de las herramientas utilizadas para la prevención de la violencia. La E1 afirma que *“estoy segura de que la mediación sirve más como prevención que como solución real de conflictos. Es más, para mi, es un tema de prevención de conflictos, de generar una manera de pensar en los alumnos, de creer que entre nosotros podemos resolver las cosas, de aprender”*. Mientras que el E2 afirma que le cuesta más ver la mediación como una herramienta de prevención en sí, sin embargo también refiere que *“para prevenir yo creo harían falta además otras actuaciones, de hecho, como te digo creo que hay que establecer cultura de paz, en el que haya herramientas en las que yo genere entornos saludables, que hablemos de emociones, nos emocionemos, que se genere un entorno pues...dónde todo este tipo de cosas se puedan hablar. La mediación sola no aporta esto como tal... por eso te digo a nosotros la mediación se nos quedaba corta, buscábamos algo un poco más amplio”*.

Finalmente encontramos que existen debilidades en ambos programas en cuanto a la implicación de los profesores y familias, así como en la aplicación de la mediación en educación primaria:

- ✦ Las PM se desarrollan en ambos centros en secundaria y en el caso del PM2 también en infantil. Ninguno de los dos incluye la mediación en primaria. De hecho, el E2 nos cuenta: *“en primaria, realmente no hacemos mediación, es un hándicap que tenemos ahí, no sabemos que pasa, cuando lo comentamos con otros coles es un poco ahí algo que tenemos muchos en común (...) porque en infantil si trabajamos y luego en primaria no, es muy curioso”*.
- ✦ Además, en ambos centros los entrevistados encuentran dificultades para involucrar a otros profesores en los programas de mediación, así como personal no docente y a las familias.

Estas serían dos áreas de mejora muy importantes en ambos casos; Involucrar al resto de profesores, personal no docente y familias en los programas e incluir las mediaciones en los conflictos que se produzcan en educación primaria.

6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Para concluir el desarrollo del presente trabajo, quisiera señalar las conclusiones obtenidas de la lectura, las entrevistas, el análisis y la reflexión, llevados a cabo durante la realización del mismo. Al mismo tiempo, me gustaría transmitir algunas propuestas de mejora derivadas de estas conclusiones y de ambas experiencias de mediación analizadas para lograr el objetivo principal de este trabajo, utilizar la mediación para la prevención y gestión de la violencia en entornos escolares tratando de lograr una mejora en la convivencia de los centros educativos. Estas conclusiones y propuestas se concretan de la siguiente manera:

- ✦ La convivencia en los colegios se ve afectada por diversos conflictos que requieren de una gestión adecuada y no siempre la vía punitiva es la más apropiada. Aunque el acoso escolar es quizás el fenómeno violento más conocido del ámbito escolar y que mayor repercusión social ha tenido, no es, sin embargo, el único reflejo de la violencia en las escuelas. No por ello, tiene menor importancia. Y dado que este trabajo surge de la preocupación y la necesidad de combatir este fenómeno debido a su gran incidencia y las graves consecuencias que causa, se ha conocido durante su realización que **la violencia en la escuela no incluye únicamente el acoso sino un conjunto de conductas agresivas**, que además conforman lo que denominamos violencia directa producto a su vez de una violencia estructural y simbólica que son causantes de la primera. Por ello es necesario abordar los tres tipos de violencia para lograr la convivencia y La Paz en las escuelas eliminando o al menos reduciendo la violencia y por tanto el acoso escolar.

- ✦ El acoso escolar es un tipo de violencia extrema que se produce ante determinadas características potenciado por diversidad de factores que afectan a crear un clima de violencia y agresividad. Para combatir el acoso es necesaria una intervención y no cabe mediación posible debido a la desigualdad de poder existente entre la víctima y el agresor. Sin embargo, desde la mediación sí se puede prevenir este fenómeno, al igual que la violencia en su conjunto, a través de la generación de una cultura de paz en las escuelas donde no se desencadenen este tipo de conductas extremas y donde los menores sean formados para la gestión de conflictos y cuenten con las habilidades

necesarias que faciliten esta convivencia positiva y actúen como factores de protección de conductas violentas.

- ✦ La mediación es una herramienta que permite la resolución de conflictos de una forma constructiva, creativa y no violenta y además dota de habilidades sociales, de comunicación, de conciliación y empatía, en definitiva, habilidades que los menores pueden desarrollar tanto en la escuela como en su vida fuera de esta y que favorecen la creación de una convivencia más pacífica tanto en el ámbito escolar como en la sociedad en general. Sin embargo, he detectado que favorece de forma especial a quienes desarrollan los programas de mediación y no tanto a la comunidad educativa en general, haciendo que sus efectos y ventajas, así como las habilidades que desarrolla no puedan ser aprendidas por toda la comunidad implicada mostrando lo efectivas que podrían ser.

- ✦ La mediación ya está implantada en muchos centros escolares y ha demostrado su eficacia la hora de gestionar conflictos que se presentan en ámbito escolar y resultar preventiva para conflictos posteriores si se utiliza adecuadamente, no obstante, he detectado la necesidad de que la mediación se inserte en un **plan global de convivencia** orientado a generar una cultura de paz que englobe además otras actuaciones dirigidas al trabajo de la educación emocional, educación en valores, al establecimiento de estructuras de participación y a la implicación en estas actuaciones dirigidas a la cultura de paz tanto a los distintos protagonistas de la comunidad educativa incluyendo tanto al alumnado, profesorado, dirección, padres y madres para que la sea todo lo efectiva que cabe esperar y favorecer la reducción real de la violencia.

- ✦ Por último, a partir de estas conclusiones las propuestas de mejora se dirigen a contribuir a la efectividad de los programas de mediación en la prevención de la violencia y la mejora de la convivencia y consisten en:
 - Implicar a los padres a través de jornadas de información y talleres de formación en educación emocional y resolución de conflictos para que puedan utilizar estas habilidades también en casa.

- Implicar al personal docente y no docente y dotarles de las herramientas necesarias para detectar casos de violencia y acoso que se produzcan fuera de las aulas, como en los recreos, el comedor o las actividades extraescolares.
- Una comunidad educativa formada en valores de convivencia es una comunidad que se cuida a sí mismas y a sus miembros.

- Educación en gestión positiva de conflictos dirigida a todos los y las estudiantes y no únicamente a los mediadores.

- Mediación inserta en una cultura de paz y no violencia.

- Investigar las dificultades que se encuentran en distintos centros para la aplicación de los programas de mediación en educación primaria y desarrollar un programa de aplicación centrado en estos cursos.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, N. (2014). *Análisis de variables individuales, familiares y escolares para el alumnado implicado en la dinámica del acoso escolar* (tesis doctoral). Universidad de Sevilla, Sevilla.
- Alzate, R. (2003). Resolución de conflictos. Transformación de la escuela. En: E. Vinyamata. (coord.), *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. (pp. 47-60). Barcelona; Grao.
- Avilés, J. M. (2006). *Bullying: el maltrato entre iguales. Agresores, víctimas y testigos en la escuela*. Salamanca: Amarú Ediciones.
- Binaburo, J. A. y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el Conflicto. Guía para la Mediación Escolar*. Plan andaluz de educación para la cultura de paz y no-violencia. Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portalaverroes/documents/10306/1513789/educardesdeelconflicto.pdf> (Consultado el 10/03/2019)
- Bisquerra, R. (coord.). (2014). *Prevención del acoso escolar con educación emocional*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Boqué, M. C. (2006). Mediación, arbitraje y demás vías de gestión de conflictos en contextos educativos. *Avances en Supervisión Educativa*, (2).
- Boqué, M. C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona: Octaedro.
- Caruana, A. y Gomis, N. (coord.). (2014). *Cultivando emociones 2: educación emocional de 8 a 12 años*. Generalitat Valenciana: Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.
- Cerezo, F. (2009). Bullying: análisis de la situación en las aulas españolas. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9 (3), 383 – 394.
- Cerezo, F. (2012). Bullying a través de las TIC. *Boletín Científico Spies research*, 2 (2), 24 – 29.

- Cerezo, F. (2015). *La violencia en las relaciones escolares*. Madrid: Horosi.
- Fernández, J. y Galán, J. (2010). Caso de mediación escolar. Formación de mediadores escolares: un proyecto en expansión. *Revista de Mediación*, (6), 50 – 54.
- Junta de Castilla y León (2007). *Manual de apoyo al Decreto 51/2007: La mediación y los procesos de acuerdo reeducativo*. Recuperado de: https://www.educa.jcyl.es/convivenciaescolar/es/normativa/aspectos-decreto-51-2007_derechos-deberes/manuales-apoyo-decreto-51-2007 (Consultado 10/03/2019).
- Martín, G. (2008). La mediación como herramienta de prevención de la violencia escolar. *Revista de Mediación*, (1), 26 – 31.
- Medina, C., Díaz, L. y Pérez, L. C. (2016). Análisis de las consecuencias del acoso escolar en la edad adulta. En M. C. Pérez-Fuentes, J. J. Gázquez, M. M. Molero, A. Martos, M. M. Simón, A. B. Barragán (coord.), *Variables Psicológicas y Educativas para la intervención en el ámbito escolar: Volumen II*. (pp. 387 – 391). España: ASUNIVEP.
- Muñoz -Prieto, M. M. (2017). Desarrollar la inteligencia emocional para prevenir el acoso escolar. *EA, Escuela Abierta: Revista de Investigación Educativa*, (20), 35 – 46.
- Olweus, D. (1998). Qué sabemos de las amenazas y el acoso entre escolares. En D. Olweus. *Conductas de acoso y amenaza entre escolares* (pp. 23 – 72). Madrid: Morata.
- Olweus, D. (2006). El acoso escolar. Una revisión general. En A. Serrano. (Ed.), *Acoso y violencia en la escuela. Cómo detectar, prevenir y resolver el bullying* (pp. 79 – 106). Barcelona: Ariel.
- Palomero, J. E. y Fernández, M. R. (2001). La violencia escolar: Un punto de vista global. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (41), 19 – 38.

- Pulido, R., Fajardo, T., Pleguezuelos, L. y de Gregorio, R. (2010). La mediación escolar en la Comunidad de Madrid: Análisis del impacto de la formación en el profesorado y alumnado en el IES “Las Américas” de Parla. *Revista de Mediación*, (6), 32 – 43.
- Ramírez, M. C. (2012). Tipos de problemas que deterioran la convivencia escolar. *Temas para la Educación*, (21). Recuperado de: <https://www.feandalucia.ccoo.es/indcontei.aspx?d=6412&s=10&ind=287> (Consultado 22/03/2019).
- Sánchez, M. L. (coord.). (2013). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid: Reus.
- Sanmartín, J. (2006). La violencia escolar. Concepto y tipos. En A. Serrano. (Ed.), *Acoso y violencia en la escuela. Cómo detectar, prevenir y resolver el bullying*. (pp. 21-33). Barcelona: Ariel.
- Serrano, A. (Ed.). (2006). *Acoso y violencia en la escuela. Cómo detectar, prevenir y resolver el bullying*. Barcelona: Ariel.
- Soriano, A. (2009). Violencia y conflicto. La escuela como espacio de paz. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 13 (1), 321 – 334.
- Torrego, J. C. (coord.). (2001). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores*. Madrid: Narcea.

ANEXO I

ENTREVISTA 1:

Entrevistada 1: Orientadora escolar del colegio B.V.M. - IRLANDESAS

Fecha: 19 – Mar – 2019

Duración: 22 min

Observaciones: La entrevistada ha sido elegida intencionadamente. Se ha contactado con ella a través de la autora de este trabajo, antigua alumna de este centro escolar.

M: Bueno como ya sabes esta entrevista es para mi Trabajo de Fin de Grado de Criminología que estoy haciendo mediación en contextos escolares. Como antigua alumna de este colegio me gustaría comenzar con vosotros mis entrevistas ya que habéis sido un referente para mí a la hora de conocer la mediación y elegir este tema para mi TFG.

E1: Si estupendo, siempre es un placer volver a hablar con Antiguos Alumnos. Adelante.

M: Cuéntame un poco como surge la idea de utilizar la mediación para la gestión de conflictos en este centro escolar.

E1: A ver, surge como una medida para mejorar la convivencia. Entonces teníamos una conocida, hermana de una compañera nuestra, que llevaba un proceso de mediación en un Instituto. Y entonces, vino a contárnoslo, nos pareció buena idea y lo pusimos en marcha. Surge así, nos pareció bonito y tiramos hacia delante.

M: En aquel momento ¿Qué os motivó a ponerlo en marcha, que objetivos pretendíais conseguir con esta iniciativa?

E1: La idea es que creemos que la mediación favorece la convivencia porque ayuda a gestionar problemas, porque se implican unos alumnos con otros, ósea porque no es el adulto el que resuelve, sino que otros alumnos, que son mayores, que son una referencia para ellos, les ayudan a pensar en sus conflictos y a participar. Creemos que es bueno para los niños más pequeños que resuelven sus conflictos y para los mediadores que hacen

una labor como solidaria, de compromiso con la convivencia, con la resolución de conflictos, entonces nos parece una medida muy positiva para el cole.

M: ¿Desde cuándo realizáis mediaciones?

E1: Empezamos... yo creo que hace como diez años. Tendría que comprobarlo, pero sí, diez años.

M: Y ¿durante todo este tiempo habéis estado realizando mediaciones, no ha habido ningún parón en el programa o cambios...?

E1: Sí, todos los años. Es cierto que hemos ido cambiando también, pero todos los años se han realizado. Ha habido cambios, eso sí, se empezó con un grupo de mediadores que hacían la mediación en toda la secundaria, luego incluimos un poquito los últimos cursos de primaria, pero no mucho y este año justamente es el primer año que hemos cambiado sustancialmente. Ahora en vez de tener un grupo de mediadores fijo hemos elegido mediadores por cada curso.

M: ¿Tanto en primaria como secundaria?

E1: No, en primaria no. Esto lo estamos haciendo básicamente en secundaria, aunque a veces, mediadores han actuado en momentos en primaria ante determinados conflictos o también se han utilizado muchas veces a los mediadores para hacer como tutorías generales en grupos de clases que tienen conflictos. Pero los mediadores son siempre de secundaria. Y, además, al principio eran solo de 4º de la ESO y Bachillerato, ahora este es el primer año como te digo que hay mediadores en todos los cursos de secundaria.

M: Vale, entiendo. En cuanto al responsable del programa de mediación, como ya me has comentado antes ¿eres tu verdad?

E1: Si, la responsable del programa soy yo como orientadora del colegio. Y según los años he tenido más ayuda o menos ayuda.

M: ¿Cuántos profesores/personal no docente hay implicados en él? ¿Cuentas con el apoyo de todos ellos/as?

E1: Como te digo según los años he tenido más o menos ayuda. Al principio siempre había uno o dos profesores, de ahí pasamos solo a uno y este año estoy sola. A ver... yo cuento con el apoyo de los profesores en cuanto a que aceptan el proyecto y lo favorecen. Pero de ayuda, que estén involucrados, no, eso lo hago yo sola. Es verdad también que no tenemos grandes conflictos, ósea que no tengo a los mediadores trabajando todo el día, entonces me puedo apañar, también es verdad que llevo diez años y bueno eso también ayuda, pero este año ha sido el primer año que no ha habido un profesor de apoyo. ¿Por qué ha sido así?, pues porque cada vez hay más cosas, más agobio y entonces me he quedado sola. Pero puedo hacerlo, tengo un equipo de mediadores muy bueno. Y lo que si hay es mucho apoyo general respecto al programa, si por ejemplo yo pido que los niños salgan de clase por algún motivo no hay problemas. Pero lo que es la coordinación lo llevo yo.

M: ¿Y cuentas también con el apoyo del AMPA y las familias?

E1: En realidad, a ver el apoyo con el que cuento es que lo conocen, no han puesto nunca problema, y los mediadores sobre todo al principio o cuando alguien se incorpora yo hablo con las familias, pido un permiso especial para que sepan que sus hijos forman parte de mediación, ellos me autorizan a que sus hijos participen, porque en algún momento pierden algo de clase, aunque nuestras reuniones son fundamentalmente en el recreo. Pero es verdad que para la formación si que se busca algo de tiempo extra y los padres tienen que estar de acuerdo. Bueno y también darles un poco la enhorabuena a las familias, de que sus hijos estén realizando esta labor, por sus cualidades y porque bueno se prestan voluntariamente y también porque desde casa les apoyaran, eso es fundamental.

M: Entonces, ¿la iniciativa a quien va dirigida sólo a alumnas/os o también a profesores/as y personal no docente?

E1: Fundamentalmente a los alumnos. Y ya te digo que sobre todo secundaria, aunque 5º y 6º de primaria también algunas veces a recibido mediación en casos concretos.

M: Y, ¿se ha realizado alguna jornada de información sobre esta iniciativa?

E1: A ver al profesorado y los alumnos sí, a las familias no. A las familias al inicio del curso en la reunión general de padres se les cuenta la existencia del proceso de mediación, pero a los alumnos y a los profesores cuando empezó en proyecto se les explicó expresamente en una reunión en que consistía. Y, además, a los alumnos también, solemos hacer todos los años una campaña de acoso escolar y tal y ahí también contamos un poco la labor de los mediadores.

M: Vale, entonces centrándonos en la labor de mediación ¿Quiénes son los mediadores y mediadoras y cómo se han elegido, me has comentado antes que son voluntarios...?

E1: Vale, te lo explico. Al principio, hacíamos una tutoría en 4 de eso y ahora se hace en todos los cursos, para detectar un poco gente que fuesen más sensibles, empática que tuviese interés por ayudar a la gente, por resolver conflictos y tal. En esta tutoría se trabajaban estos aspectos, se planteaba un caso de un conflicto en la clase y como habían reaccionado distintos compañeros, entonces una figura en este caso tenía el perfil de mediador, entonces al final de la sesión preguntábamos quien te parece a ti de tu clase tiene el perfil que tenía esta figura y podría hacer esta labor. A partir de los nombres que salen del sentir de la clase, hablamos con ellos y les presentamos la posibilidad de ser mediadores, pero siempre es voluntario. Esto es fundamental, que sea voluntario, nosotros solo se lo ofrecemos.

Y, por otro lado, hay gente que a lo mejor no sale nombrada, pero se entera y te dice tengo muchísimo interés en ser mediador. Pues también pueden serlo. Buscamos un poco esa forma, nosotros ofrecemos a quien creemos, pero ellos también pueden presentarse, pero siempre es voluntario. Porque no todos quieren, y luego además es una tarea que les lleva tiempo, les quita su tiempo libre, yo les reúno generalmente los lunes después de comer, entonces eso es su tiempo libre, su recreo, entonces tienen que estar motivados, por eso es muy importante que sea gente que quiera ser mediador.

M: ¿Que habilidades valoráis que deben aportar los mediadores?

E1: A ver, es imprescindible que tengan sensibilidad y gusto por la gente, empatía, ganas de conectar con los demás, esto es fundamental. Luego que crean que la mejor forma de resolver los conflictos es a base del dialogo, y los acuerdos, hay quien resuelve los conflictos de otra manera, de formas mas violentas, mas agresivas, vamos a elegir siempre gente que apuesta por un modelo de convivencia pacifico, tranquilo y por resolver los conflictos a base de dialogar y reflexionar. Pero sobre todo sobre todo gente empática, gente que se sabe poner en el lugar del otro, que tiene interés por las personas, que le gusta ayudar, que le gusta escuchar, que es receptiva, esto es fundamental.

M: Y, me has comentado antes que reciben una formación ¿Cómo es esta formación?

E1: Al principio cuando se crean nuevos mediadores yo hago una jornada de mediación, le dedicamos unas horas y además les apporto material y así lo hacemos cada vez que cambiamos de mediadores. Este año que ha habido un cambio sustancial, porque como te he dicho que cogido mediadores de todos los cursos para ver que tal funcionaba esto, también hemos tenido una jornada de formación con ellos.

Y luego en las reuniones de mediación que tenemos los lunes cada 15 días, pues también vemos casos y se sigue un poco la formación, se evalúan los casos, de como se ha hecho, como no, etc. y todo esto es formación también.

M: Vale. ¿Y los casos a mediar cómo llegan a vosotros o a los mediadores?

E1: Generalmente a través de los tutores. Los tutores son los que perciben conflictos y en las coordinaciones semanales de los profesores, se dice ha habido este conflicto, ¿nos parece adecuado llevarlo a mediación?, y se decide, esta es la vía fundamental. Otras veces, como ya lleva tiempo el proceso en el cole, ellos mismos te lo piden, ha habido un conflicto y me gustaría hacer una mediación, pero esto ocurre menos veces, ellos mismos no suelen pedirlo. Pero también mediadores que en nuestras reuniones dicen ha habido un conflicto en tal curso, ¿como lo veis? ¿les ofrecemos mediación? Entonces puede ser tanto por los tutores, como por los propios mediadores.

Entonces, como casi generalmente son los tutores, sobre todo al principio ahora es verdad que los propios mediadores también detectan casos, pero los tutores son una pieza clave

en este sentido. Intentamos que sean ellos quienes resuelvan los conflictos, pero si esta presente la figura del tutor como que es quien detecta los conflictos y de alguna manera gestiona el poder ir a mediación, no queda todo en sus manos, no es los mediadores ven conflictos e intervienen, no suele ser. Si hay conflictos llega a mi como responsable de la mediación o a las coordinaciones por medio de los tutores.

M: Y una vez que llega el caso ya sea a través de los mediadores o de los tutores ¿Cómo es el proceso de mediación, que duración tiene o cuantas sesiones suele tener?

E1: Una vez que han empezado, hay generalmente dos sesiones imprescindibles a veces tres. Hay una primera sesión en la que se ve el conflicto, se trabaja, se aborda, y en general intentamos que se deje cerrado, pero luego hay una sesión más de seguimiento a los 15 días, para ver como ha ido.

Si es mas complicado a veces esa primera sesión se divide en dos, porque al ser en horario de recreo e intentamos que no pierdan clases, entonces se hace en dos sesiones y se continua otro día, no mucho mas de dos sesiones y luego la de seguimiento. Entonces eso o una sesión y otra de seguimiento o dos y una de seguimiento.

Entonces... el proceso un poco es; yo quedo con ellos, yo hago digamos lo que es el encuentro, presento a los mediadores y me voy y le dejo a ellos. Como lo hacen durante la hora del recreo, luego siempre acaban con un contrato entonces al acabar tienen que venir a verme que estoy aquí en mi despacho y darme el contrato. Y luego ya hacen la sesión de seguimiento. Ósea yo siempre intervengo un momento y luego me retiro.

M: Me has dicho que las sesiones de mediación se realizan en horario de recreo, pero ¿se realizan en el patio, o contáis con un espacio especial para ello o donde se hacen?

E1: Si, tenemos espacios para hacerlo, no es en el patio, lo hacen en estas salas que están al lado de mi despacho que son para reuniones con padres, o con alumnos y si no hubiera alguna de estas salas libres yo les dejo mi despacho.

M: Y, ¿con qué frecuencia se utiliza este proceso?

E1: Pues mira, cada vez menos. Esto a veces se puede interpretar como un fracaso, pero yo personalmente creo que un éxito. Ósea creo que no hay tantos conflictos o algunas veces los conflictos son demasiada envergadura para que los resuelvan los mediadores. Por eso también intervenimos generalmente los tutores o yo, porque a veces sentimos que los mediadores no están preparados para ciertas situaciones, o para hablar con un compañero que está muy dolido, entonces cuando vemos que es demasiado intenso no lo llevamos a mediación y lo trabajo yo como orientadora.

Entonces, bueno al principio había más, últimamente cada vez menos. También es verdad que cada vez voy dándole una perspectiva diferente, voy viendo que necesidades hay. Y por ejemplo ahora muchas veces lo que hacen los mediadores no es intervenir en un conflicto de mediación, que a lo mejor no hay, sino a lo mejor intervenir en una clase concreta. Ya se que ese no es el típico plan de mediación. Pero yo ya tengo como...a ver como te lo explico, como agentes de convivencia, y a veces aunque no sea un conflicto entre dos, ellos ya tienen un reconocimiento por los demás alumnos y unas habilidades y experiencia, entonces algunas veces les invito a una clase a trabajar con ellos temas de relaciones, suelen ser clases en las que esta habiendo algún tipo de problema de convivencia, pero de forma generalizada, no son uno ni dos, sino que en esa clase por algún motivo hay mas conflictos. Entonces ellos hacen una sesión como de tutoría, comparten su experiencia en el colegio, como ven ellos como mediadores los conflictos y comparten ese tiempo. Entonces eso a mi personalmente también me gusta mucho, porque aunque no tengo trabajo para los mediadores porque no hay un conflicto concreto que mediar pero que pueden ser muy eficaces compartiendo esta experiencia con otros chicos y que se encuentren alumnos de distintas edades, creo que es mucho mas positivo que, que yo como orientadora les cuente cosas, que esta muy bien, pero a mi me tienen muy vista y aprovecho ese reconocimiento que tienen a los demás alumnos especialmente mas mayores.

M: ¿Qué resultados habéis observado? ¿Se han reducido los conflictos? Y, además, ¿aporta algún otro beneficio la mediación a la comunidad educativa?

E1: En general, los resultados son muy buenos. Y son de muchos tipos, fíjate, no es solo que se resuelva el conflicto, que también se resuelve, pero son buenos además porque meten a los alumnos en una dinámica de diálogos, de que las cosas se resuelven hablando, de que hay que poner de tu parte. Además, por ejemplos para todos los mediadores el

proceso es muy rico, es una experiencia personal muy intensa, primero porque se forman, segundo porque cada quince días están conmigo revisando cosas, después porque se comprometen con el otro, es un punto de solidaridad muy grande, luego también porque se involucran en el colegio, con sus compañeros, no sé, entonces a mi me aparece que tiene muchas ganancias. Fíjate casi más para los mediadores que para los chicos con los que se interviene, pero también para ellos porque ven que hay una alternativa y una forma de solucionar los conflictos diferente.

Es tanto, las ganancias, y lo positivo que es, que luego niños que han sido mediados por ejemplo en primero o en segundo que luego quieren ser mediadores. Entonces se genera una dinámica, un clima en el colegio de mediación, de reflexión, de encuentros, de acuerdos, que me parece muy bueno para la convivencia del cole.

M: ¿Cuáles crees que son sus ventajas respecto de las medidas disciplinarias?

E1: A ver nosotros a veces también tenemos medidas disciplinarias, es decir, yo sé que el modelo de mediación tira más a o medidas disciplinarias o medidas de mediación, pero nosotros muchas veces ponemos medidas disciplinarias y luego vamos a hacer un tema de mediación. O también si no es muy grave, podemos decir, preferir ir directamente a una sanción o hacer una medida de mediación y con eso se evita la sanción.

Quiero decir, no apostamos por la no sanción, es decir, si ha habido una pelea, ha habido una pelea y eso tiene que estar sancionado, creemos que eso tiene que ser así, pero luego la mediación es un proceso de reflexión. Hay una sanción inmediata al día siguiente, pero luego a la semana siguiente cuando ya las cosas se han calmado hay una mediación, para nosotros una mediación es una forma de reflexión sobre lo que ha sucedido y de ver que acuerdos de convivencia vamos a llegar para solucionar ese conflicto y que no vuelva a suceder.

M: Y, ¿habéis encontrado algún inconveniente o límite en la mediación?

E1: Hombre, hay límites, hay conflictos gordos que la mediación claramente no puede resolver. A ver, hay conflictos, en los que la gente está herida, está sufriendo, además la personalidad de cada cual determina sus comportamientos, algunas veces hay comportamientos motivados porque esta persona no está bien, o porque está sufriendo, a

veces la mediación se queda muy corta. Además, lo que te decía antes hay casos que no llevamos a mediación porque creemos que el mediador no puede hacerse cargo de lo que pueda salir en las sesiones, porque sea un tema gordo, la gente esta herida, en estos casos intervengo yo o por ejemplos, casos de acoso serios, estos casos no se pueden llevar a mediación. Creemos que se les viene grande a los mediadores y tampoco se da la respuesta adecuada a los chicos, que necesitan un profesional que pueda manejar la situación. Eso y también cuando hay mucha gente implicada, casos de 6 o 8 personas implicadas, por ejemplo, ahora mismo estoy con un grupo de 6 niñas que están en conflicto, esto es muy complicado. Algunas veces se ha intentado juntar a un grupo con varios mediadores, se han hecho cosas diversas, pero si hay veces que las situaciones se les viene grande entonces si por supuesto hay limites.

M: Bueno ya finalmente, ¿Cuál ha sido el impacto en la convivencia de este centro? ¿Se han reducido los conflictos? Y ¿consideras que sirve o ha servido para prevenir la violencia en general en el centro y más concretamente para prevenir casos de violencia entre iguales o acoso?

E1: Yo estoy segura..., estoy segura de que la mediación sirve más como prevención que como solución real de conflictos. Es más, para mi, un tema de prevención de conflictos, de generar una manera de pensar en los alumnos, de creer que entre nosotros podemos resolver las cosas, de aprender. Y en el colegio se han ido resolviendo los conflictos, tampoco quiero ser ingenua, sigue habiendo conflictos, presupuesto, pero si que hay una filosofía dentro del colegio de... resolver los conflictos entre nosotros, hablar, dialogar...hagamos la paz...también es verdad, que últimamente estamos haciendo muchas cosas; estamos haciendo mucha campaña contra el acoso escolar, y eso es también prevención, todo dirigido a un clima de convivencia positivo, nuestro plan de tutorías, dirigido a la educación emocional casi por completo, a las emociones, expresar las cosas. Luego ya sabes también toda la parte de pastoral del colegio, el respeto al otro, el respetar la diferencia, por ejemplo, ahora en 3º tenemos unos talleres contra la intolerancia, ósea que yo creo que es un trabajo muy amplio el que se hace sobre la convivencia en el centro desde pastoral, desde orientación, desde las tutorías, desde mediación entonces todas estas actuaciones están favoreciendo la convivencia. Es innegable que hay conflictos, y también hay casos de acoso, pero en general yo creo que hay un clima de convivencia muy positivo. Son muchas cosas, las que influyen a generar

este clima, todo eso hace que haya menos conflicto, aun así...los hay, ojalá que no, pero los hay, pero yo creo que menos.

M: Bueno por último ¿Quisieras añadir alguna otra observación o comentario a esta entrevista?

E1: No, nada, yo creo que ya te he contado un poco todo, además me tengo que ir ya a clase.

M: Muy bien, pues esto sería todo, muchas gracias por tu tiempo.

E1: Nada, ha sido un placer Marta. Ya sabes cualquier cosa o cualquier duda, aquí estamos siempre.

ENTREVISTA 2:

Entrevistado 2: Profesor de secundaria y responsable del programa de Mediación del Colegio SAN GABRIEL – MADRID.

Fecha: 20 – Mar – 2019

Duración: 33 min

Observaciones: El entrevistado ha sido elegido intencionadamente. Se ha contactado con él a través de la tutora de este trabajo.

M: Buenas tardes, bueno yo soy Marta Gutiérrez, estudiante de Criminología y Trabajo Social en la Universidad Pontificia Comillas. No sé si te ha comentado Sonia, pero yo fui alumna suya el año pasado en la asignatura de Mediación que cursamos en el doble grado y ahora ella es la directora del Trabajo de Fin de Grado que estoy realizando sobre la mediación en entornos educativos como herramienta para prevenir la violencia escolar. Y bueno, ella me puso en contacto con vosotros porque me gustaría conocer la labor de mediación que realizáis en el Colegio San Gabriel a través de esta entrevista.

E2: Vale si, muy bien.

M: Fenomenal. Bueno entonces ¿tú eres el responsable del programa de Mediación del Colegio San Gabriel de Madrid verdad?

E2: Si, con otra compañera, pero si lo llevamos ahí los dos. Somos los dos profesores de secundaria.

M: Bueno pues cuéntame un poco como surge la idea de utilizar la mediación para la gestión de conflictos en este Centro escolar

E2: Pues, surge un poco de forma individual, yo lo empecé a hacer en mi clase, yo era tutor de 2º de la ESO y bueno me dio por...empecé a leer un montón de cosas, me llamaba mucho la atención, y lo metí en el aula, empecé a hacerlo en mi clase, ósea solo mi clase teníamos mediadores, les daba un poco de formación...y tal. Luego es verdad que

hablando con Yolanda, mi compañera también responsable del programa, le propongo un poco el programa y hablamos de por qué no extenderlo al cole y pues...eh hacemos los cursos de otoño de la complutense, nos dan formación, vemos un poco como va la historia y...decidimos formarnos ya bien y hacemos el master del Instituto IMEDIA de la complutense y hacemos un máster de un año sobre Mediación y Gestión de Conflictos aquí ya en distintos ámbitos aunque a nosotros el que nos interesaba era el de educación, pero vamos tenía mediación familiar...penal...diferentes tipos de mediación, pero bueno nosotros estamos especializados sobre todo en mediación escolar. Vamos no surge porque observemos muchos conflictos, sino que es una cosa que nos llama y creemos que es una herramienta muy potente para trabajar con los chavales.

M: ¿Y desde cuándo realizáis mediaciones?

E2: Llevamos pues...desde el año 2008 con la mediación en el colegio.

M: ¿Y con que idea surge la mediación, quiero decir, cual era vuestro objetivo al implantar esta iniciativa en el centro?

E2: Pues... el objetivo de la mediación para mi, siempre lo he visto así, era que acabase desapareciendo la mediación, ósea es curioso y paradójico, pero es verdad que es dar herramientas para que al final ya no haga falta ningún mediador. Entonces si voy formando a mediadores y voy dando recursos y generando entornos en los que se pueden digamos resolver conflictos de una forma distinta de como conocemos habitualmente, por lo menos en el entorno educativo, que suele ser, el adulto sanciona...o lo que sea, pues todo empezó por ahí, creímos que era una buena forma de bueno de introducirlo en la escuela ya que proporciona herramientas de gestión, de regulación, empatía...eh creo que son habilidades sociales muy potentes las que se pueden trabajar.

M: ¿A quien va dirigida esta iniciativa?

E2: A secundaria, principalmente a secundaria. Eh...y luego poco a poco hemos entrado en infantil, entonces en infantil ahora tenemos cosas que trabajamos de mediación como el mediador de patio, el sillón boca y oreja bueno hay una serie de recursos así muy común a todos los programas de mediación. Lo que pasa es que bueno nosotros en estos 10 años

pasamos de lo que es únicamente la mediación a lo que es la Cultura de Paz. Entonces la mediación es algo ya muy pequeñito dentro de un marco muy grande que es la Cultura de Paz, porque utilizamos ya mas recursos aparte de la mediación. Entonces es verdad que lo que es la mediación es una parte muy pequeña...es una herramienta para la resolución de conflictos, pero claro nosotros lo hemos metido en un programa al que hemos denominado Cultura de Paz.

M: ¿Y en que consiste este programa de Cultura de Paz?

E2: Si, bueno nosotros tenemos un programa también...hicimos un estudio en el año 2015 utilizando la meditación sobre todo en niños con 5 años, entonces es verdad que en el mundo que hay un estudio de este tipo, con niños de 5 años, con pruebas objetivas como las que utilizamos nosotros pues habrá creo que son 5 o 6. Entonces conseguimos publicar en una revista con unos factores de impacto a nivel mundial. Entonces nosotros empezamos por ahí porque claro los resultados que obtuvimos con ellos, de hecho, colabora con nosotros la universidad de Castilla La Mancha con el Dr. Javier Cejudo y... es verdad que esto es un poco para nosotros donde luego empezamos a construir un poco lo que luego acabamos denominado cultura de paz. Porque con este programa nosotros observamos que hay una mejora de la atención, que hay una reducción de los problemas en el aula, reducción de ruido, una mejora en el ambiente...y es algo también percibido por las profesoras, y bueno todo esto fue evaluado con pruebas objetivas, un grupo de control, grupo experimental...y bueno luego se hizo lo que es un programa de intervención.

Y así surge “Cultura de Paz” por eso te digo a que nosotros la mediación se nos ha quedado como una parte, un recurso que podemos utilizar, pero además tenemos...tenemos eso, la mediación, tenemos el programa de meditación que se llama Mindkinder, de hecho con este programa estamos dando formación en coles, en la universidad, congresos...y digamos que englobamos todo eso en la Cultura de Paz. Entonces hemos convertido la mediación únicamente en una parte, también trabajamos prevención, trabajamos inteligencia emocional, de hecho, el programa este produce mejoras en el ajuste psicosocial, también en el desarrollo madurativo de los niños, entonces tiene mejoras muy potentes, y es verdad que lo diseñamos ahí nosotros, ósea es una cosa propia, entonces esa es nuestra herramienta más potente. Además, también

tenemos, por ejemplo, trabajos restaurativos, para evitar la sanción pues hacen un trabajo para comunidad en este caso la educativa, entonces buscamos alguna relación entre la sanción y el trabajo que tiene que hacer y entonces en vez de castigarlo o enviarlo a su casa tiene que cumplir una serie de horas ayudando en la biblioteca, en el comedor, en infantil, en primaria.

Entonces claro el programa es muy amplio, pero la mediación como tal también está y te puedo hablar de ella, y de lo que hacemos...pero tenemos muchas mas cosas que yo creo son importantes en su conjunto, tenemos que buscar yo creo también la prevención, porque la mediación...si consigues que todo el mundo quisiera ser mediador, pero claro no es el caso, nosotros tenemos como 20 mediadores, pero claro tu entonces solo estas formando a esos mediadores, no puedes formar al resto. Entonces, una forma de inculcar también esas habilidades a todos es la formación a través de otros programas, que todos están englobados dentro de la misma historia claro, dentro de la cultura de paz.

M: Y me has dicho que la iniciativa va dirigida principalmente a infantil y secundaria...entonces ¿sólo está dirigido a alumnas/os o también a profesores/as y personal no docente?

E2: Eh... bueno es verdad que al principio hicimos algún taller con padres, sobre el tema de resolución de conflictos, especialmente en la adolescencia, pero...donde más trabajamos es en infantil y secundaria.

M: Vale. Y además de vosotros ¿cuántos profesores/personal no docente hay implicados en el programa?

E2: Eh... uno. No, dos. Es verdad que este año hemos conseguido meter ya a dos profesores de primaria porque nuestra idea es entrar un poco en primaria, pero vamos hemos estado 10 años dos personas. Y este año somos dos, a ver... la mediación...esto es algo que no esta pagado, por decirlo de alguna manera, te pueden dar horas, nosotros por ejemplo disponemos de una hora a la semana que bueno no es nada, pero es algo como que todo el mundo quiere, pero que nadie lo fomenta...dentro de lo que es el ámbito escolar...

M: Pero, aunque no estén involucrados ¿si que contáis con el apoyo del resto de profesores/as?

E2: Si, si, eso si cuando hay algún caso ellos vienen a nosotros, si, si. Ósea participar directamente no, pero participar indirectamente si, eso si, todos.

M: Y ¿Contáis también con el apoyo del AMPA y las familias?

E2: Si, además a las familias eso les interesa mucho, saber que hay un quipo de mediación, las cosas que se hacen...en las jornadas de puertas abiertas de hecho, solemos tener siempre un espacio para contarles el programa, si.

M: Bueno un poco sobre la mediación en si, ¿Quiénes son vuestros mediadores y mediadoras?

E2: Pues ellos se presentan voluntarios, nosotros publicitamos un poco el programa, y claro son 10 años, entonces son los propios alumnos los que hablan, pasan por las clases y cuentan un poco lo que hacemos y ellos se presentan voluntarios para ser mediadores. Nosotros siempre voluntarios, no..., pueden invitar a alguien, algún alumno que tengas que veas que puede funcionar y bueno le invitas, luego es atraer, pero tiene que cumplir una serie de características tiene que tener buenas notas, habilidades sociales, tiene que ser un poco ejemplo, ósea si vas a ayudar a alguien no puedes estar tú metido en conflictos. Porque claro mucha gente se presenta, pero son luego un poco los que al final se quedan, de 40 que se presentar al final te quedas...con 10.

M: Y estos mediadores y mediadoras por lo que me dices ¿son siempre de secundaria?

E2: Si bueno tenemos también en bachillerato alguno, pero porque han empezado con nosotros desde primero de la ESO. Pero en primaria, realmente no hacemos mediación, es un hándicap que tenemos ahí, no sabemos que pasa, cuando lo comentamos con otros coles es un poco ahí algo que tenemos muchos en común. Nada... en primaria no, no sabemos que es lo que ocurre...porque en infantil si trabajamos y luego en primaria no, es muy curioso, pasa en muchísimos centros, ya te digo que es una cosa que la gente que

llevamos ya tiempo en esto no entendemos...de hecho nosotros hicimos un taller en 5 y 6 de primaria y tuvimos unas 60 personas ósea que realmente los chavales lo demandaban, pero bueno...ahora esos que se presentaron hace dos años están ahora en secundaria y son nuestros mediadores, pero... no sé es verdad que en primaria tenemos ahí ese hándicap, nos cuesta... pero bueno estamos donde estamos y vamos gestionando con los que tenemos.

M: Y estos mediadores y mediadoras ¿reciben alguna formación para poder serlo?

E2: Si, nosotros nos reunimos todos los miércoles del año. Y bueno es verdad que tenemos un programa de radio que habla sobre mediación, se llama “Como lo ves” y dura 20 minutos. Y nos reunimos un poco para eso..... bueno hacemos el programa de radio, entonces yo me quedo con quien hace el programa y mi compañera con el resto, y luego damos una formación, hablamos, contamos, hacemos carteles, damos la sesión que nos toque o lo que tengamos pensado hacer cada día e incluso comemos ahí todos juntos, bueno echamos un rato pues eso creando grupo que al final es lo que buscamos, pero es todo fuera de horario escolar.

M: Y bueno lo has comentado un poco ya antes hablando de quienes eran los mediadores y mediadoras, pero ¿Que habilidades valoráis que deben aportar estos?

E2: Tiene que tener una buena expresión oral, tienen que saber expresarse, tienen que ser empáticos, una persona muy introvertida, la podemos utilizar no para hacer mediaciones pero están aquí porque les va a venir bien y son buenos alumnos, pero buscamos básicamente eso expresión oral, facilidad de palabra, eh que sepan comunicar, escuchar, ósea que estén hablándoles y sepan escuchar, pues eso un poco buenas relaciones sociales, y con los compañeros, además que sean conocidos por los demás, que sepan que están en el equipo de mediación pero que no les consideren unos chivatos sino que pueden contar con ellos, entonces buscar un poco ese tipo de cualidades, gente muy prosocial por decirlo de alguna manera.

M: Vale...y a la hora de hacer las mediaciones ¿Cómo llegan a vosotros los casos a mediar? ¿Quién los deriva al grupo mediador?

E2: Se derivan o bien por jefatura de estudios o a través de dirección, pero por lo general todo viene desde jefatura de estudios. Si viene alguno directamente a nosotros, lo derivamos a jefatura de estudios y luego ya desde ahí nos llega.

M: Y ¿Cómo se desarrolla el proceso de mediación, que duración o cuantas sesiones tiene?

E2: Pues a ver... quedamos con ellos una vez que han aceptado participar en la mediación, solemos hacer la premediación, depende como veamos como este el conflicto en ese momento mediamos inmediatamente o dejamos un día entre medias con un pequeño seguimiento fuera de lo que es el colegio, especialmente con el tema redes sociales y bueno sabemos que sigue habiendo vida desde que salen hasta que vuelven a entrar y a lo mejor quedamos al día siguiente que esta todo un poco mas calmado y un poco desde esa tranquilidad puedes tomar decisiones y hablar de una manera mas digamos mas proactiva. Entonces eso la **premediación**, alrededor de...no sé 4/5 minutos por persona en la que cuentas un poco las reglas, las normas de juego... primero uno, luego el otro. Y si lo vemos conveniente ya solemos reunir a los dos para la **mediación**, se cuenta un poco, y ya se genera el entorno en el que ellos se puedan comunicar, y nada luego se firma el acuerdo al que hayan llegado, esta parte puede durar entre 15/20 minutos, quizá como norma general pero cada mediación y cada caso es diferente. Y luego ya a la semana o 15 días hacemos el **seguimiento** y si vemos que cada uno ha respetado su parte del acuerdo pues funcionamos, se cierra el caso, se rellenan las actas y se entregan a jefatura de estudios o nos los quedamos nosotros y se informa a la familia si se cree necesario.

M: Y estas sesiones ¿dónde se realizan? ¿Me has dicho que contáis con un espacio especial para ello...?

E2: Si, si hemos ocupado una sala, porque la hemos ocupado literalmente, y llevamos solo este curso escolar con esta sala, tuvimos otra anteriormente, luego se destinó a otra cosa, pero si ahora tenemos otro espacio donde estamos, donde nos reunimos, donde damos la formación que hacemos a otros coles, y tenemos allí nuestra sala nuestro espacio y nada muy bien.

M: Ah fenomenal entonces. Bueno un poco en cuanto a los resultados, ¿Qué resultados habéis observado? ¿Se han reducido los conflictos en el centro?

E2: Eh... no sé si se han reducido o no, lo que si sé es que se gestionan de otra manera. Es verdad que al final el conflicto está ahí, va a estar ahí, ya sabes la frase esta “el conflicto es inherente al ser humano” ... y el tema es un poco pues, como lo gestiono. Por eso la idea de la mediación se nos quedaba como siempre voy a necesitar a un mediador, y bueno y cuando estos niños estén en la calle y tengan que solucionar un conflicto ¿van a tener que buscar un mediador? Entonces por eso la idea con el tema de mediación era hacerlo en algo mucho mas grande y por eso lo convertimos después en lo de Cultura de Paz y era darle ese sentido de que cada uno sea capaz de solucionar sus conflictos. no es que se hayan detectado menos conflictos, sigue habiendo los que había, pero nos interesa el como se gestionan esos conflictos.

M: Y ¿Cuáles crees que son sus ventajas respecto de las medidas disciplinarias?

E2: En cuanto a castigos ¿no? Bueno yo creo que no hay verdades absolutas, ni una es lo mejor ni otra es lo peor. Hay casos y hay gente que necesita una sanción y hay casos y hay gente que necesita una restauración o necesita...digamos una sanción como mas social, por decirlo de alguna manera. Pero no creo que haya algo perfecto, no creo que haya una receta, a lo mejor a uno le funciona una cosa y otro otra, a lo mejor a uno le castigas tres días en su casa y no vuelve a pasar nunca nada, y sin embargo con otros haces eso y es lo que están buscando. Entonces también es conocer la persona, saber un poco cual es el origen de sus conflictos, hay gente con mochilas emocionales que pesan mucho y que vienen al cole con unas historias que dices, madre mía lo que no sé es ni como estas cuerdo...Entonces ni estoy a favor ni en contra entonces creo que cada caso es independiente de otro y no podemos tratar a todos iguales. Yo no puedo tratar igual a un niño que le ha echado su padre o su madre de casa o a un niño pues que tiene todos los recursos habidos y por haber, que por no tener no tiene ninguna responsabilidad porque todo viene dado, pues claro son situaciones diferentes no puedo aplicar las mismas medidas, hay que adaptarse un poco a cada situación.

M: Y ¿habéis encontrado algún inconveniente o límite en la mediación?

E2: Si, los casos de acoso escolar, por ejemplo, ahí no hay mediación, los conflictos de valores ahí tampoco, casos de chavales con ideologías neonazis, hace ya años, pero bueno

hay determinados conflictos que no tienen una mediación posible, en todo caso una negociación o una sanción directamente. Pero hay casos en las que hay que profundizar un poco mas de donde vienen, entonces por eso digo que hay situaciones en las que la mediación bueno pues se queda quizás un poco mas colgada, y hay situaciones que no son mediables, esto es evidente ya te digo un caso de acoso escolar, un abuso a un menor, un chaval con necesidades especiales, hay cosas que no considero que sean mediables, de hecho no suelen ser mediables, no se suele mediar en estos casos.

M: ¿Cuál ha sido el impacto a corto y medio plazo en la convivencia de este centro?

E2: A ver la aceptación es muy buena. La mediación es muy poco agradecida, tienes años buenos y años malos, años que estas muy arriba y años que desaparece la mediación. Nosotros en este intervalo de 10 años, hubo u año que no tuvimos mediación, de hecho, lo paramos, porque bueno es verdad que hay veces que hay que plantarse un poco y ver los que estamos haciendo.

Ahora mismo si que estamos bien, pero bueno hay poca implicación en cuanto al equipo. Pero los chavales muy bien, ellos saben que hay un equipo de mediación, saben que se hacen cosas, conocen lo de cultura de paz, tienen la palabra ahí un poco... como un poco metido, se trabaja también mucho en la tutoría, pero en definitiva muy bien yo creo que muy bien.

M: Finalmente, ¿consideráis que sirve o ha servido para prevenir la violencia en general en el centro? ¿Y más concretamente para prevenir casos de violencia entre iguales o acoso?

E2: La mediación como tal...yo no sé si llega a prevenir. A mi me parece más una herramienta ya...de...sobre un hecho que ha ocurrido. Se puede prevenir en cuanto a que los mediadores que tu tengas que actúan como observadores te avisan de algo que va a pasar. Si eso se puede llamar prevención...podríamos decir que sí, pero yo creo que hay otro tipo de herramientas que se podrían utilizar como prevención. Creo que la mediación genera entornos de comunicación y demás y quizás la gente que va a una mediación descubre otras formas de comunicarse, pero claro no tienes en mediación a todos los alumnos del colegio. No llegas a todo el mundo, eso es imposible, no todo el mundo pasa

por mediación, entonces lo que trabajas en mediación llega realmente a los mediadores. Ellos si que saben, si que se trabaja con ellos como gestionar sus propios conflictos para luego ayudar a los otros claro, esa es la idea. Pero la mediación como herramienta de prevención me cuesta mas verla.

Creo que para prevenir yo creo harían falta otras actuaciones, de hecho, como te digo creo que hay que establecer una cultura nosotros lo llamamos cultura de paz, en el que haya herramientas en las que yo genere entornos saludables, que hablemos de emociones, nos emocionemos, que se genere un entorno pues...dónde todo este tipo de cosas se puedan hablar. La mediación sola no aporta esto como tal...trabajar la educación emocional, la meditación, a través de la tutoría, por eso tengo a nosotros la mediación se nos quedaba corta, buscábamos algo un poco más amplio. Pero también como te digo, lo que hacemos nosotros...esto no es que sea la panacea, esta no es la receta mágica, el colegio que tiene esto, es la leche, no, no... Cada colegio es diferente, el ambiente e incluso la población que tenemos, yo te hablo de Carabanchel que es donde estamos nosotros, y claro pues diferencias con otros lugares hay. Y no te hablo de diferencias mejores o peores, simplemente diferencias a todo eso hay que adaptarse.

M: Claro, claro eso por supuesto, estoy totalmente de acuerdo contigo. Bueno pues yo creo que ya está todo, si quieres añadir alguna cosa más, alguna observación o comentario a esta entrevista...

E2: No sé, nada. Échale un vistazo a la web si quieres ver un poco más lo que hacemos en el programa de mediación, en el programa de radio y en el programa *Mindkinder*, esta todo ahí, también el estudio que hicimos, el análisis estadístico, que como te digo para nosotros es la herramienta mas potente yo creo que tenemos. Al menos nosotros hemos encontramos muchos beneficios. Y nada, lo que necesites me dices, cualquier duda, sin problema.

M: Fenomenal, pues muchas gracias.

E2: A ti.

