

Pot la mediació resoldre conflictes d'assetjament escolar coneguts com a *bullying* i *ciberbullying*?

Toni Rigau i Jordi*

Jordi Grané i Ortega**

Tothom en major o menor mesura sap què és l'assetjament escolar conegut com a *bullying*, n'ha sentit a parlar o en coneix algun cas concret i també les seves manifestacions a les xarxes socials, el *ciberbullying*. Però és més complicat saber com s'ha d'afrontar i com hem d'actuar davant d'aquests tipus d'agressions. Qui més qui menys ha sentit a parlar de la mediació i de la seva capacitat alternativa per resoldre conflictes. Però, pot la mediació ser un recurs per resoldre el *bullying* i el *ciberbullying*?

Aquesta serà la pregunta que intentarem respondre al llarg de l'article. No serà fàcil ja que la mediació és un procés que s'utilitza entre dues parts enfrontades que han d'estar en equilibri per poder resoldre les seves diferències en igualtat de condicions, sense mostrar cap part més poder que l'altre i on la participació és voluntària. Per tant en els casos d'assetjament escolar on hi ha un gran desequilibri de poders entre els principals actors, víctima i assetjador, serà complicat posar les parts en el mateix nivell. A més hi ha la premissa que no es pot mediar quan hi ha violència.

Tot i així, hi ha diferents projectes que volen fer visible aquests abusos psicològics i físics i en denuncien la indiferència de les institucions i la invisibilització de la víctima en els casos d'assetjament escolar. Aquests projectes volen fer visible la violència entre iguals, les diferents agressions que reben els infants en tots els àmbits de la societat i reivindiquen el paper que ha de jugar cada un dels actors, des de les administracions passant pels centres educatius, les persones directores, professores; fins el paper que juguen les persones progenitores i companyes en casos d'assetjament escolar. És el cas de *l'Observatorio Minotauro*, una iniciativa que sorgeix d'un grup de persones professionals, des de mestres, pedagogues, treballadores socials, advocades..., que a través d'aquest observatori pretenen ser un recurs de transformació, útil pels menors que pateixen o han patit qualsevol tipus de violència, per a les famílies d'aquest infants, per a les institucions educatives que volen erradicar qualsevol tipus de violència als seus centres, per a l'administració pública i pel conjunt de la societat que tingui per horitzó la defensa de la dignitat dels seus infants i adolescents.

Què és el *bullying*?

Per poder realitzar una tasca concreta sobre l'assetjament escolar, primer definirem que s'entenen per *bullying*. Per això ens basarem en la definició que en fan K. Sullivan, M. Cleary i G. Sullivan (2003). Ells defineixen el *bullying* com a un acte intimidatori, normalment agressiu o manipulatiu per part d'una o varies persones contra una

altra durant un cert temps. El que assetja exerceix un poder sobre l'assetjat i aquesta intimidació pot ser organitzada, sistemàtica i oculta. És cert que pot començar de forma aleatòria i oportunista però un cop comença, normalment continua en el temps.

No hi ha cap delictes específic en el Codi Penal espanyol que reculli l'assetjament escolar, però si que les accions que fan referència a aquest assetjament poden ser subjecte de delictes. El tracte denigrant està tipificat pel Codi Penal (art. 173.1) si es tracta de persones majors d'edat. En menors d'edat s'aplica l'article 8 del *Real Decreto 732/1995*, del 5 de maig de 1995 (*Derechos y deberes de los alumnos y normas de convivencia en los centros*), on apunta l'administració educativa, i als òrgans de direcció dels centres docents com a agents responsables de frenar l'assetjament escolar i garantir la seguretat de la víctima. En els casos més greus en menors de 14 anys, entra la fiscalia de menors i en majors de 14 anys el *Derecho Penal a través de la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor*.

També hem d'aclarir què no és *bullying*: no podem considerar assetjament els conflictes que es perden per les formes on clarament no hi ha desequilibri entre les parts. Així doncs el primer que hem de tenir clar és que en el *bullying* hi ha un desequilibri entre dues parts: la persona assetjador i la persona víctima, però també hi ha implicat un tercer actor, el públic que tendeix a despersonalitzar les víctimes. Amb això ja tenim definit el triangle *bullying* amb les tres parts implicades en l'assetjament escolar (la persona assetjadora, la víctima i les espectadores).

En aquest punt cal aclarir, com molt bé diuen K. Sullivan, M. Cleary i G. Sullivan, el paper que juga la persona espectadora i el poder que pot exercir en el conflicte. El públic pot actuar de maneres diferents davant un cas de *bullying*: pot convertir-se en còmplice, pot ser una figura reforçadora de l'assetjament, pot alienar-se i fugir dels fets o convertir-se en defensor de la víctima. L'actitud del públic s'explica, com diuen Collell i Escudé (2002) per la por a patir l'assetjament si recolza a la víctima o pel contagi social que pot fomentar a la participació de la intimidació. Així doncs la figura de la persona espectadora pot esdevenir un element clau quan parlem de prevenir i restaurar les víctimes de *bullying*.

Què pot fer la mediació?

Ja hem comentat que per fer mediació hi ha d'haver un equilibri entre les parts i en el cas del *bullying*, hi ha un abús de poder entre iguals (Collell i Escudé 2002). La víctima no se'n pot sortir pels seus propis mitjans per una clara falta d'autoestima, per tant sense apoderar a la víctima i sense restablir un equilibri amb la persona agressora no es podrà dur a bon terme cap tipus de mediació.

Hem de tenir present el que diu el marc legal sobre la mediació en casos de violència. Quan hi ha violència explícita, no es pot mediar, ja que el principi d'igualtat de les parts en un conflicte no es manté. Hi ha un desequilibri important que afecta a la víctima que és la que s'ha de protegir.

L'article 32 de la Llei de Educació Catalana (LEC 2009) parla sobre la mediació escolar com a procediment per a la prevenció i resolució de conflictes en l'àmbit

escolar. Concretament s'esmenta en els articles 33 i 34 la protecció contra l'assetjament escolar i contra les agressions i les mesures correctores que s'han de seguir. Segons aquesta Llei, són el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i el propi Centre Escolar els que han de prendre les mesures per prevenir l'assetjament escolar i si s'escau afrontar-ho de manera immediata.

L'article 38 b i c de les normes de mediació escolar tampoc permeten la mediació quan hi ha vexacions. Però en l'article 25 d'aquestes normes, fa referència a l'àmbit d'aplicació i mostra la mediació com a gestió del conflicte de manera preventiva (Art. 25.1) i com a estratègia de reparació i reconciliació (art. 25.3).

Així doncs sembla que tenim dues maneres d'afrontar l'assetjament escolar: des de la mediació preventiva i des de la mediació restaurativa. També ens haurem de plantejar en quins casos podem fer mediació tal com l'entenem. Per començar només podem utilitzar la mediació com a tal en els casos que les parts del conflicte estiguin en igualtat de condicions, és a dir on la víctima estigui tan apoderada que de forma voluntària es vegi capaç de participar en l'acte de la mediació. Això serà en aquells petits conflictes on hi ha hagut algun mal entès, o una baralla amb algun tipus d'agressió. En aquest casos utilitzarem una persona mediadora que faciliti la comunicació entre les parts perquè puguin escoltar les raons de l'altra persona i al mateix temps que l'altra escolti les seves raons. Així podran restablir la seva relació i si s'escau poder arribar acords de manera conjunta.

Pel que fa en els casos d'assetjament escolar haurem d'utilitzar la mediació preventiva i la mediació restaurativa. Per reforçar la importància que té el públic en els casos d'assetjament escolar, ens basarem en el principi de la justícia restaurativa i els 5 principis bàsics de l'enfoc restauratiu.

La justícia restaurativa, utilitza el mètode de diàleg que posa en contacte a la víctima amb la persona infractora en presència de la comunitat en la que s'ha donat el conflicte. Té per objectiu el diàleg i prendre consciència per part de tothom del que ha succeït i de les causes i conseqüències del dany causat. Proposa mesures per reparar a la víctima i reintegrar a la autora de l'agressió en la comunitat. Segons Marshall (1999) la justícia restaurativa és un procés on les parts que, involucrades en un acte prejudicial, decideixen col·lectivament com aborden les conseqüències de l'acte delictiu i les seves implicacions de cara al futur. Les tres idees principals de la mediació restaurativa seran: la reparació del dany material o simbòlic, la trobada com a millor forma possible per resoldre conflictes de forma conjunta i la transformació per causar canvis profunds en els principals actors implicats i on la persona infractora reunida davant la víctima es reconeix com a autora del delictiu i escolta com els seus actes han afectat a la víctima.

Els 5 principis bàsics de l'enfoc restauratiu segons B. Hopkins (2013) són: 1) Percepcions personals i igualment valorades (tothom té un punt de vista personal sobre un acció o fet). 2) Els pensaments influeixen en les emocions i les emocions en les accions (el que la gent pensa en un moment donat influeix en el que sent en aquell moment donat). 3) Empatia i consideració amb els altres (quan hi ha conflictes i desavinences es poden produir danys). 4) La identificació de les necessitats venen abans que la identificació de les estratègies per satisfer aquestes necessitats

(possiblement la víctima i l'agressora tinguin les mateixes necessitats). 5) Responsabilitat col·lectiva pels actes i les seves conseqüències (la gent afectada en un fet o acció és la més ben situada per trobar una solució)

Els principis de restauració els podem aplicar a l'àmbit escolar de manera preventiva. Diferents protocols d'ensenyament ens parlen del Cercles de pau i els *Conferencing* com a mètodes per resoldre conflictes a l'escola. Aquests mètodes de resolució es basen en els Cercles restauratius. Rul·la (2011), en la seva tesi, ens parla com l'aplicació dels Cercles en el dia a dia pot fomentar una cohesió de grup que ajuda a prevenir diferents tipus de conflicte. De forma preventiva els Cercles ens poden ajudar a fer comunitat i treballar en la cultura de la pau. El Cercle ens aporta un pla d'igualtat, fomenta la participació, genera responsabilitats, construeix relacions i reforça l'empatia. Crea confiança i autoconfiança i és un procés d'aprenentatge segur per compartir experiències. És a dir, el Cercle crea comunitat i per tant el grup que l'utilitza en el dia a dia, en entrades i sortides de classe, per explicar normes i continguts i alguns conflictes sorgits en el grup; aconseguirà una forta cohesió de grup i per tant tindrà més facilitat per resoldre els seus conflictes. Per tant pot ser un bon mètode per utilitzar-se en la mediació preventiva.

Però un cop detectat l'assetjament escolar com restaurem la víctima? Sullivan, Cleary i Sullivan parlen de l'enfoc de ninguna culpa que, fugint d'un enfoc processual per castigar a l'infractor, vol restablir la víctima amb la participació del grup social que la rodeja, inclòs la persona assetjadora, perquè la situació millori. Ells parlen de 5 passos on el principal objectiu és centrar-se en els sentiments de la víctima i no en el que ha passat i buscar l'empatia per provocar un canvi de dinàmica. La persona assetjadora i les que la recolzen han de poder reflexionar sobre l'impacte que ha provocat el seu comportament. Ajuda a implicar al públic i la persona que porta el procés deixa ben clar que és un assumpte seu sense buscar la confrontació ni la culpa de ningú. En certa manera és el que Rul·la anomena el mètode *Pikas* on l'assetjador i el seu cercle de recolzament es reuneixen en una entrevista no culpabilitzadora. En aquesta entrevista se'ls comenta sobre algú que ho està passant malament a classe i es demana què creuen que poden fer ells per solucionar-ho. Els 5 passos de l'enfoc de ninguna culpa són: 1) Reunir-se amb la víctima perquè consenti el procés. 2) Seleccionar un grup on, a part de la persona assetjadora i els que la recolzen, hi haurà espectadors i representants del grup. 3) Celebrar una reunió amb el grup on s'exposarà el problema que ha sofert la víctima evitant detalls i culpes i on es demanarà als membres del grup seleccionat que exposin les seves idees, deixant els resultats a les seves mans. 4) Revisar al cap d'un temps amb el grup en una altra reunió què han fet per millorar la situació i es fa una comprovació amb la víctima per separat per comprovar com van ara les coses. 5) Fer un seguiment per veure si amb aquest procés l'assetjament s'ha extingit.

El Cercle Restauratiu com a restaurador de conflicte s'utilitza quan no n'hi ha prou en la participació de les dues parts implicades en el conflicte i es creu necessari la participació de la comunitat on es dona aquell conflicte. Implica preguntes restauratives de com em sento amb el que ha passat? Que voldria que passes a partir d'ara...? El Cercle Restauratiu, com comenta Rul·la, està format per un pre-cercle, el Cercle i un post-cercle.

A través d'una persona facilitadora (una persona docent amb una experta), en el pre-cercle, les persones participants reben informació sobre el procés que estan a punt d'iniciar. Aquí es busca identificar el conflicte i escoltar el significat que aquest ha tingut per tothom.

El Cercle pròpiament dit té tres fases o moments: una primera ronda de compromís mutu on cada persona parla i és escoltada de com se sent ara en relació als fets (els seus sentiments), una segona ronda de responsabilitats personals on s'exposa les raons que han portat actuar a cada persona de la manera que ho han fet i una tercera ronda on cada participant exposa que voldria què passés a partir d'ara per concretar acords.

Per acabar és fa una reunió o post-cercle que té com a objectiu revisar els plans d'acció i on les persones participants expressen com se senten un cop acabat aquest procés.

Conclusions

Al llarg d'aquest article s'ha intentat buscar quin paper pot jugar la mediació en l'assetjament escolar, intentant definir en quins casos es pot mediar i en el cas que no es pugui fer, com poder afrontar el *bullying* de forma preventiva i de forma restaurativa.

Les pràctiques restauratives busquen que l'autora del conflicte reflexioni sobre els seus actes i expressi les seves motivacions i poder prendre consciència de l'efecte que les seves accions han tingut sobre els altres. Hem de tenir en compte que la principal persona a protegir és la víctima i sense que ella hi estigui d'acord, cap procés rehabilitador i restaurador no serà possible. Per això projectes com el de l'*Observatorio Minotauro* són importants per poder donar suport a les víctimes, a la comunitat en general i a la comunitat educativa en concret. Mitjançant la prevenció i divulgació disposarem de recursos per evitar l'assetjament escolar.

Bibliografia

- Collell, J. Escudé, C. (2002). La violència entre iguals a l'escola: El *Bullying*. Àmbits de Psicopedagogia, 4, febrer 2002, pp 20-24.
- DECRET 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya.
- Europapress. *Bullying* o acoso escolar: ¿Qué dice la ley en España?(actualitzat el 2 de maig de 2017) en línia disponible a internet.
<http://www.europapress.es/sociedad/educacion-00468/noticia-bullying-acoso-escolar-dice-ley-espana-20160128133022.html>
- Llei Educació de Catalunya (2009)
- Hopkins, B. (2013) *Restauratives Classroom Practice. Transforming Conflict*.
<https://sites.google.com/a/practicarestaurativa.org/associacio-de-justicia-i-practica-restaurativa/rercursons/publicacions>

- Marshall, Toni E.(1999). RESTORATIVE JUSTICE AN OVERVIEW. A report by the Home Office Research Development and Statistics Directorate. 1999
Observatorio Minotauro. <http://minotauro.info/>
- Rul-lan, Vicenç (2011) Justicia y Prácticas Restaurativas. Los Círculos Restaurativos y su aplicación en diversos ámbitos. Fundación Universitaria Iberoamericana
- Sullivan, K.; Cleary, M.; Sullivan, G. (2003). Bullying en la enseñanza secundaria. El acoso escolar: como se presenta i como afrontarlo. Ediciones ceac. 2005

* Toni Rigau i Jordi, llicenciat en Antropologia Social i Cultural per la UB i estudiant del màster de Mediació, especialitat en mediació familiar i dret privat de la UAB. Autor

** Jordi Grané i Ortega, Mentor.