



Francesc Xavier Moreno Oliver (coord.)

Mediació Escolar

Mediació Escolar

Francesc Xavier Moreno Oliver (coordinador)

Francesc Xavier Moreno Oliver (coordinador)

Blanca Biosca Rojas, Laia Casablanas Cervantes, Yésica Cianfagna, Silvia Clariana Andrés,
Mercè Coma Roura, Ainhoa Farrés Capdevila, Ester Francisco Arranz, Gemma Garcia Puig,
Lluís Giménez Perramon, Ana Gómez Álvarez, Carmen María Gómez Sempere, Ana González
Izquierdo, Aida Marzo Matencio, Borja Mercader Bejarano, Nidhi Nagdev Nagdev, Martí Nebot Leris,
Tomás Palacín Bonsón, Marta Pérez Prieto, Nit Puche Quesada, Laura Ribó Soldevila, Toni Rigau i
Jordi, Carlota Sala Corbella, Mireia Torralbas Gumà

Mediació Escolar

Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Publicacions
Bellaterra, 2018

Primera edició: juliol de 2018

Edició i impressió
Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Publicacions
Edifici A. 08193 Bellaterra. Spain
Tel. 93 581 10 22. Fax 93 581 32 39
sp@uab.cat
www.uab.cat/publicacions

Imprès a Espanya. Printed in Spain

Dipòsit legal: B-18435-2018
ISBN 978-84-490-7981-8

Índex

Agraïment	7
Pròleg	9
Introduir la cultura de mediació a l'escola rural <i>Blanca Biosca Rojas</i>	11
Estudi comparatiu de la legislació en matèria de mediació escolar entre Catalunya i el País Basc <i>Laia Casablanques Cervantes</i>	17
La influència positiva de la mediació en l'àmbit escolar <i>Yésica Cianfagna</i>	23
La veu dels alumnes mediadors en l'àmbit escolar <i>Silvia Clariana Andrés</i>	29
La importància de les habilitats socials en la mediació escolar <i>Mercè Coma Roura</i>	35
Estudi comparat de la mediació escolar. Diferències entre Noruega i Catalunya <i>Ainhoa Farrés Capdevila</i>	41
Escoles democràtiques per a un arrelament de la cultura de la mediació <i>Ester Francisco Arranz</i>	47
Es pot fer mediació en educació infantil? <i>Gemma Garcia Puig</i>	53
Anàlisi i propostes de millora del Decret 279/2006 en relació a la mediació escolar <i>Lluís Giménez Perramon</i>	59
Ajuntament i escola. La mediació més enllà de les aules <i>Ana Gómez Álvarez</i>	65

Estudi comparat entre la legislació de Catalunya i la Comunitat de Madrid <i>Carmen María Gómez Sempere</i>	71
Tractament que realitza la premsa de la mediació escolar <i>Ana González Izquierdo</i>	77
Pla formatiu per a alumnes mediadors als centres d'educació secundària <i>Aida Marzo Matencio</i>	86
Mediació escolar entre iguals <i>Borja Mercader Bejarano</i>	91
L'abordatge de l'assetjament escolar des de la mediació en la Justícia Juvenil de Catalunya <i>Nidhi Nagdev Nagdev</i>	97
Treball de camp exploratori del coneixement de la mediació escolar a un centre d'educació secundària del Maresme <i>Martí Nebot Leris</i>	103
Mediació penal en centres educatius de secundària: estudi de cas <i>Tomás Palacín Bonsón</i>	109
La mediació com a eina de resolució de conflictes en el context educatiu en institucions totals <i>Marta Pérez Prieto</i>	115
Els conflictes a les hores de patis i menjadors escolars <i>Nit Puche Quesada</i>	121
La difusió de la mediació escolar a Barcelona <i>Laura Ribó Soldevila</i>	125
Pot la mediació resoldre conflictes d'assetjament escolar coneguts com a bullying i ciberbullying? <i>Toni Rigau i Jordi</i>	131
La mediació escolar en educació primària: la veu del professorat i alumnat <i>Carlota Sala Corbella</i>	137
Desenvolupament personal observat en alumnes formats com a mediadors escolars. Estudi de cas <i>Mireia Torralbas Gumà</i>	143
Apèndix <i>Dr. Carlos Pérez Vaquero</i>	151

Agraïment

Amb la finalitat de donar suport als autors dels capítols d'aquest llibre, estudiants del Màster de Mediació, impartit per la Facultat de Ciències de l'Educació, es van oferir desinteressadament els professors del Màster que seguidament relacionarem en qualitat de mentors. Gràcies a tots.

Alaball Giménez, Mercè
Arnau Sabates, Laura
Cabello Guilera, Àngels
Casanovas Danés, Sílvia
Domènech Bonet, Antoni
Essomba Gelabert, Miquel Àngel
Gimeno Soria, Xavier
Gimeno Vidal, Robert
Gorriz López, Carles
Grané Ortega, Jordi
Jurado de los Santos, Pedro
Led Capaz, Pere
Martí Balldebou, Consol
Martínez Manent, Joan
Martinez Muñoz, Màrius
Miguel Zamora, Sonia
Montané Capdevila, Josep
Pinilla Gracia, Carol
Roca Casas, Enric
Trinidad Cascudo, Carme
Vidal Teixidó, Antoni
Ysàs Solanes, Maria
Vilalta Areñas, Jordi
Jordan Domènech, Joan

Amb la col·laboració d'Assumpta Sabanés Parramon

Pròleg

No és fàcil abordar el tema de la mediació escolar donat el variat i vast paisatge d'efervescència en la producció conceptual, principis, metodologies, normatives, de projectes d'investigació, de programes d'innovació i, com no, d'experiències innovadores d'aquest fenomen, esdevinguts en les últimes dues dècades en el context educatiu. En qualsevol cas, assumim prèviament la pròpia cultura de la mediació com un element educatiu que cal fomentar. Aquesta assumpció té fortes implicacions i complexitats tant des de la política educativa, en general, com des del disseny-articulació curricular i el seu desenvolupament, amb tot el que comporta des de la professionalització dels diferents actors implicats.

No és el propòsit d'aquest pròleg entrar en els problemes que sorgeixen en els diferents enfocaments, tant teòrics com pràctics, que es podrien fer en *mediació escolar*, sinó aprofitar per a destacar alguns aspectes de la mediació escolar com àmbit d'especialització professional en general, i en el context específic de l'aparició d'aquest treball en particular.

Cal tenir en compte, en primer lloc, que l'obra sorgeix dels treballs de reflexió i recerca duts a terme en el si del *Màster en mediació* de la Facultat de Ciències de l'Educació de la UAB. Aquest màster té com a eix central l'empoderament de l'alumnat sobre el tema de la mediació escolar.

En aquest sentit, compta amb un esforç conceptual interessant en l'ajust del tema, la preocupació definitòria, per concretar els elements significatius de l'aprenentatge en connexió amb la potenciació i desenvolupament de les competències professionals dels mediadors escolars.

Volem fer especial èmfasi en l'estructura de l'obra a partir de la síntesi dels treballs d'intervenció-investigació que realitzen els alumnes, juntament amb els seus tutors-mentors i dels quals és deutora, com a requeriment de Treball de Fi de Màster. Des d'aquesta perspectiva, també destacar que la vintena d'aportacions que es presenten són una significativa mostra del nivell de qualitat de la feina que es realitza en el si del Màster, que avui dia compta amb alt prestigi i reconeixement en el nostre context socioprofessional.

Tot això dóna peu a la consideració de la utilitat del treball. D'una banda, la publicació ve a donar difusió al treball realitzat, convertint-se, des de l'interior del Màster, en una eina-estratègia de reconeixement del seriós i rigorós quefer acadèmic que es realitza, convertint-se en un estímul per a les següents promocions d'estudiants i professors. D'altra banda, alhora, des de fora, es converteix en un excel·lent referencial per al treball teòric i pràctic per a altres professionals o lectors preocupats per la professionalització dels mediadors.

Sense cap dubte, es pot afirmar que adquireix, en aquest sentit, una funció orientadora, pel conjunt de suggeriments que podem obtenir a partir de la multiplicitat

d'exemples amb els quals ens il·lustra, obtinguts a partir de la relació directa amb la realitat de la pràctica mediadora.

En síntesi, després d'aquestes pinzellades introductòries de l'obra, creiem en conjunt que estem davant d'una bona referència teòrica-pràctica per facilitar la comprensió-conceptualització del fenomen de mediació escolar; a més que ens dona igualment, claus per articular programes de formació, assessorament i orientació a tal fi. I tot això en clau innovadora i didàctica. Innovadora, ja que ens proposa noves formes i recursos per afrontar els reptes del desenvolupament d'una cultura de mediació que, sens dubte, possibilitaran la millora en aquest àmbit d'actuació professional. Didàctica, ja que la claredat expositiva i l'ús de recursos (ideogrames, taules, gràfiques, glossari, eines, ...) fan molt assequible i digerible el contingut de l'obra.

Aquesta doble consideració final no és de sorprendre en la mesura que aquest treball és producte d'un coordinador i uns autors i mentors que considerem persones molt expertes en la temàtica, amb ampli recorregut i amb molta obra també reconeguda sobre el particular. El Dr. Francesc Xavier Moreno, coordinador, amb àmplia trajectòria acadèmic professional reconeguda en el context espanyol i internacional, es caracteritza precisament pel que apuntem innovador i didàctic, al que no volem deixar de afegir el seu compromís en l'empoderament de professionals, amb la teoria i la pràctica. D'aquí també la seva preocupació contínua per la intervenció i la difusió del treball realitzat. Aquesta obra és un fidel reflex d'això i, alhora, un exemple més de la seva professionalitat i manera d'entendre la formació dels professionals.

En conclusió, estimat lector, confio que en la mesura que vagis avançant en la lectura de l'obra que tens a les mans, et passi com a mi: vagis trobant la riquesa conceptual i el valuós suport pràctic amb el qual compte.

El meu reconeixement i felicitació als autors per l'obra que ens ofereixen, al mateix temps que el meu agraïment per donar-me l'honor de presentar-la.

Bellaterra, maig 2018.

José Tejada Fernández
Catedràtic d'Universitat
Director Dept. Pedagogia Aplicada
Facultat de Ciències de l'Educació
Universitat Autònoma de Barcelona

Introduir la cultura de mediació a l'escola rural

Blanca Biosca Rojas*

Antoni Domènech Bonet**

Són varies les necessitats bàsiques d'un infant per poder, créixer, aprendre i viure (T. Brazelton, I. Greenspan, 2000). Aquestes estan relacionades amb les necessitats de relacions afectives estables, protecció, fixar estructures, entre d'altres. Tot entorn educatiu, i per tant també l'escola, hauria de vetllar per a construir aquest marc comú necessari per a l'aprenentatge.

Domènech (2014) senyala que la mediació escolar, és una eina eficaç per a la pacificació social que responsabilitza de les accions personals i genera beneficis a tothom qui hi participa. Aquesta va estretament lligada a treballar per l'adquisició d'habilitats socials, gestió de les emocions, educar en valors i fer créixer moralment als infants. El programa anomenat, convivència en els centres d'educació infantil i primària (2007), estableix que la mediació escolar, té per objectiu educar per la convivència i prevenir qualsevol mena d'imposició i de violència. Es basa en el diàleg, el reconeixement i l'acceptació de l'altre, la cooperació, la responsabilitat, la participació i vol ser una aportació a la cultura de diàleg, la cooperació i la educació per la pau. Així doncs, treballa per afavorir el clima adient d'aprenentatge.

D'aquesta manera, la introducció de la cultura de mediació descrita fins ara, treballaria com a prevenció primària, no només preveient la possible existència de conflictes, sinó canviant les circumstàncies i condicions que els originen. Seguidament treballar per una prevenció secundària, centrada en l'aplicació de mesures immediates un cop produït el conflicte. Finalment, la realització d'un pla de mediació preventiva terciària, que promogui estratègies d'intervenció a llarg termini.

El planteig general d'introducció de la cultura de mediació, necessita d'una aproximació a cada cas particular. És important l'anàlisi de cada centre; les seves mancances, necessitats, particularitats etc. En el cas concret, la proposta va dirigida a una escola rural de gairebé 100 alumnes d'entre primària i infantil, situada en un poble de menys de 1.000 habitants. Tant el seu projecte educatiu, com la metodologia són afins a la mediació i per tant, tenen bases compartides.

Per implementar un pla d'acció amb l'objectiu d'introduir la cultura de la mediació a un centre, el primer pas és formar i/o informar a tots els agents educatius, monitoratge, famílies, etc. La cultura de la mediació ha d'impregnar el clima del centre, empapant el tarannà de totes aquelles persones que en formin part. Per a que aquesta atmosfera sigui propiciadora per optimitzar els processos de diàleg o interacció i sigui preventiu de la situació de conflicte (Martínez, 2014). El professorat ha de rebre formació envers els temes a tractar relacionats amb la cultura intrínseca de la mediació, que comentarem a continuació, com també de la gestió de conflictes i mediació estrictament. És important tenir en compte la dimensió real dels engra-

natges, ja que és un pla d'acció holístic, que necessita de tots els agents implicats, directa o indirectament, per al seu bon funcionament.

Pla d'acció

Per dur a terme el pla d'acció comentat anteriorment, el programa convivència (2007) proposa treballar entenent l'educació en base a tres objectius, construir la pròpia identitat, saber relacionar-se i actuar solidàriament.

Prevenició primària

D.Walker (2017) proposa un treball basat en millorar el benestar, el sentiment de pertinença, l'autonomia, treballar la competència i l'actitud. De la mateixa manera ho planteja el programa competències (2007) treballant l'àmbit indentitari, a partir de l'educació emocional, la salut personal, i la mobilitat segura. L'àmbit relacional, treballant la competència social, les relacions interpersonals i la gestió de conflictes, l'educació cívicomoral, els valors i, finalment, l'àmbit de solidaritat dirigit a aprendre a pensar, treballar la diversitat i la pau.

El contingut i objectius concrets a treballar, varien en funció de la franja d'edat. El coneixement i reconeixement de les emocions, pròpies i de la resta, sent l'objectiu, créixer emocionalment autònoms, en infantil i primer curs de primària. Competències com l'autoestima, l'empatia, el sentiment de pertinença i valors, fins a cicle mitjà. Aprendre a pensar, l'assertivitat, el respecte a la diversitat i la gestió de conflictes en cicle superior. Treballar en aquesta direcció, treballar per una millor gestió emocional individual, pel benestar tant de grup com particular, per cohesió grupal, contribueix a reduir l'índex de conflictivitat.

Per aconseguir els objectius marcats, s'ha de treballar paulatinament, primer, tal i com apuntàvem, informant i formant tots els agents educatius, i en segon terme, actuant sobre l'alumnat. Per a fer-ho, una bona tècnica, poden ser les dinàmiques de grup. Palomar, M. i Virgili, A. (s/d) afirmen que són eines de treball que permeten a les persones educadores fomentar la cohesió del grup de treball, la participació i la implicació de les famílies mitjançant l'acció conjunta i la retroalimentació. Les autores afegeixen que l'objectiu de els dinàmiques és l'aprenentatge teòric i pràctic, mitjançant l'experiència vivencial participativa. Així doncs, és una eina que permet treballar l'acció conjunta, necessària per a la màxima involucració, i també l'acció per grups.

Al ser una forma d'expressió de les relacions humanes, i permetre avançar en el grup descobrint i vivint emocions noves, ocultes o adormides; obrint sentiments positius d'autoestima, de tolerància i respecte cap als altres (Palomar, M. i Virgili, A., s/d), serà una bona eina de treball. Per a que aquestes tinguin màxima efectivitat, s'ha d'escollir la dinàmica adequada i planificar-la, per això s'hauran de tenir en compte els objectius concrets, les característiques del grup, l'espai, el temps i el

material i vetllar per garantir els principis d'igualtat, immunitat, llibertat, sinceritat i acceptació (Palomar, M. i Virgili, A. s/d).

Per maximitzar la seva potencialitat, és important tenir en compte la tipologia del grup. Podem trobar tantes tipologies de grup, com grups existeixin a la vida quotidiana (Rojas, J. Et. al., 2011) d'aquesta manera, per afavorir l'aprenentatge de l'alumnat, és interessant iniciar el treball en petit grup, per crear un clima de seguretat, i màxima participació i poc a poc, anar engrandint el col·lectiu.

Concretament, en un centre com el d'objecte, seria interessant treballar primer en petits grups dins el grup/classe, més tard, treballar per cicles. Una vegada assolits els aprenentatges, quant a l'àmbit identitari i relacional en petit grup, seria interessant gestionar dinàmiques a nivell d'escola, i fomentar el relacional i solidari. Aquestes, per seguir el mateix sistema de introducció progressiva, s'haurien de fer primer aglutinant cicles, i, finalment en la totalitat d'escola, on a partir de petits grups heterogenis, treballar la coneixença, respecte i tolerància a nivell d'escola.

Prevenció secundària

L'inici de la prevenció secundària, no suposa una assumpció de la primera, sinó que és l'obertura a una fase més, sense deixar de treballar les competències esmentades en la primària. Segons recomana el programa convivències (2007) hauria de començar al segon curs de primària.

Aquesta, va centrada a l'aplicació de mesures immediates un cop produït el conflicte. D'aquesta manera, podem estructurar aquest tipus de prevenció en dues fases diferenciades.

La primera és el treball sistemàtic sobre gestió de conflictes, on l'alumnat, representa conflictes en els quals no té implicació, analitzant-ne les causes i reconstruint la història fins a arribar a les arrels, i buscant solucions que incideixin sobre les mateixes. El treball important és identificar-ne les causes, i no només quedar-nos amb les manifestacions. Les manifestacions són desitjables, ja que permeten que ens adonem que passa alguna cosa, i pugem actuar-hi. Per descobrir les causes, s'ha de treballar intentant reconstruir la situació, identificar-ne les emocions, treballar l'empatia, comparar situacions similars etc. D'aquesta manera un cop identificades les causes, es podem començar a plantejar solucions per al conflicte. Una vegada plantejades, haurem de triar la que sembli més adequada i eficient per a resoldre el conflicte, tenint en compte que un conflicte no es transforma sinó hem incidit en les causes (Galtung, J. 2000).

Per a que les actuacions es dirigeixin a reparar el perjudici ocasionat, han de complir certes condicions; ser fruit d'un acord entre totes les parts implicades, no perjudicar a la comunitat, tenir en compte les causes i contemplar mesures de prevenció per evitar que es torni a repetir. És important diferenciar aquestes actuacions del càstig, ja que l'objectiu és reparar allò que s'ha danyat.

Després d'un bon treball de la primera, amb l'augment de la confiança en la capacitat del grup per analitzar i resoldre problemes, s'iniciaria la segona fase.

Aquesta segona fase, es basa en que siguin els conflictes propis els que passin a ser objecte de reflexió del grup. Això pot passar per habilitar un espai a l'aula on deixar anotats els conflictes i analitzar-los col·lectivament una vegada a la setmana, buscant-hi les solucions adequades. D'aquesta manera traslladarem tot l'aprenentatge après a aquelles situacions reals que formen part del dia a dia del grup.

A partir del quart curs i fins al final de l'educació primària, seria interessant desenvolupar aquest treball no només dins l'aula en les estones de tutoria, sinó fer-ho extensiu a qualsevol àrea o moment, en el que es produeixi alguna situació conflictiva. (Competències, 2007). L'objectiu és el d'aconseguir que els/les alumnes i agents del centre integrin aquesta visió, fent-la seva, de manera que no obeeixi a la metodologia d'un espai concret sinó que formi part de la manera de fer, i per tant d'identitat pròpia.

Prevençió terciària

En la línia seguida fins ara, s'ha de fer una distinció entre infantil i primer curs de primària i els cursos que segueixen. Donades les particularitats de les etapes, la proposta rau en que en la primera, es creï un espai d'escolta i gestió de conflictes dins l'aula, al que els infants puguin recórrer. Espai d'acord a unes normes en relació als temes objecte de treball, i que respondrà a la prevençió terciària.

Quant a la resta de cursos, un cop la metodologia d'anàlisi i gestió de conflictes està consolidada, és el moment de crear la figura de les persones que ajuden a analitzar els conflictes, donant inici també, a aquesta tercera fase.

En primera instància, pot ser interessant que cada dues setmanes, siguin dues persones les encarregades d'atendre les demandes dels membres del grup. Aquesta figura pretén començar a acostar-se a la figura de la persona mediadora. Les seves funcions seran les de recollir la informació relativa al conflicte, de cada una de les parts, per un posterior anàlisi grupal. Tenint sempre, el consentiment de les parts implicades.

Una vegada interioritzada la dinàmica i adquirits els aprenentatges relacionats amb la responsabilitat i l'empatia, es poden començar a dissenyar i desenvolupar tot aquell tipus d'estratègies d'intervenció a llarg termini.

Un cop establerts aquests espais de treball a nivell d'aula, grup i d'escola, quedaria, implementar la mediació en sentit estricte, i seria interessant fer-ho com a projecte col·lectiu.

En una escola, com la objecte del cas, seria interessant dissenyar un servei de mediació integral per a tota l'escola. Primer de tot, s'hauria de crear una comissió de mediació entre el professorat. Les funcions d'aquesta comissió serien les d'instaurar el servei de mediació *stricto sensu*. És a dir, dissenyar el pla de difusió del servei, formar i informar a l'alumnat, famílies i realitzar la formació dels/les alumnes mediadors/es. També crear l'espai òptim per a desenvolupar les mediacions i en definitiva, la coordinació del servei.

La formació i informació de tot l'alumnat del centre, podria fer-se mitjançant tallers i tècniques de dinàmica de grup (per exemple, seminari, mètode de cas etc.), el contingut dels quals ha de preveure; les bases i principis de la mediació, el rol de la persona mediadora, els passos o fases en el procés i la organització del servei a l'escola. Una bona manera de transmetre tota aquesta informació és fent relacions amb tot el que han treballat fins al moment, per a relacionar-ho amb l'aprenentatge i presentar-ho com un esglaó més, i no com una temàtica nova.

Una vegada informada tota l'escola, a partir de persones voluntàries, de cicle mitjà i superior, seria recomanable començar la formació dels/les alumnes que seran mediadors/es. La formació consisteix en treballar, el rol de la persona mediadora (ser imparcial i neutral, no jutjar, no oferir solucions i la confidencialitat) el procediment de mediació (exploració del conflicte, definició d'interessos, creació d'alternatives, acords i compromisos), i el funcionament del servei.

El servei de mediació ha de ser una instància de regulació de conflictes, que es fonamenta en la responsabilització i reparació, i hauria d'oferir-se a tota la comunitat educativa. Sent primer per conflictes entre alumnes, i poden ampliar a la resta de subjectes de la comunitat educativa, com professorat, famílies, etc.

Conclusions

La cultura de la mediació, porta intrínsecament, una millora del clima del centre, i per tant, de les condicions d'aprenentatge. El treball continu al llarg de les diferents etapes educatives proporciona als centres una instància de prevenció de conductes violentes i de maltractament entre companys/es, en que tothom s'implica en la creació i el manteniment d'un clima de convivència i treball positiu.

El programa d'introducció de la cultura de mediació treballa per l'apoderament dels individus, tant agents com subjectes que conviuen als centres, donant eines per esdevenir una comunitat educativa consolidada. Treballa com a mètode de prevenció de conflictes, per millorar les condicions d'aprenentatge. Treballa per l'educació d'uns subjectes competents emocionalment, assertius i conseqüents amb les responsabilitats personals.

Tal i com les fonts citades, podem concloure que la mediació i la seva cultura estesa com una taca d'oli, és una eina propiciadora d'aprenentatge, ja que treballa amb els fonaments base de tota persona, generant canvis interiors amb expansió exterior.

De la mateixa manera que es planteja l'article, considero que, la creació i posterior dinamització d'un servei de mediació intern ha de ser necessàriament la conseqüència de la línia de treball, i un reflex del projecte i línies educatives de l'escola. Sent un estadi més d'un projecte continu i col·lectiu, i també fruit d'uns objectius i direcció compartida. Ja que, l'ús i posteriors beneficis, depenen de la voluntat i convenciment i confiança en el projecte.

L'educació és l'arma més poderosa per canviar el món. (Nelson Mandela).

Bibliografia

- Domènech, A. (2014) La mediació escolar. (p 145-150) UAB: Servei de publicacions.
- Galtung, J. (2000) La transformación de los conflictos por medios pacíficos. (p. 125-159).
- Martinez, M. (2014) Millorar el clima de centre i d'aula (p.31-36) UAB: Servei de publicacions.
- Palomar, M., Virgili, A. (s/d) *Estratègies per a la convivència*.
- Rojas, J. Et. al. (2011) *Dinàmica de grups*. Barcelona: FUOC.
- Walker, D. (2017) *Ensenyar com a Finlàndia*. Barcelona: Viena Edicions

* Blanca Biosca Rojas. Autora. Graduada en Dret, estudiant del Grau d'Educació Social i Màster de Mediació. Tècnica d'Igualtat, mediació i acollida en ajuntament.

** Antoni Domènech Bonet. Mentor.

Estudi comparatiu de la legislació en matèria de mediació escolar entre Catalunya i el País Basc

Laia Casablanca Cervantes*

Antoni Vidal Teixidó**

1. Introducció

La mediació com a resolució de conflictes es troba molt arrelada en la nostra cultura, tot i que la regulació legal posa èmfasi només en certs àmbits com el familiar o el comunitari, entre d'altres.

Hi ha certs àmbits en la societat en els quals és de gran importància l'existència de regulació legal expressa, com seria l'escolar. Si bé és cert que ja hi ha cultura de mediació mitjançant els projectes educatius dels centres d'ensenyament, penso que és un espai especialment important i sensible perquè hi hagi una regulació expressa per aquest.

El tema que m'ocupa és la comparativa sobre la legislació catalana i la basca en matèria de mediació escolar per veure si hi ha alguna concreció legal al respecte. En el cas de trobar aquesta especificació, la intenció és poder traslladar alguns aspectes que motivin millores en qualsevol dels dos territoris.

2. Normativa sobre mediació escolar

2.1. Normativa catalana amb presència de la mediació escolar

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

En la Llei orgànica d'educació 2/2006, de 3 de maig, es recull la voluntat de potenciar formes de resolució pacífica de conflictes com la mediació que en altres àmbits socials han mostrat eficàcia. Aquesta necessitat d'adaptar la legislació, fa necessària la creació del 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. S'incorpora la figura de la mediació escolar com a procés educatiu per a la gestió de conflictes mitjançant la intervenció d'una tercera persona amb formació específica en mediació. Un dels objectes del Decret és la regulació de la mediació com a procés educatiu de gestió de conflictes i del règim disciplinari en els centres educatius no universitaris de Catalunya. Per a tal efecte, s'assenyala que la direcció dels centres educatius públics ha d'afavorir la convivència en el centre i garantir la mediació en la resolució dels conflictes, concretant en els seus reglaments de règim interior. També s'assenyala la necessitat de constituir una comissió de convivència amb la finalitat de garantir el que es disposa i col·laborar en la planificació de

mesures preventives i en la mediació escolar. Per últim, s'estableix la definició, els principis i l'àmbit d'aplicació de la mediació escolar, on s'assenyala la possibilitat d'utilitzar-se com a estratègia preventiva en la gestió de conflictes i s'assenyala en quins casos no es podria dur a terme. També s'assenyala la possibilitat d'oferir-la com a estratègia de reparació o de reconciliació, un cop aplicada una mesura correctora o una sanció.

Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat

En la Llei de mediació en l'àmbit del dret privat s'assenyala la necessitat d'actualitzar la legislació en matèria de mediació per acollir altres àmbits en que s'estructura la societat de forma primària. En aquests també hi sorgeixen conflictes que poden donar la ruptura de relacions dels implicats, tals com els conflictes derivats de compartir espais comuns com podria ser en les escoles.

Un dels objectius de la present Llei és ampliar l'abast de la mediació a determinats conflictes de l'àmbit civil caracteritzats per la necessitat de les parts de mantenir una relació viable en el futur. En els articles on es determina l'objecte de la mediació es parla sobre la mediació familiar i s'assenyala que la mediació civil a la que es refereix comprèn qualsevol tipus de qüestió en matèria de dret privat que es pugui conèixer en un procés judicial, per el qual es pot afirmar que no s'estableix cap precepte que es pugui aplicar a les relacions escolars. Tot i això, s'assenyala que els menors d'edat poden intervenir en els processos de mediació que els afectin, però només en els supòsits de mediació familiar que estableix la present Llei.

Resolució ens/585/2017, de 17 de març. Elaboració i implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius dins del marc del Projecte Educatiu del Centre

En la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, es recullen els articles específics relatius al dret i deure de la convivència, els principis generals, la mediació, la protecció contra l'assetjament escolar i altres mesures correctores i sancions.

El Decret 102/2010, de 3 d'agost, indica en un dels seus articles que les normes d'organització i funcionament de cada centre han d'incorporar tant les mesures de promoció de la convivència, com els mecanismes i fórmules per a la prevenció i resolució de conflictes, especialment el de la mediació, sense perjudici d'altres iniciatives per a la resolució pacífica de conflictes.

A l'annex de la resolució ENS/585/2017, de 17 de març, s'especifica que el Projecte de Convivència del centre ha de recollir, entre d'altres, els mecanismes per a la resolució pacífica de conflictes, especialment la mediació. Així mateix, s'estableix que reflecteix les accions que els centres educatius desenvolupen per capacitar tot l'alumnat i la resta de la comunitat escolar per a la convivència i la gestió positiva dels conflictes.

Com a objectius generals a complir pel Projecte de Convivència es troba el de fomentar la mediació escolar i la cultura del diàleg com a eina bàsica en la gestió del

conflicte, i es remarca el nivell d'intervenció en quant a la resolució de conflictes, establint que les mesures hauran d'anar encaminades a permetre a la comunitat escolar abordar de manera positiva la gestió i resolució de conflictes.

2.2. Normativa basca amb presència de la mediació escolar

Llei 1/2008, de 8 de febrer, de Mediació Familiar

A la Comunitat Autònoma del País Basc es desenvolupen des dels anys noranta experiències pioneres en mediació familiar.

La present Llei opta per ampliar l'àmbit d'aplicació de manera que s'estén més enllà dels conflictes originats en les situacions de ruptura de parelles i es poden aplicar a d'altres situacions conflictives que es poden donar en el medi familiar, i en el capítol I s'estableixen els conflictes objecte de la mediació familiar.

Tot i això, en cap precepte de la Llei de Mediació Familiar del País Basc s'obre una porta a incloure altres tipus de conflictes socials que es donin per les relacions personals de convivència, com podrien ser els conflictes sorgits en l'àmbit escolar. Tampoc es parla de la legitimació dels menors en els processos de mediació que els puguin interessar o afectar.

Decret 85/2009, de 21 d'abril, per el que es crea l'Observatori de la Convivència Escolar de la Comunitat Autònoma del País Basc

En el Decret per la creació de l'Observatori de la Convivència Escolar es troben regulades les finalitats d'aquest, com la de promoció d'una convivència basada en el respecte i el diàleg, en la que el conflicte es percebi inherent a les relacions humanes i la seva transformació ètica i creativa formi part del procés educatiu.

S'estableixen les funcions i es pot llegir que una d'elles és la d'identificar els factors de risc i proposar accions efectives per promoure una bona convivència, compartint alhora experiències de bones pràctiques educatives afavoridores de la convivència escolar. S'estableixen en diversos preceptes l'anàlisi i estudi sobre polítiques i normatives educatives afavoridores de la convivència escolar i propostes de millora, així com el foment de trobades de persones expertes en la temàtica per tal de facilitar intercanvi d'experiències.

2.3. Estudis comparatius entre Comunitats Autònomes en matèria de mediació escolar

En l'estudi titulat *Mediación Escolar y Observatorios para la convivencia. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*, de Viana Orta, MI, es cerca les diferències que hi ha entre les CCAA de l'Estat Espanyol a l'hora de tractar la mediació escolar.

L'origen de la mediació escolar a Espanya es remunta als anys 90 a partir de casos aïllats duts a terme per professorat amb coneixements sobre la matèria. Des-

prés dels traspassos competencials en matèria educativa de les CCAA, aquestes han anat aprovant diverses regulacions normatives sobre la convivència escolar i concretament, en les que es fomenten iniciatives relacionades amb la mediació escolar, així com òrgans coordinadors i consultius com els Observatoris per la Convivència escolar.

L'Observatori Estatal de Convivència Escolar es va crear pel Real Decret 275/2007, de 23 de febrer, com un òrgan consultiu adscrit al Ministeri d'Educació i Ciència a través de la Secretaria General d'Educació, el qual té com a funcions la de formular propostes d'actuació per la millora de la convivència, la prevenció de conflictes i la resolució pacífica d'aquests, de forma que s'entén implícita la funció de la mediació escolar tot i no haver-hi cap referència expressa a aquesta.

A Catalunya en el curs 2005-2006 es va crear la Unitat de Suport a la Convivència escolar, com a centralitzador de demandes de resolució de conflictes que arribaven al Departament d'Educació des de diversos sectors de la comunitat educativa.

Mitjançant el Decret 85/2009, de 2 d'abril, es crea l'Observatori de la Convivència escolar del País Basc. La seva finalitat és la promoció d'una convivència basada en el diàleg, on el conflicte sigui una condició inherent a les relacions humanes el qual es pugui transformar de forma ètica i creativa formant part del procés educatiu de les persones. Tot i això, no hi ha cap atribució concreta a la mediació escolar.

Com a conclusió, les CCAA han regulat de forma més o menys exhaustiva la mediació escolar. Tot i això, en quatre de les CCAA no es troba cap regulació expressa sobre la mediació escolar, entre les que s'hi esmenta el País Basc.

3. Conclusions i recomanacions

En la normativa basca, no es troba regulada la mediació escolar com a tal. En el Decret 85/2009, de 21 d'abril per la creació dels Observatoris de convivència no es troba expressament recollit cap precepte sobre la mediació escolar com a procediment per tractar el conflicte, encara que el fet de parlar sobre la transformació del conflicte de forma ètica i creativa ens faci pensar que s'encara cap a la resolució de conflictes mitjançant la mediació. L'observatori per la convivència escolar del País Basc tampoc assenyala expressament la mediació com a procediment de resolució de conflictes escolars.

En la normativa catalana si que es troba la menció sobre la mediació escolar en el Decret 279/2006, de 4 de juliol en la que es regula la mediació escolar com a procés educatiu de gestió de conflictes. En la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació de dret privat, en canvi, no es troba cap menció sobre la mediació escolar, tot i que es pot interpretar de la lectura de l'exposició de motius, que es remarca la necessitat d'acollir altres àmbits socials en aquesta llei per tal de que quedin regulats de forma legal. Per últim en la Resolució ENS/585/2017, de 17 de març en la que es regula el Projecte de Convivència en els centres educatius, es recull la mediació escolar com a mètode per a la resolució pacífica de conflictes que cal implementar i fomentar en els projectes educatius dels centres.

Com a conclusió més important, es pot comprovar que la mediació escolar es troba més regulada a Catalunya que al País Basc i per tant, les aportacions entre les dues CCAA haurien de ser en aquest direcció. Tot i això, cal recalcar que no es pot afirmar que la mediació escolar compti amb un marc jurídic exhaustiu, el qual seria necessari que existís.

En quant a aportacions per tal que la regulació en matèria de mediació escolar fos més efectiva i exhaustiva a la normativa del País Basc, recomanaria que es pogués aprofitar la funció de l'Observatori per la Convivència escolar i s'incorporés una menció i la regulació del procediment de la mediació escolar en els casos de conflicte en els centres educatius, tal com es fa en la Regulació del Projecte de Convivència en els centres educatius de Catalunya. Si es volgués realitzar una normativa molt més expressa sobre la mediació escolar, recomanaria que el propi Observatori per la Convivència escolar del País Basc es basés en el 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.

4. Bibliografia

15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.

Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar.

Decreto 279/2006, de 4 de julio, sobre derechos y deberes del alumnado y regulación de la convivencia en los centros educativos no universitarios de Cataluña (DOGC n° 4670, 06-07-2006).

Decreto 201/2008, de 2 de diciembre, sobre derechos y deberes de los alumnos y alumnas de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Viana Horta, MI. (2011). Mediación escolar y observatorios para la convivencia. Estudio comparado entre comunidades autónomas. *Cuestiones pedagógicas*, 21, 2011/2012, pp 229 – 248.

* Laia Casablanques Cervantes, graduada en Criminologia, estudiant del Màster en Mediació, especialitat en mediació familiar i mediació en els àmbits del dret privat de la Universitat Autònoma de Barcelona. Autora.

** Antoni Vidal Teixidó. Mentor.

La influència positiva de la mediació en l'àmbit escolar

Yésica Cianfagna*

Dr. Josep Montané Capdevila**

La mediació s'ha introduït als centres educatius per donar solucions als problemes de convivència que produeixen disrupcions en els objectius d'aprenentatge i ensenyament.

El següent treball tracta d'una revisió teòrica de la influència positiva que ha tingut i té la mediació en l'àmbit educatiu tant en l'alumnat, en el professorat, la qualitat docent, en la família i l'ambient.

Els objectius proposats per encarar aquesta recerca provenen de la necessitat de conèixer en quins aspectes ha influït positivament la mediació en l'àmbit educatiu en relació a tots els agents que participen en ell. La importància d'aquest tema inclou la possibilitat d'explorar els aspectes positius de la mediació escolar perquè, en un futur, pugui tenir un rol més actiu i sigui validada com una eina positiva des de la perspectiva cost-benefici.

A continuació, es farà una recopilació teòrica dels beneficis específics que inclou la mediació escolar als centres educatius i les persones que participen en ella. El següent punt a tractar té relació amb els àmbits als quals arriba aquesta influència, i que són els centres educatius, els alumnes, professors, personal no docent, família, els barris i la societat.

Aspectes de la influència positiva de la mediació escolar

La intervenció de la mediació en l'àmbit educatiu contempla moltes oportunitats d'aprenentatge sobre la resolució de conflictes. Els participants en el procés de la mediació obtenen experiències que els permeten traslladar aquests nous coneixements a altres aspectes de les seves vides.

La mediació té com a objectiu **legitimar i responsabilitzar** a les parts afectades. És per això que el procés permet que es produeixi un espai per promoure la comunicació entre víctima i agressor. Per a la víctima, el procés suposa un mitjà de reparació dels danys causats, un espai on ser escoltat i entès. Per a l'agressor, si empatitza amb la víctima, és una oportunitat d'aprenentatge, de responsabilització i canvi davant les conductes negatives.

El focus d'atenció en un procés d'aprenentatge i participació en mediació és la necessitat de canviar la **visió negativa** que es té sobre la conflictivitat. Els participants reben oportunitats d'aprendre sobre els altres i sobre ells mateixos si assumeixen la responsabilitat de gestionar els conflictes de manera positiva. Els conflictes són part de les interaccions en les quals les persones participen cada dia i, en conseqüència, és natural que es creen tensions. No obstant això, la manera en la qual les

persones s'enfronten a aquests problemes és el que determina la continuació o la trencament de les relacions. És per això que aprendre a resoldre els conflictes de manera positiva pot ser beneficiós per al benestar de cadascun.

L'estudi de la mediació obliga a fer introspecció sobre un mateix, la qual cosa influeix en la **regulació de les emocions** i en la capacitat d'**autocontrol** d'aquestes, per poder afrontar els conflictes des d'una perspectiva que ens permeti resoldre'ls o almenys disminuir-los.

El procés d'aprenentatge sobre la mediació en un context educatiu proporciona a les persones involucrades la capacitat de potenciar actituds de **col·laboració** ja que la visió sobre els conflictes fluctuen des d'una perspectiva individualista cap a una més cooperativa.

Aquest procés també permet que es potenciï la capacitat de **comprensió** sobre els altres promovent l'**acceptació** de les seves necessitats i punts de vista. L'**empatia** és la base en la qual resideix el poder de la mediació i mancant aquesta, resulta difícil que es produeixi un canvi. Posar-se en el lloc de l'altre, tenint en compte el seu context, els seus valors, les seves creences, etc. és imperatiu per comprendre les seves motivacions.

En la mediació escolar, els implicats aprenen a fer bon ús de la **creativitat** ja que no sempre es tenen els recursos necessaris per actuar sobre certs conflictes. És per això que s'ensenya a demostrar **flexibilitat** ja que permetrà observar els problemes des d'altres perspectives i, com a conseqüència, resoldre'ls amb menys dificultat i costos.

És important esmentar que els beneficis que aporta la mediació en l'àmbit educatiu produeixen canvis significatius en la qualitat de vida de les persones involucrades. La ràpida i efectiva solució dels conflictes permet brindar-li a les parts temps per poder utilitzar les seves energies en activitats extraescolars o d'oci ja que els problemes ocupen menys espai en les seves vides i absorbeixen menys atenció.

La mediació és una eina que facilita no només la solució de conflictes, sinó la seva prevenció. Els àmbits en els quals es propaga són molt diversos i la influència positiva aporta un gran impacte en la vida de les persones. A continuació, a grans trets, s'exposaran els principals àmbits en els quals conflueixen les avantatges de la mediació.

Àmbits de la influència positiva

Centres educatius

Pels centres educatius, la mediació és una eina per la qual s'ha lluitat molt per implementar-la. No solament permet resoldre conflictes, sinó que ajuda al fet que es produeixi un ambient de convivència que propicia les activitats educatives, la promoció de valors socials i la solidaritat (Escudero, 1992).

Els problemes de disciplina als centres i la prevenció de conductes no violentes, ha propiciat la integració del model mediador als centres. No només s'han pogut

reduir els problemes sinó que s'ha permès crear un vincle afectiu dels alumnes cap a les institucions per mitjà de la creació de projectes que involucren a tots els treballadors dels centres i a les famílies.

D'altra banda, cal destacar que la reducció de la necessitat d'atendre a elements burocràtics causats pels problemes de disciplina ha permès que es destini temps i recursos a altres activitats que propicien un bon ambient escolar i una millora en la qualitat docent.

Professors, alumnes i personal no docent

La influència que té la mediació en el professorat pot veure's en l'estudi realitzat per Ibarrola i Iriarte (2013) en el qual demostren que després d'haver passat per un procés d'aprenentatge i participació en la mediació, els professors han incrementat la capacitat que tenen de fixar-se en les necessitats socioemocionals dels seus alumnes.

Alhora, els professors es veuen dotats amb un increment en la disposició de millors eines per gestionar els conflictes, la qual cosa permet que es presti una actuació ràpida i eficaç, en comptes d'evitar-los per por d'empitjorar les situacions.

El fet que els professors realitzin una tasca preventiva dels conflictes també alleuja el treball dels orientadors i les famílies, que poden utilitzar aquests recursos per resoldre problemes de major preocupació.

Un estudi realitzat a la Universitat de Navarra (Ibarrola i Iriarte, 2013) que analitza les percepcions dels professors mediadors, centrada en la capacitat soci-afectiva experimentada al moment de realitzar processos de mediació, ha demostrat que els involucrats van prendre major consciència de les **responsabilitats** davant el conflicte, van acceptar i es van sentir més **acceptats** pels altres i més **tolerants** cap als altres. També, han trobat resultats que demostren la millora en la relació entre alumnes, professors, personal no docent, agents directius i també amb el personal responsable de dirigir el menjador i les activitats extraescolars.

Ibarrola i Iriarte (2014) van trobar que els alumnes que havien participat com a mediadors reconeixien l'empatia com l'habilitat principal que havien desenvolupat gràcies a la mediació. D'altra banda, podien observar canvis emocionals i comportamentals, com el tenir major consciència de les seves pròpies emocions, la seva influència en el comportament i les conseqüències. A més, havien revelat que havien après a analitzar els conflictes des d'una posició més objectiva, sense veure's influenciats pels seus valors i creences personals. També, destaquen la importància d'acompanyar a les persones en el procés de resolució de conflictes, així com l'acceptació i el respecte de les diferències amb els quals un es relaciona.

En el cas dels alumnes intervinguts, han trobat destacable el paper de la mediació en la comunicació entre les persones implicades. Aquesta els va permetre reconèixer les seves emocions negatives, millorar la seva empatia, anticipar les conseqüències de les seves accions, aclarir la finalitat de la mediació i permetre's demanar ajuda en moments de crisi. Així també, han descobert que per mitjà de la mediació els conflictes poden disminuir, ser previnguts i evitats.

Família

La mediació escolar pot tenir un gran impacte en les famílies quan sorgeix la necessitat de treballar conflictes específics. En el cas de la prevenció de la violència, per exemple, s'ha trobat que s'han pogut superar actituds com la passivitat, el sexisme, l'autoritarisme, la sobreprotecció i la justificació de la violència (Martín y Díaz-Aguado, 2010). Aquestes actituds dificulten l'educació dels adolescents i condueixen a la passivitat però s'han pogut compensar millorant les seves habilitats de comunicació, restablint els límits i resolució de conflictes. Així, la mediació pot influir de manera positiva en la vida familiar aportant un equilibri que no recaigui en els extrems de l'autoritarisme ni de la negligència.

Barri i Societat

La idea de la mediació, i les seves avantatges, també es pot veure traslladada als barris i a les activitats socials. Un exemple d'això és el projecte Pebem, organitzat per l'ajuntament d'Albacete i engegat l'any 2012. Els objectius d'aquest projecte són el promocionar la imatge del mediador escolar, permetre que les persones del barri tinguin una participació major en les activitats dels col·legis i ajudar a reduir l'absentisme dels alumnes causats per conflictes com el bullying.

Com en aquest projecte participen tant alumnes, professors i mediadors formats es pot veure com la influència de la mediació es trasllada a activitats extraescolars i comunitàries.

Conclusions

La mediació ha demostrat ser una eina que ha influït positivament en tots els aspectes de l'àmbit educatiu. La promoció dels beneficis de les millores emocionals, l'ambient escolar, les relacions entre alumnes i professors, així com l'expansió cap a les famílies permetrà que aquesta eina de resolució de conflictes integri valors en tot el sistema educatiu.

Una de les característiques que més destaca en la mediació escolar és la de poder traslladar els coneixements a altres àrees de la vida de les persones. Això és molt important ja que permetrà que la mediació amb els seus efectes positius, siguin reconeguts i es legítimi l'eina com a forma de resolució de conflictes també des de la perspectiva cost - benefici.

La participació i l'aprenentatge d'aquest procés realment permet resoldre conflictes i millorar les relacions interpersonals, la qualitat docent, l'atenció, l'aprenentatge, l'autoestima, les capacitats emocionals, l'enteniment mutu i l'ambient educatiu. Tot aquest procés comporta a un millor resultat en els objectius que es volen aconseguir: l'aprenentatge de coneixements per desenvolupar-se integralment com a persones. En definitiva, promoure la mediació als centres escolars millora tant els

processos com els resultats educatius, no solament als centres escolars sinó en altres àrees de la societat.

Bibliografia

- Bulló, F. Caldera, I. (2008). Las consecuencias del conflicto escolar en profesores de secundaria. *INFAD*, XX (1), 133-140.
- Escudero, J. M (1992). *El asesoramiento a centros educativos. Estudio evaluativo de los Equipos Psicopedagógicos de la Comunidad de Madrid*. Madrid: Consejería de Educación y Cultura de la C.M.
- Ibarrola, S. e Iriarte, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 17 (1), 367- 384.
- Ibarrola, S. e Iriarte, C. (2014). Desarrollo de las competencias emocional y socio-moral a través de la mediación escolar entre iguales en Educación Secundaria. *Qurrriculum: Revista de Teoría, Investigación y práctica Educativa*, 27, 9-28.
- Martín, G. Díaz-Aguado, M. (2010). El papel de la mediación entre la familia y la escuela como prevención de la violencia. *Revista de Mediación*, 3 (6), 22-31.
- Salinas, S, et al. (2010). *Problemas de conducta y resolución de conflictos en educación infantil*. Madrid: Ideas propias.
- Sánchez, M. (2013). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid: Reus.
- Torrego, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Manual para la formación de formadores. Madrid: Narcea.

* Yésica Cianfagna, graduada en Psicologia. Estudiant del Màster de Mediació: especialitat en mediació familiar i en els àmbits de dret privat de la UAB. Autora.

** Dr. Josep Montané Capdevila. Mentor

La veu dels alumnes mediadors en l'àmbit escolar

Silvia Clariana Andrés*

Carme Trinidad Cascudo**

La mediació al món de l'ensenyament va entrar atès el bon resultat de la mediació restaurativa aplicada al món de la Justícia juvenil. Com assenyala Pere Led (2013), per diferenciar-la de la penal es va agafar el principi de voluntarietat que caracteritza la mediació per afavorir l'espontaneïtat, i l'autonomia personalíssima de cada centre i cada alumne, perquè la mediació tingues viabilitat dins l'escola. La figura de l'alumne mediador va aparèixer a partir del 2004 amb el primer "Pla de Mediació Escolar" del departament d'Educació, aquest va passar a ser l'anomenat "Pla de Convivència" regulat pel Decret 279/2006 del 4 juliol que encara és vigent en l'actualitat.

Principis de la mediació escolar

Cal ressaltar que la mediació té un gran valor transformatiu en el context on s'aplica, per aquesta raó, tal com diu Sánchez Garcia-Artista (2013), la podríem anomenar educativa, perquè s'utilitzaria com a eina excel·lent per aconseguir efectes educatius significatius.

Definint alguns principis de la mediació escolar, segons ens detalla Carme Boqué (2004) en deduïm el valor educatiu que comporta:

- La mediació escolar té per objectiu educar la convivència.
- Basada en el diàleg, la convivència i la responsabilitat de cada persona en el manteniment d'un clima pacífic.
- Es dirigeix al conjunt de la comunitat educatiu: alumnes, professor, famílies i personal de serveis i d'administració.
- La possibilitat de que qui hagi estat degudament format pugui ser mediador/a.
- Els processos de mediació resulten especialment efectius a l'hora de regular conflictes que es produeixen entre persones que tenen una relació quotidiana.

La importància de la mediació en els centres escolars

Tots aquests punts ens fan arribar a la conclusió que la mediació és una eina per la convivència, que al mateix temps té un caràcter preventiu i educatiu. Però si analitzem els centres educatius diferenciem tres tipus de centres educatius segons la formació i la implantació de la Mediació Escolar, tal com indica Sánchez Garcia-Artista (2013):

- Els centres que tenen el Programa de Mediació implementat, sent un element de millora de la convivència, amb servei de mediació format per un equip que inclou tots els sectors de la comunitat educativa.
- Els centres que han rebut la formació i han implementat el Programa, però aquest no ha perdurat per la desaparició de la persona motivadora i la no implicació de la resta de la comunitat educativa.
- Els centres que només han fet la formació i al final no s'ha implementat el Programa per raons del claustre o la direcció.

La resolució ENS/585/2017, de 17 de març obligarà l'elaboració i la implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius dins el marc del Projecte Educatiu de Centre en un termini màxim de 3 anys, obrint una porta a la mentalització de la comunitat educativa en la utilització de la mediació com a eina per la convivència.

Pla de Formació per la creació d'un servei de Mediació a les escoles

Segons el Llibre Blanc de la Mediació de Catalunya (2010), La mediació escolar haurà de ser desenvolupada dins del Pla de Convivència regulat pel Decret 279/2006 del 4 juliol.

És obligatori per constituir-lo, rebre una formació específica en mediació sota les pautes indicades dins dels Plans de Formació de Zona i altres propostes formatives del Departament d'Educació.

Cal assenyalar que la mediació escolar és incorporada en els centres educatius com un procés educatiu per resoldre determinats conflictes de convivència i li dona rang normatiu.

La creació d'aquest servei de Mediació és escollit pel centre educatiu lliurement, tant en escoles públiques com concertades. La seva regulació serà concretada pels respectius reglaments de règim intern de cada centre educatiu.

Cal destacar que els centres educatius quan sol·liciten ajuda al departament d'Ensenyament en matèria de mediació escolar, reben aquesta formació que a continuació detallarem. Farem distinció entre un centre educatiu públic i un centre educatiu concertat, ja que el temps de durada del curs és més llarga en el públic, així com a qui va dirigida la formació

A continuació detallarem les característiques del programa de formació segons tipus de centre:

En els centres públics la formació va dirigida a un nombre màxim de 35 participants formats per 15 professors, 15 alumnes (12-18 anys), 5 individus entre pares i mares i un PAS. Per contra en els centres concertats les sessions són pels caps d'estudis.

En els centres públics la formació té una durada total de 40 hores (novembre-maig). La distribució de les sessions són: 12 hores de formació teòrica. Les matèries estudiades són: mediació i conflicte, comunicació, alternatives i educació

emocional. Una sessió de 3 hores per l'organització i preparació per engegar el servei de mediació al centre educatiu. Unes 10 hores de pràctiques per posar a prova el servei de mediació dissenyat i 15 hores finals de consolidació i per resoldre dubtes i avaluació final de la formació rebuda.

En els centres concertats reben una formació de 15 hores en total, concentrades en 3 sessions, on s'ofereixen nocions de competències socials, mediació i altres eines per ampliar la formació. En un futur es vol incorporar i oferir la mateixa formació que als centres públics.

Si el claustre de professors estigues interessat a crear el servei de mediació, poden aplicar el programa de manera independent, contractant una empresa privada que els hi fa adquirir els mateixos coneixements seguint el programa de formació indicat pel Departament d'Educació.

Dins de la web de la Generalitat en l'apartat de Convivència existeixen un llistat de manuals-guies que aporten coneixement sobre la mediació al mateix temps que també ofereixen eines pràctiques per elaborar el programa de mediació escolar, i fer tallers o assignatures opcionals per formar els alumnes-mediadors un cop ja està creat el servei de mediació. Aquests manuals són creats per co-edicions, professors i mediadors.

Tipus de conflictes atesos pels alumnes mediadors

Els alumnes mediadors tracten els conflictes lleus, que engloben aquelles conductes disruptives a l'aula i conflictes de relacions interpersonals que sorgeixen dins el seu centre educatiu. La majoria d'intervencions en què s'aplica la mediació escolar, són casos de conflictes entre alumnat d'interrelacions. Tots els processos de mediació són portats pels alumnes mediadors amb co-mediació. El coordinador del servei de mediació els hi ofereix el suport i fa la supervisió dels casos. Acostuma a ser un professor que ha rebut formació en mediació.

Si existeix un conflicte entre professor –alumne, la mediació pot ser feta per co-mediació d'alumnat-mediador per la part d'alumnat i professor mediador per la part del professor.

Valoració de la formació rebuda pels alumnes mediadors

La formació rebuda és molt beneficiosa pel desenvolupament de les competències de l'alumne mediador. Pulido Valero (2013) fa una anàlisi psicològica, on afirma que l'alumne-mediador encara surt més enriquit en les seves competències conductuals, emocionals i cognitives que els alumns mediats. Per evidenciar aquests avantatges, definirem les competències que adquireixen:

- Competències conductuals. La mediació deixa espai a la reflexió sobre les estratègies d'interrelació i com expressar-les als altres. En el procés es recorda

molt el respecte i l'escolta, cosa que ajuda a l'aprenentatge d'una nova manera de comunicar-se i al mateix temps a la cooperació entre les parts.

- Competències emocionals. Mitjançant la mediació es pot aconseguir modificar l'hedonisme i el pragmatisme cap a les necessitats de les altres persones, per això és bàsic la legitimació de les emocions, que està estretament lligada amb la capacitat d'empatitzar.
- Competències cognitives. Sens dubte, la mediació dona el protagonisme a les parts per solucionar el succeït, d'aquí que es desenvolupi una sèrie d'eines necessàries com: assumir responsabilitats tenint en compte el principi de voluntarietat de participació i el caràcter personal del procés; aprendre a què no hi ha diferents realitats sinó diferents maneres d'interpretar-les; diferenciar entre posicions i interessos i explicar valors i principis, per això s'ha de ser conscient dels valors i reflexiona sobre ells, obrin una porta a la reflexió sobre les relacions interpersonals.

Un cop definides totes aquestes competències, l'alumne-mediador ha de sofisticar-les per dur a terme el procés de mediació. Habilitats que ja sap desenvolupar, gràcies a la formació rebuda (teòrica i pràctica), així com el coneixement dels principis generals de mediació que conté la definició de Munne i McCragh (2006) concretats en: la voluntarietat, la imparcialitat de la persona mediadora, la confidencialitat i el caràcter personal del procés.

Per aquest article hem realitzat dues bateries de preguntes a 15 alumnes mediadors de l'IES Ramon Berenguer IV, una sobre el seu coneixement de la mediació i l'altre sobre la seva opinió.

Destaquen els resultats on s'aprecia satisfactòriament que el 93% dels enquestats han respost correctament les preguntes de coneixement, corroborant que la formació rebuda és la correcta per desenvolupar la seva tasca de mediadors.

Per altra banda, en l'enquesta d'opinió, cal destacar que 10 alumnes creuen que el seu nivell de satisfacció amb la formació rebuda és alta, mentre que els 5 restants la valoren molt satisfactòria. S'ha d'indicar que 6 dels 15 alumnes han assistit a alguna trobada anual i creuen que les dinàmiques elaborades han sigut importants per millorar les seves habilitats.

El 80% creuen que la mediació millora el clima del seu centre educatiu.

Només un 14% es troben poc recolzats pel seu coordinador mediador, per contra un 86% que es senten molt ben supervisats.

En les relacions interpersonals és on hi ha més diferència, 7 alumnes no els hi ha suposat cap canvi interrelacional en canvi hi ha 8 que sí que noten bastant aquest canvi.

Els 15 alumnes se senten molt satisfets de ser mediadors.

Les trobades anuals dels alumnes mediadors

Les trobades van sorgir l'any 2004, quan el departament d'Ensenyament decidí promoure una trobada d' alumnes mediadors a Tarragona, després del primer any d'im-

plementació del Programa de Mediació Escolar en centres de secundària. En aquesta trobada van participar unes 348 persones (alumnes, professors, directors, formadors, pares) dels diferents centres adscrits al programa.

Fins al 2007 no es van activar de nou les trobades d'alumnes mediadors, passant a ser d'àmbit territorial. Els impulsors van ser els coordinadors dels serveis de mediació escolar que creien en la necessitat de compartir les experiències, coneixements i recursos dels seus alumnes-mediadors dels centres educatius públics, al mateix temps de fer-los protagonistes de la trobada.

La trobada, de caire anual, i una part del contingut dels tallers són elaborats pels alumnes mediadors que participen en la trobada. La jornada es divideix en una sessió comuna que es parla d'algun conflicte d'actualitat a l'escola (ciberbulling /maltractament per gènere..) i una sessió per grups on es fan tallers sobre gestió d'emocions, les parts del conflicte, rol play.

Noto Brulla (2013), fa referència al fet que els professors organitzen i gestionen les trobades, fora del seu horari professional. També puntualitza que les trobades anuals generen seguretat i benestar als alumnes mediadors, fent-los sentir acompanyats per tots els altres alumnes mediadors, que fan la mateixa tasca voluntària que ells.

Conclusions

En general, els alumnes mediadors que realitzen aquesta funció dins els centres educatius, els ajuda positivament en la seva manera de viure la vida, gràcies a totes les competències adquirides, però s'hauria d'afegir metodologies d'aprenentatge cooperatiu o d'educació emocional. Tanmateix, com diu Pulido Valero (2013), no ens podem oblidar de la importància que té el paper del supervisor o coordinador del servei de mediació, pel suport emocional que ofereix als alumnes.

Per altra banda, perquè el servei de mediació progressi i sigui una eina bàsica en el centre educatiu, s'hauria d'aconseguir que tota la comunitat educativa apliqui la cultura de la mediació que facilitaria la convivència a les escoles reduint els conflictes.

Sobretot, no oblidem que la mediació és una eina més junt amb altres per a la convivència i que cal treballar de forma transversal, incloent-hi les famílies i la vida comunitària al municipi.

Bibliografia

- BOQUÉ, M.C (2004). *Cultura de la mediación y cambio social*. Barcelona.Gedisa.
- CASANOVAS, POMPEU i Altres (Cord) (2010). *Llibre blanc de la mediació a Catalunya*. Barcelona: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- Decret 279/2006, de 4 juliol, *drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya*. DOGC num 4670,(6-7-2006).

- MUNNÉ, Maria i MAC-CRAGH, Pilar (2006). *Els 10 principis de la cultura de mediació*. Barcelona Ed. Grao d'IRIF S.L.
- NOTÓ BRULLAS, Cesc (2013). *Encuentros*. Revista CONVIVES nº 4. Pag.60-68.
- PULIDO VALERO, Rosa (2013). *Aportaciones de la mediación al desarrollo psicológico*. Revista CONVIVES nº 4. Pag.34-43.
- RESOLUCIÓ ENS/585/2017, de 17 de març, *per la qual s'estableix l'elaboració i la implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius dins el marc del Projecte Educatiu de Centre*. DOGC num 7336, (24-03-2017)
- SANCHEZ GARCIA-ARTISTA, Maria luz (2013). *Mediación Educativa Contextualizada*. Revista CONVIVES nº 4. Pag.21-33.

* Silvia Clariana Andrés, llicenciada en Ciències del Treball i estudiant del màster de Mediació. Autora.

** Carme Trinidad Cascudo. Mentora

La importància de les habilitats socials en la mediació escolar

Mercè Coma Roura*

Sònia Miguel Zamora**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bibliografia i webgrafia

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

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

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

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

** Sònia Miguel Zamora. Mentora.

Estudi comparat de la mediació escolar. Diferències entre Noruega i Catalunya

Ainhoa Farrés Capdevila*

Dra. Maria Ysàs Solanes**

Actualment, vivim en una societat on es parla i es fa referència al sistema educatiu europeu, sobretot, per les diferències existents entre els països de la UE.

Aquestes diferències es fan notables segons el país, és a dir, si analitzes el nostre sistema educatiu – Catalunya – amb el de Noruega s'aprecia que hi ha molts punts que es tracten de forma diversa. Per tant, hem de tenir en compte que l'educació a cada país és diferent, cada estat té la seva forma de tractar i organitzar l'escola i, d'igual manera, amb la mediació escolar. Per altra banda, també hem de ser conscients que la justícia a vegades no pot donar una resposta a certs conflictes de convivència i que, per tant, hem de buscar entre tots una altra sortida per gestionar-los; però ho hem de fer conjuntament ja que no és quelcom que succeeixi tant sols entre dues persones, sinó que afecta a tots els que es troben al seu entorn.

Per aquesta raó, molts països europeus, sobretot els del nord, des de fa uns anys, han començat a introduir la mediació en l'àmbit escolar, ja que les situacions d'assetjament escolar han esdevingut freqüents, i han provocat problemes com són els suïcidis de nens/es que, moltes vegades, pateixen assetjament escolar per part dels seus companys.

Davant tot això, no podem quedar-nos de braços creuats, ni el centre educatiu, ni els docents, ni les famílies ni, molt menys, la societat, doncs la mediació escolar ens ajuda a dialogar, cooperar, a ser responsables dels nostres actes i ens ajuda, sobretot, a acceptar les diferències.

La mediació escolar a Catalunya

Catalunya és una Comunitat Autònoma que forma part de l'Estat Espanyol i que, per tant, no té competències exclusives en tots els àmbits, així en alguns àmbits les competències són compartides entre Estat i CCAA.

Doncs bé, si acudim a l'art 129 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya (EAC) podem apreciar que Catalunya té competència en matèria de dret civil, excepte en les matèries que són exclusives per a l'Estat (art. 149.1.8 CE). A més, l'art. 106 EAC ens estableix que la Generalitat pot establir els instruments i els procediments de mediació i de conciliació en la resolució de conflictes en les matèries de la seva competència. Això significa que Catalunya en l'àmbit de la mediació té competència per a dictar normes i, actualment, tenim la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del Dret Privat, la qual respon bàsicament a la necessitat d'ampliar l'objecte de la mediació regulada per la llei 1/2001, de 15 de març, de mediació familiar de Catalunya. L'aprovació de la primera llei mencionada respon a les recomana-

cions per part del Parlament Europeu i del Consell de la Unió Europea en la Directiva 2008/52/CE, sobre certs aspectes de la mediació en assumptes civils i mercantils; és a dir, segons aquesta directiva s'ha d'introduir la mediació d'una forma general en tots els àmbits conflictius en matèria civil i mercantil, per tant, es va fer necessari aprovar una nova llei de mediació – Llei 15/2009, que abasti els àmbits esmentats.

Els objectius d'aquesta llei són, segons estableix el propi preàmbul, obrir l'abast de la mediació a determinats conflictes de l'àmbit civil caracteritzats per la necessitat de les parts de mantenir una relació viable en el futur, esvair qualsevol dubte sobre l'abast dels conflictes familiars susceptibles de mediació i, en darrer terme, introduir determinades millores sistemàtiques i tècniques.

Complementant la llei, tenim el reglament que la desenvolupa. Es tracta del Decret 135/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del Dret Privat. Tal com s'ha dit, aquest reglament desenvolupa i complementa certs aspectes de la llei com, per exemple, el procediment de la mediació, la retribució o els deures del mediador.

No obstant, cal tenir en compte que en el present treball es fa referència a la mediació escolar i, per això, hem de guiar-nos pel 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. Dins d'aquesta normativa hem d'acudir al Títol 3 que fa referència a la Mediació escolar com a procés educatiu de gestió de conflictes.

En aquest títol es defineix la mediació escolar com el mètode de resolució de conflictes mitjançant la intervenció d'una tercera persona, amb formació específica i imparcial, amb l'objecte d'ajudar les parts a obtenir per elles mateixes un acord satisfactori (art. 23). L'article 24 ens parla dels principis de la mediació escolar que, en la major part, són els mateixos als establerts a la Llei 15/2009, és a dir, la voluntarietat, la imparcialitat, la confidencialitat i el caràcter personalíssim.

La mediació, segons l'art. 25 del decret mencionat, té diferents usos, des d'estratègia preventiva entre els membres de la comunitat escolar, estratègia resolutòria davant de conductes generades per alumnes que són contràries a les normes de convivència, i de reparació o de reconciliació per tal de restablir la confiança un cop aplicada la mesura correctora.

La següent part del Títol 3 fa referència al procediment de la mediació escolar (arts. 26 a 28), és a dir, qui pot iniciar-lo, com es desenvolupa i com es finalitza. Pel que fa a l'inici, aquest pot ser a instància de part – de qualsevol alumne/a – o per part del centre; en el cas d'iniciar-se durant la tramitació d'un procediment sancionador, aquest s'aturarà provisionalment i, a més, per prosseguir amb la mediació s'ha de tenir el consentiment exprés de l'alumne/a si és major d'edat o, en cas contrari, el consentiment dels pares. Si el procediment s'inicia per part d'un alumne/a, la mediació serà gestionada per persones de la comunitat educativa prèviament acreditades com a mediadors/es; si, per contra, s'inicia per part del centre, el director/a haurà de proposar un mediador/a en un termini hàbil de 2 dies màxim, aquest mediador/a serà proposat d'entre pares, mares, personal docent i personal de l'administració i serveis del centre, sempre i quan tinguin la formació adequada.

El mediador, un cop s'ha entrevistat amb l'alumne/a s'ha de posar en contacte amb el perjudicat per saber què en pensa sobre aquest procés. Si s'han produït danys al centre, el director/a o la persona en qui delegui ha de participar en el procés com a representant del centre. En el cas que el perjudicat accepta participar-hi, el mediador ha de convocar una trobada conjunta. Tot aquest procés s'ha de resoldre en un màxim de 15 dies, interrompent-se tal termini durant les vacances de Nadal i de Setmana Santa.

L'acord per escrit dóna per finalitzat el procés, si no hi ha acord o, tot i havent-hi no es compleix per causa imputable als alumnes o als pares, el mediador haurà d'informar al director/a del centre. Una altra manera de finalitzar el procés és si el mediador nota una certa manca de col·laboració per part de les parts.

La mediació escolar a Noruega

El tractament de la mediació a Noruega es fa a través de la Llei 90/2006, de 17 de juny, sobre mediació i procediment en litigis civils. Per tant, la primera pista que ens dóna aquesta llei és que no tracta únicament la mediació, és a dir, no és una llei exclusiva sobre mediació, sinó que només una part d'ella s'atribueix a la resolució de conflictes a través de la mediació – el Capítol 7 sobre mediació extrajudicial.

Doncs bé, la secció 1 fa referència a l'acord sobre mediació extrajudicial, el qual ha de ser per escrit i on ha de constar-hi que les regles aplicables són les de mediació extrajudicial. A més, les parts poden, en qualsevol moment i si ho creuen necessari, finalitzar el procés.

Segons la regulació Noruega, el mediador serà designat per les parts o, inclús, poden sol·licitar al tribunal que designi a un mediador, sol·licitud que haurà d'estar per escrit i signada per ambdues parts a més dels fets que han dut a voler iniciar un procés de mediació. El designat haurà de ser imparcial i independent de les parts, com també qualificat per al treball a realitzar, per aquesta raó, si hi ha causa que pugui afectar a la seva imparcialitat i independència ho haurà de comunicar a les parts. També hi ha la possibilitat de fer una co-mediació, sempre que les parts n'estiguin d'acord.

Quant al procediment, la part pot participar-hi ella mateixa o a través de representant. Poden realitzar-se reunions individuals i conjuntes; i el mediador pot fer suggerències de solucions o expressar debilitats i fortaleces dels objectius de les parts. Però el més important és que el que es parli dins del procés de mediació no podrà ser utilitzat com a prova en cas d'haver un judici posterior. Tot això es veurà reflectit en una acta on apareixeran les parts i els possibles acords, de la mateixa manera que, al finalitzar la mediació es redactarà una acta final on hi constarà l'acord amistós al qual s'haurà arribat durant el procés.

L'última secció del Capítol 7 tracta sobre la retribució del mediador la qual s'haurà de pagar per parts iguals per ambdues parts, excepte es pacti el contrari. I si es tracta d'un mediador designat pel tribunal, serà aquest qui establirà la retribució.

Analitzant aquest capítol podem apreciar que no hi ha un article que es refereixi expressament als principis sobre els quals descansa la mediació, però si fem una

lectura més profunda de les quatre seccions que conformen el capítol, podríem dir que els principis més importants són la voluntarietat, la confidencialitat, la imparcialitat i la independència.

A banda d'això, a Noruega l'any 1980 es van crear els Consells de Conciliació els quals formen part del sistema judicial. El que es pretén és que abans d'anar a judici, els casos susceptibles de mediació passin primer per aquests Consells. Estan formats per mediadors, els quals han de guardar el secret professional i per cada mediació realitzada, hi ha un registre on s'hi recull la informació de cada conflicte en qüestió.

Conclusions

En primer lloc, he apreciat que cada país ho tracta d'una manera o d'una altra, però sempre amb la mateixa finalitat que és reduir l'assetjament escolar a través de la mediació. Per tant, podem veure que, actualment, hi ha més d'una manera de gestionar conflictes, no solament anant a la justícia ja que a vegades aquesta, com ja he mencionat, no pot donar resposta a totes les situacions conflictives de la vida quotidiana. I la mediació, en aquest cas, l'escolar cada vegada té més força i la societat s'adona que té bons resultats.

Quant a la comparativa entre Noruega i Catalunya cal dir que Noruega va ser dels primers països en introduir aquesta manera de gestionar els conflictes de l'escola. Però analitzant ambdós llocs, i tenint en compte que en l'àmbit de l'educació el país nòrdic pot presentar diferències en relació amb Catalunya, es pot apreciar que els dos tenen regulació sobre la mediació com també han creat programes en contra del *bullying*, sense perjudici de l'any en què s'hagin creat aquests. Noruega té els seus i Catalunya també, però ambdós busquen el mateix objectiu i ho fan a través de la formació de tots els membres de la comunitat educativa en la prevenció, detecció, interpretació i reducció de l'assetjament escolar.

Som conscients que hi ha molt camí a recórrer en aquest àmbit i que la societat hem de participar-hi més activament, però també cal remarcar que des dels anys 80 les escoles s'han anat sumant a aquestes noves iniciatives per aturar el *bullying* i cada vegada n'hi ha més que estan disposades a canviar la metodologia de treball i incorporar programes per prevenir i tractar els conflictes entre iguals.

Bibliografia

- BOQUÉ I TORREMORELL, M. C. *Mediació escolar*. Recuperat de <http://www.xtec.cat/se-conca/Carme%20Boqu%E9.pdf>
- DECRET 135/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*. Catalunya, 25 d'octubre de 2012, núm. 6240.

- 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. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*. Catalunya, 6 de juliol de 2006, núm. 4670.
- LLEI 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*. Catalunya, 30 de juliol del 2009, núm. 5432.
- LLEI 90/2006, de 17 de juny, sobre la mediació i el procediment en els litigis civils (Llei de controvèrsies). Noruega.
- MARTÍN, N. *Mediación comparada: breve acercamiento a la experiencia nórdica*. Recuperat de <http://www.todomediacion.com/assets/docs/papers/ignacio05.pdf>

* Ainhoa Farrés Capdevila, graduada en Dret per la UdL i estudiant del Màster en Mediació: Especialitat en Mediació Familiar i Mediació en els àmbits del Dret Privat de la UAB. Autora.

** Dra. Maria Ysàs Solanes

Escoles democràtiques per a un arrelament de la cultura de la mediació

Ester Francisco Arranz*

Jordi Grané Ortega**

El sistema educatiu sempre s'ha observat i viscut com a un sistema concret i aïllat a la resta de la societat. Però s'ha de prendre consciència de la importància de veure el sistema educatiu, i l'aprenentatge que es dona en aquest, dins del conjunt de sistemes als quals l'infant interacciona tant en aquest moment com quan sigui un adult.

Des de fa uns anys que es parla de participació i empoderament de l'infant. S'ha treballat aquest aspecte d'una manera superficial a través de consells d'infants en la ciutat, però amb una incidència de la participació poc real. Per aquest motiu s'ha d'anar un pas més enllà i formalitzar l'escola democràtica com a eina de creixement i desenvolupament dels infants a l'àmbit escolar. Creant i aprenent des de formes de convivència que faciliti relacionar-se de forma diferent. Permetent que la cultura de la mediació s'arrela com a metodologia de resolució de conflictes més efectiva per a mantenir una bona convivència.

Antecedents

Històricament la forma d'aprenentatge en l'àmbit escolar, passa per un model més autoritari. On el mestre era qui tenia el coneixement i l'havien de transmetre a l'alumne, com també els centres educatius eren els que marcaven les normes de convivència de l'espai, i l'infant que no les complia era castigat. Com diu J. De Vicente (2010) "*[los centros educativos] Son conscientes de que la buena convivencia necesita unas medidas proactivas que se adelantan a los posibles conflictos que se puedan producir. Y ese esfuerzo se concreta en un potente catálogo de normas y sanciones que deberá conocer y cumplir cualquier alumno*".

Davant d'aquest autoritarisme implantat als centres educatius, es pren consciència i des de fa uns anys, en algunes ciutats de Catalunya es comença a valorar i a tenir en compte la importància de la participació dels infants en els assumptes que a ells els involucren. Amb l'afany de que els infants participin i coneguin els seus drets i deures es comencen a crear els consells d'infants. En tant que "la ciutat ha de generar una dinàmica educadora que incorpori els ciutadans en el disseny del projecte social que l'orienta i la defineix. Cal incorporar el ciutadà no només per garantir que totes les veus estan representades dins del projecte i que, per tant, ningú no en quedi exclòs, sinó també per garantir la formació d'una ciutadania cada vegada més protagonista i competent en la construcció del projecte de ciutat" (Novella, 2010).

Com a societat no podem observar els diferents sistemes com a aïllats i independents, ja que tots ells interactuen en els ciutadans que hi conviuen. Per aquest motiu és important no només la participació en la ciutat, sinó que també es consolidi aques-

ta implicació i vinculació en un model de convivència democràtic en el sistema educatiu, començant per incidir en l'aprenentatge que en els centres escolars es porta a terme, procurant no només transmetre coneixement, sinó també valors de convivència.

Educació en valors

Els valors “responen a les pròpies necessitats i motivacions, així com a demandes socials i institucionals, la qual cosa provoca que es manifestin de manera personalitzada, però construeixen representacions construïdes socialment.[...] Els valors s'interrelacionen entre ells formant un sistema de valors. Aquest és com un pla general per avaluar, resoldre conflictes i prendre decisions.” (Guitart, 2002).

Davant la societat canviant i complexa que s'observa en l'actualitat, és important que els infants puguin rebre una educació de qualitat en valors. Ja que aquesta, “(educar en valors) suposa contribuir a que la persona adquireixi competències per construir el seu sistema de valors i accepti i consideri com a bons determinats ideals. No consisteix només en formar persones autònomes ni, per suposat, només persones que reconeixen i acceptin la seva cultura i els seus sentiments, sinó que siguin competents com a ciutadans i ciutadanes en societats caracteritzades per la diversitat” (Buxarrais i Martínez, 2009). És important que els infants es facin responsables dels seus actes, que siguin coneixedors dels seus drets i deures en la societat, i com exercir-los.

Segons el IEEZ (Instituto electoral del Estado de Zacatecas) (2017) els valors democràtics són aquells que han de portar a la societat a aconseguir que el procés democràtic es consolidi i sigui exitós. Els valors democràtics que identifiquen són:

- Democràcia: és una forma de govern on governa la majoria, el poble a través dels seus representants és qui dirigeix l'Estat.
- Tolerància: capacitat de respectar idees i opinions diferents a les pròpies.
- Igualtat: vol dir que tothom és igual davant la llei. I per tant, davant la llei i les autoritats devem rebre el mateix tracte igualitari.
- Justícia: virtut moral que inclina a obrar i jutjar, tenint per guia la veritat i donant a cadascú el que pertany.
- Pluralisme: la capacitat de respectar les diferents formes d'actuar i de pensar que es donen en una societat o organització.
- Llibertat: és la facultat natural que té el ser humà de comportar-se en un sentit o en un altre d'abstenir-se de fer-ho, sempre i quant no vagi contra la llei.
- Responsabilitat: fer-se càrrec de les conseqüències de l'actuació de cadascú.
- Participació: és la intervenció dels ciutadans en les activitats voluntàries de la comunitat, respectant els valors democràtics.

És important que tots aquests valors es puguin treballar en el centre escolar, amb l'objectiu que l'infant els incorpori, i posteriorment pugui adquirir noves formes de relació.

Escola democràtica. Reptes de futur

Les escoles democràtiques són aquelles que es basen en un model democràtic de convivència. “[Este modelo] Propone una gestión de la convivencia destinada a la inclusión de toda la diversidad de la comunidad educativa, basada en la participación de sus miembros en la reflexión, la toma de decisiones, la puesta en funcionamiento y la evaluación en cada una de las fases de desarrollo de la convivencia.” (Vicente, 2010)

Portar a terme el model democràtic en el sistema educatiu no és només responsabilitat dels centres educatius de forma individual. Com sistema dins de la societat, és important tenir present que la realització i posada en funcionament de l’escola democràtica és responsabilitat de tota la societat. “Les propostes d’anàlisi de la democràcia en l’esfera de l’educació i les propostes d’implementació del que pretenen ser una educació democràtica abasten camps molt diversos: des de formes de govern fins a compromís amb la integració i la inclusió; des d’un currículum centrat en valors democràtics fins a la defensa del reconeixement o el compromís amb la interculturalitat; des de l’èxit acadèmic per a tothom fins al desenvolupament de la capacitat crítica dels estudiants.” (Feu, J; Serra, C.; Canimas, J.; Làzaro, L; Simó-Gil, N., 2017)

En aquest sentit la Comissió Europea, posa èmfasi en la importància de crear centres educatius a través dels quals es pugui treballar per a que infants i joves esdevinguin ciutadans actius i responsables. Superant les diferències culturals, religioses, de valors, etc. Per aconseguir aquesta finalitat, la Comissió Europea el 2016 estableix quatre camps principals per a promoure l’educació en les competències socials i cíviques, amb el suport de bones pràctiques:

- Aprendre continguts i enfocaments.
- Cultura escolar democràtica.
- Professors, educadors i líders escolars.
- Cooperació, associacions i sinèrgies.

Estructures de convivència a l’escola democràtica

Cada país, ciutat, barri, centre escolar, etc. esdevé un context concret i diferent a un altre. Hi ha molts indicadors a tenir en compte, per aquest motiu no és possible realitzar un únic model de convivència i procurar implantar-lo en tots els centres educatius de la mateixa forma.

El més important per a un sistema de convivència és que tots els membres que hi formen part i hi intervenen, participin de la creació de tot el que fa referència a la convivència. Aquesta és l’única forma de responsabilitzar a tots els membres d’un sistema de la importància de mantindre’l. I per a que així esdevingui, és important els lideratges que es creen dins del centre educatiu “*requieren de una autoridad que gestione la convivencia y ejerza un liderazgo capaz de lograr una alta eficacia en*

los procesos de organización y participación y una buena calidad en la mejora del clima relacional del centro.” (Vicente, 2010)

La realització de les normes del centre és a través d'un procés participatiu on hi participen tots els membres que hi formen part. Treballant primer en l'educació moral, per a donar valor a la responsabilitat de la convivència, i després la creació de les normes concretes del centre educatiu. *“Iniciar un proceso participativo de reflexión moral con los miembros de la comunidad educativa con el objetivo de renovar el reglamento de régimen interno es un proyecto ambicioso. Exige una coordinación importante entre los miembros de la comunidad educativa y destinar energía a diseñar y llevar a la práctica el proceso de participación de todos sus miembros. [...] Un proyecto de estas características, que valora tanto el proceso de reflexión y participación como el resultado que se obtiene, exige una adecuada planificación y una cuidada puesta en marcha.” (Vicente, 2010)*

En les escoles democràtiques és important crear de forma participativa les normes, però també crear de forma participativa els protocols d'intervenció que s'aplicaran. D'aquesta manera són els mateixos membres que creen les normes els que també especifiquen què passa quan aquestes no es compleixen. De forma prèvia a concretar els protocols d'intervenció, s'ha de treballar per a conèixer els models de justícia i què entenen els participants com a just o injust.

El diàleg ocupa un espai important com a recurs imprescindible per a la creació i concreció dels temes que es parla en la participació dels membres, però també ho és en la resolució de conflictes. És important el treball per a la creació d'un diàleg sincer, a través del treball de l'escolta activa i de l'habilitat de parlar des de la primera persona. D'aquesta manera serà possible crear un discurs coherent, ja sigui durant la creació de les estructures de convivència, com en la resolució de conflictes.

És important que el model democràtic estigui sempre sota supervisió i així es pugui readaptar a noves necessitats sempre que sigui necessari. Avaluar si la participació és la òptima i quins aspectes es poden millorar, com també valorar els espais concrets creats als centres educatius i valorar què es pot canviar o modificar per a que millori la interacció amb els diferents grups dels centres educatius.

Cultura de la mediació

“Los primeros centros educativos que en nuestro país comenzaron a trabajar con una nueva estructura para impulsar la participación en la convivencia se centraron básicamente en la mediación. Se crearon equipos de mediación dispuestos a intervenir en los conflictos mediante el uso del dialogo en presencia de terceros. Estos equipos estaban formados por profesores, familias, alumnado y personal no docente sensibilizado que en muchas ocasiones habían recibido formación en el propio centro.” (Vicente, 2010)

Aquest contacte de la mediació en els centres educatius no va ser suficient per a que la mediació pogués arrelar-se con a gestió de conflictes de forma positiu. Tot hi que la mediació en les escoles democràtiques és una petita part, les escoles democrà-

tiques permeten aprendre a relacionar-se d'una manera diferent, i per tant que els infants i futurs adults busquin formes alternatives a les tradicionals per a la resolució de conflictes.

Per aquest motiu és important la creació d'escoles democràtiques per a que la cultura de la mediació s'arrel en la societat actual.

Bibliografia

- Buxarrais, M. R.; Martínez, M. (2009) "Educación en valores y educación emocional". Tesi doctoral presentada a la Universitat de Salamanca. *Revista Electrónica de Teoría Educativa*. p. 320-325
- Comissió Europea (2016) Policies to promote social and civic competences – from the Paris Declaration to global citizenship education. *Key messages from the PLA, Vienna, 26-28 October 2016*
- Feu, J; Serra, C.; Canimas, J.; Làzaro, L; Simó-Gil, N. (2017) Democracy and Education: A Theoretical Proposal for the Analysis of Democratic Practices in Schools. *Studies in Philosophy and Education*. 36, p. 647-661
- Guitart, Rosa (2002) "Les actituds en el centre escolar". Barcelona: Editorial Graó
- Novella, Ana (2010) Ciutat, escola i participació infantil: avaluació i innovacions del projecte 'La participació dels infants a la ciutat'. *Temps d'Educació*, 38, p. 205-226
- Vicente, Juan (2010) *7 Ideas CLave. Escuelas sostenibles en convivencia*. Barcelona: Editorial Graó.

Pàgina web

- Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Cultura Cívica (2017) Valores Democráticos. *Intituto Electoral del Estado de Zacatecas IEEZ*. Recuperada 21 de març de 2018, de <http://www.ieez.org.mx/CAP/Doc/ValoresDemoc.pdf>

* Ester Francisco Arranz, graduada en educació social per la URL, estudiant del màster de mediació familiar i dret privat a la UAB. Autora.

** Jordi Grané Ortega, mentor.

Es pot fer mediació en educació infantil?

Gemma Garcia Puig*

Xavier Gimeno Soria**

La mediació escolar (portada a terme en educació primària i secundària) esdevé un factor clau en el desenvolupament i creixement dels infants i joves, per tant, cal qüestionar-se si hi cap la possibilitat de fer mediació en edats més temperanes.

L'educació infantil és l'etapa educativa en la que es busca que els infants es desenvolupin tant a nivell físic, social, afectiu com intel·lectual. Durant els primers anys de vida, l'educació els dona pautes de desenvolupament per preparar-los per les següents etapes educatives així com preparar-los per la vida. Aquesta primera etapa educativa es divideix en dos cicles: el primer cicle comprèn infants d'edats entre 0 i 3 anys, etapa educativa no gratuïta; mentre que el segon cicle comprèn infants d'edats entre els 3 i els 6 anys, etapa educativa gratuïta. En aquesta etapa es cimentaran les bases d'aquests infants, els seus valors i principis, les seves maneres d'actuar i de fer front una situació. Per això és una etapa que no ha d'escapar de la nostra atenció, tampoc de la mediació.

La mediació és una forma de resolució de conflictes “que prioritza el diàleg i la concòrdia” (Moreno et al. 2014, p.7) amb l'objectiu de resoldre el conflicte de manera positiva per les parts. D'altra banda també s'entén la mediació com “ un element educatiu que cal fomentar per avançar cap a una societat millor” (Moreno et al. 2014, p.7). D'això se'n desprèn que la mediació és una eina positiva la qual, no només ajudarà durant els anys d'escolarització, si no que ajudarà a l'alumnat en el seu dia a dia un cop hagin acabat les diferents etapes educatives.

Com diu Simó (2017) és durant la infància quan es comencen a crear els ciments de la nostra casa. Els ciments que la sustentaran al llarg de la nostra vida. Aquests, un cop creats, no els podem canviar però si que es poden reforçar per fer-los més segurs i més forts. Veient la importància de crear uns bons ciments des de l'inici de la nostra vida, les eines que proporciona la mediació (diàleg, empatia, assertivitat, entre altres) haurien d'estar a l'abast de la infància.

Per tant, hem d'incloure l'educació infantil en una de les etapes en les quals treballar la mediació. Però un gran número de projectes educatius basats en la mediació s'implementen en l'educació secundària. Podem trobar estudis que justifiquen això per què:

“A diferencia de lo que ocurre en los pequeños, los conflictos no pasan desapercibidos para los adolescentes; reaccionan frente a ellos con el malestar o la indiferencia, sus respuestas tienen efectos sobre el carácter de las relaciones con sus pares y con los adultos.”(Liga española de educación, p.26) (...) “Los adolescentes legitiman, a través de sus discursos y prácticas, el diálogo y la mediación como estrategias preferidas para la resolución de conflictos en el aula.” (Liga española de educación, p. 30)

Veure la mediació com una eina que es veu justificada especialment per les etapes d'educació secundària fa que ens qüestionem: els conflictes en l'educació infantil passen desapercebuts? Els infants no pateixen amb intensitat els conflictes que viuen a l'aula, amb altres companys o mestres? No tenen efectes negatius els conflictes que viuen els infants, mentre que els conflictes que viuen els adolescents si que en tenen? Pel fet maduratiu de què els infants no tenen tantes eines comunicatives, es legitima que es vegin "exclosos" de la mediació?

2. Bases teòriques

"El comportament de l'infant és un element innat de la seva personalitat que es veu influenciada considerablement per l'ambient familiar i l'entorn social que es crea al seu voltant durant el seu desenvolupament" (López, Jarabo i Vázquez, 2010, p.1). És un període en què l'infant rep molts inputs del seu entorn i es veu "influenciat per l'entorn que l'envolta: influència que pot ser favorable o negativa pel seu desenvolupament i que, en qualsevol cas, hem de tenir en compte a l'hora d'oferir una educació, ajustant-nos a les seves característiques i les seves necessitats" (López et al, 2010, p.13) Així, tota intervenció que es realitzi amb l'infant deixarà una petjada que marcarà el seu comportament. A la seva vegada aquest dirgirà com l'infant es relaciona amb el seu entorn.

Segons Rubio (1992) el seu ingrés en l'educació infantil comporta un canvi pel qual l'infant va assimilant que deixa de ser el centre d'atenció i comença a aprendre a compartir amb els altres i que els altres també tenen els mateixos drets dels que gaudeix ell mateix. En definitiva una nova adaptació en la que es donaran molts canvis i sovint conflictes, que hauran d'anar resolent de la forma més òptima.

Com podem veure al BOE núm. 156, del dia 27 de juny, "s'estableix, mitjançant Reial Decret, (...) en el seu article 3, els objectius (de l'educació infantil): (...) un d'ells és el de: Relacionar-se amb els altres i aprendre les pautes elementals de la convivència. (López et al, 2010, p.14). Dintre d'aquestes pautes elementals, es troben les aptituds bàsiques per la resolució de conflictes que els infants van adquirint i desenvolupant tant a nivell familiar, contextual i escolar.

L'infant es troba en una situació en què "la interacció en el grup d'iguals li facilita la possibilitat d'aprendre nombroses habilitats socials." (Àngel et al, 1998, p.107). Va desenvolupant la sensibilitat necessària per identificar les expectatives dels altres, les bases per a una interacció amb el grup, quins factors dificulten o faciliten aquesta interacció, etc. "A través de les seves experiències intragrups (en particular en les desenvolupades en situacions de resolució de conflictes), accedeixen a la comprensió de la importància que té el fet d'intentar entendre el punt de vista dels altres". (Àngel et al, 1998, p.107). "Durant les primeres edats (0-3 anys) el paper dels iguals és relativament insignificant, mentre que després dels 3 anys en creix molt la influència; en concret, disminueix la dependència i facilita el funcionament grupal". (Àngel et al, 1998, p.117). S'entén doncs que abans dels dos anys "la sociabilitat en l'infant és escassa, però a partir d'aquesta edat (2-3) es va incrementant" (Rubio, 1992, p.91)

A partir dels 3 anys és quan “ el grup de companys es pot considerar un context que té determinades funcions socialitzadores” (Àngel et al, 1998, p.113). És aquest accés a la societat quan es “produeixen les primeres acceptacions i rebutjos per part dels companys” (Àngel et al, 1998, p.113), fet que interferirà en el caràcter de l’infant i en com aquest enfronta les situacions i resol els conflictes amb què es troba. Entre els 3 anys o 3 anys i mig “participen en el joc cooperatiu, incloent jocs que impliquen imaginació de grup com el jugar ‘a les casetes’”. (Martínez-Fernández i Borràs, 2014, p.74)

3. Es pot fer mediació en educació infantil?

Després de contactar amb l’Escola Sant Felip Neri de Barcelona, escola pionera en processos de resolució de conflictes i de mediació, es pot concloure que la mediació com a eina de resolució de conflictes no es pot dur a terme durant l’educació infantil, en el seu sentit més estricte i literal.

Principalment perquè la persona que exerceix el rol de mediador, segons els principis de la mediació, ha de ser neutre i imparcial. Característiques que no es donen quan el cos docent porta a terme processos de resolució de conflictes a l’aula, ja que aquests no tenen només l’objectiu de què les parts solucionin les diferències i resolguin el conflicte, té una perspectiva educativa molt clara. Els docents han d’educar en valors i principis per facilitar a l’alumnat que aprenguin aquests i puguin desenvolupar-se sota un prisma de respecte i diàleg assertiu. Els infants, quan ingressen a educació infantil, no disposen d’aquestes eines sinó que les van aprenent en el context familiar i escolar i per aprendre-les algú no imparcial ha de donar les pautes d’aprenentatge. Això explica que en moltes ocasions les solucions no siguin preses per les parts exclusivament sinó que els docents són, la majoria d’ocasions i especialment entre els 3 i 4 anys, qui proposen solucions mantenint un diàleg participatiu, col·laboratiu i basat en l’escolta activa.

Quan les parts van a una mediació són qui tenen l’última paraula, mentre que en l’educació infantil el docent és qui guia i encamina a les parts a una solució concreta. El paper del mediador en l’educació infantil és de controlar la situació i la solució per tal de protegir a les parts i proporcionar eines educatives, assegurant-ne l’aprenentatge i l’empoderament de les dues parts. Així, la resolució del conflicte va més enllà de trobar una solució adient a les parts, encaminada a la recerca de valors i principis educatius que els infants vagin adquirint a la vegada que aprenen i desenvolupen el currículum educatiu.

Un cop ja sabem que la mediació no es pot dur a terme en el sentit estricte, tenint en compte aquest vessant educatiu de la resolució de conflictes, les eines i els principis de la mediació es treballen a l’aula des de dues perspectives diferents. Per una banda, prevenció de conflictes. D’altra banda, resolució del conflicte a partir de les característiques de la mediació.

En el primer cas, es fa prevenció a partir de jocs i reunions grupals. Durant hores de tutoria o sessions magistrals, el docent prepara jocs de rol per treballar conflictes que es donen a l’aula i en el qual tots els infants participen. Els infants representen

una situació i, en comú, reflexionen sobre com es poden sentir les parts en conflicte, què podrien haver fet de diferent i com podrien solucionar el conflicte existent. D'aquesta forma l'infant va adquirint eines i aprenentatges basats el joc, d'una forma més amena i divertida. Es fa de forma cooperativa, ja que l'aprenentatge cooperatiu esdevé “una eina metodològica que intenta aprofitar les enormes possibilitats que ofereix la interacció social per potenciar l'aprenentatge de tot l'alumnat (...) millorant l'experiència escolar de l'alumnat (...) a la vegada que treballen amb els seus companys” (Flecha, 2016, p.9)

El segon cas, es porta a terme la resolució del conflicte a partir dels següents passos: 1) reunir a les parts i que cadascuna expressi la seva versió, 2) crear un discurs comú, 3) parlar de les emocions i sentiments: com t'ha fet sentir? Com creus que s'ha sentit l'altre? Què podria fer l'altre perquè et sentissis millor?, 4) arribar a una solució conjunta, 5) supervisió de la relació entre els infants, per part del docent. En aquest procés es manté sempre un diàleg basat en el respecte i en l'escolta activa. Aquests passos s'han de fer el més a prop possible de la successió del conflicte, ja que sovint els infants obliden amb detall què ha passat tot i que les emocions i sentiments que ha provocat el conflicte no els obliden.

4. Conclusions

A causa del moment de desenvolupament en què els infants es troben en l'educació infantil, a nivell físic, social, afectiu com intel·lectual, la mediació no es pot dur a terme en el seu sentit més estricte. Com s'ha comentat, les parts estan en un moment de grans aprenentatges que marcaran el seu comportament i la seva conducta en els anys propers i és per això que la resolució dels conflictes que es donen a l'aula no es poden fer sota els principis de la mediació com són: imparcialitat, neutralitat o la voluntarietat.

Això és així perquè les parts han d'aprendre normes bàsiques de convivència que adquireixen gràcies al paper educatiu que juga el docent en les situacions de conflictivitat. De totes maneres, que no es pugui fer mediació, no implica que no es puguin treballar altres eines importants en la mediació, ja que durant l'educació infantil se sustentaran les bases perquè durant l'etapa d'educació primària i secundària si poden fer-se mediacions entre iguals, a l'aula o inclús fora de l'aula, en el seu dia a dia.

A partir de treballar les emocions i sentiments, la resolució dels conflictes, reforçant l'empatia entre els infants, aquests creen els fonaments per desenvolupar relacions afectives sanes i fortes amb els altres. És, a partir d'aquests aprenentatges primerencs, quan esdevenen persones dialogants i cooperatives, capaces de resoldre conflictes en el seu dia a dia de la forma més assertiva i positiva possible.

Bibliografia

Àngel, C., Basil, C., Fernández, M.P., Freixas, A., Fuentes-Guerra, M., de Gispert, I., Gómez, I., Martínez, G., Mauri, T., Palacios, J., del Río, M.J., Triadó, C., i

- Vila, I. (1998). *Psicología evolutiva*. Universitat Autònoma de Barcelona: Eumo editorial.
- Flecha, R. (2016). *Cooperar para aprender: transformar el aula en una red de aprendizaje cooperativo*. Madrid: SM.
- Francia, A. (coord) i Rubio, R. (1992). *Psicología del desarrollo*. Madrid: editorial CCS.
- López, S., Jarabo, I., i Vázquez, J. M. (2010). *Problemas de conducta y resolución de conflictos en educación infantil*. Vigo: Ideaspropias Editorial SL.
- Martínez-Fernández, J.R. i Borràs, X. (2014). *Aspectos Biopsicológicos de la persona: procesos psicológicos básicos, desarrollo y educación*. Madrid: Pearson.
- Simó, M. (2017). *El mundo de las emociones: descubrir, comprender, aceptar, cambiar*. Valencia: Kireei editorial.

* Gemma Garcia Puig, graduada en Pedagogia, estudiant del màster de Mediació familiar i dret privat. Autora.

** Xavier Gimeno Soria, mentor.

Anàlisi i propostes de millora del Decret 279/2006 en relació a la mediació escolar

Lluís Giménez Perramon*

Àngels Cabello Guilera**

Abans d'iniciar l'anàlisi del text jurídic ens trobem amb un obstacle previ, la regulació actual de la mediació escolar es troba una mica amagada. Aquesta regulació s'inclou en el 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 (en endavant Decret). Doncs bé, no és fins al Títol 3 on s'hi regula la gestió dels conflictes mitjançant la mediació. La qüestió és clara: per què s'inclou en aquest Decret? En el benentès que s'hi inclouen drets i deures de l'alumnat i, tot i que ara ja estan derogats, articles referents al règim disciplinari, el que sembla més plausible és que s'hi incorporés per la proximitat que té la mediació amb els dos àmbits. És a dir, la mediació és propera al règim disciplinari justament per intentar minorar els efectes perjudicials d'aquest i dels drets i deures com a procediment al que l'alumnat n'ha de tenir oportunitat de conèixer i utilitzar. És cert que la mediació es mou entre aquestes dues aigües però també ho és que té prou cos com per ser regulada únicament en un Decret i no compartir companys de viatge. També cal tenir en compte que el Decret va aparèixer l'any 2006 i modificat passivament per una altra normativa el 2010 que no afecta al contingut de la mediació. Fa pràcticament dotze anys que el Decret forma part de l'ordenament jurídic català però, malgrat això, no se'n ha proposat cap alteració. Amb això, no només proposo la modificació del Decret sinó també la seva regulació específica com a ens prou rellevant i característic. A continuació, repassarem el contingut del Decret i posteriorment l'analtzarem.

En l'exposició de motius s'anuncia que es vol implementar la mediació escolar per tal de millorar la convivència resolent pacíficament els conflictes, potenciant el procediment com a educacional per l'alumnat, millorar la gestió dels conflictes en els centres educatius i la intervenció d'una persona amb formació específica. Abans d'arribar al Títol que efectivament regula la mediació se'n pot entendre una referència indirecta en els articles 8.2 a) i 11 d) i directe en articles com el 1.1 i el 5.3. El Títol tercer es denomina "De la mediació escolar com a procés educatiu de gestió de conflictes". En els següents articles aparentment es defineix la mediació escolar, es regulen els principis, l'àmbit d'aplicació i el procediment de la mateixa dividint-ho en dues parts, la material i la processal.

Comencem per l'article 23. Si es proposa llegir l'articulat eliminant la paraula "escolar" pot arribar ràpidament a la conclusió de que no s'està definint la mediació escolar sinó la mediació en general, no se'n desprèn cap element característic de l'escolar. El mateix patró succeeix en l'article següent, es descriuen quatre principis però cap d'aquests sembla únic a la mediació escolar sinó que pertanyen, com a regla general, a qualsevol procediment de mediació com són: la voluntarietat de les parts, la imparcialitat del mediador/a, la confidencialitat de les parts i el caràcter perso-

nalíssim. L'article 25 ens diu que la mediació pot ser utilitzada com una eina preventiva de conflictes en la comunitat educativa, que s'exclourà la possibilitat d'aplicació de la mediació en determinats casos i, encara que ja s'hagi resolt el procediment sancionador, es podrà oferir la mediació per tal de buscar la "reparació o conciliació" per "restablir la confiança entre les persones" i afrontar situacions pròximes.

Els tres articles restants (26, 27 i 28) exposen la mediació com una novel·la amb plantejament, nus i desenllaç o el que ve a ser l'equivalent: inici, desenvolupament i finalització del procés. Com a trets rellevants d'aquests articles podem trobar les següents inclusions: el procediment el pot iniciar qualsevol alumne o el centre quan hagi detectat una conducta contrària a la convivència, en cas d'estar obert un procediment sancionador, la mediació produeix la interrupció dels terminis de prescripció fins que aquesta finalitzi, el procediment serà gestionat per membres de la comunitat educativa que "disposin de formació adequada per conduir el procés de mediació", els acords durant el procediment s'han de recollir per escrit, l'alumne/a haurà de demanar disculpes si vol que es donin per complerts els pactes de conciliació, es poden acordar pactes de reparació, si no s'arriba a un acord o si s'incompleixen els pactes el mediador/a trametrà la informació al director/a del centre per obrir o continuar amb el procediment sancionador, es podrà tenir en compte la voluntat del infractor pel cas de que el perjudicat no vulgui entrar en una mediació, el mediador/a pot acabar el procés quan es vagui en contra dels principis del art. 24 o no detecti la col·laboració d'alguna part i, finalment, el procediment s'haurà de resoldre en quinze dies des de la designació del mediador/a. Finalment, d'aquest repàs normatiu també cal destacar que la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació a Catalunya contempla la mediació en l'article 32 que, entre d'altres coses, encomana al Departament d'Educació la regulació general per "definir les característiques del procediment i els supòsits bàsics en què és procedent d'aplicar-lo", en relació a la mediació escolar.

El Decret ha de moure's entre dues aigües; la regulació efectiva de la mediació escolar i, a l'hora, amb la suficient flexibilitat com perquè els diversos centres docents el puguin fer seu. El Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya fa un anàlisi exhaustiu de la mediació escolar que s'ha tingut en compte a l'hora d'analitzar el Decret.

Hi ha uns quants elements que trontollen amb l'actual regulació. Un dels que presenta una aparent contradicció més clara és la possibilitat de formar part del procediment, és a dir, el Decret està pensat per resoldre controvèrsies generades pels alumnes i alguna altre part o entre alumnes. Aquest aspecte sembla anar en contra del que emana del article 25.1, on es fa referència a l'aplicació de la mediació escolar com a eina per gestionar els conflictes per als membres de la "comunitat escolar". Els membres d'aquesta comunitat engloben a l'alumnat però també altres parts com són el professorat, els pares, mares, tutors legals, l'AMPA del centre, PAS, etc. Qualsevol de les parts esmentades pot veure's immers en un conflicte dins del marc escolar. Certament, també podria tenir-se en compte una esfera superior a l'escolar, com podria ser el barri però, des del meu punt de vista, es sobrepassaria l'àmbit material a l'abast del Departament d'Educació i hi haurien d'intervenir altres admi-

nistracions, això sí, s'hauria de fer referència explícita a la coordinació entre aquestes per tal de poder gestionar el conflicte adequadament.

Un altre dels punts on també és necessària la revisió és en qüestió a la gestió del conflicte. Llegint l'article 27 on es descriu qui pot ser mediador, sembla que s'allunyi del contingut del article 23, on s'estipula la intervenció d'un tercer, amb formació específica i imparcial. El que revela el Llibre Blanc és que una gran part dels conflictes els acaben gestionant l'alumnat. Aquest fet sembla contradir l'article 23, doncs l'alumne/a no tindrà formació específica, segurament no serà una tercera persona i costa de creure que actuarà imparcialment. A arrel d'això sorgeix el debat entre la mediació escolar i l'educativa. Què és cadascuna? La primera suposa la translació de la mediació convencional aplicada a l'escola, amb les singularitats que comporta. En el segon cas, es tracta de la gestió dels conflictes que es realitza autònomament entre l'alumnat per resoldre les seves controvèrsies i evitar que hi hagi escalada en el conflicte. La primera s'encaixa dins de la dinàmica de mecanisme de resolució de conflictes professionalitzat com a via per evitar acudir als jutjats. La segona, dins del foment de la cultura de pau i bon clima de convivència a les aules, gestionat a partir de donar a l'alumnat eines preventives per actuar quan aparegui un conflicte o s'estigui gestant. Els dos tipus de mediació tenen beneficis per a la societat però, en el moment en que hi ha hagut un esclat o la situació és objectivament difícil de gestionar, s'ha d'acudir a l'escolar. Pel que aquí respecta, s'haurien de marcar uns objectius adaptables per quan fos bo, sobretot, passar a utilitzar la mediació escolar, doncs si bé la mediació educativa pot ser útil també té les seves limitacions.

En aquest punt també entra en joc la qualificació de la mediació (aplicable a qualsevol àmbit d'aquesta). Comunament s'anomena alternativa però en realitat aquesta no s'adequa a la situació real dins del nostre sistema judicial. La mediació s'hauria d'anomenar com a complementària com apunta Pelayo (2011). Acudir a la mediació no impedeix fer-ho davant dels jutjats, pel fet de ser voluntària, si una part declina aquesta opció sempre queda la via judicial. S'ha d'entendre que el poder judicial cedeix a la mediació un espai però, tal i com funciona el sistema, acudir als tribunals és sempre una opció, no una alternativa sinó un complement. Aplicat això a l'escola, la mediació ni impedeix el règim sancionador i, en cas de donar-se, ni tampoc que la fiscalia pugui actuar, si bé la mediació pot resultar la millor eina per la comunitat educativa. El que també és podria plantejar és l'obligació d'acudir a una mediació escolar en determinats casos. Amb això, podríem sobrepassar les competències del Decret, no per l'àmbit sinó per la inexistència d'aquesta figura en el nostre sistema judicial. La possibilitat d'obligar a les parts a acudir a una mediació abans de poder fer-ho per les vies judicials o d'enviar-les a mediació preventivament quan es donin certs casos és una opció que, en aquest moment, encara no s'ha contemplat. La situació més pròxima que trobem actualment correspon a quan les parts ja estan immerses en la via judicial però se les deriva a una mediació, en comptes d'acudir-hi i, en cas de no arribar a un acord, plantejar-se la via judicial.

Una part nogensmenys rellevant de qualsevol mediació és el propi període de temps per poder dur-la a terme. L'actual normativa contempla que el termini màxim per gestionar i resoldre el conflicte és de quinze dies. Això sense tenir en compte les

consideracions anteriors que s'han fet arrel de les parts susceptibles d'intervenir en la mediació escolar, cosa que sens dubte suposaria un desplegament logístic més important. Aquest termini és poc realista. Només plantejant que es realitzin entrevistes individualitzades a les parts, que es facin unes poques sessions i que hi pugui acudir tothom, quinze dies semblen molt poc. Per promoure sessions de mediació que apropin a les parts realitzant diferents activitats abans d'entrar en matèria, apoderar-les si és necessari, escoltar a totes les veus i promoure petits pactes que estimulin a les parts, es necessita treballar molt més temps. A part d'això, no s'exposa cap motiu pel qual hagin de ser quinze i no en puguin ser vint o setze, és a dir, sembla que s'hagi estipulat el termini arbitràriament. Aquesta especificació seria convenient explicar-la en l'exposició de motius d'un nou Decret, per exemple, vinculant-la a dades empíriques en base a resolucions positives del conflicte. A l'hora és veritat que cada cas pot tenir necessitats específiques, per tant, seria convenient proposar també una ampliació del termini sempre i quan se'n argumentin els motius, tal i com ja succeeix amb la Llei 15/2009 en l'article 17.

Conclusions

Amb tot, l'actual Decret té masses punts dèbils que convenen ser modificats. S'ha de plantejar un Decret únicament per la mediació escolar, distingir aquesta mediació amb l'educativa, involucrar efectivament a tota la comunitat educativa i no només l'alumnat, modificar els terminis per dur-la a terme i poder ampliar-la, aportar un plantejament professionalitzat mitjançant mediadors qualificats, coordinació entre administracions, regular els trets característics de la mediació escolar, entre d'altres.

En resum, cal crear un Decret de mediació escolar amb una regulació a l'alçada de l'escola catalana que continuï fomentant la cultura de la pau.

Legislació

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, DOGC, 279/2006 § 4670 (2006).

Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, DOGC, 012/2009 § 5422 (2009).

Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, DOGC, 015/2009 § 5432 (2009).

Bibliografia

Casanovas, P., Magre, J., Lauroba, E., (Dir.). (2010) *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. 1^a Edició. Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya. Hurgens Editorial.

Pelayo, M. (2011). *La mediación como vía complementaria de resolución de conflictos* (Tesi doctoral). Recuperat de https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/110555/1/DDAFP_Pelayo_Lavin_M_LaMediacion.pdf

- * Lluís Giménez Perramon, graduat en Dret per la UAB i estudiant del Màster de Mediació, especialitat en mediació familiar i mediació en els àmbits del dret privat. Autor.
- ** Àngels Cabello Guilera, mentora

Ajuntament i escola. La mediació més enllà de les aules

Ana Gómez Álvarez*

Joan Martínez Manent**

I. Aspectes introductoris

Aquest article està contextualitzat a la població de Sant Andreu de la Barca, un dels trenta municipis que pertanyen a la comarca del Baix Llobregat.

La població del municipi és molt jove. Han vingut moltes persones de l'Àrea Metropolitana o de l'estranger, en edat laboral; això ha provocat que la població del municipi tingui una de les taxes de natalitat més altes de Catalunya i Espanya, degut a l'augment de la immigració, que ha suposat un increment del nombre de dones en edat fèrtil i un canvi de tendència de la fecunditat en edats més joves.

Aquest procés migratori ha suposat canvis en la convivència i les relacions entre la població autòctona i la nou vinguda. Aquesta convivència també es dona a les aules i fora d'elles. De vegades, els conflictes escolars, traspassen les aules i pertorben la convivència del municipi: a les portes dels centres escolars, anant o venint de l'escola o instituts (in itinere), als parcs, carrers... Aquest article vol ser un vehicle per reflexionar i per a treballar en la millora de la convivència, i la seva antítesi: el bullying,. Fora i dins de les aules, mitjançant un procés de mediació municipal i que tots i totes puguem conviure, respectar-nos i gaudir del procés de millora que comporta l'acció mediatora.

1.1. Dades demogràfiques i de contextualització

Con deien la piràmide d'edats es caracteritza per ser molt jove. Aquest fet, provoca que en una població de 27.434 habitants més del 20% son joves de 0 a 17 anys. Es així dons, que al municipi tenim 3 escoles d'educació primària, 3 centres d'educació secundària (públics) i 4 escoles bressol, tres d'elles públiques.

SAB està emplaçat en una zona on hi ha molta indústria, fet que provoca, que el municipi reculli un gran nombre de persones immigrades a la recerca de treball.

La meitat de la població estrangera del municipi és de nacionalitat marroquina (*dades de L'Estudi de la població Immigrant a SAB, 2008*).

1.2. Justificació

Els infants i adolescents immigrants que arriben al municipi tenen molts problemes d'adaptació, sobretot a l'escolarització secundària. No només arriben amb un nivell curricular diferent, si no que s'han d'adaptar i aprendre una nova llengua per ells, el català.

En el procés d'integració dels immigrants es produeixen dues etapes: la que cerca estendre l'accés als béns públics (habitatge, educació, treball, sanitat, serveis socials...) i l'etapa més centrada en la coexistència entre immigrants i la resta de ciutadania un cop l'accés està assegurat.

Aquesta coexistència també s'ha de donar dins les aules dels centres escolars, per arribar a l'èxit en les relacions entre el grup d'iguals.

II. Conflict e escolar (bullying)

En els últims anys hem vist com aquest tema preocupa notablement a la societat en general, ja que afecta en la convivència de les nostres aules. Preocupa que els nostre alumnat, encara que siguin episodis esporàdics, protagonitzin actituds violentes cap al seu grup d'iguals. Aquestes conductes no només repercuteixen a la comunitat educativa sinó que afecten a la resta de la nostra comunitat.

Davant d'aquestes conductes violentes, s'ha de donar una resposta educativa i també cal una resposta i la implicació de les administracions, institucions i agents socials competents: centres escolars, espais cívics, comunitat, ajuntaments.

Les persones que treballem en l'àmbit de l'educació, estem convençuts, que la convivència no és una qualitat que sorgeix espontàniament, sinó que l'hem de construir treballant i implicant tots els agents educatius i institucionals (família i institucions públiques).

En aquesta tasca és important que els centres escolars, les administracions i les famílies sumin esforços per tal de poder lluitar i reconduir aquest nou desafiament i repte que es presenta a una societat canviant. Hem d'educar per a la convivència i el respecte vers la multiculturalitat, en un context de nous models i rols familiars..

Aquest esforços han d'encaminar-se a educar per la convivència a la nova societat en la que estem experimentant constants canvis:

1. Canvis socials i d'educació.
2. Canvis constants i ràpids en quant a la revolució tecnològica.
3. Canvis en l'estructura familiar.
4. Les modificacions laborals que obren nous espais on créixer laboralment degut a l'ampliació de noves ofertes de treball adaptada als canvis socials i tecnològics.
5. I per últim els canvis que experimenta la nostra societat, producte dels moviments migratoris:

Les persones que protagonitzen un procés migratori, pateixen una sèrie de canvis als que han d'adaptar-se. L'adaptació del nostre alumnat no és només idiomàtica, sinó que és molt més complexa. Han de conviure amb una cultura nova per ells, això fa que a la vegada, molts hàbits de la cultura de destí siguin molt diferents a la d'ori-

gen. Si afegim, que moltes d'aquestes famílies immigrades viuen immerses en un estat de marginalitat social, això fa que, els progenitors i els seus fills i filles, puguin desembocar una situació de risc social.

Una investigació sobre els efectes del bullying realitzada en 2014 en el centre escolar *King's College London* va descobrir que els efectes en les persones que han patit o pateixen bullying, poden afectar a la seva salut mental i física. Presentaven pitjors indicadors en aquest aspecte, que els detectats en persones que no havien patit assetjaments.

Un estudi posterior realitzat en la *Tufts University*, va revelar que els efectes detectats que patien les persones víctimes de bullying van ser:

1. Estrés.
2. Ansietat i depressió
La seva vivència els hi fa que siguin persones més propenses a patir-les.
3. Somatitzacions.
4. Suïcidi.
5. Fem recordatori del nen de 14 anys espanyol que va decidir posar fi al seu sofriment, que patia des de feia anys, degut als assetjaments pels seus companys de classe. O, també, el de la nena que al darrer mes de gener del 2017 va posar fi al seu patiment provocat per l'assetjament que patia dins i fora de l'escola.

Problemes a la socialització i en un futur laboral.

Claire Fox i Michael Boulton van publicar un estudi al *British Psychological Society* l'any 2005, on exposaven que els individus que havien sofert bullying presentaven pitjors indicadors en la seva qualitat de vida adulta i en el seu desenvolupament socioeconòmic, arrel de les seves mancances en les habilitats socials i comunicatives.

A la Guia titulada: *educar desde el conflicto, guía para la mediación escolar*. *J.A. Binaburo Iturbide i Beatriz Muñoz Maya*. Els seus autors fan una tipologia dels conflictes en la convivència escolar.

1. Conflictes impersonals.
Definint aquest com els de caràcter més relacional i diferències culturals entre l'alumnat.
2. Conflictes d'adaptació a l'escola o instituts.
Expectatives equivocades, malestar de l'alumne vers al centre i conductes indisciplinaries.
3. Conflictes de sentit de l'educació.
Diferències insalvables entre l'escola i l'alumnat. Conflictes sociopolítics.

Però els conflictes i el bullying, no només es dona als centres escolars, hi ha un altre tipus de assetjament que es dona a l'anada i tornada de l'escola o l'institut. Aquell que es dona camí als centres i que és menys visible per a la comunitat educativa.

III. Conflictes escolars més enllà de les aules, in itinere

El bullying que pateixen alguns menors per altres infants i joves, no només es dona en els centres educatius. De vegades, també es produeixen quan la víctima es dirigeix al centre escolar o surt d'ell, en el trajecte a casa. Aquest tipus de violència sovint es produeix quan el menor no va acompanyat d'un adult, de forma que es molt més fàcil assetjar-lo.

L'assetjador normalment no va sol, aquest o aquests està recolzat per un grup d'amics. Amb la companyia del grup aquest se sent fort per exercir la seva violència vers a l'altre. Normalment les conductes violentes comencen sent verbals, després esdevenen en físiques.

L'assetjador ignora a la víctima, no té empatia per ella, l'aïlla físicament i emocionalment privant-la de relacions socials amb la resta de companys.

Aquest tipus d'assetjament, el que es produeix de camí a l'escola o a casa, es visible. Al carrer hi han altres pares o mares, també ciutadans. Es aquí, on la comunitat ha de desenvolupar un paper actiu de rebuig al bullying. No hem de ser espectadors passius del que estem presenciant.

Per a que la societat estigui preparada davant d'una situació de bullying, ha de ser conscient del que veu, de que ho pugui identificar com a una actitud destructiva, d'abús de poder sobre una víctima que no es pot defensar i que generalment es percep com a indefensa per part del sistema social, context on es produeix l'abús. És el cas de la població magrebina. L'espectador, en el cas d'una població concreta, o estereotips concrets de persones, depenent de l'educació i habilitats que tingui, veurà la justificació de la conducta.

Es per aquest motiu, i d'acord al principi de subsidiarietat, que les administracions més properes al ciutadà, com són els Ajuntaments, han de promoure iniciatives per educar i potenciar la cultura de la convivència.

La mediació es un bon vehicle per apropar-nos a l'altre i arribar a una cultura per a la pau.

IV. Ajuntament i mediació com alternativa al conflicte

L'any 2006, la Diputació de Barcelona va posar en marxa el Programa de Mediació que ofereix als ens locals de la demarcació suport econòmic i tècnic per a l'obertura i manteniment dels Serveis de Mediació Municipals. Amb aquest programa es pretén que els ciutadans puguin tenir un accés a la mediació com a eina per a la resolució de conflictes, i per tant garantir la convivència.

Actualment n'hi ha 46 serveis municipals adherits a aquest programa (dades del *Butlletí i Ciutadania*. Gener 2018 n° 157).

Aquest programa ha fet constatar la importància i la utilitat de la mediació com a eina en la resolució de conflictes. La mediació també desenvolupa una tasca de prevenció mitjançant la promoció de la cultura del diàleg i de la pau en els diferents contextos de la ciutadania.

Els Ajuntaments, mitjançant la promoció i implementació de la mediació, poden millorar la convivència i la qualitat de vida dels seus ciutadans i ciutadanes.

V. Conclusions

La mediació com alternativa per a la gestió dels conflictes, a través del diàleg, l'escolta activa, la comunicació... totes són eines per a afavorir i implementar la convivència a la nostre societat. Professorat, alumnat, pares i mares, persones d'una religió o un altre, persones d'aquí, d'allà... tots som iguals en quan a dignitat humana, en drets i deures.

L'educació de la infància i la joventut, no és només es una tasca del professorat, es per aquest fet, que l'escola ha d'elaborar actuacions que potenciïn i apropin a les famílies als centres on els seus fills reben la seva formació.

Els ens locals han de potenciar la mediació com a eina de millora entre els seus ciutadans. I crear espais on aquets puguin resoldre els conflictes que es puguin donar fora i dins l'escola. Espais on el diàleg i respecte, siguin els protagonistes, per tal de millorar la convivència tant a nivell ciutadà com a dins dels centres escolars.

No només hem d'educar per a la convivència i el respecte, sinó que hem d'aplicar-lo en el nostre dia a dia. Tal i con diu Galtung (2003): “ *Los estudios solos no frenan la violencia directa, ni desmantelan estructuras violentas, ni construyen paz directa, estructural y cultural* “. *Lo hacen las personas preparadas, con técnicas, conocimientos de cómo hacer, imaginación, compasión y perseverancia* “.

La mediació, els experts en mediació, tenim que potenciar, ajudar a que la mediació estigui a l'abast de tothom. Que arribi a tots els àmbits de relació i contextos on es movem. L'Estat, i els ens locals l'han de poder oferir, com a vehicle per a la resolució de conflictes per a gaudir de la cultura per la pau.

VI. Fonts de la recerca

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. 2003. *La Convivència en els centres docents d'ensenyament secundari. Programa i propostes pedagògiques*. Generalitat de Catalunya.

GÓMEZ ÁLVAREZ.A. 2007. *Programa d'infància i adolescència de l'ajuntament de Sant Andreu de la Barca*. Ajuntament SAB.

ÀREA DE SERVEIS A LA PERSONA. 2008. *Estudi de la població immigrant a Sant Andreu de la Barca*. Ajuntament SAB.

ÀREA D'IGUALTAT I CIUTADANIA. SERVEI DE POLÍTIQUES DE DIVERSITAT I CIUTADANIA. 2008. *La mediació ciutadana als ajuntaments. Estudi de casos*. Vo.8. Barcelona: Diputació de Barcelona.

GRUP DE TREBALL DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA DE FLOR DE MAIG.

2003. *La mediació comunitària: com implantar-la als ajuntaments*. Vol. 14. BNC: Diputació de Barcelona.
- GALTUNG, J. 2009. *Teoría de conflictos*. Revista Paz y Conflictos, nº2.
- PROJECTE DE CONVIVÈNCIA I ÈXIT EDUCATIVU. 2017. Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya.
- ESCOLA I FAMÍLIA JUNTS X L'EDUCACIÓ. 2017. Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya.
- FERRER BARBANY, NEUS. Curs 2003-2004. *La Mediació: Una eina per a la convivència*. IES Pau Claris de BNC.

* Ana Gómez Álvarez Educadora Social. Ajuntament Sant Andreu de la Barca.

** Joan Martínez Manent, mentor.

Estudi comparat entre la legislació de Catalunya i la Comunitat de Madrid

Carmen María Gómez Sempere*

Consol Martí Balldelou**

La constitució Espanyola promou un Estat autonòmic on les competències fonamentals en la promulgació de les lleis són exercides per l'Estat, però a la vegada, traspasa competències legislatives en determinades matèries a les Comunitats Autònomes. Aquest és el cas de l'àrea d'educació, i més concretament en matèria de convivència escolar i en el tractament de la mediació.

La mediació escolar no sols es defineix com una metodologia de resolució de conflictes, sinó que és útil en la prevenció de conflictes futurs i incorpora eines per a fer front a situacions de disputa que puguin sorgir al llarg de la nostra vida. Créixer i desenvolupar-se dins la cultura de la mediació no sols ens ajudarà a tenir una millor convivència a l'escola, sinó que ens impulsarà a extrapolar-lo a la nostra vida d'adults y convertir-nos en persones assertives i capaces de solucionar qualsevol situació polèmica amb coherència, calma i respecte.

1. Referència històrica

El terme mediació en les “cultures modernes” sorgeix com iniciativa del que es denomina justícia restaurativa o reparadora. Aquesta nova perspectiva de justícia té com a finalitat una trobada entre víctima-infractor en el procés.

Ja des de principis dels 80 es anaven aplicant programes de mediació a les escoles, però no és fins als anys 90 quan s'instaura la mediació escolar a Espanya, que portada a terme pel professorat i grups no escolars de mediadors, sorgeix de forma irregular, sent pioneres les Comunitats Autònomes de País Basc, Catalunya i Madrid.

A Catalunya, les primeres experiències mediadores es van donar el 1996 en alguns instituts per part del professorat que havia rebut formació en mediació. Anys més tard (2001), Catalunya va iniciar el seu primer programa impulsat pel Departament d'Educació en els centres de Secundària. En 2006, s'aprova el *decret 279/2006 sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya*, en el que es recull específicament la mediació escolar i els seus termes.

Per altra banda, la Comunitat de Madrid imparteix el primer curs de formació de mediació escolar en 1997, i un any més tard sorgirà el material “*Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de mediadores*”. Aquest programa va ser el primer en concebre els problemes de convivència com a qüestió que afecta tota la comunitat educativa.

2. Normativa sobre mediació escolar

Com hem senyalat, el sistema d'organització de l'Estat emet lleis que confereixen a les autonomies competències en de determinades matèries, com és el cas de la *Ley Orgánica 2/2006 de Educación*, que estableix en la disposició final sisena que «Las normas de esta ley podrán ser desarrolladas por las Comunidades Autónomas...» a excepció de les que correspondrà regular al Govern o a l'Estat. La regulació és la següent:

A la Comunitat de Madrid: *Ley 1/2007 de 21 de febrero de Mediación Familiar de Madrid*.

A Catalunya: Llei 15/2009, de 22 de juliol de mediació en l'àmbit del dret privat de Catalunya.

2.1. Catalunya

Des de l'any 2006 Catalunya incorpora tota una mena de lleis, decrets i instruccions orientades a la millora i cura de la convivència escolar. En concret:

- LLEI 12/2009, de 10 de juliol, *d'Educació*, estableix a l'article 7 que tots els membres de la comunitat escolar (incloses les famílies) tenen el dret a una bona convivència i deure facilitar-la.
- DECRET 142/2007 i 143/2007 de 26 de juny, estableixen l'*ordenació de les ensenyances d'educació primària i secundària*, que promouen que cada centre hi ha d'establir els principis per a l'elaboració del pla de convivència, que formarà part del projecte educatiu.
- DECRET 155/2010, de 2 de novembre, *sobre les direccions dels centres* senyala en l'article 7.b que una de les funcions específiques de la direcció serà afavorir la convivència en el centre.
- DECRET 279/2006, de 4 de juliol, *sobre drets i deures de l'alumnat*. Diu que es reforça el caràcter educatiu, tant per a prevenir com per a corregir conductes inadequades i mantenir actituds de responsabilitat, amb la incorporació de la mediació escolar. Senyala la mediació com un procés educatiu de gestió de conflictes i dedica tot el Títol tercer a descriure quina serà la seva regulació, característiques essencials i àmbit d'aplicabilitat.

2.2. Madrid

Ja a la Comunitat de Madrid trobem:

- DECRET 15/2007, de 19 d'abril, *por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid*, on el marc regulador perquè els centres públics i privats concertats que imparteixen

educació bàsica i secundària post-obligatòria, elaboren el seu propi Pla de Convivència i estableixin les normes que garanteixin el seu compliment.

2.3. Anàlisis comparatiu

D'entrada, si ens centrem en la normativa de Catalunya, en el Decret 279/2006, veiem una concreta i detallada descripció de la mediació escolar i com dur-la a terme:

- Serà la direcció dels centres educatius qui deurà afavorir la convivència i garantir la mediació en la resolució de conflictes. (Art. 4.1)
- Es regirà sota els principis de la voluntarietat, la imparcialitat, confidencialitat i el caràcter personalíssim.(Art. 24)
- Apunta els casos en els quals no serà possible accedir a la mediació; que s'hagi produït agressió física i amenaces o les vexacions o humiliacions, la reiterada i sistemàtica comissió de conductes contràries a les normes de convivència en el centre o quan ja s'hagi utilitzat el procés de mediació en dos conflictes amb el mateix alumne, durant el mateix curs. (art. 25)
- Contempla les formes de tancament del procés; si pot donar-se mitjançant pactes de conciliació, de reparació; si finalitza sense acord o s'hagin incomplert els pactes acordats. (art. 28)
- Serà al mediador que dirigirà el procés, el qual ha de tenir formació específica i podrà ser tan personal del centre i alumnat com pares d'aquests. (art.27)

En segon lloc, en la Comunitat de Madrid, amb el Decret 15/2007 es parla sobre la convivència en centres docents, però no recull la mediació escolar en específic com a mètode resolutori de conflictes. Insistim en fet que, encara que no mitjançant textos legals, sí que s'hi ha estès un model de mediació en els centres de la Comunitat Autònoma.

A l'any 2001, amb l'estudi "*Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en los centros escolares*" s'examina l'impacte real dels programes de mediació en la millora de la convivència, amb una mostra de 24 centres. Es conclou que la mediació contribueix a frenar l'augment d'amonestacions, reduint el nombre d'expedients disciplinaris, valorant un 71% dels centres la mediació escolar com una eina positiva pel tractament dels conflictes. Sent una mica desfasada, aquesta publicació ens serveix per a comprovar que la mediació escolar no sols existeix a Madrid, sinó que es du a terme des de fa anys i que llavors ja era viable.

Segons l'article "*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 (2010), es va analitzar tant al professorat i alumnat que formava part del programa de mediació escolar com el grup de control que no, es va concloure que la mediació és una de les mesures que pot contribuir al fet que exis-

teixi un clima més positiu i ordenat. A més, els resultats van mostrar que “la formació en mediació pot tenir un impacte en el racionament soci-moral, al facilitar el desenvolupament d’aspectes com l’empatia o l’adopció de noves perspectives...”

Altre exemple de mediació a Madrid ho trobem en *l’IES de San Isidro, l’IES Alameda de Osuna i l’IES Madrid Sur*. Aquí són els mateixos alumnes qui relaten la importància que se’ls doni veu en el procés de resolució de conflictes. Professors i alumnes coincideixen que en responsabilitzar als joves i donar-los-hi funcions, suposa implicar-los activament en la comunitat escolar. Es desenvolupa un sentiment de compromís i responsabilitat amb el centre.

Per últim, i tornant a la comunitat catalana, en l’estudi “La mediació en l’àmbit escolar” realitzat en diferents centres, observem el fet que la majoria de l’alumnat entrevistat valora positivament l’oportunitat d’expressar els seus descontents en un clima de confidencialitat; que la majoria de centres consideren que la mediació no hauria d’incloure al professorat com a mediadors; que el professorat participa més que l’alumnat en la seva difusió de la mediació i, en sintonia amb els estudis anteriors, s’afirma que els equips directius opinen que el clima escolar ha millorat a conseqüència de la mediació.

3. Propostes de millora

Com hem pogut observar, existeix una gran diferència quant a l’especificació que es fa en la normativa de convivència de Catalunya, enfront del Decret de convivència escolar de la comunitat de Madrid en el que no existeix pràcticament menció. Malgrat això, observem que sí es dona la mediació escolar en molts instituts madrilenys, però cal preguntar-nos, d’acord amb què es regulen els processos de mediació; quins criteris se segueixen per a determinar el límit de les conductes que no són mediables; quins són els principis de la mediació escolar; qui podrà exercir de mediador; a quin tipus d’acords es pot arribar; i quin serà el mecanisme de tancament de la mediació. En suma, no hi ha prou amb què aquest procediment es doni per entès basant-se en la regulació de la Llei 1/2007 de mediació familiar de la Comunitat de Madrid. És necessari que la mediació en l’àmbit escolar tingui la seva regulació específica, i que sigui la més exacta possible, sense deixar molt marge d’actuació, doncs la mediació escolar no només està senyalada com un mecanisme de resolució de conflictes, sinó que el fet de produir-se en una etapa evolutiva tan crucial com és la infància, suposa la interiorització d’estratègies i habilitats de cooperació i col·laboració, així com el desenvolupament de l’empatia, el compromís i la responsabilitat enfront del demés.

Pel que fa a la posició que té Catalunya, no està de més senyalar que, malgrat que la normativa de convivència és força àmplia, es podria desenvolupar aspectes com una millor especificació sobre el tipus de formació que han de tenir els mediadors, l’obligatorietat de rebre informació per part del centre cap a pares i alumnes i, sobretot, assegurar-se de la seva aplicació.

4. Conclusions

Concloïem que, en general, els equips directius dels centres opinen que el clima escolar ha millorat des de la consideració de la mediació com una estratègia de resolució de conflictes.

Centrant-nos més en les normatives, veiem una diferència abismal. Mentre que Catalunya dedica un títol complet a la mediació, la normativa Madrilenya dedica més de la meitat del decret a tractar les faltes de disciplina i el procediment sancionador i els procediments disciplinaris. No aporta propostes per a una millora del clima en el centre educatiu i es limita a apuntar quins comportaments seran castigats i de quina manera, deixant al marge la regulació de tota possible mediació o resolució de conflictes per via de l'acord. Sorpren que a Madrid, sent una de les comunitats impulsores de la mediació escolar no tingui referència expressa a ella en els seus textos institucionals.

Per altra banda, és important fer una diferenciació del que es denomina mediació des d'una perspectiva jurídica, imposada pel jutge i "d'obligatori compliment" al que es considera mediació escolar. Aquesta última, sent propulsada pel centre no té vinculació jurídica, no és una alternativa al procés judicial, és una mesura interna dels centres que està orientada fins a una pacífica convivència, evitant així escalades de conflictes que poden desembocar en la mediació judicial.

Per últim, apuntar que aquestes mediacions les porten a terme els membres del centre i alumnes, i s'hauria d'aconseguir que fossin els mateixos professionals de la mediació escolar, recolzats pel professorat, els que portin aquest procés; no només per la importància que té en el desenvolupament de la convivència pacífica en el centre, sinó perquè (segons avala l'estudi avanç mencionat de Catalunya) tant alumnes com professors consideren que en la mediació no s'hauria d'incloure professorat com a part del conflicte a resoldre.

Bibliografia

- BINADURO, J.A. y MUÑOZ, B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Barcelona: Ceac.
- 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.
- DECRETO 15/2007, de 19 de abril, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la comunidad de Madrid.
- DECRETO 142/2007, de 26 de junio, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de Educación primaria.
- DECRETO 143/2007, de 26 de junio, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de Educación secundaria obligatoria.
- DECRETO 155/2010, de 2 de noviembre, de la dirección de los centros educativos públicos y del personal directivo profesional docente.
- FERNANDEZ, I (2004). *El tratamiento de los conflictos a través de los iguales: la mediación escolar y el alumno ayudante*.

LEY 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid

TORREGO, J. C. y GALÁN, A. (2001). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347. Septiembre-diciembre 2008, pp. 369-394.

* Carmen María Gómez Sempere, Graduada en Criminología por la Universitat de València. Estudiante del Màster de Mediació: especialitat en Mediació Familiar i en Mediació dels Àmbits del Dret Privat de la UAB. Autora.

** Consol Martí Balledellou, mentora.

Tractament que realitza la premsa de la mediació escolar

Ana González Izquierdo*

Dr. Francesc Xavier Moreno Oliver**

Actualment es tant important la influència que la premsa té a la societat que això fa que qualsevol tema hagi d'estar necessàriament expressat i analitzat en aquest tipus de mitjà.

Es podria dir que qualsevol contingut que no sigui tractat pels mitjans de comunicació, no existeix.

Per les raons esmentades, la mediació escolar hauria de fomentar-se, a diari, per part del món de la comunicació, si això fos possible.

La freqüència i el tarannà amb el que la premsa tracta a la mediació escolar, és un bon termòmetre per detectar l'estat de la qüestió.

Com valora la premsa la mediació escolar

Basant-nos en 1830 articles de premsa resultants de la cerca "mediació escolar" es diria que només 141 dels articles estan signats, per un total de 81 autors i d'aquests 141 articles realment només 99 són diferents, donat que la resta són articles idèntics i repetits en les distintes edicions locals o regionals del mateix diari.

Per tant es podria dir que la majoria dels articles, més del 92%, no estan signats i són articles informatius sense una opinió personalitzada.

Que hi hagin pocs articles signats, només 99, per 81 autors, implicaria que en poques ocasions un autor escriu més d'una vegada sobre el tema de mediació escolar. Les principals raons dels casos en els què un periodista torna a escriure sobre la matèria, atenen a que els periodistes són més aviat redactors generalistes i es mouen en un àrea on es repeteixen les notícies.

També hi han altres perfils d'autors que tenen la singularitat d'estar especialitzats en mediació escolar i procedeixen de diferents àmbits com son el de l'educació, la filosofia, el dret i l'empresa. La seva especialització els condueix a escriure i signar una major proporció d'articles en comparació amb els que ho són per part dels periodistes generalistes.

Pel que fa als perfils dels autors:

Periodista	88%
Blocaire	3%
Empresa	3%
Jurista	3%
Professionals àmbit de l'educació	3%

Respecte a la formació universitària dels autors d'articles de mediació escolar aquesta és diversa, i tal i com és desprèn de la taula, menys de la meitat dels llicenciats ho son en Ciències de la Informació.

Altres	55%
Llicenciat en Ciències de la Informació	42%
Llicenciat en Dret.	3%

Els percentatges segons gènere, 62% dones i 38% homes, indiquen que tant les dones com els homes estan sensibilitzats amb el fet de difondre notícies sobre la mediació escolar, tot i que les dones s'interessen de forma majoritària.

De l'anàlisi de les diferents notícies és desprèn que la majoria d'autors donen un tractament merament informatiu dels continguts que transmeten i no ofereixen el seu punt de vista, és a dir, que es posicionen de forma neutral. També es posa de manifest que en aquelles notícies en que la valoració sobre la mediació escolar resulta positiva, aquesta és molt breu.

Per els diferents redactors, l'eix central de la notícia es basa tant en una mesura presa a nivell institucional, des de qualsevol organisme, com en una experiència favorable viscuda a una escola en aplicació de la mediació escolar.

Així doncs, s'esmentaran trets d'algunes mesures institucionals o experiències d'escoles de les que parlen els redactors:

A nivell internacional, MEDES és un projecte europeu per a la promoció de la mediació escolar que és basa en la utilització de la mediació escolar com a eina contra l'assetjament a les aules.

Entre els objectius de l'esmentat projecte europeu hi és la creació d'un manual d'ús de la mediació que podrà ser consultat "*on line*" per part de la població i un segell de qualitat que certificarà en els propers anys l'estàndard de qualitat de la mediació escolar a les entitats educatives que vulguin aplicar el mètode.

D'altra banda, la premsa destaca que hi han centres escolars en els que de manera pionera han establert la practica de la mediació escolar obtenint així uns resultats altament positius a l'hora de resoldre els conflictes a l'aula per mitjà de les habilitats socials i la paraula, donat que el diàleg és part important de la relació amb l'altre. Basant la comunicació en el respecte a l'altre, les parts van resolent les diferències que inicialment els van portar al conflicte.

Son qualificades d'èxit per la premsa les propostes comunitàries que alguns col·legis públics han fet en la promoció d'espais de pau i tolerància amb la diversitat.

La premsa també esmenta que en consonància amb la naturalesa del racisme, la xenofòbia i qualsevol altra forma d'intolerància a l'aula, la mediació escolar no solament involucra a personal del sector educatiu sinó que també s'adreça a diferents estaments a nivell local i autonòmic (coordinadors d'igualtat i convivència, representants de les comunitats autònomes).

Finalment, cal destacar com a mesura institucional que segons la Generalitat de Catalunya tots els centres educatius en el termini de tres anys des del 2017 hauran

de comptar amb l'elaboració i implementació d'un Projecte de convivència d'acord amb la Resolució ENS/585/2017 de 2017.

En compliment d'aquesta finalitat, la Generalitat va formar una seixantena de docents i professionals d'Ensenyament per tal de que aquests poguessin assessorar als centres en la tasca esmentada.

Tant les escoles públiques com les concertades aniran confeccionat el seu Projecte de convivència, que quedarà recollit dins del marc del seu Projecte educatiu, en base al diagnòstic de la situació de convivència detectada per cada escola.

Ensenyament va crear una aplicació informàtica al efecte, per facilitar als diversos centres la realització de l'esmentat diagnòstic i del Projecte de convivència.

El projecte té en compte tres àmbits d'intervenció diferents però que alhora estan molt connectats que són l'aula, el centre i l'entorn. Les accions que es prendrien per part de les escoles haurien de encaminar-se a la creació d'un clima millor de convivència en aquests àmbits.

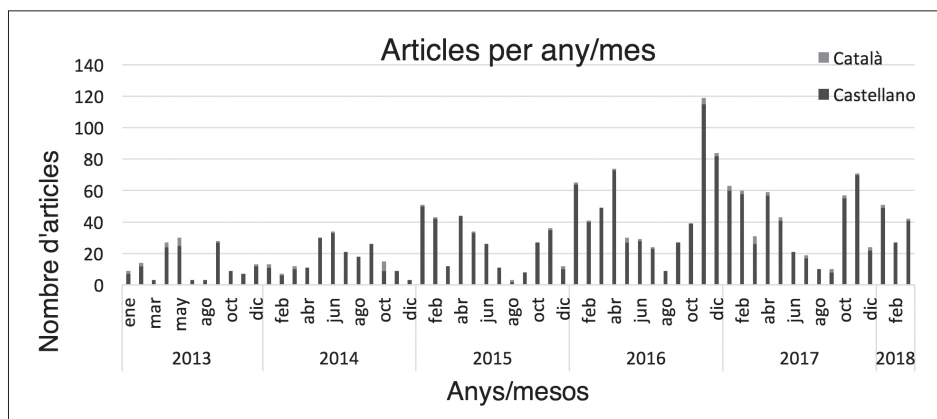
Dintre del Pla es poden trobar també altres continguts com són: els punts forts i febles en relació a la convivència, els objectius fixats en base a les necessitats detectades i els seus terminis de compliment.

Per tal de controlar el nivell d'acompliment dels objectius i terminis s'estableixen uns indicadors i també hi haurà una Comissió de convivència per fer seguiment del Projecte de convivència.

En definitiva el Projecte de convivència fomenta la mediació escolar i el diàleg com eines bàsiques per la resolució pacífica dels conflictes.

L'assetjament escolar, que per desgracia és tan present a la nostra societat, també es vol combatre per part de la Generalitat.

Freqüència de les notícies



Davant la presentació d'aquestes dades s'estableix una relació tenint en compte dues variables:

La primera variable que s'ha tingut en compte serien els articles publicats en els anys compresos entre 2013 i març de 2018, i la segona si la publicació ha estat escrita en català o castellà.

En els anys 2013 i 2014 el volum de publicació de notícies és baix (menys de 20 notícies per mes).

L'any 2015, gener és un mes en que la premsa comença a potenciar les notícies sobre el tema que ens ocupa tenint una major freqüència en la seva divulgació.

I en arribar al 2016 podria dir-se que és "l'any estrella", ja que el mes de novembre arriba al percentil del 120% que és un resultat altament positiu pel que fa a la freqüència de notícies.

En principi semblaria que el 2016 podria marcar un punt d'inflexió pel que fa al interès que la mediació escolar suscita en la premsa, però analitzat l'any 2017 s'observa que la tendència posterior és decreixent, tot i que les dades de finals del 2017 i principis del 2018 apuntarien a que la tendència tornaria a ser creixent novament.

El 96% dels articles estan escrits en castellà respecte al 4% en català. Donat que al conjunt de l'estat existeix més volum de premsa en castellà que en català, no resulta sorprenent que el percentatge de notícies en català sigui l'esmentat.

Secció

En aquest apartat és reflecteix en quina secció apareixen les notícies sobre mediació escolar, per poder veure la importància que se li dona a aquestes notícies dins d'una publicació.

Secció	Percentatge
Regional	16,45%
Altres	14,26%
Local	13,44%
Actualitat / Última Hora	12,79%
Miscel·lània	10,71%
Comunitats autònomes i províncies	10,16%
Societat	9,13%
Nacional	6,28%
Opinió	1,80%
Agendes	1,20%
Política	0,87%
Cultura	0,71%
Suplement	0,49%

Comarcal	0,44%
Administració Pública - Diaris oficials	0,33%
Solidaritat i Associacionisme	0,33%
Legal	0,22%
Salut	0,16%
Contraportada	0,11%
Editorial	0,05%
Unió Europea	0,05%

Es pot comprovar que el percentatge de notícies en les seccions importants d'una publicació (Portada, contraportada, editorial, opinió ...) és molt reduït, només el 1,97%.

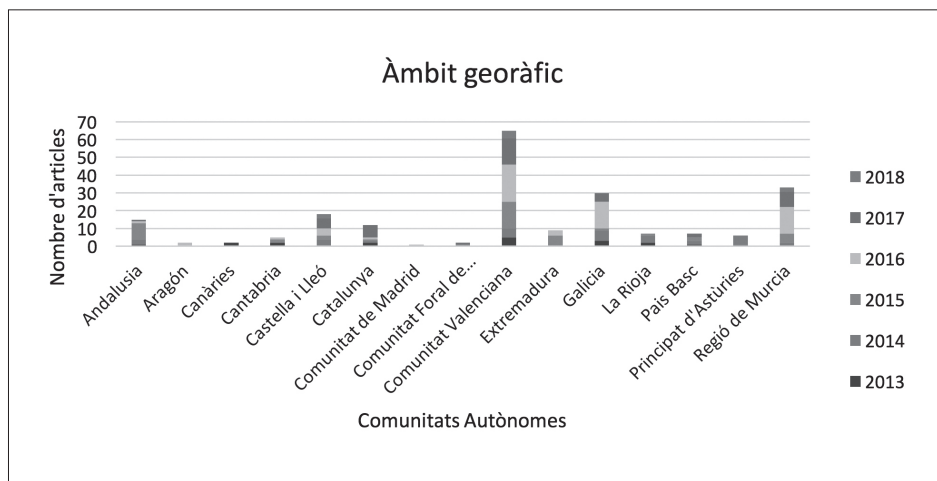
També és posa de manifest que les notícies sobre mediació escolar mai han aparegut a la portada d'una publicació.

La majoria de les notícies apareixen en les seccions d'àmbit local, comarcal, comunitat autònoma, nacional ... amb un percentatge proper al 50%.

Àmbit geogràfic

En aquest apartat s'han tingut en compte només els articles que s'han publicat a la secció local, provincial o de la comunitat autònoma corresponent.

Es pot concloure que destaquen pel seu nombre les publicacions a la Comunitat Valenciana, Regió de Murcia i Galícia.



Conclusions

El caire neutral amb el que els redactors aboquen les notícies sobre mediació escolar no afavoreix el foment de la mediació escolar.

La brevetat de les valoracions positives de la majoria de les informacions, que ofereixen els redactors, tampoc contribueix a l'impuls de la mediació escolar.

Tal i com ja s'ha esmentat el perfil majoritari dels autors dels articles sobre mediació escolar és el de redactor generalista i són pocs els autors especialitzats en la matèria.

Pel contingut de les notícies, es tindrien indicis sobre el fet que un sector de la premsa començaria a intuir que la mediació escolar podria ser una eina molt valuosa per resoldre des de un altre lloc els conflictes que s'originen en el dia a dia de la vida escolar.

En relació a la freqüència amb la que surten les notícies aquesta hauria de millorar per tal d'afavorir la difusió de la mediació escolar.

Segons el que es desprèn de la secció en la que surten publicades les notícies, la premsa encara no dona el protagonisme que la mediació escolar necessitaria per el seu impuls i promoció.

La mediació escolar podria ser present a la societat ja des de l'escola si les institucions públiques i el poder polític en general incrementessin les seves polítiques per tal d'afavorir la implantació d'aquesta eina.

Tal i com s'ha exposat, Catalunya promou polítiques per fomentar la mediació escolar amb iniciatives tan importants com la aprovació de l'elaboració i implementació del Projecte de convivència a tots als centres educatius.

Cal destacar que des de Catalunya s'han fet accions importants a nivell legislatiu per impulsar la mediació. En aquest sentit, Catalunya va regular dues lleis sobre mediació de forma pionera a l'Estat Espanyol sent un referent per a les lleis autonòmiques posteriors: la Llei 1/2001, de 15 de març, de mediació familiar a Catalunya i la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del **dret privat** desenvolupada pel seu Reglament publicat al 2012.

Així doncs, la premsa que amb la seva veu podria fomentar la cultura de mediació a la població en general i exercir com a formador secundari en aquesta matèria ho està fent tímidament i queda un llarg recorregut en aquest sentit. Es un camí que es podria dur a terme si les institucions públiques i la premsa annexionessin les seves forces.

S'haurà de veure si al llarg dels anys, la premsa amb el seu poder arriba a ser un revulsiu tant per la mediació en general com per a la mediació escolar en particular.

Bibliografia

Base de dades de premsa "My News". Universitat Autònoma de Barcelona. Cerca "Mediació escolar" i "Mediación escolar". Recuperada Març-Maig 2018 de <http://uab.mynews.es.are.uab.cat>

- El projecte europeu MEDES (2015). Recuperada 21 de Maig de 2018, de <http://medes.vila-real.es>
- Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya (2017). Projecte de convivència. Recuperada 21 de Maig de 2018, de <http://educacio.gencat.cat/portal/page/portal/Educacio/PCentrePrivat/PCPINici/PCPProjectesEducatius/PCP-ProjecteConvivencia>
- XTEC - Xarxa Telemàtica Educativa de Catalunya (2017). Projecte de convivència. Recuperada 21 de Maig de 2018, de <http://xtec.gencat.cat/ca/centres/projeducatiu/convivencia>
- Sala de Premsa. Generalitat de Catalunya (06/07/2017). Una seixantena de docents i professionals d'Ensenyament es formen per assessorar sobre l'elaboració del Projecte de Convivència. Recuperada 21 de Maig de 2018, de http://premsa.gencat.cat/pres_fsvp/AppJava/notaprensavw/302116/ca/seixantena-docents-professionals-densenyament-formen-assessorar-lelaboracio-projecte-convivencia.do
- Montse Ramírez Gómez, Diputació de Barcelona(29/03/2017). S'ha aprovat l'elaboració i la implementació d'un Projecte de Convivència en els centres educatius dins el marc del Projecte Educatiu de Centre. Recuperada 21 de Maig de 2018, de <http://compromesosambleducacio.diba.cat/news/2017/03/29/sha-aprovat-lelaboracio-implementacio-dun-projecte-de-convivencia-centres-educatius->
- Inspecció d'Educació a Barcelona (2-3/11/2017). Projecte de Convivència (data límit: 24/3/2020). Recuperada 21 de Maig de 2018, de http://www.edubcn.cat/rcs_gene/extra/05_convivencia/Convivencia_4.ppt
- Nació digital (28/03/2017). Un pla de convivència, l'eina d'Ensenyament per acabar amb l'assetjament a les escoles Recuperada 21 de Maig de 2018, de <https://www.naciodigital.cat/noticia/128171/pla/convivencia/eina/ensenyament/acabar/amb/assetjament/escoles>

* Ana González Izquierdo, Llicenciada en Dret per la UB, postgrau Dret de les Noves Tecnologies a ESADE, estudiant del Màster de Mediació Familiar i Dret Privat a la UAB. Autora.

** Dr. Francesc Xavier Moreno Oliver. Mentor.

Pla formatiu per a alumnes mediadors als centres d'educació secundària

Aida Marzo Matencio*

Antoni Domenech Bonet**

En els últims anys la mediació ha tingut una creixent implementació en el camp escolar, si bé aquesta encara es troba en una fase molt inicial, és una opció important que cal que els centres educatius tinguin en compte.

La **mediació entre iguals** pretén que els alumnes mediadors s'impliquin i ajudin a la resolució dels conflictes entre alumnes. La implicació de l'alumnat en els conflictes latents als seus centres escolars fa que **disminueixin els conflictes en el centre** i coresponsabilitza tothom en el manteniment d'un clima positiu de treball i de relació. La mediació als centres escolars aporta una millora del clima, una reducció de les conductes violentes, vandàliques i disruptives, és més efectiu en comparació amb les mesures disciplinàries, aporta una disminució d'expedients disciplinaris, millora la comprensió de la diversitat i promou la reducció dels prejudicis i estereotips.

Prendre consciència de la importància de crear un ambient relacional positiu que ens permeti créixer junts comporta aprofitar conceptes com ara el de la democràcia, el civisme, la reducció dels prejudicis, el pensament crític, la comunicació efectiva, la cooperació, l'educació emocional i la pau. Aprendre a conviure junts amb respecte i tolerància és un puntal bàsic de l'educació (Delors et al. 1996) que reverteix directament en tot el procés d'ensenyament i aprenentatge, i en la construcció d'una societat més respectuosa.

La mediació escolar és una acció educativa que no substitueix la normativa interna del centre, tampoc no busca la disculpa de les conductes incíviques. El seu objectiu és obrir una **via paral·lela a la sanció disciplinària**, busca actuar de manera formativa i preventiva abans que els conflictes evolucionin negativament, i realitza una funció reparadora i constructora de vincles trencats o inexistents entre persones que comparteixen el dia a dia.

La mediació és un intent de treballar amb l'altre i no contra l'altre, és la recerca d'una via pacífica i equitativa d'afrontar els conflictes, de construir un entorn de creixement, d'acceptació, d'aprenentatge i de respecte mutu.

No obstant, tot i que la Mediació Escolar s'està implementant positivament en molts centres educatius, no sempre es dona una **formació específica i en profunditat** a aquests alumnes disposats a fer de mediadors, sinó que s'escull a uns quants estudiants per les seves pròpies habilitats, coneixements o capacitats, deixant al marge a **alumnes que, amb la deguda formació, també podrien fer de mediadors entre iguals**.

Aquest article proposa un Pla de Formació, coneixements o habilitats, per capacitar i preparar aquests alumnes per tal de implementar o consolidar un Servei de Mediació Escolar entre iguals en un centre d'educació secundària. Per a fer-ho, es contextualitzarà en un centre determinat.

Contextualització

El Pla Formatiu que es proposa, es contextualitza en un Centre d'Educació Secundària concertat, de 2 línies i laic. S'ubica al centre de Barcelona, a l'Eixample.

De mitjana les classes tenen entre 25-30 alumnes, i en total hi ha 240 alumnes d'ESO. D'aquests, el 48% són nois i el 52% noies. El nivell socioeconòmic de l'alumnat és variat, hi conviuen alumnes de nivell adquisitiu alt, amb alumnes de nivell adquisitiu baix.

També hi ha diferències culturals i de procedència (50% autòcton i 20% immigrant, majoritàriament de cultura musulmana i de procedència sud-americana i xinesa) així com diferències religioses i en l'aprenentatge.

L'ESO compta amb 20 professors especialistes, i l'equip del centre és el següent: Director, Cap d'Estudis, Cap de cicle, Cap de línia, Cap de Departament, Cap de Servei de Mediació, el professorat, i un gabinet psicopedagògic.

El pla formatiu

El Pla formatiu va orientat als alumnes de 2n i 3r d'ESO, i es proposa com una assignatura o crèdit variable trimestral, de 2h a la setmana i 24h al trimestre. La resta del curs es dedicaran a dur a terme la seva funció com a mediadors.

L'assignatura la pot fer qualsevol alumne que ho desitgi, però per formar part de l'equip de mediadors s'hauran de presentar voluntàriament, i hauran de superar l'assignatura. Després d'aquesta formació, els alumnes que desitgin exercir el rol de mediador al centre, hauran de fer un seguiment i acompanyament durant l'any amb la Cap del Servei de Mediació, en les hores de tutoria.

La formació la donarà un mediador professional amb experiència en docència.

BLOC 1: CONVIVÈNCIA I HABILITATS SOCIALS

Mòdul 1: Treballem les habilitats socials

Sessió 1	Les emocions	La intel·ligència emocional: Reconeixer les emocions, comprendre-les i acceptar-les, les nostres i la dels altres. Ampliem el vocabulari relatiu als estats d'ànim, i aprenem a expressar les emocions i els sentiments de manera assertiva.
Sessió 2		La intel·ligència interpersonal i intrapersonal: Els 5 pensaments de Spivack i Shure. Valorem el vincle emocional que tenim cap als companys, superem l'aïllament, autosuficiència, egoisme i la competitivitat.

Sessió 3	Les habilitats socials	Eduquem en valors: Treballem l'empatia, l'assertivitat i l'alteritat, entenem que hi ha altres persones, amb altres punts de vista i que cal considerar-les i respectar-les.
Sessió 4		Habilitats cognitives: Aprenem què és el pensament causal, l'alternatiu i les seves conseqüències. Treballem el pensament creatiu en l'anàlisi de les situacions i aprenem a aplicar criteris de realitat a la presa de decisions, desenvolupem el pensament crític.

Mòdul 2: La Comunicació

Sessió 5	<p>Aprenem a expressar i defensar els punts de vista propis sense ofendre els altres. Els malentesos en la comunicació com a font de conflictes, relacionem els efectes d'una comunicació deficient amb els conflictes.</p> <p>Aprenem a fer una crítica constructiva: Entrenar en el diàleg, a saber escoltar i saber comunicar amb claredat el pensament propi.</p>
Sessió 6	<p>Treballem l'escolta activa: Aprenem a clarificar amb preguntes obertes, utilitzar actituds d'escolta activa. Treballar les actituds comunicatives del mediador relacionades amb el procés.</p> <p>El silenci, ens sentim còmodes i aprenem a valorar-lo com a part de la comunicació i el llenguatge.</p>

BLOC 2: LA CONVIVÈNCIA I EL CONFLICTE

Mòdul 1: La convivència

Sessió 7	Les diferències	Què són les creences i la pròpia identitat. Qui sóc i com sóc. La diversitat cultural i religiosa: Som diferents i som iguals. Els Drets Humans.
Sessió 8		Els estereotips i els prejudicis: Què és el racisme i el sexisme. La discriminació, la desigualtat i els rumors.
Sessió 9		Reflexionar sobre els efectes de la discriminació, identificar la violència estructural i els seus efectes. L'assetjament escolar.
Sessió 10	Convivència pacífica	Tinguem una participació activa i impliquem-nos positivament en el centre escolar i el nostre entorn, comprovem els beneficis del treball cooperatiu i la suma de totes les potencialitats.
Sessió 11		Reflexionem sobre les normes de convivència que ens afecten a tots, comparem el càstig amb la disciplina i proposem alternatives al càstig, a la infracció de les normes de convivència.

Mòdul 2: El conflicte

Sessió 12	Què és el conflicte, com sorgeix, com es desenvolupa i com acaba. És bo o és dolent? Aspectes positius i negatius del conflicte. L'escalada del conflicte i les conseqüències i oportunitats en cada punt.
Sessió 13	Aprenem a fer front al conflicte constructivament. Responsabilitzem-nos del conflicte: quina responsabilitat tenim, i com podem afrontar-lo? Conèixer diferents estils de resposta al conflicte.
Sessió 14	Aprenem a identificar els conflictes, a copsar els punts de vista dels altres i a posar-nos en el lloc de l'altre en un conflicte, observem l'efecte de les emocions en el conflicte. Distingim les posicions dels interessos a l'hora de conèixer els temes rellevants en un conflicte,

BLOC 3: LA MEDIACIÓ

Sessió 15	Com gestionem els conflictes: Diferents tipus de intervenció. Parts implicades en un conflicte. Aprenem i practiquem la negociació cooperativa com a via d'arreglar conflictes, aprenem a posar-nos d'acord d'una manera justa, i a buscar totes les alternatives possibles i a escollir la més justa per totes les parts.
Sessió 16	Què és la mediació. Els objectius i els valors de la mediació. El procés i els passos: Conscienciació (tenim un conflicte), trobem-nos, parlem-ne(exploració del conflicte), definició conjunta de la situació (què tenim entre mans), transformació del conflicte(fem propostes), arribem a acords.
Sessió 17	Tècniques i eines dels mediadors. Actitud del mediador.
Sessió 18	Els acords i el seguiment. El win-win. Documents que cal firmar (sol·licitud de mediació, full d'acords, etc.)
Sessió 19	Pràctiques de mediació i Role-Playing.
Sessió 20	Explicació de com funciona la mediació al centre, qui es pot oferir, qui la pot demanar i quin és el procés per sol·licitar-la. Quins conflictes són mediables i quins no.
Sessió 21	Pràctiques de mediació i Role-Playing.
Sessió 22	Pràctiques de mediació i Role-Playing.

Conclusions

Per tal de realitzar aquesta proposta formativa es va fer un estudi de camp amb Centres d'educació secundària de característiques similars. Aquesta informació es va utilitzar per a tenir un punt de partida, i una referència comparativa, a la vegada que buscava donar resposta i solució als suggeriments i a les problemàtiques amb les que es troben actualment aquests centres. La passació d'enquestes ens ha donat la informació següent:

Generalment, qui ofereix la formació no és un mediador professional, sinó que és un professor que ha fet certa formació. Això fa que sovint es vegin limitats en el contingut i els recursos per oferir als alumnes, i que demanin fer més formació per tal de millorar-ne la qualitat. A la vegada, solen ser el Cap del Servei, així que es trobarien sense cap company amb qui fer aquesta feina.

En general, els alumnes mediadors són voluntaris, però en alguns casos són alumnes escollits pel professorat. És important que hi hagi algun tipus de selecció, per tal d'assegurar que aquests alumnes mediadors tinguin la capacitat i habilitat suficient per exercir la funció, ja que sinó podrien contribuir sense voler-ho a empitjorar el malestar de les parts en conflicte.

En tots els casos entrevistats, es considera que la formació que reben els alumnes és insuficient, entre 8 i 15h, en horari no lectiu o en hores de tutoria. A més, expressen que la formació és bastant senzilla i simplificada, i que en general no es realitzen pràctiques. És important que els alumnes rebin la formació suficient, per a que no es sentin frustrats, i que aquesta concebi un mínim de pràctiques.

Per norma general, els professors suggereixen que fa falta més temps i dedicació tant a la formació dels alumnes, com al manteniment i consolidació del Servei de Mediació. Així com una millor formació al professorat i un material i recursos més actualitzats.

Considero que amb el Pla Formatiu proposat, es dona resposta a aquests suggeriments i necessitats expressades, i que cal que els centres i l'administració doni més recolzament, suport i recursos a la Mediació Escolar, ja que els resultats estan demostrats.

Bibliografia

Aguirre, A., Ignasi, J., Alzate, C. Et al. (2005) *La Mediación escolar: Una estratègia para abordar el conflicto*. Popular 32-NEM

Boqué, Carme (2002) *Guia de mediació escolar*. Rosa Sensat

Delors et al. (1996) *Hi ha un tresor amagat a dins*. Barcelona: Centre UNESCO de Catalunya.

DOCG (2006) *Normativa de la Mediació escolar*. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm. 4670

Generalitat de Catalunya (2014) *Gestió i resolució alternativa dels conflictes*.

Generalitat de Catalunya (2013) *Recull de material on line sobre la convivència i la resolució de conflictes*.

Generalitat de Catalunya (2003) *La convivència en els centres docents d'ensenyament secundari*. Departament d'ensenyament.

Iungman, Silvia (1996) *La Mediación Escolar*. Editorial Lugar.

Moreno, Francesc (2017) *La mediación escolar: Una cultura en vies d'implementació*.

Ortega, R., Rey, A., (2006) *La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia*. Universidad de Sevilla

** Aida Marzo Matencio, llicenciada en Sociologia i graduada en Psicologia Clínica, estudiant del Màster de Mediació: Especialitat en Mediació Familiar i en els Àmbits del Dret Privat. Autora

* Antoni Domenech Bonet. Mentor.

Mediació escolar entre iguals

Borja Mercader Bejarano*

Joan Martínez Manent**

A les escoles és realment preocupant el nombre de conflictes que hi ha, des d'incidències i burles fins a agressions verbals i físiques; que, com sabem, tenen conseqüències devastadores per a aquells que les pateixen, provocant que desemboqui en situacions molt crítiques com disminució de rendiment escolar, depressió i fins i tot suïcidi. Aquests darrers 2 anys, l'assetjament ha augmentat un 240% segons la Fundació ANAR; aquestes dades esgarrifoses indiquen que és un tema que cal abordar amb urgència tan aviat com sigui possible i intervenir en els seus primers signes. És per aquesta raó que moltes escoles han pres mesures per abordar el conflicte des de l'arrel, duent a terme programes de mediació entre iguals, on els alumnes juguen un paper molt important en la presa de decisions per a la millora de les relacions i del funcionament diari de l'escola.

Conceptualització de la mediació escolar entre iguals

La mediació escolar entre iguals és un mètode de resolució de conflictes que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona, que, igual que les parts implicades en el conflicte, és un estudiant i que té una formació específica i l'objectiu del qual és ajudar a les parts a obtenir un acord satisfactori per si mateixos. (Síndic de Greuges de Catalunya, 2006)

Ja que permet als estudiants afrontar els seus propis conflictes i prendre responsabilitat pel clima del centre educatiu, la mediació escolar entre iguals s'utilitza com una mesura preventiva per evitar reaccions violentes o passives davant els conflictes (Beaumont, 2007) i com a estratègia educativa amb la qual els estudiants aprenen i adquiren, a través del conflicte, habilitats socials, contribuint al desenvolupament d'individus capaços d'auto-governar-se a l'escola i a la societat (Boqué i Torremorell, 2002).

Per tal que aquest mètode sigui eficaç, cal tenir en compte els principis bàsics de la mediació: voluntarietat, neutralitat, imparcialitat, confidencialitat i bona fe; sense oblidar que les parts han de conservar la capacitat de prendre les seves pròpies decisions respecte el conflicte (GEUZ & Unibertsitate-Zentroa).

Tot i que aquest tipus de resolució de conflictes pot semblar un mètode modern, haurem de situar-nos als anys 60 per conèixer els seus orígens, quan Johnson & Johnson van desenvolupar el programa *Teaching students to be pacemakers*, un programa que prepara els estudiants a gestionar conflictes a través de la negociació i la mediació amb l'objectiu de reduir la violència als centres educatius. En aquest programa, els autors defineixen el conflicte com quelcom constructiu, ja que a través de

les estratègies que s'ensenyen per solucionar-los, els estudiants poden desenvolupar habilitats cognitives i socials que seran de gran importància per resoldre futures disputes (Johnson & Johnson, 2005).

Programes de mediació escolar entre iguals

Partint de la base dels principis bàsics de la mediació escolar i amb la finalitat de crear una educació per a la convivència, són cada cop més escoles que creen els seus propis programes, elaborant i posant en marxa un pla de convivència escolar com a element fonamental del seu projecte educatiu, de forma que s'implanta i desenvolupa un servei de mediació per resoldre, de forma col·laboradora i pacífica, les disputes que puguin sorgir al llarg del curs (GEUZ & Unibertsitate-Zentroa).

Hem de tenir en compte que hi ha diverses maneres d'entendre i implementar la mediació escolar, sobretot tenint en compte qui assumeix el paper de mediador, podem parlar de model horitzontal o vertical. Ja que aquest article se centra en la mediació escolar entre iguals, farem referència al model horitzontal, és a dir, on són els propis alumnes qui exerceixen el rol de mediadors.

És possible que alguns es qüestionin si és realment desitjable que siguin els propis alumnes qui intervingui en el conflicte. Però qui millor que ells? Com diu Andrés González Bellido, creador del programa TEI del qual parlarem més tard, més del 60% dels estudiants involucrats en conflictes que demanen ajuda, ho fa a companys, mentre que el 14% ho fa a les famílies i només el 10% es dirigeix professors (González, 2015). A aquestes dades s'ha d'afegir que els iguals són considerats especialment capaços de detectar la violència a edats més primerenques que els professors i altres adults. (Cowie & Fernández, 2006) Per tant, partim de la base que la majoria dels alumnes se senten més còmodes i compresos amb la intervenció dels seus iguals, ja que, els alumnes mediadors estan més capacitats per connectar amb els seus companys i fer-ho de manera diferent als adults. Amb això s'aconsegueix que els alumnes mediats percebin el procés com una manera d'exposar els seus problemes sense por i sense l'autoritat d'un adult que estigui jutjant el seu comportament, els seus pensaments o sentiments, la qual cosa genera un impacte molt positiu sobre la mediació (Ibarrola-García & Iriarte, 2014).

A més, com conclouen diferents estudis dels quals parlarem més endavant, són molts els beneficis que s'obtenen després de dur a terme aquests programes, però per tal que totes les parts implicades puguin enriquir-se d'aquests beneficis, el conflicte ha de ser resolt correctament i utilitzant alguns procediments específics.

En primer lloc, tal com afirmaven Johnson & Johnson, un dels requisits per tal que la mediació escolar entre iguals sigui exitosa és que cal que es realitzi en un context cooperatiu, ja que en aquest entorn els alumnes treballen conjuntament per assolir objectius compartits, la qual cosa significa més comunicació i confiança entre ells. Així doncs, el primer pas per implantar aquests programes en un entorn educatiu serà crear un ambient cooperatiu al centre i eliminar qualsevol context que pugui promoure la competitivitat o l'individualisme.

En segon lloc, per beneficiar-se dels resultats d'aquests programes, cal tenir en compte que aquests consten de diverses fases; ja que cada centre pot crear i implantar el seu propi programa, les fases d'aquest poden variar adaptant-se a les necessitats de cada centre. No obstant això, el govern del País Basc, que realitza regularment estudis sobre les relacions entre iguals a les escoles, estableix com a possible els següents: compromís del centre i creació d'equip coordinador, disseny del programa i del procés d'implementació, selecció de l'equip mediador, formació de l'equip mediador, difusió del programa i organització del servei de mediació, coordinació i seguiment i, finalment, avaluació (GEUZ & Unibertsitate-Zentroa).

Els beneficis de programes de mediació escolar entre iguals

Com hem esmentat anteriorment, són molts els beneficis que s'obtenen després de dur a terme aquests programes. Entre ells, els alumnes implicats en les disputes aconseguixen millorar les futures relacions entre ells, ser capaços de regular la seva conducta a través de l'autocontrol i afrontar i resoldre els seus propis conflictes de manera constructiva, desenvolupar-se com a estudiants capaç d'autogovernar-se a l'escola i a la societat, eliminar prejudicis i, en general, una satisfacció amb el resultat del procés de mediació (Boqué i Torremorell, 2002), (Brandoni(comp.), 1999).

Però no només les parts implicades en el conflicte aconseguixen beneficis després de la implantació d'aquests programes, sinó que també i, sobretot, ho fa la part mediadora amb una millora de les estratègies de resolució de conflictes i les habilitats de comunicació i lideratge, així com un augment de l'autoestima i del rendiment escolar (Beaumont, Québec: la mediación entre iguales practicada por alumnos con dificultades, 2007).

Alguns estudis s'han centrat en analitzar l'impacte i els resultats d'aquests programes, que ens mostren els avantatges que tenen. Alguns d'ells són els següents:

En primer lloc, l'estudi realitzat per la Universitat de Navarra i amb l'autoria de Sara Ibarrola-Garcia i Concha Iriarte Redin, al qual s'analitzen diferents escoles que tenen actiu un programa de mediació entre iguals, demostra que aquesta estratègia no es només eficaç en la resolució de conflictes, sinó que és també una eina capaç d'educar tant a alumnes mediats com als alumnes mediadors i crear un gran impacte positiu en el clima escolar.

Els alumnes mediadors, a nivell emocional, augmenten la seva capacitat d'empatia i adquireixen consciència de la gran influència que tenen les pròpies emocions en el comportament, a nivell sociocognitiu, aprenen a analitzar els conflictes des de l'objectivitat, sense decantar-se per la seva opinió, i descobreixen que existeixen diferents alternatives per la solució a un problema. A nivell moral, adquireixen valors sobre la importància de les relacions d'ajuda i del valor de demanar-la a temps, descobreixen també com tractar les diferències dels companys, respectar-les i acceptar-les.

Per la seva banda, els alumnes mediadors valoren molt positivament les mediacions dutes a terme, notant una millora a l'hora de comunicar-se amb els altres, així

com del sentit de la justícia i de la capacitat de demanar ajuda amb el fi d'evitar o resoldre un problema, alhora que aprenen a reconèixer les pròpies emocions negatives i quant els poden perjudicar, tant a ells mateixos com als altres, si no es gestiona adequadament. Es conclou també que han après a anticipar les conseqüències de les seves accions, a valorar si realment amb aquestes aconseguen el que pretenen i a analitzar, prèviament, altres conductes possibles.

D'altra banda, a l'estudi realitzat per la Universitat Jaume I i amb l'autoria per Lidon Villanueva Badanes, Immaculada Usó Guiral i Juan E. Adrián Serrano, on es realitza una comparació entre dues escoles públiques, una amb i l'altre sense programa de mediació entre iguals, es conclouen els evidents avantatges d'aquest tipus de programes, les quals ja hem citat anteriorment i, a més, es va comprovar que al centre on no estava implantat el programa de mediació entre iguals, es va duplicar el nombre de seguidors a l'agressor, reduint a la meitat els rols de defensors i de públic. En canvi, al centre on es va implementar el programa, es va detectar un augment considerable de les actituds províctima, destacant la validesa d'aquests programes, principalment a l'hora de fomentar aquestes actituds.

Implantar un pla de convivència és un element importantíssim dins del projecte educatiu de cada centre, bé creant un programa de mediació, seguint les pautes que hem anat veient, o implementant i adaptant els programes existents. M'agradaria parlar sobre el programa TEI, ja que, malgrat no ser un programa de mediació purament entre iguals, és un programa de convivència per a la prevenció de la violència i assetjament dirigit a millorar la integració escolar i, sobretot, treballa per un model de centre inclusiu i no violent. Aquest programa es basa en la tutorització emocional entre iguals, és a dir, els propis alumnes dels cursos superiors actuen com tutors emocionals dels alumnes dels primers cursos. El seu autor, Andrés González Bellido, va començar a desenvolupar-lo al 2002 i des del 2003 s'aplica cada vegada a més escoles, tant a nivell nacional com internacional, superant ja la seva implantació a més de 260 centres. Els resultats són realment increïbles, ja que s'ha comprovat que, després de la seva aplicació, han desaparegut en un 95% les situacions d'assetjament. Segons el seu autor, les famílies són les més beneficiades envers els resultats d'aquest programa i els beneficis tant pels alumnes tutors com pels tutoritzats són molt similars als esmentats al començament d'aquest apartat, la qual cosa ajuda moltíssim a traslladar valors als alumnes que després, entre ells, sense necessitat de que els professors intervingui, agafen el ritme d'ajuda-se els uns als altres (El programa TEI: tutoría entre iguales, 2016).

Conclusió

Posar en marxa un programa de mediació escolar entre iguals aporta beneficis a tots els membres implicats en l'educació: des de famílies, alumnes i mestres fins a personal no docent, proporcionant un clima molt positiu a tota la comunitat educativa. Per això considero que s'hauria de fomentar aquesta metodologia des dels primers anys d'escolarització, per augmentar l'aprenentatge de resolució conflictiva de

forma constructiva, tenint en compte que “*quan donem als alumnes responsabilitats, el seu concepte de l’equitat, el compromís i la justícia és altíssim*” (González, 2017).

Bibliografia

- BEAUMONT, C. (2007). Québec: la mediación entre iguales practicada por alumnos con dificultades. *La mediación en el ámbito escolar*, 57-66.
- BOQUÉ I TORREMORELL, M. C. (2002). *Guia de mediació escolar*. Barcelona: Rosa Sensat.
- BRANDONI(comp.), F. (1999). *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires: Paidós SAICF.
- COWIE, H., & FERNÁNDEZ, F. J. (2006). Ayuda entre Iguales en las escuelas: desarrollo y retos. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 295.
- El programa TEI: tutoría entre iguales*. (2016). Obtenido de <http://programatei.com/>
- GEUZ, & Unibertsitate-Zentroa, G. E. (s.f.). *Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as*. Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco.
- GONZÁLEZ, A. (21 de 09 de 2015). Stop Bullying. (C. Radio, Entrevistador).
- GONZÁLEZ, A. (03 de 07 de 2017). «Con el programa TEI, desaparece en un 95 % el acoso escolar, se minimiza la victimización y disminuye el nivel de estrés y de ansiedad» (U. d. Barcelona, Entrevistador).
- IBARROLA-GARCÍA, S. & IRIARTE, C. (2014). Desarrollo de las competencias emocional y sociomoral a través de la mediación escolar entre iguales en educación secundaria. *Revista Currículum*, 9-27.
- JOHNSON, D. W., & JOHNSON, R. T. (2005). *Teaching students to be peace-makers*. Minnesota: Interaction Book Co.

* Borja Mercader Bejarano, graduat en dret per la UAB i estudiant del màster de mediació, especialitat en mediació familiar i en mediació en els àmbits de dret privat. Autor.

** Joan Martínez Manent. Mentor

L'abordatge de l'assetjament escolar des de la mediació en la Justícia Juvenil de Catalunya

Nidhi Nagdev Nagdev*

Robert Gimeno i Vidal**

El *bullying* és un fenomen social que existeix des de diverses dècades, però no va ser fins als anys 70 quan se li va donar importància i va ser estudiat de manera empírica. Un dels autors més implicats va ser Olweus (2001), qui defineix com a *bullying*: “Un estudiant és assetjat o victimitzat quan està exposat de manera repetitiva a accions negatives per part d'un o més estudiants”. En aquest cas, les accions negatives serien aquelles que realitza una persona que infligeix o intenta infligir a una altra persona de manera intencionada. Així mateix, les formes d'aquestes accions negatives poden ser diverses, incloent tant el contacte físic, verbal o gestual (ganyotes o gestos insultants), com l'exclusió social. Finalment, cal destacar que hi ha un desequilibri de força o poder, de manera que l'estudiant victimitzat té dificultats per defensar-se.

D'altra banda, cal tenir en compte que el *bullying* és un procés de grup en el qual intervenen altres participants que formen part de la classe i/o grup d'iguals. Així mateix, Salmivalli et al. (1996) afegeix, que a part de l'agressor i de la víctima existeixen: els seguidors que participen en el maltractament un cop iniciat, els reforçadors que no són principals exercidors de maltractament però contribueixen de forma passiva (mirades, rialles o animant als agressors), defensors que ajuden i donen suport a la víctima, i aliens com aquells que no participen en el procés grupal.

Judicialització del *bullying*

Tenint en compte la definició de *bullying*, hi ha moments en què el conflicte no es soluciona adequadament en el context escolar, hi ha un sentiment d'injustícia per part de la víctima o les nomenades anteriorment accions negatives arriben a tal gravetat que, s'acudeix a la denúncia per resoldre per via penal aquestes situacions (Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2007).

A l'octubre de 2005 es va publicar la Instrucció 10/2005 del fiscal general sobre el tractament de l'assetjament escolar des del sistema de Justícia Juvenil en la qual es tipifiquen les conductes del Codi Penal que es podrien incloure sota el concepte de *bullying*: delictes contra la integritat moral i inducció al suïcidi, entre d'altres.

Quan els les accions negatives es poden englobar sota els anteriors conceptes i el menor té entre 14 a 18 anys, el fiscal decideix incoar l'expedient del menor, i també decideix permetre, o no, la mediació com a via alternativa al procediment judicial. En cas afirmatiu, si aquesta mediació arriba a una conciliació o reparació entre el menor i la víctima, hi ha possibilitat de sobreseïment del expedient (art.19 LORMP, 2000) o continuació d'un judici amb sentència ferma.

Programa de mediació: objectiu

La finalitat del programa de mediació, en els casos de *bullying*, és que les parts resolguin el conflicte pel qual han arribat a la institució de la justícia. Es busca que la solució sigui extrajudicial, que regeneri la comunicació entre les parts perquè es desenvolupi una convivència, en l'àmbit escolar i grup d'iguals, en la qual el respecte i la igualtat estiguin presents, a més que el menor agressor pugui reparar i/o reconciliar-se amb el menor víctima i que aquest se senti compensat (Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2007).

En la mateixa línia, la mediació busca ajudar al menor infractor en el seu procés de maduració, mitjançant el reforç dels seus recursos personals, que el procés li serveixi com a aprenentatge mitjançant la responsabilització de les seves accions, prevenint així una possible reincidència. En canvi, per a la víctima, la mediació pot suposar un espai de reconeixement i legitimació, a més d'enfortir també els seus recursos personals per obtenir seguretat i capacitat de tractar futures situacions (Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2007).

Procés de mediació

• *Qüestions prèvies*

Cal destacar que, la mediació en el marc de Justícia Juvenil segueix els principis que regeixen qualsevol mediació d'altres àmbits: és voluntària, dóna protagonisme a les parts perquè arribin als acords i es transformi la relació, es busca el benefici mutu, i el mediador és el tercer actor que actua com a conductor del procés. Que les parts siguin les que decideixin sobre els acords fa que hi hagi un compromís de futur per millorar la convivència escolar i entre el grup d'iguals (Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2007).

Quan el fiscal accepta la mediació en un determinat cas, l'equip de mediació fa una avaluació i té en compte, diversos factors en relació al menor imputat. Aquests factors inclouen que el menor accepti la seva responsabilitat en relació als fets, que mostri la seva voluntat per participar en la mediació i solucionar el conflicte, i finalment, que també tingui la capacitat de reparar a la víctima i que les seves mancances no ho impedeixin (Gimeno i Soler, 1998).

És important tenir en compte que molts dels conflictes que arriben al Programa de Mediació de Justícia Juvenil ja no estan vigents perquè ja s'han tractat prèviament en el centre educatiu o perquè els pares han pres alguna decisió respecte a la problemàtica, de manera que el conflicte pot ser viscut d'una manera totalment diferent pels menors (Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2007). Per això, es pot observar que l'actitud de les víctimes menors d'edat, pot variar en funció dels efectes psíquics que tingui la seva victimització, sent essencial preparar la víctima de manera adequada perquè pugui afrontar una mediació i fer-li veure que una conciliació pot suposar una cosa positiva per a ella i li permetrà recuperar la confiança en ella mateixa (Funes, 1994).

Finalment, l'abordatge de la mediació ha d'incloure coordinacions amb altres professionals que han estat tractant el tema, així com psicòlegs, professors i altres tipus de personal educatiu per tenir una àmplia visió del conflicte: com s'ha viscut el conflicte a l'escola, posicionament de les famílies, situació actual de la víctima, possibles autors i implicació d'altres menors, entre d'altres. Aquesta coordinació permet saber si cal una intervenció complementària i evitar una victimització secundària del menor per reviuere el mateix procés amb diferents professionals (Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2007).

• *Procés de mediació*

En la primera fase de la mediació, el mediador es posa contacte amb la víctima i l'infractor, presenta el programa i les seves característiques i posteriorment té una entrevista individual amb cada un d'ells (Gimeno i Soler, 1998).

En donar-se aquest procés de mediació en l'àmbit penal, és imprescindible recordar al menor infractor que la situació ha traspassat la barrera escolar i que s'està tractant aquest conflicte des de l'àmbit judicial. La víctima també ha d'estar informada sobre la seva condició i altres vies de solució. Ambdues parts deuen saber que s'ha d'arribar a un final, ja sigui de manera extrajudicial mitjançant la mediació, o judicialment, mitjançant judici. Aquest aclariment de la situació permet que les parts siguin conscients i es facin responsables del seu propi procés (Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2007).

En l'entrevista inicial amb el menor implicat s'intenten explorar diverses dimensions del conflicte, per tal d'adequar la intervenció (Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2007):

- Els factors personals que han influït en el comportament en qüestió: la tipologia de l'agressió (física, psicològica i/o exclusió social), el rol que ha tingut en les accions (si és reactiu o és perquè tenia algun objectiu darrere de l'agressió) i si es van portar a terme les accions individualment o en grup.
- Conèixer els antecedents per si hi ha situacions semblants en la història familiar i escolar, amb l'objectiu d'entendre les causes del comportament.
- La seva opinió respecte a la intervenció i posicionament dels pares i del centre educatiu, per veure si això afecta a la seva actitud.
- En la mateixa línia, en la primera entrevista amb la víctima s'exploraran altres factors per tal de poder ajudar-la a afrontar el procés i que li resulti beneficiós (Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2007):
- Investigar aquells factors que han pogut ajudar a l'assetjament i el seu propi perfil, diferenciant entre: el clàssic (persones insegures, amb baixa autoestima i sense grup d'iguals), el provocatiu (la seva actitud provoca ira en els companys) o aquells en els quals les diferències les creen altres (per raça, color de pell, aparença física, entre d'altres).

- La recerca de possibles antecedents de situacions similars a la història familiar i escolar, per poder replantejar-se la situació.
- La seva opinió respecte a la resposta que s'ha donat des dels pares i el centre escolar. També explorar l'actitud conjunta que tenen els pares i menor víctima sobre la resposta donada des del centre escolar, i veure així la satisfacció en relació a anteriors intervencions.

A la segona fase, amb prèvia aprovació de les dues parts, es fa una trobada entre els dos, que poden produir-se en diverses sessions. Primer es comença establint les normes del procés, en segon lloc es tracta el problema i els efectes que ha tingut per a cadascuna de les parts, perquè, en últim lloc, s'arribi a la recerca de solucions conjuntes (Gimeno i Soler, 1998).

Conclusions

L'existència d'una via alternativa i extrajudicial, com la mediació, permet una intervenció individual i educativa que és beneficiosa per a ambdues parts (menor infractor i menor víctima), tenint en compte que els períodes d'edat en els quals es troben són etapes vitals plenes d'aprenentatges i on es forgen moltes bases.

Aquesta intervenció educativa, en el cas del menor imputat, es produeix en el procés de responsabilització, ja que quan un individu es fa càrrec de les seves accions, permet que pugui reflexionar sobre els seus efectes, empatitzar amb la víctima, pensar en maneres de reparar-la, a més d'evitar la reincidència. Alhora, aquest procés permet a la víctima aprendre com recobrar la seva pròpia seguretat i rescatar recursos personals per fer front a situacions similars en un futur, a més de aportar-li un espai de legitimitació i reconeixement.

Tot i així, tenint en compte la naturalesa de l'assetjament escolar, l'ideal seria que aquesta problemàtica es pogués resoldre en el mateix centre escolar, sense haver de recórrer al sistema jurídic (Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2007) ja que, en el cas de la mediació penal, no es poden incloure aquells actors que no participen activament en l'il·lícit penal, és a dir, com serien els reforçadors i seguidors de l'agressor, així com els que donen suport a la víctima. Per aquest motiu, és necessària, juntament amb la mediació penal, la intervenció integral des de l'escola amb cada un dels actors del procés grupal usant la mediació escolar o altres tècniques com el *conferencing* o cercles que permeten la participació d'altres actors a part de víctima i agressor (Albertí, 2015), amb l'objectiu de treballar el procés grupal que suposa el *bullying*.

Referències bibliogràfiques

- Albertí, M. (2015). *CAP A UNA ESCOLA JUSTA: la Incorporació de la justícia restaurativa en l'Àmbit escolar* (Tesi doctoral). Recuperat de: <https://www.tdx.cat/handle/10803/362361>

- Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (2007). *DEBAT A BAT: L'Assetjament escolar i la justícia juvenil*. Recuperat de: http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/debat/debat_bat_assetjament_escolar.pdf
- Funes, J. (1994). *Mediació i justícia juvenil*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Gimeno, R. & Soler, C (1998). Els programes de mediació i Reparació a l'Àmbit de la justícia juvenil. Temps d'educació. *Revista de la Divisió de Ciències de l'Educació. Universitat de Barcelona*. Setembre de 1998. Nº 19.
- Instrucció 10/2005 Sobre el tractament de l'assetjament escolar des del sistema de justícia juvenil. Fiscal General de l'Estat.
- Llei Orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal de menors, Boletín Oficial del Estado, 3 § 641 (2000).
- Olweus, D. (2001). *Acoso escolar, "bullying", en las escuelas: hechos e intervenciones*. Centre d'investigació per a la Promoció de la Salut, Universitat de Bergen, Noruega. Disponible a: https://www.researchgate.net/publication/253157856_ACOSO_ESCOLARBULLYING_EN_LAS_ESCUELAS_HECHOS_E_INTERVENCIONES
- Salmivalli, C., Lagerspetz, K., Björkqvist, K., Österman, K., & Kaukiainen, A. (1996). Bullying as a group process: Participant roles and their relations to social status within the group. *Aggressive Behavior*, 22 (1), 1-15. [http://dx.doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-2337\(1996\)22:1<1::AID-AB1>3.0.CO;2-T](http://dx.doi.org/10.1002/(SICI)1098-2337(1996)22:1<1::AID-AB1>3.0.CO;2-T)

* Nidhi Nagdev Nagdev, graduada en Criminologia a la Universitat Autònoma de Barcelona, estudiant del Màster de Mediació: Especialitat en Mediació Familiar i en Mediació en els Àmbits del Dret Privat de la Universitat Autònoma de Barcelona, autora.

** Robert Gimeno i Vidal, mentor.

Treball de camp exploratori del coneixement de la mediació escolar a un centre d'educació secundària del Maresme

Martí Nebot Leris**

Dr. Màrius Martínez Muñoz*

La mediació està en boca de tothom. Segurament l'augment de l'ús d'aquest concepte es pot atribuir a la seva connotació positiva, perquè té pretensions de millora interpersonal i és constructiva respecte d'altres pràctiques que, més que resoldre un conflicte, l'accentuen, com per exemple una comunicació reactiva o emprar la violència. Aquestes darreres han estat les més comunes per abordar els conflictes entre diferents parts, ja sigui des d'una picabaralla entre adolescents com de les macro-polítiques dels estats-nació. En els darrers temps s'ha pogut observar en innumerable ocasions com la mediació surt a la llum en diferents terrenys: en l'educació, a les taules de veïns i administracions i en la política. En aquest darrer es pot obtenir un clar exemple en el conflicte català dels mesos d'octubre i novembre de 2017 de com determinats agents feien una crida a la mediació i, fins i tot, alguns actius polítics com el lehendakari Urkullu s'oferien com a mediadors davant del conflicte creixent i en fase de polarització entre l'estat espanyol i el govern de la Generalitat. Però què s'entén per mediació en el sentit més ampli? Potser s'empra la paraula 'mediació' amb facilitat sense ben bé entendre en què consisteix? És d'esperar que un concepte com la mediació, que va ocupant cada volta més en l'imaginari social, educatiu i polític, sigui àmplia i aparentment conegut però pot tenir biaixos en la seva comprensió o errors en el significat i concepció per part d'aquells sectors, com en l'educatiu, on la mediació cada cop hi ocupa un paper rellevant i això pugui generar confusions en el seu abordatge. És per aquest motiu que l'objecte d'aquesta recerca consistirà a fer una exploració de quin és el coneixement de la mediació en aquest cas en el professorat d'un centre de secundària del Maresme, ja que, com es veurà més endavant els esforços en la implementació de la mediació han anat dirigits principalment cap a alumnes. El treball ha de respondre incògnites sobre com els/les professors/es conceben la mediació, i l'obtenir unes dades que permetin observar quin és l'estat de la qüestió de la mediació escolar i el coneixement d'aquesta pràctica en un centre escolar.

Context i història de la mediació escolar

La mediació escolar va originar-se als anys 60 als EUA estretament vinculada amb moviments que fomentaven la pau degut a la conflictivitat creixent a les aules, atribuïbles a un canvi de paradigma dins del món educatiu, un dels primers programes va ser el *Teaching students to be Peacemakers*, que tenia per objectiu apoderar als alumnes i conscienciar sobre com el conflicte és quelcom positiu per al canvi. Tenim altres exemples en el món anglosaxó als anys 70 i 80 on es dissenyen programes que

tenen la mediació com a eix vertebrador per la resolució dels conflictes, alguns dels programes incloïen la prevenció de consum de drogues, *bullying* o violència de gènere. En el cas d'Espanya es comença a parlar de mediació als anys 90 i els principals pioners van ser-ne el País Basc i Catalunya, en el cas del primer basava la mediació a partir dels moviments de pau dels americans i, en el cas del segon, l'interès per la mediació i la implantació de projectes es centrava més en joves amb conductes disruptives amb la institució educativa i no pas en treballar les relacions entre individus. Carrasco, Villà, Ponferrada, Casañas (2011).

Comparant els diferents *tempos* d'implementació de projectes de mediació escolar arreu del món l'objecte que ocupa aquí és esbrinar si la implementació i coneixement de la mediació en l'entorn escolar ha estat satisfactori o pel contrari cal aprofundir en difondre la cultura de la mediació com altres països han fet amb anys d'avantatge. En el cas català els professors han assumit el rol de transmetre valors i actituds així com actuar de referents per acomplir amb el procés educatiu dels alumnes. Tot i així, cal tenir en compte que la mediació escolar no pot estar centrada exclusivament amb l'alumnat com a origen dels conflictes sinó tenir una perspectiva holística de conformació de tots els agents implicats (famílies, personal no docent, professorat) i incloure els agents mencionats de la institució. Carrasco, Villà, Ponferrada, Casañas (2011). La tipologia de conflictes és multilateral, es dona entre professors i alumnes, entre alumnes, entre famílies i alumnes i entre famílies i professors. Tot i aquest caldo de cultiu que afecta a totes les parts de la institució es pressuposa que la principal font de conflictivitat a les aules prové entre alumnes i centra l'apoderament i coneixement de la mediació principalment a aquest col·lectiu i en un paper més secundari els altres actors.

Conceptualització de la mediació

Per a la comprensió del concepte de mediació escolar cal basar-se en diverses fonts per clarificar què s'entén per la mateixa i així comprovar, amb l'estudi de camp, quin és l'estat de coneixement amb l'exploració que s'ha dut a terme.

La mediació en conflictes es constitueix com un procés ordenat que s'inicia per la pèrdua de la capacitat negociadora de les persones en conflicte. Les parts estan "tancades" en llurs posicions i gràcies a l'ajuda d'una tercera persona, que no s'implica en la solució, es genera un nou espai de comunicació, i a la vegada d'aprenentatge, per ambdues. Aquesta característica d'aprenentatge, i per tant de transformació de la persona, és una de les claus per incorporar aquesta estratègia a l'espai educatiu. És una estratègia de resolució pacífica, en la que s'ofereix a persones amb un conflicte seure juntes, voluntàriament, amb una tercera part neutral. López Gil i Jorge de Prada de Pardo (2009).

Els àmbits d'acció de la mediació escolar segons Boqué (2005) són la formació per a la convivència, la prevenció de la violència, la intervenció davant del conflicte i reparació i conciliació. Per tant, la mediació escolar té com un dels principals punts l'aposta per valors de la cultura de la pau, l'abandonament de la violència, la convi-

vència i la prevenció centrada principalment en malentesos entre alumnes. Els professionals de l'educació han d'impulsar mesures eficaces per gestionar aquesta convivència que es basi en el diàleg, la deliberació, la interdependència i la no violència com a pilars. Per la part que assumeix l'alumnat la mediació impulsa la participació democràtica de conflictes, enforteix les relacions interpersonals i afavoreix al desenvolupament de competències dins d'un ordenament de valors cívics propis de democràcies. García-Raga i López (2014).

Pel que fa als principis de la mediació extrets a partir de Munné i McCragh (2006) concretats en els 4 primers principis:

Voluntarietat. El primer dels pilars de la mediació és que les parts voluntàries no tenen el deure d'assistir a la mediació si no és per pròpia voluntat, són lliures d'acollir-se o no a la mediació. Les persones implicades sempre poden abandonar el procés si ho creuen oportú.

Confidencialitat. Que obliga els participants del procés a no revelar informacions que s'han tractat en les sessions individuals a persones alienes i per tant s'ha d'atendre al secret professional, llevat que amb el consentiment de les parts es pugui revelar tal informació o documentació emprada. La confidencialitat de les parts s'ancora en el principi de bona fe les parts.

Imparcialitat i neutralitat. La imparcialitat de la persona mediadora que ha d'ajudar als participants a assolir l'acord pertinent sense imposar cap solució directa, mesura concreta o prendre-hi part en cap cas. El mediador no tindrà interessos respecte alguna de les parts, ni respecte del objecte del conflicte. El seu paper és el de catalitzador que dirigeix el procés, però no s'involucra en el mateix, essent neutral i procurant l'equilibri de les parts durant el procediment.

Caràcter personalíssim. Suposa que les persones que prenen part en el procés de mediació han d'assistir personalment a les reunions de mediació, sense que es puguin valdre per representants o intermediaris.

En base a tots aquests conceptes (objectius, principis i rols de la mediació) i per respondre als objectius del treball de camp s'ha elaborat un qüestionari dirigit al professorat, d'aquesta manera es comprova quin és l'estat actual de coneixement de la mediació. S'ha inclòs la formació, nombre d'hores de formació, conceptes teòrics de la mediació i valoracions subjectives de la mediació.

Resultats del treball de camp al centre de secundària

Un 86,4% dels professors respon correctament al concepte més genèric de la mediació, com una pràctica de resoldre conflictes entre dues parts mitjançant el diàleg amb el suport d'una tercera persona. El 60% dels professors creu que el mediador pot donar consells i/o opinions en les mediacions amb les parts. El 93,3% dels professors creu que el mediador no es pot posicionar a favor d'una de les parts. El 61,5% dels professors creu que l'àmbit d'actuació de la mediació inclou la violència domèstica o *bullying* escolar. El 86,7% dels professors creu que la mediació és voluntària. El 46,7% dels professors creu que es pot revelar informació confidencial de les parts

si aquestes hi estan d'acord davant del 53,3% que creu que no. El 46,7% ha escollit correctament els dos principis de mediació presentats (voluntarietat i neutralitat), un altre 46,7% ha escollit imparcialitat i arbitratge i un 6,7% imparcialitat i no-neutralitat. La mitjana d'autopercepció de coneixement de la mediació del 0-10 és de 6,07 i la moda un 7 entre professors. Un 52,9% opta per promoure la convivència basada en valors democràtics, consens i diàleg, davant d'un 28,6% per a l'enfortiment relacions interpersonals i un 7,1% per prevenir la violència. Un 53,3% ha rebut formació en mediació, dels quals el 50% ha estat a través del centre on treballa i un 37,5% a través de màster/post-grau. La mitjana d'edat és de 50,67 i el 80% de les persones que han realitzat el qüestionari són dones. Pel que respecta a nivell d'estudis un 46,7% són llicenciats, un 33,3% tenen màster/post-grau, dos d'ells en gestió de conflictes, i un 20% doctorat.

Conclusions i recomanacions

Realitzar més estudis on s'incorporin el màxim d'agents possibles de la comunitat educativa, ja que com més holístic sigui l'abordatge més probabilitats que la mediació escolar sigui un èxit. Aquest estudi s'ha centrat en el professorat com a col·lectiu sensible.

El coneixement global de la mediació en base al qüestionari per part del professorat és moderat, entenent que els apartats del concepte genèric de mediació, voluntarietat i posicionament ha obtingut alts percentatges en termes de coneixement de la mediació. Destacar, però, que d'altres apartats com donar consells en la mediació, confidencialitat i els principis de mediació han obtingut percentatges més baixos o equilibrats pel que fa al coneixement de la disciplina. Tot i que el centre participa de programes de mediació (Tutoria Entre Iguals) s'observa que la meitat del professorat han rebut formació en mediació en percentatges similars entre màster/post-grau i formacions del centre, per tant, caldria fomentar més formacions, almenys des del centre, per tal que el col·lectiu incorpori la pràctica mediadora en la seva professió. L'altra meitat no ha rebut cap formació. Més de la meitat del professorat veu la mediació com a pràctica de millora de convivència, incorporant el diàleg, consens i valors propis de democràcies com a via a seguir dins dels centres, per tant, tenen una percepció prospectiva de la disciplina i no tant com a mètode de prevenció de violència o enfortir les relacions interpersonals. Fomentar la cultura de la mediació en els centres per a prevenir conflictes, millorar la convivència escolar i apostar pel diàleg i el consens com a fites dels propers anys a tots els agents de la comunitat educativa.

Bibliografia

CARRASCO, Sílvia. VILLÀ, Rita. PONFERRADA, Maribel. CASAÑAS, Elisenda. 2011. *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. MUNNÉ, Maria i MAC

CRAG, Pilar. 2006. *Els 10 principis de la cultura de la mediació*. PRADA, de PRADO, Jorge. LÓPEZ GIL, José Aurelio. 2009. *La mediació com a estratègia de resolució de conflictes en l'àmbit escolar*. BOQUÉ, Maria Carme. 2005. *Cultura de Mediació i canvi social*. GARCÍA-RAGA, Laura. LÓPEZ, Ramon. 2014. *La convivència escolar i la construcció de la ciutadania: balanç retrospectiu i desafiaments del futur*.

** Martí Nebot i Leris, llicenciat en Sociologia i en Màster en Mediació: Especialitat en Mediació Familiar i en Mediació en els àmbits de Dret Privat. Autor.

* Dr. Màrius Martínez Muñoz, mentor.

Mediació penal en centres educatius de secundària: estudi de cas

Tomás Palacín Bonsón*

Pere Led Capaz**

Aquest capítol pretén aportar la difusió d'una experiència positiva de mediació a l'escola. En concret d'un cas de mediació penal juvenil per tractar-se d'uns fets qualificats com a delictes i comesos per menors de més de 14 anys. Es a dir, un cas estrictament penal -va començar a Justícia-, però que és va resoldre fent la mediació a l'escola amb els agents educatius.

Set anys després dels fets he fet un ventall d'entrevistes a totes les parts i actors importants del procés amb la voluntat d'exposar un recurs pedagògic a partir d'aquest cas real d'actes vandàlics ocorreguts al 2005 en un institut d'educació secundària del Maresme. Un procés de mediació que va semblar primerament difícil d'acceptar però que va concloure satisfactòriament per a totes les parts.

El document té l'objectiu final de servir als presents i futurs professionals de l'àrea educativa. Promoure i oferir suport a aquelles iniciatives en pro d'una bona convivència a l'escola, fins i tot en casos que ja han arribat a la justícia.

Transcurs dels esdeveniments:

- Es cometen els actes vandàlics al centre amb un balanç de molts danys i un elevat cost econòmic. (Juny 2005).
- La direcció del centre posa una denúncia a Mossos d'esquadra.
- La policia troba els quatre menors infractors.

A la Ciutat de la Justícia:

- L'autoritat judicial transmet a la direcció del centre la obligatorietat de realitzar una mediació.
- Els menors infractors comuniquen el seu compromís de demanar disculpes davant el consell escolar amb representats de tots els sectors de la comunitat educativa.
- Les parts signen l'acord de mediació. (Febrer de 2006).

Al centre escolar:

- Es realitza el consell escolar on els menors llegeixen una carta demanant disculpes i es comprometen a reparar el dany causat (Març de 2006).
- Els membres del consell accepten les disculpes i acorden, totes les parts, les activitats reparatòries, de les quals es responsabilitza l'Ajuntament.

Mediació penal juvenil o mediació escolar?

En el cas esmentat anteriorment podria semblar que convergeixen els dos models, però el què és cert es que tracta d'un cas penal que és resol per mediació penal juvenil a l'escola: La víctima i els infractors són escolars però la mediació és estrictament penal, indicada per la fiscalia que ha autoritzat els mediadors, ha acceptat el bon resultat i ha comunicat al jutge que tanqués l'expedient.

Dins del model de justícia juvenil anomenat garantista, responsabilitzador, sancionador-educatiu i reparador, la mediació juga un paper particular, atès que a diferència d'altres mesures, centra els seus objectius i la seva acció de forma específica i directa en el conflicte i en les dues parts implicades: el menor infractor i la víctima. El procés es desenvolupa en un espai extrajudicial que requereix la participació voluntària i activa de les dues parts. Aquest procés té com a objectiu la gestió i la solució del conflicte, mitjançant el diàleg, la comunicació, el consens, els interessos i vivència de les parts, i els acords. Al mateix temps, el contingut dels acords ha de tenir com a referència bàsica el que la Llei estableix, en relació amb la conciliació i la reparació. Les parts han de ser les protagonistes actives del procés i les decididores sobre els acords. El mediador és el gestor, conductor, facilitador i dinamitzador del procés de mediació. (Departament de Justícia. Direcció general i d'Execució Penal a la Comunitat i Justícia Juvenil, 2011. p. 37).

La implementació de la mediació penal juvenil com un mecanisme alternatiu o complementari als procediments penals tradicionals al nostre país resulta ser tot un èxit. Es tracta d'una eina poc coneguda per la població però que funciona, doncs ha demostrat que resol conflictes que han arribat a la Justícia, repara els danys de la víctima i la comunitat i afavoreix la responsabilitat del menor infractor amb una mitjana de només un 26% de reincidència (2018).

Aquest tipus de mediació és regit per els articles 19 i 51 de la Llei Orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors. (BOE, 13 de gener de 2000), és a dir pertany a l'àmbit de la justícia.

Què no té quelcom a veure la mediació escolar?

La mediació escolar en canvi, és la branca més pedagògica i es regit pel 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. Es tracta d'introduir la cultura de la mediació en els centres educatius. El procés de mediació va acompanyat d'un *procediment pedagògic*, on és clau l'acompanyament del professorat i la comunitat educativa.

Cal que la mediació promogui la cultura de la pau, el consens i el diàleg, contrastant la cultura dominant de la confrontació violenta i la polèmica.

La mediació escolar té per objectiu educar en la convivència. Es basa en el diàleg, la cooperació i la responsabilitat de cada persona en el manteniment d'un clima pacífic. Accepta les diferències, no intenta canviar les persones ni les seves idees. Tan

sols contribueix a evitar enfrontaments inútils i a crear consens. La mediació parteix del fet que quan es produeix un conflicte no es tracta de «jo» o «tu», sinó de «jo» i «tu», és a dir, «nosaltres». Quan en un conflicte la decisió final comporta que una persona «guanyi» i l'altra «perdi», no es pot dir mai que s'ha «solucionat» el conflicte. Els processos de mediació resulten especialment efectius a l'hora de regular els conflictes que es produeixen entre persones que mantenen una relació quotidiana. És per això que es dirigeix al conjunt de la comunitat educativa: alumnat, professorat, famílies i personal de serveis i d'administració. Tothom es pot formar per a fer de mediador/a. (Departament d'Educació. Generalitat de Catalunya, 2007. p. 56).

En el cas esmentat anteriorment podem trobar procediments pedagògics, molt similars a la mediació escolar. De fet el protagonisme el tenen els mediadors/es, però les parts -de manera autogestionada- varen arribar a un acord fent servir mecanismes de la mediació escolar.

Podrien convergir els dos tipus de mediacions?

Així doncs, mentre el model escolar és un procés més llarg, d'acompanyament dels sectors que constitueixen la comunitat educativa. El model sancionador-educatiu (mediació penal) és quelcom més breu i "quirúrgic"; treballa a partir del contacte entre la víctima i els menors infractors.

Tot i així, és la meua opinió, cap model prescindeix del caràcter educatiu i els dos processos es poden trobar. És més, haurien de trobar-se per fer més eficient una resolució pedagògica i en pro de la cultura del diàleg. Aquest treball vol fer incís en aquest aspecte.

Quines similituds tenen els programes de tots dos models?

Tot i que les mediacions pretenen solucionar el conflicte de forma extrajudicial, el Programa de mediació sancionador-educatiu del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic (SMAT), s'inscriu dins del marc penal.

Aquest diu quin és el delictes, qui és la víctima i qui és l'infractor, basant-se en els seus principis i normes. Si bé el conflicte s'aborda en un espai extrajudicial, en el qual les parts busquen una solució i uns acords, els resultats finals i els beneficis jurídics a aplicar, corresponen al marc del procediment penal formal.

El marc normatiu que estableix la Llei, el ministeri fiscal i els jutges de menors representen la legalitat mitjançant la qual actua el mediador. El Programa de mediació dóna contingut al principi d'oportunitat que proposa la Llei, atès que ofereix als menors infractors la possibilitat de conciliació amb la víctima i/o de reparar-la. Es fa a instància del ministeri fiscal i/o del jutge, segons el moment processal en què es porta a terme, i a la pràctica pot comportar una alternativa al procés judicial o ser-ne un complement. La conciliació i la reparació necessiten de la participació voluntària i activa d'ambdues parts per tal d'assolir un acord capaç de resoldre el conflicte que

hi ha entre elles, i de concretar els termes de la conciliació i/o de la reparació. Impli-ca la responsabilització del jove respecte de les pròpies accions i les seves con-seqüències, com també un esforç encaminat a aconseguir la compensació a la víctima i uns acords lliurement assumits per les dues parts. (Departament de Justícia. Direc-ció general i d'Execució Penal a la Comunitat i Justícia Juvenil, 2011. p. 25).

En canvi en el programes de mediació nítidament escolar s'enfoquen en l'apode-rament de l'alumnat: "desenvolupar les competències necessàries per a l'autogestió dels conflictes". Mentre la mediació penal el mediador té un paper més rellevant donada la seva connexió al marc normatiu del jutge.

Els programes de mediació escolar a Catalunya han estat introduïts amb molt bons resultats en l'educació secundària. Tanmateix, els nens i nenes de l'educació infantil i primària experimenten situacions de conflicte que poden canalitzar-se de manera constructiva amb el suport de companys o companyes mediadors. I, de fet, ja hi ha escoles que de manera experimental s'han format en mediació. A diferèn-cia de l'etapa de secundària, on generalment tan sols es formen les persones que constitueixen l'equip de mediació del centre, es considera que en les etapes d'in-fantil i de primària la mediació escolar adopta un caràcter educatiu i preventiu que fa recomanable que tots els nens i nenes desenvolupin les competències necessàri-es per a l'autogestió dels conflictes. És per això que es parla de programes comp-rensius, ja que s'adrecen al conjunt de l'alumnat i aborden un conglomerat de continguts fonamentals per a la interrelació positiva entre les diferents persones de l'escola.

Objectius generals

- a) Reconèixer els conflictes com a part natural de la vida i font d'aprenentatge.
- b) Adquirir capacitats dialògiques per a comunicar-se obertament i efectiva-ment.
- c) Saber reconèixer i expressar les pròpies emocions i els propis sentiments, fomentant la revalorització de si mateix i dels altres.
- d) Desenvolupar habilitats de pensament reflexiu, creatiu i crític com a eines d'anticipació, transformació i opció personal enfront del conflicte.
- e) Participar activament i amb responsabilitat en la construcció d'una cultura del diàleg, de la no-violència activa i de la pau, transformant el propi context.
- f) Contribuir al desenvolupament d'un entorn social equitatiu, pacífic i cohesi-onat.
- g) Incorporar la mediació com a procés de trobada interpersonal per a l'elabo-ració dels propis conflictes i la recerca de vies constructives de consens.

En realitat, no es tracta d'una proposta tancada, sinó que cada escola, en la me-sura de les seves necessitats i interessos, desenvolupa els apartats del programa que considera més adients.

La continuïtat de la mediació al llarg de les diferents etapes educatives propor-ci-ona als centres una instància de prevenció de conductes violentes i de maltractaments

entre companys i companyes, en què tothom s'implica en la creació i el manteniment d'un clima de convivència i treball positiu. (Departament d'Educació. Generalitat de Catalunya, 2007. p. 58).

En la meua opinió un cas com el del Maresme on s'ha comès una infracció, pot ser una oportunitat per complir els objectius de la mediació escolar més pedagògica. És a dir, quan un cas d'entitat penal juvenil qualificat com a delictes és realitzat en un centre escolar de secundària, es pot resoldre per la via de la mediació escolar. És el millor exemple del valor d'activar els mecanismes i agents del programa de mediació a l'escola per tal de difondre, educar en el diàleg i arrelar la cultura de la mediació.

Conclusions

Set anys després dels fets de l'IES del Maresme, totes les parts veuen la experiència com quelcom positiu i útil. Prova de que el Programa de mediació va resultar ser un èxit. La mediació penal és quelcom valorat positivament en general. Les parts tenen opinions proactives, i en les entrevistes han expressat els beneficis del procés.

“No pensàvem que l'havíem liat tant”. Els menors que arriben a la justícia no són conscients de les conseqüències que els seus actes tenen per a unes víctimes concretes. Saben que han fet quelcom malament, però no situen el fet amb claredat en relació amb l'altra persona.

La mediació és un procés que facilita al menor el desenvolupament de la responsabilitat. Partint del reconeixement puntual d'un fet, de l'acció que va donar lloc al fet delictiu, li permet evolucionar mitjançant la reflexió, a valorar i a entendre les conseqüències que la seva acció ha tingut per a la víctima.

En aquest cas, les conseqüències del conflicte són més aspectes econòmics, cosa que no vol dir que es deixin de banda la dimensió emocional. Però és veritat que els danys no transcendeixen l'aspecte material comparat amb altres casos.

La mediació és també un espai de compensació, on la víctima pot expressar els danys patits i plantejar les seves demandes i ser reparada.

Mediar també és educar: Des del meu punt de vista els professionals de la mediació penal juvenil haurien de tenir el màxim contingut pedagògic i coneixença de la comunitat educativa, per tal de coordinar el model escolar i el model penal. Així quan els fets tinguin quelcom a veure amb un centre educatiu de secundària, poder posar en funcionament tots els agents educatius possibles.

Bibliografia

Capdevila, M.; Ferrer, M.; Luque, E. 2005. *La reincidència en el delictes en la justícia de menors*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Generalitat de Catalunya. 2007. *La convivència en els centres d'educació infantil i primària*. Barcelona: Departament d'Educació. Generalitat de Catalunya.

- Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Direcció general i d'Execució Penal a la Comunitat i Justícia Juvenil. 2011. *Programa de mediació i reparació a la jurisdicció de menors*. Barcelona: Servei de Mediació i Assessorament Tècnic.
- Led, Pere; Girbau, Joan. 2008. *Conflictes escolars: respostes educatives*. Barcelona: Tibidabo.

*Tomás Palacín Bonsón, treballador social i comunitari. Autor.

**Pere Led Capaz, mentor.

La mediació com a eina de resolució de conflictes en el context educatiu en institucions totals

Marta Pérez Prieto*

Robert Gimeno Vidal **

Segons l'article 25 de la Constitució Espanyola, qualsevol pena privativa de llibertat i les mesures de seguretat tenen com a objectiu la reinserció social i la reeducació.

Les persones privades de llibertat tenen els mateixos drets i deures (sempre que no estiguin limitats per la sentència o la llei) que la resta de persones. Són ciutadans i per tant tenen ple dret a rebre ensenyament, atenció mèdica, inserció laboral... Les institucions totals formen part dels recursos que qualsevol societat té per tal de tractar aquelles persones que han comès un determinat tipus de delictes.

La mediació a centres penitenciaris

En el mapa de centres penitenciaris catalans existeix la experiència del CP Puig de les Basses que des del 2013 ha instaurat un procediment de mediació i conciliació com a gestió alternativa de conflictes dins l'entorn penitenciari.

A l'Estat Espanyol la mediació està implantada en una tercera part dels centres penitenciaris. La primera experiència data del 2005 a Madrid (CP Madrid III) i la valoració és molt positiva.

La privació de llibertat

Les persones privades de llibertat, tant menors com adults, tenen diferents orígens, interessos i problemàtiques. Apareixen variables criminogèniques que ajuden a entendre l'etiologia delictiva: locus de control extern, inici precoç de la conducta violenta, consum de tòxics, baixa tolerància a la frustració, pobre afrontament de l'estrès, actituds antisocials... Cal afegir variables contextuais que tenen una especial incidència com, entre d'altres, la història de fracàs en l'entorn educatiu amb baix rendiment escolar, grup d'iguals disocials, manca de suport social...

Cal descriure l'entorn on aquestes persones estan obligades a conviure: espai reduït amb poca existència d'espai físic per la intimitat, obligació de realitzar les activitats i els programes, persistència d'una cultura pròpia amb valors antisocials, control institucional, aïllament de la família i de l'entorn, etc...

La intervenció dins l'execució penal es deriva dels diferents models explicatius de la delinqüència. Actualment preval la gestió del risc en tant que cal individualitzar la intervenció, a través dels programes que redueixen els factors de risc dinàmics i potenciïn els de protecció amb l'objectiu final de reduir el risc de reincidència.

El règim disciplinari és un instrument totalment necessari en institucions on

conviuen diferents persones per tal de garantir la seguretat i el bon ordre. La seva finalitat radica en corregir aquelles faltes comeses per una determinada persona a través de la incoació d'un expedient disciplinari que culminarà al final del procés amb una sanció. No s'aborda directament l'arrel del conflicte, les parts implicades no prenen part en la resolució de la situació, l'organ directiu aplica una sanció estipulada segons la falta.

El conflicte segons Fisas (1998) és *“una construcció social, una creació humana, diferenciada de la violència que pot ser positiu o negatiu segons com s'abordi i acabi, amb possibilitats de ser conduït, transformat i superat”*. (p.185)

La introducció de la mediació així com altres tècniques de gestió de conflictes dins les institucions totals respon a molts dels preceptes que defineix la justícia restaurativa : incloure l'infractor, donar una sortida positiva i dialogada al conflicte, potenciar la responsabilització en la resolució del conflicte i buscar vies per la reparació. Segons la Marinés Suares (1996) *“tiene mucho que ver con la educación para una cultura de paz, puesto que cuando solucionamos un conflicto adquirimos la capacidad de solucionar otros futuros conflictos, sea de la misma temática o de otra diferente”*. (p.53)

El context educatiu en una institució total

Les unitats docents tant en centres de justícia juvenil com en centres penitenciaris tenen una oferta formativa adequada a les edats i necessitats de les persones que hi assisteixen (ensenyaments inicials i bàsics, formació bàsica, preparació proves d'accés, estudis superiors i competències per a la societat de la informació). En aquest context lectiu i dins el marc d'execució penal estudiarem la viabilitat de la mediació com a eina de gestió de conflictes. Segons les regles penitenciàries europees (REC 2006 de 11 de gener), *“la vida dins la presó ha de ser el mes semblant possible a la vida en llibertat amb l'objectiu de facilitar la reinserció social posterior”*.

L'article 23 del Decret 279/2004 de 6 de juliol sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en centres no universitaris de Catalunya exposa *“La mediació escolar és un mètode de resolució de conflictes mitjançant la intervenció d'una tercera persona, amb formació específica i imparcial, amb l'objecte d'ajudar les parts a obtenir per elles mateixes un acord satisfactori.”*

Coneixement de la mediació en el context escolar d'un centre de Justícia Juvenil (JJ) i d'un Centre Penitenciari. (CP)

S'ha fet una aproximació als coneixements previs que existeixen entre els mestres d'una unitat docent d'un centre de Justícia Juvenil i d'un centre penitenciari. Es va passar una enquesta amb 10 preguntes que fan referència a les característiques de la mediació, els seus requisits i condicions per la seva aplicabilitat. El grup que va respondre a l'enquesta està compost per 12 mestres (7 dones i 5 homes) que treba-

llen en una unitat docent d'un centre de Justícia Juvenil i, 23 mestres (15 dones i 8 homes) que treballen al centre de formació d'adults d'un centre penitenciari d'edats compreses entre els 30 i els 55 anys.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	total
JJ	64'2%	90%	100%	7'1%	0%	54'2%	61'4%	75'7%	65'7%	90%	58'1%
CP	32'7%	67'7%	90'4%	80'8%	93'7%	45'8%	90'4%	93'7%	100%	87%	78'2%

Els resultats són els següents:

- Els mestres del centres penitenciari (CP) tenen major grau d'encert en les respostes, amb un total de 78'2% respecte als mestres de justícia juvenil (JJU) que obtenen un 58'1%.
- Les mestres (CP) obtenen més encerts respecte als mestres del mateix centre. Per contra, les mestres de (JJ) obtenen menys puntuació que els seus companys.
- Els mestres del CP obtenen una mitjana més elevada d'encerts respecte als de JJ que obtenen puntuacions més irregulars, en tres preguntes no puntuen.

Dels resultats es desprèn que els mestres que treballen en el CP tenen més coneixements sobre les característiques, aplicabilitat, condicions i limitacions a l'hora d'aplicar la mediació com a gestió alternativa de conflictes. Les puntuacions més baixes es corresponen a qüestions com qui pot fer una mediació; quins requisits mínims exigibles existeixen, quins conflictes queden exempts de la mediació ... per contra, hi ha conceptes que estan perfectament assolits com la neutralitat del mediador, diferents formes de finalitzar un procés...

Cal tenir present que l'enquesta s'ha passat en dos centres amb experiències diferents; el de justícia juvenil no ha fet cap formació específica al respecte més enllà de les motivacions individuals dels professionals. En canvi, en el centre penitenciari existeix una experiència prèvia en relació a l'aplicació d'un programa de mediació gestionat per una entitat externa i actualment es fa formació periòdica en relació al model dialògic de gestió dels conflictes.

Els resultats avalen la necessitat de formació específica en relació a l'aplicació de la mediació en el context educatiu atès que per poder aconseguir resultats òptims cal que el procediment estigui regulat.

Beneficis d'aplicar la mediació en el context educatiu

L'aplicació de la mediació pot suposar ampliar el repertori d'habilitats de resolució de conflictes atès que es posa en pràctica una manera alternativa i diferent d'afrontar una situació conflictiva. És una eina més per abordar la responsabilització dels propis

actes. També pot suposar una millor confiança en la institució i en l'aula. La millora dels llaços entre les persones que conviuen a l'aula també és un benefici a considerar.

Es podria aplicar en diferents situacions:

- per prevenir una situació conflictiva
- per abordar un conflicte alternatiu a l'aplicació d'un Expedient disciplinari i que no suposi comunicació judicial
- en situacions de conflicte permanent on es pot fer una conciliació que permeti la convivència posterior

La participació en un procés de mediació a part dels aprenentatges a nivell de resolució de conflictes i de gestió emocional, caldrà que es tingui en compte per tal d'avaluar les actituds i l'adhesió al tractament. Caldrà que es reculli en el seu Programa de Tractament individualitzat i que es pugui tenir en compte en l'avaluació continua del seu procés.

Com caldria aplicar-se la mediació

Per tal d'implementar la mediació caldria tenir present tres moments : formació, implementació i avaluació. Tal i com ha quedat palès a l'enquesta, hi ha conceptes en relació a la mediació que de ben segur no són ben coneguts en la comunitat educativa.

Per tant, caldria desenvolupar una primera fase on es formés als mestres per professionals experts en la matèria.

Una segona fase seria de disseny i implementació del procés dins l'aula. Primer de tot, cal sensibilitzar els usuaris de l'aula per tal d'explicar-los en què consisteix la mediació.

Segon, definir el procés segons les pautes que proposen les diferents escoles:

- 1r moment: presentació del mediador, les normes a seguir, exploració de les parts (per separat) i de la situació conflictiva. Aquí és cabdal generar confiança amb el medidador. Caldrà cercar un espai neutre. Per donar formalitat al procés, caldrà que signin el compromís com a acta inicial.
- 2n moment: caldrà explorar la visió de cada part del conflicte, quines posicions presenten i a quins interessos i necessitats responen. Serà quan caldrà explorar alternatives i propostes d'acord així com també explorar una possible trobada amb l'altra part.
- 3r moment: si totes dues parts accedeixen a la trobada, i el mediador ho valora adient, es procedeix a fer una sessió conjunta. Aquí serà necessari que totes dues parts escoltin a l'altra, que reconeguin l'altra part, els seus sentiments i percepcions. Cal establir nous canals de comunicació i escolta activa. Les tècniques a utilitzar pel mediador/a són:

- reformulació: que possibilita el diàleg
- connotació positiva: per tal de ressaltar la part positiva del discurs
- recontextualització: canvia el context per veure'l d'una altra forma
- externalització: anar treient el focus del problema i centrar-se en la relació

- 4t moment: el mediador ha de facilitar que les parts arribin a un acord després d'haver passat per tot el procés. És important que hi arribin les parts soles per tal que sigui més real i més fàcil de complir. Caldrà formalitzar els acords en una acta final i signar per les parts i el mediador.

Finalment caldrà fer una avaluació del procés. Caldrà establir uns indicadors d'avaluació:

- número de conflictes resolts a través d'un procés de mediació
- qüestionari de satisfacció dels interns que han participat
- valoració dels professionals que realitzen la mediació

Conclusions

L'ús de la mediació en diferents àmbits de la vida de les persones (família, escola, laboral, organitzacions...) evidencia que és un mètode emergent i vàlid en la resolució dels conflictes interpersonals. Les persones que estan privades de llibertat també tenen dret a poder experimentar aquesta nova manera de resoldre les situacions conflictives. Cal que els responsables d'aquestes institucions totals vegin els beneficis a nivell de millora del clima del centre, d'empoderament dels interns tot donant-los noves eines que ajudin en el seu procés de reinserció i retorn a la comunitat així com també per als professionals que hi treballen.

Caldrà potenciar la formació en aquesta matèria tant dels mestres docents com de la resta dels professionals atès que, per a que s'implanti, tot el sistema (institució, professionals, interns...) han de ser capaços de crear una nova cultura on la mediació i les altres formes de gestió alternativa de conflictes siguin una realitat.

Bibliografia

- Espanya, BOE, núm 239 de 05/10/1979, LO 1/1979 de 26 de setembre General Penitenciària,
- Espanya, BOE, núm 11 de 13/01/00, LO 5/2000 de Responsabilitat Penal del menor
- Espanya, BOE, núm.40 de 15/02/1996, RD 190/1996 del Reglament penitenciari
- Espanya, BOE, núm. 209 30/08/04, RD 1774/2004 del reglament de la Llei del Menor.
- Catalunya, DOGC, núm.4670 de 6 de juliol de 2006. 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.

- Moreno, F.X. (2014). Bases de la Mediació, Bellaterra, Servei de publicacions UAB.
- Moreno, F.X. (2015). Actualitzacions en materia de mediació familiar i en els àmbits del Dret Privat, Bellaterra, Servei de publicacions UAB .
- Suares, M. (1996). Mediación de disputas, comunicación y técnicas. Barcelona, Paidós.
- Bèlgica, Recomanació REC 2006/2 del Consell de Ministres dels Estats membres sobre les regles penitenciàries europees
- Fisas, V. (1998) Cultura de paz y gestión de conflictos, Barcelona, Icaria
- Redorta, J. (2004) Cómo analizar los conflictos, Barcelona, Paidós.

* Marta Pérez Prieto, llicenciada en Psicologia, estudiant del màster en mediació, ex-sots-directora del CE Can Lluçà i actualment Cap de programes d'actuació especialitzada del CP Brians 1. Autora

** Robert Gimeno Vidal. Mentor

Els conflictes a les hores de patis i menjadors escolars

Nit Puche Quesada*

Carme Trinidad Cascudo**

Aquest article es centra en analitzar els conflictes que sorgeixen durant les hores de pati als menjadors escolars en els centres educatius catalans, principalment dins l'etapa escolar d'educació primària obligatòria. Fa una aproximació als conflictes que poden aparèixer en aquests espais socials i es centra en una de les conseqüències que pot produir si no es gestiona correctament: el bullying. Finalment, l'article aporta una visió innovadora en la que es pretén introduir la cultura de mediació per a la resolució de conflictes en aquests espais i tractar el bullying, per tal de crear una millor convivència i afrontar els conflictes d'una manera més positiva.

Una passejada pels patis i menjadors

Personalment, després de conviure amb diverses persones encarregades de gestionar patis i menjadors de diferents centres educatius, he observat que molts dels conflictes que es poden trobar dins els centres educatius, es generen o esclaten en aquests espais; moments de trobada entre diferents persones de diferents edats, sexes, cultures, etc. Sovint aquests companys m'han manifestat la preocupació per atendre i gestionar de manera educativa els conflictes que sorgeixen, ja que en molts casos es pot observar violència verbal i física. Els conflictes són molt variats: originats per motius externs al centre com per motius interns a l'escola, ja sigui per conflictes interpersonals (amb un altra persona) o intrapersonals (amb nosaltres mateixos), o per conflictes intragrups (dins el mateix grup) o intergrupals (entre diferents grups). Tots els conflictes i les seves respectives conseqüències poden ésser visibles o invisibles, en el sentit que alguns es poden veure i analitzar, i d'altres estan molt amagats com l'exclusió social i bullying, que porta implícit pors, vergonyes, etc, que dificulten l'expressió del conflicte.

Per aquest motiu he decidit centrar-ho en aquests espais, perquè essent conscient que les persones conviuen a diari amb els conflictes, també seria bo educar en la resolució d'aquests conflictes de manera no violenta, entenent que sinó treballlem aquestes problemàtiques es fan més grans. Com diu Romero (2000), dins els centres educatius hi ha un currículum directe (matèries) i un currículum ocult (valors, normes, etc.), que en els darrers anys i des de les aules s'ha treballat per a millorar-lo. Ara bé, diu Escriche (2015), que els infants passen més de 525 hores durant tota l'educació primària al pati, fent que superi el nombre d'hores lectives en llengua estrangera, per exemple. Per tant, el temps de pati i menjador és igual d'important i educatiu que les hores lectives de classe i és per això que veig oportú aprofitar aquests espais no només perquè sigui un temps lúdic sinó per aprendre,

educar, fer prevenció de conflictes i donar habilitats als infants i professionals per gestionar els conflictes que puguin tenir en aquests espais de forma creativa i constructiva. L'escola és un entorn per educar i, per tant, s'ha de fer en tots els espais que hi participen els nens i nenes. És complicat, com veiem, que l'escola pugui dedicar recursos i professionals a satisfer totes les demandes que hi hagin, però és necessari uns mínims de coneixements i formació perquè no acabin essent escoles de supervivència, sinó que generin millores individuals i socials, tant a dins de l'escola, com posteriorment, a fora, que és quan es veuen els resultats de l'educació actual.

La pedagoga Marín (2010) comenta que els patis de les escoles són els espais de llibertat per als alumnes i on afloren més les emocions. Així doncs, és l'espai on poden interactuar i relacionar-se lliurement, sense la presència propera dels adults. És aquí, doncs, on es poden veure les habilitats socials dels infants, ja que és el moment on diferents edats es relacionen, nois i noies de diferents països, religions: on es comparteixen espais de jocs i, per tant, hauria de ser un lloc per aprendre a cooperar, a ser més empàtics i assertius, a jugar i aprendre el valor de l'equip, etc. A més a més, és un espai on es pot treballar molt la creativitat i la imaginació a través dels jocs, un punt important que a dia d'avui s'ha de tenir en compte quan parlem d'infants, ja que el joc és una eina de creixement molt important. Per aquest motiu, tot el que es treballa als patis i als menjadors servirà, o almenys s'ha d'intentar, per ajudar-los a crear una base als infants i prevenir problemes en un futur.

Per altra banda, l'estudi del 2010 fet per la Fundació Jaume Bofill "Els patis de les escoles: espais d'oportunitats educatives", explica que actualment en moltes escoles catalanes aquests espais són precaris (molt petits per tantes persones), precaris en disseny i precaris en equipaments. Són poc confortables i amb escassa natura al seu voltant, sobretot en les escoles de ciutats. Reclama que els patis haurien de ser espais plens de vitalitat, intimitat i tranquil·litat, i ara per ara, generalment hi ha espai únicament per a l'esport. Així doncs, aquests són algunes motius més que fomenten els conflictes als patis segons la Fundació Jaume Bofill.

Tal com s'ha dit unes línies més a munt, alguns dels conflictes que poden tenir els infants, poden arribar a produir conseqüències visibles o invisibles i aquest és el cas del bullying. Agafant la definició que fa el Síndic (2006) sobre el bullying, s'entén com l'agressió de manera reiterada sobre una determinada persona (víctima) dins del grup d'iguals. Els agressors, el fet de no reconeixes com a tal, els ajuda a situar-se en un terreny de legitimitat de la pràctica agressiva, per això els agressors veuen aquests actes com bromes i mai ho viuen com una infracció o que fan mal algú. Una de les característiques del bullying és que aquestes pràctiques agressives verbals o físiques solen ser grupals. Els actes considerats part del bullying es duen a terme tant dins les aules com als patis i menjadors, i als espais de fora el centre educatiu. Per tal que aquestes accions no vagin augmentant, és important que des dels moments de temps lliure que és quan els infants estan relaxats puguem estar atents a aquests actes per poder-los detectar a temps i treballar-los.

Propostes

Fent un recull dels punts anteriors, algunes de les propostes que poden ajudar a millorar els espais de menjador i patis dels centres educatiu són el clima moral de les escoles, que tal com diu Puig, J.M., Martín X., Escardíbul S., Novella A.M. (2000), tota institució té una influència en la formació moral i social de cada usuari: les formes organitzatives, l'estructura de poder, les normes, els canals de participació, etc., faran que hi hagi una estructura moral o un altre en el centre. Per altra banda, la professora Park (2018) proposa que tots aquells professionals que estiguin en contacte amb els infants potenciïn la creativitat a l'hora de construir un ambient intel·lectual que estimuli i activi el pensament dels infants. Proposa el pensament invers per tal de crear una discussió als infants amb la intenció que transformin activament els errors que fan al dia a dia en una oportunitat d'anàlisi i reflexió. Identificar i explorar-les causes dels conflictes i desenvolupar estratègies o solucions creatives seria una manera de començar a treballar aquests conflictes. I per dur a terme tot aquest treball de conflictes als pati i menjadors seria bo potenciar la cultura de mediació, donar a conèixer els beneficis que hi ha tant per a les parts protagonistes del conflicte com per les persones que els envolten. Quan es treballa la mediació, durant tot el procés i abans no s'arriba a un acord, hi ha un treball molt interessant de reflexió intel·lectual i emocional molt important i necessari per afrontar el conflicte present i els futurs amb èxit.

Com es pot observar, cal una implicació de tot el personal educatiu per treballar els conflictes als patis i menjadors, i tal com s'explica en un anàlisi de conflictes entre iguals en les escoles d'educació primària de Lleida (2016), el 57% del personal docent no es sent preparat per afrontar els conflictes que sorgeixen. Les intervencions que duen a terme majoritàriament són en situacions de robatori, intimidacions o violència física, i en canvi, tots aquells conflictes relacionats amb l'exclusió social, el bullying o xantatges es veuen desbordats. El motiu pel qual es veuen desbordats és la falta de formació per a treballar de manera educativa aquests conflictes. Per tant, és fonamental una bona formació i sensibilització dels docents enfocada en la resolució de conflictes, on es treballin les emocions ja que això serà la clau de tot conflicte. Com millor la capacitat de gestió de les emocions, millor la resolució de conflictes. Per tant, depenent de com es gestionin les emocions que produeixen els conflictes, l'evolució del conflicte serà un o altre. A més segons, Bisquerra (2014), una major capacitat de gestió de les emocions va lligada a un millor rendiment escolar i un estat emocional menys vulnerable dels infants. Per altra banda, també seria bo treballar l'assertivitat i l'empatia, totes dues habilitats claus per a la resolució dels conflictes. I finalment fomentar una cultura de mediació, on s'engloba i es treballa els punts anomenats anteriorment.

Per últim, és important que el centre vagi en mateixa direcció i que les intervencions no siguin intervencions aïllades i puntuals sinó que estiguin integrades al centre. Així ajudarà a reduir els conflictes i les conseqüències que aquest produeix, com el bullying, i afavoreixin un benestar personal i social de l'alumnat i la comunitat educativa.

Bibliografia

- BISQUERRA, R. (2000): *Educación emocional y bienestar*. Editorial Praxis, Barcelona.
- FILELLA, G., ROS-MORENTE, A., RUEDA, P., SOLANO, A., MINGUELLA, E. (2016): *Anàlisi de conflictes entre iguals en les escoles d'educació primària*. Revista de Educación Social. N.23.
- PUIG, J.M., MARTÍN X., ESCARDÍBUL S., NOVELLA A.M. (2000): *Cómo fomentar la participación en la escuela. Propuestas de actividades*. Editorial Graó, Barcelona.
- ROMERO C. (2000): *Mediación escolar*. Centre Pau i Treva: quadern d'estiu núm.2, Barcelona.
- SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA (2006): *Convivència i conflictes als centres educatius*.

Webgrafia

- ESCRICHE E. (2015): *Al patí no tan sols s'hi juga a futbol*. Recuperat de https://www.ara.cat/societat/Al-pati-futbol-contra-bullying_0_1367263307.html
- MARÍN I., MOLINS C., MARTÍNEZ M., HIERRO E., ARAGAY X. (2010): *Els patis de les escoles: espais d'oportunitats educatives*. Recuperat de <http://www.fbofill.cat/sites/default/files/525.pdf>
- PARK E. (2018): *Asking students to plan bad behavior*. Recuperat de https://www.edutopia.org/article/asking-students-plan-bad-behavior?utm_source=Edutopia+Newsletter&utm_campaign=276255f59c-EMAIL_CAMPAIGN_030718_enews_askingstudents&utm_medium=email&utm_term=0_f72e8cc8c4-276255f59c-791992301

* Nit Puche Quesada, graduada en Educació Social per la UDG, estudiant del màster de mediació familiar i dret privat a la UAB. Autora.

** Carme Trinidad Cascudo, mentora.

La difusió de la mediació escolar a Barcelona

Laura Ribó Soldevila*

Dr. Francesc Xavier Moreno Oliver**

Un producte o servei s'ha de comunicar per tal que els seus clients potencials el coneguin primer, i el comprin o l'usin, després. Necessitarà destacar per diferenciar-se de la seva competència i poder explicar les seves bondats. Encara es fa molt més necessari fer-se veure si el que es vol difondre no és un producte conegut, i a més és un producte intangible, un servei efímer, complex d'explicar i relativament nou com és el cas del servei de mediació de conflictes. En aquest cas i tal i com comenta Frederic Munné (Munné, F. 1993) sobre els tipus de publicitat que existeixen, es necessitarà d'una difusió informativa però també un tipus d'informació més persuasiva que quedi en la ment dels usuaris.

Aquest article descriu i analitza la difusió de la mediació escolar. Detalla els formats, missatges, canals de comunicació i emissors dels continguts de difusió de la mediació escolar a la ciutat de Barcelona i en recomana unes àrees de millora per tal que el servei de la mediació pugui arribar a un públic més nombrós. No s'ha analitzat la difusió en l'àmbit de la prevenció del conflicte, ni la promoció per la convivència, ni l'educació per la pau, profundament promogudes a les escoles, sinó que ens hem centrat exclusivament en l'anàlisi de la difusió de la mediació de conflictes en l'àmbit escolar. Els principals emissors analitzats d'aquesta difusió han estat:

- Diputació de Barcelona
- Consorci d'Educació de Barcelona
- Centre de Mediació de Catalunya
- Departament d'Ensenyament
- Escoles públiques de Barcelona seleccionades amb l'ajuda d'inspectors del Departament d'Ensenyament (Instituts: Dr. Puigvert, Moisés Broggi, Guineueta, Salvador Espriu, Vila de Gràcia, Méndez Pelayo i Gallecs)
- Escoles concertades seleccionades pel volum de centres docents a la ciutat o per valors d'innovació (Maristes La Immaculada, Escoles Pia Nostra Senyora, Jesuïtes de Gràcia Kostka, Sadako, Aula Escola Europea, Garbí Pere Vergés)
- Entitats privades (ESADE, i Educa.barcelona)

Els centres educatius, principals emissors de la difusió de la mediació escolar

Els centres educatius públics de secundària són els protagonistes indiscutibles de la difusió de la mediació, algun d'ells des de fa més de 10 anys com és el cas de l'Institut Vila de Gràcia. Comuniquen un servei de mediació principalment entre iguals, dins les aules, entre alumnes de la mateixa edat o de cursos diferents. No s'ha trobat

difusió de la mediació escolar entre professionals dins l'escola, ni entre Ampas i escola, ni escola i el seu entorn.

Les escoles ofereixen un servei de mediació com a eina de difusió de la mediació, més que com a servei real de resolució de conflictes. Són les escoles qui descriuen que formen com a mediadors els alumnes que ho desitgin, entregant inclús un certificat d'alumne mediador. Aquest fet, promou la mediació i fa una tasca importantíssima per involucrar l'alumnat en la cultura de la mediació, però el fet que els alumnes siguin els mediadors impossibilita per si mateix un servei de mediació professionalitzat. Alhora es deixen de banda altres possibilitats de resolució de conflictes dins l'àmbit escolar.

La difusió del servei de mediació a les escoles es comunica principalment als webs corporatius de les escoles analitzades, amb descripció del servei, teoria bàsica sobre la mediació, fotografies de les accions realitzades i l'equip d'alumnes mediadors. El cas de l'Institut Puigvert destaca per l'existència del *blog* dins del web corporatiu amb articles relacionats amb la mediació. Cal destacar també el vídeo de l'escola Maristes La Immaculada en el que es promou el servei de mediació.

Les xarxes socials però, no són un dels principals focus de difusió de la mediació escolar tot i el grau de penetració de les xarxes en el públic més jove i els conflictes entre alumnes que es genera en aquest canal. Es troba contingut sobre mediació escolar pel Dia de Europeu de la Mediació i sobre les jornades de mediació escolars descrites més endavant en aquest article, però no es comunica d'una manera regular a les xarxes socials contingut sobre mediació, per part dels emissors analitzats.

El Departament d'Ensenyament impulsa també la mediació escolar a Catalunya. Actualment, més de 300 centres educatius, majoritàriament d'educació secundària, compten amb un servei de mediació actiu. Més d'un miler d'alumnes participen anualment en les trobades d'alumnes mediadors, però el Departament d'Ensenyament no trasllada a les xarxes socials aquests volums de participació, tret d'algun moment puntual en motiu del Dia Europeu de la Mediació (o en relació a continguts associats a l'assetjament escolar, no analitzats en aquest article per no considerar-se contingut purament de mediació).

El format paper ha estat molt usat durant anys per difondre la mediació escolar. El format tríptic dina4 ha estat el format estrella i ha evolucionat poc des del primer fullotó sobre mediació a Catalunya que es va fer l'any 2001 emès per l'ACDMA i al que hi vam tenir accés. Els missatges generals es centren en els beneficis de la mediació i els seus principis bàsics però creiem que no atrauen d'una manera notòria i atractiva l'ús del servei. El disseny general, les imatges, els textos, els colors i la maquetació són neutres i poc afins al públic jove.

Les Jornades i Trobades d'Alumnes mediadors que es celebren des de fa vuit anys amb la participació d'escoles de Barcelona són d'important rellevància per la difusió de la mediació pel volum d'alumnes involucrats. La jornada del 2017 celebrada a Barcelona va concentrar 325 alumnes mediadors de 25 centres diferents i 48 professors mediadors. Aquests actes pretenen difondre la cultura de la mediació a través de tallers de drets humans, simposi sobre *bullying*, i debats i concursos relacionats amb la mediació, entre escoles de Barcelona.

Altres accions especials són sortides de l'equip d'alumnes mediadors a institucions relacionades amb la mediació. És el cas de l'Institut Guineueta que organitza visites al Servei de Prevenció de l'Ajuntament de Barcelona o fa activitats de Teatre contra Conflictes on es recreen accions de conflictes.

Existeix també la bústia de demanda d'ajut de mediació en alguns dels centres analitzats. Aquest element físic que acostuma a estar a la recepció de les escoles ajuda a visualitzar l'existència del servei de mediació i el fa més notori i memorable.

En el cas de l' escola Pia Nostra Senyora cal dir que no hi ha un servei de mediació o una difusió de la matèria, però sí que inclouen matèria docent sobre mediació dins de l'assignatura "Habilitats Socials i Mediació". S'imparteix en una hora complementària que el centre afegeix al currículum de tots els alumnes de tercer d'ESO.

Altres emissors de la mediació a les escoles

La Diputació de Barcelona té peces audiovisuals sobre la mediació molt atractives per la seva presentació, disseny i missatge que resumeixen didàcticament la mediació en general i la mediació escolar dins del missatge global.

El Consorci d'Educació de Barcelona ha desenvolupat el Projecte de Convivència, però no l'hem analitzat com un document de difusió de la mediació, ja que és una eina interna dirigida als professionals docents. Engloba el conjunt d'accions encaminades a la millora de la convivència al centre educatiu (a l'aula, al centre o a l'entorn) i la gestió positiva de conflictes.

És molt important el paper d'Educa.Barcelona en la difusió de l'activitat escolar a diferents centres de Barcelona a través del "Diari de l'Educació", on es mostra vídeos sobre mediació escolar dins del seu web. En el vídeo de mediació escolar hi participen alguns dels centres estudiats en aquest article (Institut Guineueta i Institut Dr. Puigvert).

Cal destacar el paper de la facultat de Dret de ESADE i el Col·legi de Notaris de Catalunya com a impulsors de la mediació escolar, amb el suport del Departament d'Ensenyament i Justícia de la Generalitat de Catalunya. Difonen la resolució alternativa de conflictes, presentant enguany la 5a Edició del Premi Dialoga, destinat als alumnes de primer de Batxillerat i quart d'ESO dels col·legis i Instituts de Catalunya.

Àrees de millora en la difusió de la mediació escolar

El desenvolupament de la mediació passarà inevitablement pel coneixement de la mediació per part de sectors amplis de la societat. Els alts nivells de coneixement i de notorietat d'un servei passen per la seva comunicació coherent continuada i freqüent en el temps, impulsada a nivell econòmic, amb missatges clars i potents, que destaquin els beneficis que aporten i la diferència respecte la competència. En definitiva, la mediació necessitarà una estratègia a mig i llarg termini ben dissenyada i

amb suport d'importants recursos. El "Pla Nacional d'Impuls de la Mediació" (Generalitat de Catalunya, 2016), marca entre altres accions, realitzar campanyes de comunicació per donar a conèixer la mediació. Cal doncs implementar aquest pla d'impuls.

La mediació escolar és un important gra de sorra en la funció de la difusió de la mediació ja que per naturalesa es troba al bell mig dels que seran els usuaris de la mediació en un futur. L'escola és un espai únic, valuós per fer canvis socials des de baix, des de l'educació en els més petits que un dia seran els adults d'una societat. Però sembla que, després de molt anys de treballar en la promoció de la mediació dins les escoles no ha arrelat una cultura real de mediació. Aquesta és la opinió que va expressar la Blanca Barredo, impulsora de la Mediació a les escoles i mediadora formadora de professionals en l'àmbit educatiu en matèria de mediació, després de treballar-hi molts anys (Barredo, B. 2018). Per altra banda, tal i com diu Maria Munné "com a cultura, la mediació escolar implica una nova manera de relacionar-se des de la docència i un caràcter transformatiu en l'alumnat" (Munné, M., 2006, p. 85). Aquest aspecte el defineix també molt bé J. Sarramona "l'essència d'una organització es el seu sistema de comunicació. Aquest influeix en el desenvolupaments del seus subjectes dins de l'organització perquè els significats són dependents del sistema organitzacional" (J. Sarramona, 1988, p. 52). Cal doncs, que tota la organització tingui una cultura de la mediació ben arrelada, que formi part de la seva essència. I a nivell comunicatiu, impulsar-la molt més, ja que en termes de comunicació, el que no es comunica no existeix.

A part d'aquest canvi de plantejament general dins les escoles, les accions concretes que podrien millorar la difusió de la mediació serien:

- Demostrar que la cultura de la mediació està arrelada dins de l'organització a tots els nivells, i es difongui d'una manera natural en tots els seus públics (alumnes, pares i mares, professionals i entorn).
- Clarificar termes per no confondre sobre la figura dels mediadors i la seva professionalitat. Els alumnes podrien ser "ambaixadors" o "facilitadors" o "difusors o de la mediació" però no s'hauria d'usar el terme "mediadors". El servei de mediació hauria d'estar format per professionals d'aquest àmbit. Per altra banda, es necessita una certa maduresa per tenir les capacitats que ha de tenir un mediador escolar, tal i com descriu la Maria Munné. (Munné, M, 2006).
- Difondre informes amb els principals indicadors sobre casos de mediació escolar a les Ampas, a les festes de les escoles, i a les portes obertes de l'escola com a un valor rellevant i diferencial de l'escola que afecta a tota la organització.
- Difondre la mediació escolar a les xarxes socials, com a objectiu prioritari.
- Enfocar les Jornades de Mediació exclusivament a la mediació i amb la representació de tots els integrants dels centres docents.
- Fer molt més atractiva i notòria qualsevol peça comunicativa relacionada amb la mediació.

Bibliografia

- BARROSO, B. (2018). *La mediació, una eina de resolució de conflictes en l'àmbit universitari*. Jornada sobre Mediació a la Universitat de Barcelona, Barcelona, 15 febrer (oral).
- CONSORCI D'EDUCACIÓ DE BARCELONA (2018). *Projecte de convivència*. Recuperat de http://www.edubcn.cat/ca/suport_educatiu_recursos/plans_programes/convivencia_ciutadania
- EDUCA BARCELONA (2017). *Alumnes mediadors amb els conflictes escolars*. Recuperat de <http://educa.barcelona/2017/06/22/alumnes-mediadors-contras-els-conflictes-escolars/>
- FACULTAT DE DRET DE ESDAE (2018). *Premi Dialoga*. Recuperat de <http://www.esade.edu/research-webs/esp/gdf/premi-dialoga>
- GENERALITAT DE CATALUNYA, Departament d'Ensenyament (2018). *Dia Europeu de la mediació*. Recuperat de <http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/celebracions/2017/dia-europeu-de-la-mediacio/dia-europeu-med-infografia.pdf>
- GENERALITAT DE CATALUNYA, Departament de Justícia (2016). *Pla nacional d'impuls de la Mediació. Una eina de cohesió per resoldre els conflictes sense passar pel jutjat*.
- MUNNÉ, F (1993). *La comunicación en la cultura de masas. Estudio sobre la comunicación, los medios y la publicidad*. Barcelona: ESERP-PPU
- MUNNÉ, M. MAC-CRAGH, P (2006). *Els 10 principis de la cultura de la mediació*. Barcelona: Editorial Graó
- SARRAMONA, J (Ed.) (1988). *Comunicación y educación*. Barcelona: Ediciones CEAC.

* Laura Ribó Soldevila, llicenciada en Ciències de la Comunicació, Publicitat i Relacions Públiques, per la Universitat Ramon Llull. Postgrau en Estratègia de Comunicació Empresarial per la Universitat Ramon Llull. Estudiant del Màster de Mediació: especialitat en Mediació Familiar i en Mediació en els Àmbits del Dret Privat de la Universitat Autònoma de Barcelona. Autora

** Dr. Francesc Xavier Moreno Oliver. Mentor

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 que 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 que 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/rercurso/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). Bulliyng en la enseñanza secundaria. El acoso escolar: como se presents i como afrontar-lo. 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.

La mediació escolar en educació primària: la veu del professorat i alumnat

Carlota Sala Corbella*

Dra. Laura Arnau Sabates**

Quan parlem de mediació ens referim a la possibilitat de resoldre conflictes sense haver de sotmetre's a una autoritat o a un tercer que pren una decisió per posar fi a aquest conflicte. Les parts decideixen acudir a un tercer neutral i imparcial que convidarà i farà servir tots els recursos que tingui al seu abast per tal de que les parts involucrades es posin d'acord en trobar una solució per al conflicte en què es troben.

El Decret 279/2006, 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya, va establir per primera vegada les bases per introduir la mediació a l'àmbit escolar. En l'article 25 regula els tres següents àmbits d'aplicació: la mediació com a estratègia preventiva en la gestió de conflictes, la mediació com a eina de resolució de conflictes, la mediació com a estratègia de reparació o reconciliació.

Això succeïa fa dotze anys, i el que es pretén recollir en aquest article és un anàlisi sobre la implementació de la mediació en l'àmbit escolar, concretament en l'educació primària. Cal tenir en compte que estem parlant d'un àmbit on una part dels protagonistes tenen un màxim d'onze anys, per tant, amb una maduresa, a raó de l'edat menor a la dels adults. L'objectiu d'aquest treball és conèixer, en primer lloc, la percepció de la mediació en l'àmbit de l'educació primària per part de professorat i alumnat, i en segon lloc, valorar el grau d'aplicació i els resultats dels processos de mediació celebrats en aquest àmbit.

Per donar resposta als objectius plantejats s'ha pres com a referència l'escola J.V. d'una localitat del Vallès Occidental, on des de fa uns anys s'hi ha anat introduint la mediació. S'han seleccionat dues mostres d'oportunitat. Per una banda, membres de l'equip docent i, per l'altra alumnes de 5è i 6è de primària del centre.

S'han utilitzat tècniques qualitatives i quantitatives. S'han fet enquestes a l'equip docent del centre, agafant una mostra de 20 mestres, i 60 alumnes de 5è i 6è, el 100% l'ha contestada. Complementàriament, s'ha entrevistat a la cap d'estudis d'educació primària de l'escola, la M. S., la qual cosa ens ha permès conèixer com va ser l'inici de la mediació a l'escola des d'una perspectiva més institucional, la seva implantació i els resultats que se n'han extret fins ara.

1. Resultats de les enquestes presentades a mestres i alumnes

1.1 Quina percepció tenen els actors, mestres i alumnes, de la mediació com a eina per resoldre conflictes?

Cada enquesta presentada a alumnes i mestres ha estat conformada per deu preguntes, en ambdós casos sis preguntes formulades amb la finalitat de conèixer la percepció que tenen els actors sobre la mediació, incloent-hi aspectes com els coneixements que en tenen o la seva aplicació com a instrument educatiu. La resta de preguntes han estat formulades per conèixer el grau d'aplicació de la mediació i els resultats dels processos de mediació celebrats. A l'anàlisi d'aquesta qüestió em referiré al següent apartat.

Pel que fa al professorat, un 75% dels enquestats considera que ha rebut la formació necessària per dirigir un procés de mediació, de la qual cosa s'extreu que els mestres del centre dominen la mediació com a eina de resolució de conflictes o almenys, hi estan familiaritzats.

Un 61,7% dels alumnes han respòs que tenen suficients coneixements sobre la mediació, i un 74,5% de l'equip docent creu que els alumnes entenen què és una mediació. Seguint en aquesta línia, pel que fa als alumnes, es detecta un alt interès en la mediació, a l'haver respòs un 91,5% que els agradaria seguir rebent formació sobre la mateixa.

Una de les qüestions que també es plantejava era si una persona externa a l'escola, és a dir, que no fossin mestres dels mateixos alumnes, facilitaria l'ús de la mediació i l'equip docent enquestat considera en un 87,5% que no. Aquesta qüestió es fonamentava en la relació de confiança entre alumne i mestre, en el sentit de si podria contaminar el procés de mediació. Observem que no és així.

El 100% de l'equip docent que ha respòs l'enquesta considera que la mediació és una bona eina per resoldre els conflictes entre alumnes de 5è i 6è. Aquesta era una incògnita que, a raó de l'edat, es plantejava a l'iniciar aquest projecte. Pel que fa als alumnes un 93,7% també ho creu d'aquesta manera. Per tant, podem considerar que un alt percentatge dels actors veuen la mediació com una bona eina per resoldre conflictes entre nens i nenes entre 10 i 11 anys.

Per últim, s'analitza la possibilitat de modular, encara que sigui a llarg termini, la manera que tenen els alumnes d'afrontar els conflictes i per tant, la seva conducta envers el mateix. És a dir, si arran d'anar treballant la mediació com a eina de prevenció dels conflictes podria comportar una educació en valors com el respecte, no violència o el reconeixement entre companys. Doncs bé, un 100% de l'equip docent va respondre efectivament que sí.

1.2 Grau d'aplicació de la mediació com a eina de resolució de conflictes en el context de l'escola i resultats dels processos de mediació celebrats

En segon lloc, cal analitzar en quina mesura la mediació és utilitzada en conflictes entre els alumnes de 5è i 6è de primària i quin és el resultat dels processos de mediació celebrats.

Respecte al professorat, un 50% dels enquestats, ha participat en algun moment en una mediació des de que existeix aquest servei a l'escola. Destacar, però, que aquests afirmen que el 100% de les mediacions a les quals han participat han sigut

satisfactòries i que mai s'ha repetit el conflicte entre els alumnes participants en la mediació.

Per altra banda, un 29,8% dels alumnes han demanat iniciar un procés de mediació per solucionar un conflicte. Tot i això, un 63,9% dels alumnes que han sigut part d'un procés alguna vegada, afirmen que la mediació els ha ajudat a resoldre'l. Però, així com els mestres responien que en cap cas s'havia repetit el conflicte, un 17% dels alumnes que han participat en una mediació, manifesten que el conflicte ha tornat a aparèixer en algun moment posterior. Per tant, hi ha una divergència entre les respostes de l'equip docent i les de l'alumnat en aquest aspecte i no en podem extreure una conclusió ferma.

Cal tenir en compte també, que la M. S., coordinadora d'Educació Primària, ens comentava que en aquests moments, de tot el professorat d'educació primària només dos s'ofereixen com a mediadors. Per tant, cal ressaltar que, tot i el professorat entén la mediació com una eina positiva, la participació per part del professorat és escassa.

2. Com es va començar a introduir la mediació a l'escola i quines oportunitats s'han generat?

La cap d'estudis d'educació primària M.S. de l'escola ens explica que la mediació es va començar a introduir durant el curs 2007-2008. L'ajuntament de la localitat on es troba el centre, hi va derivar mediadors per impartir cursos, en un primer moment, a l'equip directiu, a tot l'equip docent i als pares dels alumnes d'E.S.O. *“En aquell moment, vam considerar que els alumnes de primària eren massa petits per entendre què era la mediació i vam començar a introduir-la pensant en els alumnes de secundària”*, afirma la cap d'estudis. Tot i això, no es va aconseguir que, ni tan l'equip docent com l'alumnat d'E.S.O., diposessin un interès real en la mediació.

Durant el curs 2013-2014 es va voler introduir la mediació a l'educació primària. La metodologia va ser la mateixa, l'ajuntament va derivar una mediadora, la L.M., a l'escola perquè formés mestres i alumnes de 5è i 6è de primària. *“Alumnes i mestres van rebre formació, i vam crear un servei de mediació a l'escola, però pocs mestres s'oferien com a mediadors i pocs alumnes demanaven celebrar una mediació quan tenien un conflicte amb un company”*, afirma la M.S.

El curs passat, 2016-2017, una mestra d'educació primària, creient en la mediació com una bona eina per la resolució de conflictes, va seguir formant-se en la gestió positiva de les relacions i el conflicte. Arran del seu testimoni, l'equip directiu va decidir facilitar la mateixa formació a tot el professorat d'educació primària, d'aquesta manera es van formar en la mediació com a eina per resoldre els conflictes i en eines per gestionar de manera positiva les relacions. Això va generar l'oportunitat de transmetre i aplicar els coneixements adquirits als grups de 5è i 6è de primària, i van començar a treballar la mediació com a estratègia preventiva de conflictes. *“Treballen, a través de jocs didàctics, valors com l'empatia, el reconeixement, el respecte, la democràcia...entre d'altres. I ha sigut a partir d'aquest moment quan hem començat a veure un canvi important en la conducta dels alumnes envers els*

companys i els mestres” afirma la M.S. A més a més, ens explicava que des de que han treballat la gestió de relacions positives, entenen millor la mediació i cada vegada hi ha més alumnes que, quan es troben en un conflicte, demanen participar-ne en una. De fet, cal recordar que un 91,5% dels alumnes enquestats afirmen que els agradaria seguir rebent formació sobre la mediació, la qual cosa corrobora el que afirma la cap d’estudis, l’augment d’interès dels alumnes per la mediació.

Per tant, la mediació ha generat l’oportunitat d’incidir en la convivència de la comunitat escolar, de modular la conducta dels alumnes, la qual cosa alhora comporta la prevenció de conflictes i la millora del clima escolar. Precisament en aquest sentit es presentava la mediació escolar al Llibre Blanc de Mediació (2014, 441) quan es referia a la mateixa com “una estratègia de resolució dialogada i col·laborativa de conflictes que (...) té també un caràcter d’intervenció educativa intencional. Això vol dir que, si bé tot procés de mediació en qualsevol àmbit comporta l’aprenentatge de nous plantejaments de resolució de conflictes, la mediació en l’àmbit escolar és doblement educativa”.

3. Limitacions de l’estudi

Cal tenir en compte que els resultats d’aquest treball de camp formen part d’una primera aproximació al tema, que s’ha tingut en compte una mostra d’una única escola i que per confirmar els resultats caldria disposar d’una mostra més àmplia, i comparar-los amb els d’altres escoles.

4. Conclusions i propostes de futur

Una de les qüestions plantejades a l’iniciar aquest treball era si els alumnes de 5è i 6è de primària són capaços d’entendre i posar en pràctica la mediació, a raó de la seva maduresa. Dels resultats de les enquestes i de l’entrevista amb la cap d’estudis s’extreu que, un cop els alumnes s’hi ha anat familiaritzant, no només comprenen la mediació sinó que la utilitzen. Ara bé, s’ha de destacar la importància del treball previ que s’ha fet a l’escola sobre la gestió positiva de les relacions i el conflicte i dels valors que se’n deriven. Ha sigut quan els alumnes han començat a recórrer a la mediació. Recordar que, la totalitat dels mestres i més del 90% dels alumnes enquestats creu que la mediació és una bona eina per resoldre els conflictes que sorgeixen a l’escola. Per tant, es pot concloure que mestres i alumnes tenen una percepció molt positiva sobre l’ús de la mediació a l’educació primària.

En segon lloc, es pretenia analitzar el grau d’aplicació de la mediació i els resultats dels processos celebrats. En aquest sentit s’extreu que, tot i la positiva percepció que tenen mestres i alumnes sobre la mediació, menys d’un 30% dels alumnes prenen la iniciativa d’iniciar un procés de mediació quan es troben en una situació de conflicte. Ara bé, més del 60% que hi han participat afirmen que la mediació els ha ajudat a resoldre’ls. Destacar doncs, pels resultats de les enquestes tan d’alum-

nes com de mestres, les mediacions celebrades, generalment, culminen amb bons resultats.

Tot i els resultats positius de la mediació cal fer un incís en que només dos mestres de setze que formen l'equip docent d'educació primària s'ofereixen per ser mediadors a l'escola, per tant, tot i la bona percepció de la mediació per part dels actors, encara queda camí per recórrer. Cal motivar l'ús de la mediació. De cara als alumnes, potser caldria crear un canal o una metodologia dins de la mateixa escola que impliqués un accés senzill i ràpid a la mediació. Seria una eina per comprovar si d'aquesta manera augmentaria la participació. Destacar que seria bo seguir formant els alumnes i mestres en la gestió i resolució positiva dels conflictes. A més a més, i de cara a intentar propiciar que més mestres s'oferissin com a mediadors a l'escola, potser convindria posar de manifest el canvi de conducta que ja s'està produint per part dels alumnes, tal i com apuntava M.S., ressaltant que instaurant una cultura de mediació es pot culminar amb l'obtenció d'un millor clima escolar.

La implantació de la mediació en l'àmbit escolar va més enllà d'introduir una eina alternativa de resolució de conflictes, ja que pot comporta el desenvolupament d'una educació en valors diversos, estrictament necessaris per a una bona convivència en una societat futura.

5. Bibliografia

Catalunya. 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. DOGC 6 de juliol de 2006.

Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya. *Gestió i Resolució Positiva dels Conflictes (2014)*.

Pompeu Casanovas, M^a Elena Lauroba, Jaume Magre (2010). *Llibre Blanc de Mediació (capítol 8)*. Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia.

* Carlota Sala Corbella, graduada en Dret i estudiant del Màster de Mediació: especialitat en Mediació Familiar i els àmbits del dret privat.

** Dra. Laura Arnau Sabatés, mentora.

Desenvolupament personal observat en alumnes formats com a mediadors escolars. Estudi de cas

Mireia Torralbas Gumà*

Dr. Enric Roca Casas**

Els últims anys ha sorgit a Espanya, i a Catalunya, un nou enfoc a l'hora de fer front als conflictes que es produeixen en els centres educatius: la mediació. Silva i Torrego (2017) comenten que els programes de mediació escolar, van aparèixer a Espanya als anys 90, en concret a partir del 1993, en alguns centres del País Basc i Catalunya. Tal com expliquen els autors, els programes de mediació escolar consisteixen en formar grups d'experts d'alumnes i/o professors en tècniques de mediació per a casos de conflicte.

Per Asensio i Góngora (2015) la mediació escolar en general, ha demostrat ser un mètode molt útil perquè els alumnes interioritzin habilitats de resolució de conflictes. A més de produir canvis en la manera que tenen d'entendre i solucionar-los, així com una millora de l'autoestima, de les seves habilitats d'escolta activa i de pensament crític.

Dins de la mediació escolar trobem la mediació entre iguals. Es tracta d'un procés de mediació en el qual els alumnes són entrenats per exercir com a mediadors i ajudar als seus companys en conflicte a gestionar-lo, pacíficament, amb la supervisió de docents. La formació en mediació dels alumnes, en concret, promou els comportaments altruistes, el desenvolupament del lideratge, un major control en la presa de decisions i l'augment de l'empatia, entre d'altres, segons Ruiz-Huerta (2016).

Estudis recents respecte els beneficis personals, pels alumnes mediadors, dels programes de mediació escolar, aporten dades semblants. Ibarrola-García i Iriarte (2014) van realitzar un estudi sobre la capacitat formativa de la mediació en 33 alumnes mediadors i 23 alumnes mediats de Navarra. Els resultats indicaven que els alumnes mediadors destaquen com a aprenentatge emocional, atribuït a la mediació, l'empatia. En la mateixa línia, Silva et al. (2017) van realitzar un estudi sobre les percepcions de 8 professors i 25 alumnes que formaven part d'un equip de mediació i havien participat ja, en almenys una mediació. Els autors van concloure que els alumnes mediadors reconeixien beneficis personals de la seva participació en aquests equips, entre ells, l'aprenentatge i desenvolupament d'habilitats d'escolta i d'empatia.

Com hem vist tan a la literatura com en la investigació, sobre els beneficis de la formació en mediació per als alumnes mediadors, trobem que es mencionen especialment dos aprenentatges: l'escolta activa i l'empatia. És per això que en el present estudi ens centrarem en aquesta habilitat i capacitat, respectivament. Entendrem l'empatia seguint el model integrador de Davis (1980), que inclou components emocionals i cognitius, com la capacitat per comprendre als altres, de posar-se al seu lloc, a partir del que s'observa, de la informació verbal o de l'accessible des de la memòria, a més de la reacció afectiva sorgida de compartir l'estat emocional de l'altre. Segon Carrasco, Delgado, Barbero, Holgado, i del Barrio (2011), des d'aquesta

perspectiva multidimensional s'entén que empatitzar implica activar processos cognitius de comprensió (entendre les necessitats, sentiments i problemes dels altres) i de presa de perspectiva (posar-se al lloc de l'altre i respondre adequadament a les seves reaccions emocionals); així com els processos emocionals de simpatia i experiència de sentiments coherents davant l'experiència aliena. Pel que fa a l'escolta activa, es tracta d'una habilitat comunicativa basada en el treball del psicòleg Carl Rogers. L'entendrem com a un procés de múltiples passos que inclou tècniques com fer comentaris, formular preguntes adequades, parafrasejar i resumir, per tal d'expressar comprensió i verificar el que l'emissor ha dit. També inclou mantenir el contacte visual, utilitzar llenguatge no verbal per encoratjar a seguir parlant, com assentir o somriure, i no interrompre a l'interlocutor (Kourmoussi, Amanaki, Tzavara, i Koutras, 2017). Busca que l'oient sigui conscient dels seus sentiments i dels de l'emissor, d'allò que hi ha rere el que diu. Tot per una comprensió plena i perquè l'interlocutor se senti reconegut i veritablement escoltat.

Com comenten Pulido, Calderón, Martín-Seoane, i Lucas-Molina (2015) la majoria de les investigacions realitzades fins ara, s'han centrat en avaluar la satisfacció dels participants amb la formació rebuda, o bé un cop implementat el programa, en els beneficis percebuts en el clima del centre o sobre l'alumnat format per a mediar. Són escassos els estudis que analitzin les habilitats que adquireixen els alumnes en la seva formació com a mediadors escolars. En la mateixa línia, Ibarrola-García et al. (2014) apunten que tot i que teòricament hi ha la percepció de la mediació escolar com a educativa, al nostre país encara no hi ha gaires evidències empíriques que constatin el potencial de la mediació en el desenvolupament personal dels alumnes. Segons les autores, la proliferació de programes en els centres no ha anat acompanyada d'un seguiment, ni una avaluació, dels beneficis personals; capacitats i habilitats apreses o canvi d'actituds i comportaments.

El present treball voldria contribuir a ampliar el nombre de recerques en aquesta direcció. Centrant-nos en les dues capacitats i habilitats que destaquen en la formació d'alumnes com a mediadors escolars, observades en els anteriors estudis: l'empatia i l'escolta activa. Com hem vist, els anteriors estudis utilitzaven instruments qualitius en la seves recerques i avaluaven els efectes de la mediació un cop realitzada la formació. És per això que el present treball voldria estudiar mitjançant tècniques quantitatives si es produeixen canvis, si la formació com a mediador escolar promou el desenvolupament personal en els alumnes formats com a tal. Així com comprovar si aquests efectes ja es poden observar un cop finalitzada la formació, encara que no s'hagi participat en cap mediació, mitjançant un estudi pre-post.

Objectius

1. Mesurar quantitativament els possibles beneficis personals de la formació com a mediador dels alumnes del programa de mediació escolar d'Igualada.
2. Observar si es produeix un augment en l'autopuntuació en empatia i/o escolta activa dels alumnes participants en el Programa.

Mostra

Es tracta d'una mostra formada per alumnes de tercer d'ESO de tres instituts (Joan Mercader, Pere Vives Vich, i Badia i Margarit) d'Igualada, que participen en el programa de mediació escolar organitzat pel servei de mediació de la ciutat. Un total de 20 alumnes es formen al llarg de tres sessions de dues hores i mitja, d'aprenentatge basat en la pràctica, per a ser mediadors al seu centre al llarg del pròxim curs. Dels 20 alumnes participants, 14 van respondre correctament els qüestionaris d'empatia i 15 els d'escolta activa. La mitjana d'edat era de 14'56 (DT=0,7), 14 eren noies i 1, noi.

Instruments

Per mesurar la variable empatia es van emprar dues escales diferents. Per una banda, la revisió de la versió traduïda al espanyol de Carrasco et al. (2011) de l'escala *Interpersonal Reactivity Index* (IRI: Davis, 1980). En concret la dimensió encarada als altres: Empatia intel·lectual. Per altre banda, es van emprar 6 ítems de la dimensió d'Empatia del qüestionari de Sarasa (2011). Es van unir ambdues escales, obtenint una qüestionari format per 13 ítems puntuats amb una escala Likert de 5 punts (de No em descriu bé fins a Em descriu molt bé) amb una puntuació màxima de 52.

La variable escolta activa es va mesurar traduint l'*Active Listening Attitude Scale* (ALAS) de Mishima, Shinya i Shoji (2000). En concret, la subescala referent a la Capacitat d'escolta. Es puntua amb una escala Likert de 4 punts (de En desacord fins a D'acord). S'obté una puntuació màxima de 30.

Procediment

Es va contactar amb el Servei de Mediació Ciutadana d'Igualada i arribar a un acord de col·laboració. A cada institut es va explicar la finalitat de l'estudi i sol·licitar autorització per a passar els qüestionaris (inicial i final) als seus alumnes participants al Programa. El primer dia es va lliurar l'escala d'empatia i la d'escolta activa (inicial) als alumnes. Van disposar de 10 minuts per contestar-los. A la última sessió es va seguir el mateix procediment amb el segon qüestionari.

Resultats

Per tal d'analitzar les puntuacions en empatia i escolta activa dels alumnes abans i després de la realització del Programa, es va emprar el programa estadístic IBM® SPSS *Statistics* 20.0. A nivell grupal tan la mitjana d'empatia ($\bar{X}=39,36$; DT=8,10) com la d'escolta activa ($\bar{X}=22,27$; DT=4,67) final eren superiors a les d'empatia ($\bar{X}=32,81$; DT=8,05) i escolta activa ($\bar{X}=21$; DT=4,97) inicials. Seguidament es va

analitzar cas per cas, amb la prova no paramètrica de Wilcoxon. Pel que fa a l'empatia final respecte la inicial, en 12/14 casos les puntuacions van augmentar i en 2/14 no. De manera que es va observar una millora de l'empatia estadísticament significativa ($p=0,003$). Pel que fa a l'escolta activa en 8/15 alumnes l'autopuntuació després de participar en el Programa va ser superior i en 7/15 no. En aquesta variable no es va observar una millora estadísticament significativa ($p=0,65$).

Conclusions i discussió

En el present estudi es pretenia estudiar la incidència de la formació com a mediador en els alumnes del programa del Servei de Mediació Ciutadana d'Igualada. En concret, es volia analitzar si s'observava un augment en l'autopuntuació en empatia i escolta activa dels participants. Els resultats pel que fa a l'empatia van mostrar un augment estadísticament significatiu de la puntuació en aquesta capacitat. Pel que fa a l'escolta activa no hi va haver diferències estadísticament significatives entre la puntuació abans i després de la participació al Programa. Tot i així es va produir un augment de l'autopuntuació en aquesta en més de la meitat dels participants. Els resultats indiquen doncs, que la formació en mediació dels alumnes del Programa podria haver tingut una influència positiva, especialment, en la capacitat d'empatitzar d'aquests.

Pel que fa a les limitacions de l'estudi trobem que no es pot establir una relació causal entre la formació i els canvis observats (al no haver controlat la resta de variables que poden influir), la mida de la mostra i la poca heterogeneïtat d'aquesta. Respecte als instruments, el qüestionari d'escolta activa no era específic per adolescents i va ser traduït directament de l'anglès.

De cara a futures recerques caldria seguir investigant els beneficis personals a curt i llarg termini així com els possibles beneficis d'altres programes de mediació escolar diferents. Per altre banda, tal i com assenyalen Pulido, et al. (2015) seria interessant anar més enllà i constatar el grau en que els alumnes apliquen les habilitats d'escolta activa, apreses, tan en la seva vida quotidiana com en els casos de mediació en que participen .

Bibliografia

- ASENSIO, I. I GÓNGORA, F. (2015). Cómo implantar un programa de Mediación Escolar. *Resuelve ahora*. Recuperat de: <https://resuelveahora.wordpress.com/>
- CARRASCO, M., DELGADO, B., BARBERO, M., HOLGADO, F., I DEL BARRIO, M. (2011). Propiedades psicométricas del Interpersonal Reactivity Index (IRI) en población infantil y adolescente española. *Psicothema*, 23(4), 824-831. Recuperat de: <http://www.psicothema.com>
- DAVIS, M.H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *Catalogue of Selected Documents in Psychology*, 10(85), 1-17. Recuperat de: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>

- IBARROLA-GARCÍA, S., I IRIARTE, C. (2014). Desarrollo de las competencias emocional y sociomoral a través de la mediación escolar entre iguales en Educación Secundaria. *Revista de Teoría, Investigación i Práctica Educativa*, (27), 9-28. Recuperat de: <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/4424>
- KOURMOUSI, N., AMANAKI, E., TZAVARA, C., I KOUTRAS, V. (2017). Active Listening Attitude Scale (ALAS): Reliability and Validity in a Nationwide Sample of Greek Educators. *Social Sciences*, 6(1). Recuperat de: <https://doi.org/10.3390/socsci6010028>
- MISHIMA, N., SHINYA, K., I SHOJI, N. (2000). The development of a questionnaire to assess the attitude of active listening. *Journal of Occupational Health*, 42, 111-118. Recuperat de: <https://doi.org/10.1539/joh.42.111>
- PULIDO, R., CALDERÓN, S., MARTIN-SEOANE, G., I LUCAS-MOLINA, B. (2015). Análisis de las habilidades de los alumnos mediadores como clave del éxito de la mediación escolar. *110*, 24-38. *Información Psicológica*. doi: [dx.medra.org/10.14635/IPSIC.2015.110.2](https://doi.org/10.14635/IPSIC.2015.110.2)
- RUIZ-HUERTA, C. (2016). La mediación escolar, un beneficio para la comunidad educativa. *Fundación Create*. Recuperat de: <http://www.fundacioncreate.org/>
- SARASA, I. (2011). Construcción y Análisis Psicométrico de un Cuestionario para la Evaluación de la Empatía. *Universidad de Zaragoza*. Recuperat de: www.unizar.es
- SILVA, I., I TORREGO, J.C. (2017). Percepción del Alumnado y Profesorado sobre un Programa de Mediación entre Iguales. *Qualitative Research in Education*, 6(2), 214-238. doi: [10.17583/qre.2017.271](https://doi.org/10.17583/qre.2017.271)

* Mireia Torralbas Gumà, graduada en Psicologia per la UdG, estudiant del Màster de Mediació: Especialitat en Mediació Familiar i en Mediació en Àmbits del Dret Privat de la UAB. Autora.

** Dr. Enric Roca Casas, mentor.

APÈNDIX

Text de la conferència de cloenda del Màster

10 de juliol de 2018

*"Reflexiones sobre la mediación en el
marco de las Naciones Unidas"*

A càrrec del

Dr. Calos Pérez Vaquero

Professor de Dret Internacional Públic i Dret Comunitari
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

Reflexiones sobre la mediación en el marco de las Naciones Unidas

Dr. Carlos Pérez Vaquero

Profesor de Derecho Internacional Público y Derecho Comunitario

Universidad de Valladolid

Es un honor para el hombre evitar las disputas, pero el necio provoca su estallido (Proverbios, 20, 3)

1. Los precedentes internacionales

Durante la celebración de la I y II Conferencia de la Paz de La Haya (Países Bajos), el 29 de julio de 1899 y el 18 de octubre de 1907, se aprobaron dos convenios para el arreglo pacífico de conflictos internacionales con el objetivo de evitar, en la medida de lo posible, que se recurriera a la fuerza en las relaciones entre los Estados, de modo que *las potencias signatarias* convinieron emplear *todos sus esfuerzos para asegurar el arreglo pacífico de las diferencias internacionales* recurriendo a diversos métodos:

- 1) Los buenos oficios y la mediación que *tienen exclusivamente el carácter de consejo y nunca [de] fuerza obligatoria, para mediar en las pretensiones opuestas y apaciguar los resentimientos que puedan haberse producido entre los Estados;*
- 2) Las comisiones internacionales de investigación para *facilitar la solución de estos litigios, esclareciendo por medio de un examen imparcial y concienzudo las cuestiones del hecho* mediante la constitución de esta comisión que tendrá *derecho a solicitar de una y otra parte las explicaciones o informes que considere convenientes;* y
- 3) El arbitraje internacional que tiene por objeto *arreglar los litigios entre los Estados mediante jueces por ellos elegidos y sobre la base de respeto al derecho. El Convenio de arbitraje implica el compromiso de someterse de buena fe a la sentencia arbitral.*

Tras la I Guerra Mundial, el Tratado de Versalles que selló la paz entre los países aliados y Alemania no mencionó de forma expresa la mediación pero sí que dedicó dos preceptos –los artículos 12 y 13– al arreglo de divergencias por métodos heterocompositivos: *Todos los miembros de la sociedad convienen en que, si surgiera entre ellos una divergencia susceptible de provocar una ruptura, la someterán al procedimiento del arbitraje o a un arreglo judicial, o al examen del consejo* [de la Sociedad de Naciones (precedente histórico de las Naciones Unidas)]; y *Los miembros de la sociedad convienen en que si surgiera entre ellos una divergencia susceptible, a su juicio, de una solución arbitral o judicial, y si esta divergencia no pudiese solucionarse satisfactoriamente por la vía diplomática, la cuestión será sometida integralmente a un arreglo arbitral o judicial.*

Con el estallido de la II Guerra Mundial, aquella incipiente Sociedad de Naciones puso fin a sus funciones; de hecho, en 1939, y por derecho, en 1946, cuando se disolvió para traspasar sus fondos documentales a la recién creada ONU.

2. La mediación en el seno de las Naciones Unidas

2.1. Marco jurídico

El Art. 1 de la Carta de las Naciones Unidas –que se firmó en San Francisco (EE. UU.) el 26 de junio de 1945– también se propuso *mantener la paz y la seguridad internacionales (...) y lograr por medios pacíficos, y de conformidad con los principios de la justicia y del derecho internacional, el ajuste o arreglo de controversias o situaciones internacionales susceptibles de conducir a quebrantamientos de la paz.*

A continuación, dedicó el contenido de los Arts. 33 a 38 [Capítulo VI] al arreglo pacífico de controversias recurriendo –con cierto desorden en su enumeración– a diversos medios: *la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección.*

Teniendo presente ese marco, la Asamblea General de la ONU comenzó a reconocer la importancia del desarrollo progresivo y la codificación de los principios de Derecho Internacional referentes a las relaciones de amistad y cooperación entre los Estados cuando adoptó la Resolución 1815 (XVII), de 18 de diciembre de 1962; y continuó reiterando su trascendencia para fortalecer la paz mundial y promover el imperio del derecho entre las naciones en otras seis resoluciones que se fueron aprobando durante los años 60.

Con el cambio de década –y coincidiendo con el 25º aniversario de la creación de esta institución– se aprobó la Resolución 2625 (XXV), de 24 de octubre de 1970, que incluyó la Declaración relativa a los principios de derecho internacional referentes a las relaciones de amistad y a la cooperación entre los estados de conformidad con la Carta.

Los siete principios se enumeran en su anexo:

- a) En sus relaciones internacionales, los Estados se abstendrán de recurrir a la amenaza o al uso de la fuerza contra la integridad territorial o la independencia política de cualquier Estado, o en cualquier otra forma incompatible con los propósitos de las Naciones Unidas (absteniéndose de violar las fronteras internacionales y de organizar, instigar, ayudar o participar en actos de guerra civil o en actos de terrorismo en otro Estado);
- b) Los Estados arreglarán sus controversias internacionales por medios pacíficos de tal manera que no se pongan en peligro ni la paz y la seguridad internacionales ni la justicia (mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a los organismos o sistemas regionales u otros medios pacíficos que ellos mismos elijan);

- c) La obligación de no intervenir en los asuntos que son de la jurisdicción interna de los Estados de conformidad con la Carta (el uso de la fuerza para privar a los pueblos de su identidad nacional constituye una violación de sus derechos inalienables y del principio de no intervención);
- d) La obligación de los Estados de cooperar entre sí, conforme a la Carta;
- e) El principio de la igualdad de derechos y de la libre determinación de los pueblos (teniendo presente que el sometimiento de los pueblos a la subyugación, dominación y explotación extranjeras constituye una violación del principio, así como una denegación de los derechos humanos fundamentales, y es contraria a la Carta);
- f) El principio de la igualdad soberana de los Estados (jurídicamente son iguales); y
- g) El principio de que los Estados cumplirán de buena fe las obligaciones contraídas por ellos de conformidad con la Carta para conseguir su aplicación más efectiva dentro de la comunidad internacional, fomentarían la realización de los propósitos de las Naciones Unidas.

Cuatro años más tarde, el 17 de diciembre de 1974, la ONU estableció un Comité *ad hoc* sobre la Carta de las Naciones Unidas, para examinar *las observaciones recibidas de los gobiernos y sus propuestas con miras a incrementar la capacidad de esta organización para lograr sus propósitos y un funcionamiento más eficaz*; entre las decisiones que se fueron adoptando en las posteriores sesiones de la Asamblea General se incluyó la denominada Declaración de Manila sobre el Arreglo Pacífico de Controversias Internacionales [A/RES/37/10, de 15 de noviembre de 1982] en la que se estableció que *los Estados procurarán, de buena fe y con un espíritu de cooperación, el arreglo pronto y equitativo de sus controversias por cualquiera de los medios establecidos en el Art. 33 de la Carta de la ONU, incluidos los buenos oficios*; unos principios y directrices que se reafirmaron en las nuevas resoluciones A/RES/53/101, de 20 de enero de 1999, y A/RES/57/26, de 19 de noviembre 2002; esta última puso especial interés en *el fortalecimiento de los mecanismos de cooperación para el intercambio de información, la planificación y la elaboración de medidas preventivas*.

Por último, la A/RES/50/50, de 11 de diciembre de 1995, estableció las normas modelo de las Naciones Unidas para la conciliación de controversias entre Estados, detallando el número y designación de los conciliadores así como el procedimiento a seguir.

2.2 Programas de justicia restaurativa

En enero de 2006, la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés) pidió a un grupo internacional de expertos que revisara el *Manual sobre programas de justicia restaurativa*¹ elaborado por los cri-

1. UNODC [en línea]. [Fecha de consulta: 8 de mayo de 2018]. Disponible en Internet: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf

minólogos canadienses Yvon Dandurand y Curt T. Griffiths con el objetivo de desarrollar una herramienta práctica para *los funcionarios encargados de la impartición de la justicia penal, las organizaciones no gubernamentales y los grupos comunitarios que trabajan en conjunto para mejorar las respuestas actuales al delito y a los conflictos en sus comunidades* que les permitiera la implementación de *respuestas participativas al delito basadas en una metodología de justicia restaurativa; todo ello, en el marco de una serie de medidas y programas inspirados por los valores de la justicia restaurativa, flexibles en su adaptación a los sistemas de derecho penal, a los cuales complementan, tomando en cuenta las circunstancias variables tanto en lo jurídico como en lo social y lo cultural.*

Frente a la tradicional justicia retributiva impartida por los juzgados y tribunales para juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, *la justicia restaurativa es una forma de responder al comportamiento delictivo balanceando las necesidades de la comunidad, de las víctimas y de los delincuentes. Es un concepto evolutivo que ha generado diferentes interpretaciones en diferentes países, respecto al cual no hay siempre un consenso perfecto. Esto se debe también a las dificultades para traducir de manera precisa el concepto en diversos países, en los cuales a menudo se usa una gran variedad de términos (...) entre otros, los de “justicia comunitaria”, “hacer reparaciones”, “justicia positiva”, “justicia relacional”, “justicia reparadora”, y “justicia restauradora”.*

Para los fines de ese manual, el término “programas de justicia restaurativa” tiene el mismo uso que el utilizado en los Principios Básicos sobre la Utilización de Programas de Justicia Restaurativa en Materia Penal, que se adoptaron en 2002 por una resolución del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas: *todo programa que utilice procesos restaurativos e intente lograr resultados restaurativos; donde, a su vez, el concepto de “proceso restaurativo” se definió como todo proceso en que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualesquiera otras personas o miembros de la comunidad afectados por un delito participen conjuntamente de forma activa en la resolución de las cuestiones derivadas del delito, por lo general con la ayuda de un facilitador. En este contexto, la justicia restaurativa da tanta importancia al proceso como al resultado. Los individuos involucrados en este proceso son denominados “partes”. En Europa y en muchos otros lugares del mundo, a menudo se hace remisión al proceso mediante la técnica que la mayoría de los modelos tienen en común, que es la “mediación”, diferente de la adjudicación legal.*

Según la UNODC, las cinco características de los programas de justicia restaurativa son:

- 1) Una respuesta flexible a las circunstancias del delito, el delincuente y la víctima que permite que cada caso sea considerado individualmente;
- 2) Una respuesta al crimen que respeta la dignidad y la igualdad de cada una de las personas, desarrolla el entendimiento y promueve la armonía social a través de la reparación de las víctimas, los delincuentes y las comunidades;
- 3) Una alternativa viable en muchos casos al sistema de justicia penal formal y a sus efectos estigmáticos sobre los delincuentes;

- 4) Un método que puede usarse en conjunto con los procesos y las sanciones de la justicia penal tradicional; y
- 5) Un método que incorpora la solución de los problemas y está dirigido a las causas subyacentes del conflicto.

Dichos programas –que vienen a cubrir una amplia gama de procesos centrados en una metodología restaurativa– se pueden agrupar en cinco grandes categorías principales:

- 1) La mediación entre víctima y delincuente: programas de reconciliación que deben cumplir tres requisitos básicos previos: el delincuente debe aceptar o no negar su responsabilidad por el delito; tanto la víctima como el delincuente deben estar dispuestos a participar; y tanto la víctima como el delincuente deben considerar si es seguro participar en el proceso;
- 2) La comunidad y conferencias de grupos familiares [cada proceso tiene un facilitador o mediador; su enfoque es más amplio que los programas de mediación normales porque implica reunir a la familia y amigos de la víctima y del delincuente, y a veces también a miembros de la comunidad, para que participen en un proceso facilitado profesionalmente para identificar resultados deseables por las partes, abordar las consecuencias del delito y explorar maneras adecuadas de prevenir el comportamiento delictivo. El propósito de una conferencia de grupo familiar es confrontar al delincuente con las consecuencias del delito, desarrollar un plan reparador y, en casos más serios (en el modelo de Nueva Zelanda), determinar la necesidad de supervisión más restrictiva y/o custodia];
- 3) Las sentencias en círculos (son, tal vez, el mejor ejemplo de justicia participativa en la que los miembros de la comunidad pueden involucrarse directamente en responder a los incidentes delictivos y de desorden social; todos los participantes, incluyendo el juez, el consejero de la defensa, el fiscal, el oficial de policía, la víctima, el delincuente y sus familias respectivas, sus residentes comunitarios, se sientan frente a los demás en un círculo. Las discusiones en el círculo están diseñadas para llegar a un consenso sobre la mejor manera de resolver el conflicto y disponer el caso, tomando en cuenta la necesidad de proteger a la comunidad, las necesidades de las víctimas y la rehabilitación y castigo del delincuente. El proceso de círculo de sentencia normalmente se lleva a cabo dentro del proceso de justicia penal, incluye a profesionales de la justicia y apoya el proceso de sentencia);
- 4) Los círculos promotores de paz; y
- 5) La libertad condicional reparativa y las juntas y paneles comunitarios.

Por último, el manual de la UNODC también se refiere a diversos foros de justicia nativa y determinadas costumbres caracterizadas por ser sistemas informales basados en la comunidad [o sistemas de justicia no estatales], desarrollados mediante un procedimiento informal y deliberado, que vienen a demostrar que la mediación

y otros arreglos pacíficos tienen un origen ancestral en diversas culturas de todo el planeta.

Este sería el caso de tradiciones como, por ejemplo, el *Código de Lapir* ugandés, el *Zwelethemba* sudafricano, el *Fokonolona* malgache, los duelos de canciones bosquimanos de Namibia y Botsuana, los tribunales *Gacaca* de Ruanda, la *yakala* polinesia, los facilitadores (*Shalishkar*) de Bangladés, los *barangay* de Filipinas o la justicia tribal de la nación de los indios navajo y el *ho'oponopono* de Hawái (ambos, en EE.UU.).

Por desarrollar brevemente uno de ellos, en la mediación hawaiana, un guía –el *haku* (ya sea hombre o mujer, pero nunca debe estar involucrado en el asunto)– intercede entre el agresor y la víctima para que se desenmarañe su conflicto y, de forma figurada, rompan el hilo que han tejido entre ellos –alegoría del problema– para reconocer con sinceridad el error cometido, sentirse liberados y restituir lo que se hizo mal.

2.3 La División de Mediación en el sistema informal de Administración de Justicia de las Naciones Unidas

La defensa que realiza la ONU en favor de la mediación –y de otros métodos auto-compositivos como la negociación y la conciliación– también se predica en su fuero interno para solucionar las controversias que surgen entre los 55.000 miembros del personal, pertenecientes a casi 200 países, que trabajan para esta organización internacional, con el fin de garantizar un ámbito laboral armonioso.

Cuando Kofi Annan se convirtió en el séptimo Secretario General de las Naciones Unidas, el 1 de enero de 1997 –el primero que ocupó este cargo siendo miembro de la plantilla de la Organización– adoptó una serie de medidas para mejorar su funcionamiento “consciente de que una buena parte del apoyo recibido a su candidatura y posterior nombramiento, provenía de Estados que reclamaban una gestión más eficiente y eficaz, una mejor distribución de los recursos y unos sistemas de transparencia y de control que situaran a las Naciones Unidas al nivel de las mejores prácticas internacionales”².

En ese contexto, la Asamblea General decidió crear un nuevo sistema para resolver las controversias internas y las cuestiones disciplinarias en las Naciones Unidas [Resolución A/RES/63/253, de 24 de diciembre de 2008] que instituyó el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas (TCANU) como primera instancia del sistema formal de administración de justicia de dos niveles, y un Tribunal de Apelaciones de las Naciones Unidas, en segunda instancia.

Como nota destacada de este sistema de justicia interna, la ONU ha reconocido que alienta encarecidamente a los funcionarios a que intenten resolver las controver-

2. BLANC ALTEMIR, A. *El proceso de reforma de las Naciones Unidas*. Madrid: Tecnos, 2009. p. 44.

sias en primer lugar por canales informales –que veremos a continuación– y que eviten los litigios innecesarios porque la resolución de controversias por medio de la negociación, la mediación y otras vías alternativas suele ser más rápida, a menudo genera menos tensiones y es un proceso menos engorroso que el litigio (como es lógico, intentar resolver una controversia por un canal informal no impide que los funcionarios de la ONU puedan someter la cuestión también al sistema formal de justicia).

De hecho, la Oficina del Ombudsman³ –creada por la A/RES/62/228, de 22 de diciembre de 2007– presta asistencia confidencial, extraoficial e imparcial para ayudar a resolver de manera informal las preocupaciones y controversias laborales en las Naciones Unidas; y, al efecto, ha incorporado una División de Mediación.

Frente a la tradicional justicia retributiva que imparten los tribunales –en este caso, el sistema formal de administración de justicia de la ONU– todas las resoluciones de la Asamblea General que se han aprobado en el ámbito de la administración de justicia –tanto el Estatuto del TCANU como sus posteriores enmiendas– se han referido a este sistema informal como una opción eficiente y eficaz para el personal que procura obtener una reparación, evita litigios innecesarios y aprovecha los mecanismos existentes de solución y mediación para facilitar el diálogo entre el personal y la administración de esta organización internacional.

Incluso el Art. 15 del Reglamento del TCANU [A/RES/64/119, de 16 de diciembre de 2009] prevé que: *1. En cualquier momento del procedimiento, incluida la audiencia, el Tribunal Contencioso-Administrativo podrá proponer a las partes que la causa se remita a mediación y suspender el procedimiento. 2. Cuando el magistrado proponga la mediación y las partes la acepten, el Tribunal Contencioso-Administrativo remitirá el asunto a la División de Mediación de la Oficina del Ombudsman para que lo examine. 3. Cuando las partes decidan por iniciativa propia recurrir a mediación, informarán inmediatamente por escrito a la Secretaría. 4. Una vez que el asunto se remita a la División de Mediación, la Secretaría competente le dará traslado de todo el expediente. El procedimiento se suspenderá durante la mediación.*

La citada Oficina del Ombudsman empezó a funcionar el 1 de enero de 2008, en la sede neoyorquina del *East River* –aunque con oficinas auxiliares en Bangkok, Ginebra, Nairobi, Santiago y Viena y oficinas regionales en Kinshasa y Jartum (buena muestra de la importancia que se le atribuye)– para ayudar a resolver, de manera informal, las controversias laborales en las Naciones Unidas, persuadiéndoles mediante los buenos oficios; no solo a los funcionarios y demás personal dependiente de la Secretaría General sino también a quienes trabajen en las operaciones de paz, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para

3. ONU [en línea]. [Fecha de consulta: 8 de mayo de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.un.org/es/ombudsman/anniversary.shtml>

Proyectos (UNOPS) y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Este cargo depende directamente del Secretario General de la ONU y, como hemos señalado, incluye una División de Mediación que define este método de la siguiente manera: *La mediación es un proceso voluntario, informal y confidencial en el cual una persona neutral capacitada, denominada mediador, ayuda a las partes a conseguir un acuerdo negociado respecto de una controversia o diferencia, y las partes mismas siguen teniendo el control de la decisión final*⁴.

De acuerdo con el criterio de esta División, la mediación aporta cuatro grandes beneficios:

- Puede contribuir a resolver controversias ayudando a las partes a encontrar una solución a su conflicto (el principio fundamental es que la mejor solución de cualquier controversia es, por lo general, la que encuentran las personas involucradas);
- El proceso de mediación puede ahorrar tiempo y dinero y reducir el número de conflictos que generan tensiones en el lugar de trabajo (por lo común, con la mediación las partes pueden resolver sus controversias de manera más rápida y conveniente que yendo a juicio para que un juez decida el asunto).
- La mediación no es un proceso jurídico, y consiguientemente no suele requerir la presencia de abogados (sin embargo, las partes pueden hacerse acompañar por un representante o un colega si, tras discutirlo con la División de Mediación o el mediador, se estima necesario); y

Si un funcionario ha presentado una reclamación dentro del sistema de justicia formal, las partes, a instancia de un juez o por iniciativa propia, podrán optar por recurrir a la mediación a fin de detener un proceso judicial que puede ser prolongado, estresante y costoso y cuyo resultado escapa al control de las partes

2.4 La mediación escolar según la UNESCO

Por último, dada la materia que aborda este libro, conviene finalizar el artículo con una breve reflexión sobre la mediación escolar en el ámbito de la UNESCO.

Teniendo como base jurídica los Arts. 57 y 63 de la Carta en San Francisco – sobre la vinculación de agencias especializadas con la ONU– esta organización internacional ha concertado acuerdos con quince organismos especializados⁵, entre los

4. ONU [en línea]. [Fecha de consulta: 9 de mayo de 2018]. Disponible en Internet: http://www.un.org/es/ombudsman/docs/mediation_division.pdf

5. FAO [Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura]; FIDA [Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola]; FMI [Fondo Monetario Internacional]; Grupo del Banco Mundial; OACI [Organización de Aviación Civil Internacional]; OIT [Organización Internacional del Trabajo]; OMI [Organización Marítima Internacional]; OMM [Organización Meteorológica Internacional]; OMPI

que se encuentra la UNESCO, cuya norma fundamental es la Constitución de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, aprobada en Londres (Reino Unido), el 16 de noviembre de 1945.

En el seno de esta agencia de la ONU –con sede en París (Francia)– no hay duda de que la educación ocupa *el centro mismo de la misión de la UNESCO*⁶ y, en ese contexto, la mediación escolar se presenta como un recurso para la resolución no violenta de los conflictos que surjan en los centros docentes; mediante el cual, se enseñe a los estudiantes que pueden utilizarla para solucionar sus propias controversias con otros compañeros del aula.

Como recuerda el profesor Paco Cascón Soriano –en su documento *Educación en y para el conflicto*, publicado por la Cátedra UNESCO de Comunicación (In-Com-UAB)⁷: *La mediación es una herramienta pero dentro del proceso de resolución de conflictos y para aquellos casos en los que las partes han agotado ya las posibilidades de resolverlos por sí mismos, o en los que la situación de violencia o de incomunicación impiden que puedan hacerlo. En esos casos pueden pedir la intervención de una tercera persona o personas que les ayuden a construir un proceso justo, restableciendo la comunicación y creando el espacio y clima adecuados para que puedan hacerle frente y resolverlo. Esta persona es a la que llamamos mediadora. La decisión final siempre será de las partes, no del mediador o mediadora*⁸.

La importancia de la mediación escolar que está impulsando la UNESCO, por ejemplo, en Iberoamérica, a través de las Escuelas de Mediación y Responsabilidad Social, radica –según Víctor Martín Fiorino, responsable de esta red en México– *en que (...) estos futuros ciudadanos serán capaces de llevar a la práctica mediación no solo en sus escuelas, sino también en las empresas, en el gobierno, en los grupos sociales, en las discusiones en torno del medio ambiente y en otros temas con trascendencia colectiva y social*⁹.

Así estaremos sembrando para el futuro.

[Organización Internacional de la Propiedad Intelectual]; OMS [Organización Mundial de la Salud]; OMT [Organización Mundial del Turismo]; ONUDI [Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial]; UIT [Unión Internacional de Telecomunicaciones]; UNESCO [Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura] y UPU [Unión Postal Universal].

6. UNESCO [en línea]. [Fecha de consulta: 9 de mayo de 2018]. Disponible en Internet: <https://es.unesco.org/themes/education>

7. UAB [en línea]. [Fecha de consulta: 9 de mayo de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.portalcomunicacion.com/catunesco/esp/home.asp>

8. UNESCO [en línea]. [Fecha de consulta: 9 de mayo de 2018]. Disponible en Internet: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001329/132945s.pdf>

9. ICAV [en línea]. [Fecha de consulta: 9 de mayo de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.mediacion.icav.es/noticia.php?idioma=es&id=1091>

Recursos | Webgrafía

Carta de las Naciones Unidas: <http://www.un.org/es/charter-united-nations/index.html>

Portal de Naciones Unidas: <http://www.un.org/es/index.html>

Portal de la UNESCO: <https://es.unesco.org/>

Resoluciones de la Asamblea General: <http://research.un.org/es/docs/ga/quick/regu-lar/72>

D

Aquesta obra és una recopilació de les recerques realitzades, en matèria de mediació, pels alumnes del Màster de Mediació impartit el curs 2017-2018 per la Facultat de Ciències de l'Educació de la Universitat Autònoma de Barcelona, i que disposa de l'homologació del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya amb finalitats professionalitzadores.

Els alumnes del Màster han participat voluntàriament en aquesta obra, la finalitat de la qual és oferir a la comunitat científica noves aportacions en matèria de cultura de mediació. Es tracta d'un llibre destinat al Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya perquè s'utilitzi en l'àmbit acadèmic i, per tant, no és comercialitzarà.

Les temàtiques de les citades recerques estan emmarcades dins de la mediació escolar i aportaran als lectors de l'obra aspectes innovadors en matèria de mediació.

Complementant aquest títol, tenim les obres publicades dels cursos anteriors en aquesta mateixa col·lecció:

- *Bases de Mediació*
- *Actualitzacions en materia de Mediació Familiar i en els Àmbits del Dret Privat*
- *Mediació Familiar*