



Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Médiation

***IX CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL FORO MUNDIAL DE
MEDIACION
Distintas miradas sobre
las mediaciones interpersonales y las mediaciones internacionales
17 de maio de 2017***

**MEDIACIÓN ESCOLAR: UN ESTUDIO DE CASO EN
PORTUGAL**

Elisabete Pinto da Costa¹

Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento (CeIED). Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto (IMULP)
elisabete.pinto.costa@ulp.pt

Resumen: La mediación escolar tiene como objetivo principal la creación de espacios de socialización y convivencia donde la gestión de las relaciones interpersonales sea constructiva. Tiendo por referencia las lógicas y las modalidades apuntadas a la mediación escolar, sustento una vocación de amplio alcance, que va más allá de la gestión de conflictos propia de la primera generación de programas implementados en las escuelas: la mediación entre pares. En este artículo tengo como objetivo principal presentar un análisis sobre un proyecto de mediación escolar en sus principales etapas de concretización: diagnóstico, formación y funcionamiento de estructuras de mediación, a partir de la percepción de los alumnos participantes en esas etapas. Es un estudio de caso, con una investigación longitudinal, realizada en Portugal, en una escuela conocida como Territorio Educativo de Intervención Prioritaria, entre 2009 y 2015, con un número alumnos, entre los 12 y 14 años, que ha cambiado en cada uno de los momentos estudiados. Se ha adoptado una metodología de investigación mixta, con uso de cuestionario y entrevista y recurriendo a un análisis estadística y análisis de contenido. Los resultados demuestran una clara evolución sobre el abordaje del conflicto y de la convivencia entre el diagnóstico y la actuación como mediadores, confirmando la eficacia de la metodología de intervención de la mediación.

¹ Profesora Auxiliar de la Universidade Lusófona do Porto. Licenciada y Master en Ciencia Política/Estudios Europeos y Doctorada en Educación, con Tesis en Mediación de Conflictos en Contexto Escolar. Directora del Instituto de Mediación de la Universidade Lusófona do Porto. Investigadora del Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento da Universidade Lusófona. Mediadora de conflictos en el sistema público dos Juzgados de Paz y mediadora de conflictos privada. Coordinadora Científica de Proyectos de Mediación Escolar en varias escuelas. Coordinadora Científico-pedagógica de Cursos de Mediación de Conflictos, cursos de Mediación Escolar y cursos de Mediación Familiar. Miembro del Fórum Mundial de Mediación. Miembro del Fórum Internacional dos Mediadores Profesionales. Miembro de la Rede de Ensino Superior em Mediação Intercultural (RESMI). Autora de varios artículos científicos relacionados con la mediación. Nacionalidad: portuguesa. País: Portugal. Correo electrónico: elisabete.pinto.costa@ulp.pt

1. Encuadramiento teórico

La mediación escolar no es solamente una metodología para dar respuesta a los conflictos. Es también un proceso de (re)construcción de convivencia y de ciudadanía, cumpliendo diversas finalidades: resolutoria, reparadora, educativa, preventiva e inclusiva (Torremorell, 2008; Freire, 2010; Bonafé-Schmitt, 2012). En ese sentido, son varias las lógicas de intervención socioeducativa identificadas en la mediación: a) resolución colaborativa de conflictos; b) educación para el cambio y mejoría social y para el ejercicio de la ciudadanía; c) formación promotora de autonomía, desarrollo, participación y transformación personal y social; d) prevención y promoción de interacciones inter-individuales y sociales (Correia & Silva, 2010).

La amplitud de la mediación está ahora presente en los proyectos de mediación de conflictos en contexto escolar (PMCEE). Estos evolucionaron de programas de mediación entre pares para proyectos de amplio espectro (Alzate, 2003; Jones, 2002; Torrego, 2006; Faget, 2010; Pinto da Costa, 2016), focalizándose no solamente en la intervención cerca de los alumnos, sino incorporando la remanente comunidad educativa y la escuela (Pinto da Costa, 2016). Así, como proyecto de intervención socioeducativa, la mediación de conflictos en contexto escolar se presenta como una metodología multifocal, a saber: a) de resolución colaborativa de conflictos; b) de desarrollo personal y social; c) de intervención integrada de prevención; d) de intervención social y orgánico-cultural (Pinto da Costa, 2016). Con esta perspectiva amplia, es importante conferir sostenibilidad a la intervención sistemática y colectiva, teniendo como objetivo la promoción de una cultura de mediación entre los jóvenes, comprometidos con la construcción de una convivencia ciudadana. Además, la finalidad de intervención de estos proyectos puede estar asociada tanto en un modelo centrado en la persona, en lo que “Gestionar la convivencia implica la adopción de un modelo de regulación de la disciplina y de regulación de conflictos que mantenga una dimensión formativa”. (Álvarez & Torrego, 2008, p. 97), como en un modelo centrado en la organización y cultura escolar (Nascimento, 2003; Menezes, 2003; Pinto da Costa, 2016).

Se reconoce la diversidad de proyectos de mediación escolar. Jones, (2002) refiere “permutaciones” de proyectos en virtud de la variedad de objetivos que se proponen proseguir. Sin embargo, las experiencias siguen más o menos el mismo

proceso de intervención: diagnóstico, planificación, ejecución (sensibilización, formación y estructuras de mediación) y evaluación. Este esfuerzo para el empoderamiento y la mejoría es efectivamente grandioso y está de acuerdo con Álvarez y Torrego, para quienes “El cambio es técnicamente fácil y socialmente complejo” (p. 103). No obstante, el cuadro común de pasos necesarios en la intervención, que sostenga la eficiencia y la eficacia del proyecto, es importante tener en cuenta, por un lado, la cultura social de la comunidad educativa, dándose la oportunidad a la creación de nuevas representaciones sobre la convivencia, las relaciones interpersonales y el conflicto, y, por otro lado, la complejidad organizativa y cultural que el proyecto implica para la escuela.

2. Método

2.1.Objetivos

Este estudio tiene como objetivo general analizar las principales etapas de implementación de un proyecto de mediación: diagnóstico, formación y funcionamiento de estructuras de mediación, a partir de las perspectivas de los alumnos. Como objetivos específicos, se intenta: 1. saber cuál es la percepción sobre la convivencia, los conflictos, y las habilidades relacionales de los alumnos; 2. reconocer la contribución de la formación en mediación para los alumnos; 3. saber cuál es la actuación y la satisfacción de los alumnos en las estructuras de mediación; 4. reconocer la evolución de la intervención desde el punto de partida hasta el punto de llegada.

2.2.Participantes

Participaron en la investigación alumnos con edades entre los 12 y los 14 años, agentes en un proyecto de mediación de conflictos, de una escuela dónde el referido proyecto existe desde 2009. La escuela es semiurbana y un Territorio Educativo de Intervención Prioritaria (TEIP). Fueron inquiridos 184 alumnos en la fase de diagnóstico, 30 alumnos en la fase de formación y 39 alumnos en la fase de funcionamiento de las estructuras de mediación.

2.3. Instrumentos e procedimiento

Para la pesquisa se ha adoptado una metodología de investigación mixta. Para la recogida de datos, fueron utilizadas encuestas por cuestionario en las tres fases seleccionadas para el estudio: diagnóstico, formación y funcionamiento de las estructuras de mediación. Lo primero cuestionario, titulado “Convivencia y conflicto en la escuela”, comprende las siguientes categorías: conflicto, abordaje, resultados, aprendizaje, satisfacción y colaboración. Lo segundo cuestionario, referente a la formación, reúne las siguientes categorías: aplicación de las técnicas, capacitación para mediar y mejoría de la convivencia entre pares. Lo tercero cuestionario, “Ser mediador”, fue elaborado teniendo en cuenta cinco categorías: práctica de mediación, equipo de mediación, aceptación del mediador, limitaciones y satisfacción en la actuación. Se ha realizado, además, una entrevista en grupo, de cuyo guion se destacan tres categorías: conflicto, abordajes y convivencia.

Los cuestionarios fueron rellenos por los alumnos mediadores: en 2010 en la fase de diagnóstico, en 2011 en la fase de formación y en 2012 en la fase de funcionamiento de las estructuras de mediación. La entrevista en grupo fue realizada en 2014. El análisis de los datos cuantitativos obtenidos fue efectuado según un análisis estadístico descriptivo y los datos cualitativos según un análisis de contenido.

3. Análisis y discusión de los resultados

El análisis de los datos obtenidos en la fase de diagnóstico, permite la comprensión de cuál es la perspectiva de los alumnos sobre los conflictos y las habilidades relacionales entre pares. Sobre lo que es conflicto, la palabra “lucha” fue la respuesta más frecuente, con una diferencia estadísticamente significativa (n=124, 27.4%). Para n=93, 51.1% de los alumnos, el conflicto es “habitualmente negativo”. En cuanto al abordaje a los conflictos, se constató que n=106, 39.1% los solventaban entre pares a través de la “agresión verbal o física”, con diferencia estadísticamente significativa. Sobre los resultados, n=64, 36.0% de los alumnos se consideraban “más o menos eficaces” en la gestión de sus conflictos, seguido por poco eficaces (n=63, 35,4%). Sobre el aprendizaje, un número elevado de alumnos (n=108, 65.9%) refirió que nunca habían abordado los temas en cuestión en clase. En lo que concierne a la

satisfacción con los resultados de la forma como lidian con el conflicto, n=68, 38.0% de los alumnos estaban más o menos satisfechos. Sobre la colaboración en la promoción de la convivencia en la escuela, n=108, 65% de los alumnos apuntaron un nivel “mediano” de colaboración.

Esta pesquisa realizada con ocasión del diagnóstico sobre las percepciones a respecto de la realidad dónde intervenir, posibilitó la comprensión de tres aspectos centrales: i) la existencia de una concepción negativa del conflicto (Jares, 2002); ii) el enfoque en las consecuencias negativas de los conflictos (Jares, 2002, Pinto da Costa, 2016); iii) el predominio de los abordajes competitivos y a través de la agresividad (Deutch, 1973). Estos datos justificaron la necesidad de formación (Villaoslada & Palmeiro, 2006) que proporcionase la adquisición de competencias relacionales, potencializando una participación ciudadana y de “presión positiva” entre pares (Nascimento, 2003).

Sobre la contribución de la formación en mediación para los alumnos, el análisis de datos de las entrevistas grupales, permitió verificar: 1.a) un cambio delante del conflicto: *“La formación enseñó a comprender mejor lo que es un conflicto y como solventarlo” EGAMdor6. “(...) Percibí que existen varios tipos de conflictos, con más gravedad y con menos gravedad también” EGAMdor2.* 1.b) una mayor conciencia en el abordaje del conflicto: *“(...) Cuando hice la formación, concluí que mi manera personal de mediar no era correcta” EGAMdor5.* 1.c) una mayor sensibilidad a la convivencia: *“Fue muy enriquecedor para nosotros y también para que podamos impulsar y ayudar las otras personas que están al nuestro alrededor” EGAMdor8.* El análisis de los datos obtenidos a través de los cuestionarios aplicados después de la formación, permitió aún verificar: 2.a) el uso de técnicas de mediación, ya que n=8, 40.0% de los alumnos ya las aplicara de forma “regular” e n=7, 33.3% de forma “buena”; 2.b) la capacitación para la mediación, en la medida que n=11, 55.0% de los alumnos se consideraban “muy bien” preparados para hacerlo; 2.c) la mejoría de la convivencia, ya que n=10, 50.0% de los alumnos la consideraban mejor.

Se reconoce que la formación en mediación realizada por los alumnos posibilitó: i) la creación de nuevos horizontes y de nueva información, que permite a los jóvenes desarrollar de forma más estructurada la capacidad de reflexión - acción - reflexión (Pinto da Costa, 2016); ii) la creación de nuevas representaciones y percepciones

resultantes de los nuevos aprendizajes, promotores de habilidades y competencias integradas en los conocimientos y actitudes de cada persona (Nascimento, 2003, Ibarrola-García & Iriarte, 2012).

El análisis de los datos de lo cuestionario “Ser mediador” ha permitido el análisis de la actuación y de la satisfacción de los alumnos en las estructuras de mediación. Así, se confirmó que: 3.a) existió práctica de mediación. N=27, 73.0% de los alumnos había realizado mediaciones informales, entre 0 a 15 por alumno, totalizando 94 mediaciones. N=6, 16,2% de los alumnos había realizado mediaciones formales, totalizando 4; 3.b) hubo trabajo en equipo, una vez que n=19, 48.7% de los alumnos había realizado trabajo colaborativo con los pares mediadores; 3.c) se ha verificado la aceptación de los alumnos mediadores. N=17, 47.4% de los alumnos refirió que “a veces” y “muchas veces” los demás aceptaban la actuación del mediador. Estos alumnos reconocieron aún pocas o ningunas limitaciones en su actuación. N=17, 47.4% “nunca” se sintieron constreñidos en la intervención e n=16, 42.1% de los alumnos respondió “a veces”; 3.d) se denotó un elevado grado de satisfacción de los alumnos con esta función en la escuela. N=33, 84,6% de los alumnos refirió que les gustaba ser mediador e n=26, 66.7% de los alumnos se sentía útil mientras realizaba las mediaciones.

Este estudio, en la fase de funcionamiento de las estructuras de mediación, posibilitó la comprensión de que: i) los alumnos tuvieron la oportunidad para estructurar mejor y solidificar las prácticas adquiridas, a través de experiencias significativas (Pinto da Costa & Teles, 2015); ii) los alumnos potencializaron la confianza, autoestima, regulación en la gestión de los conflictos y de las relaciones interpersonales (Nascimento, 2003; Ibarrola-García & Iriarte, 2012); iii) valoraran positivamente de este *nuevo estatuto social* (el alumno mediador) en la escuela (Bonafé-Schmitt, 2000; Pinto da Costa, 2016).

Conclusiones

Con esta investigación, en varios momentos de la intervención, teniendo por base la percepción de los alumnos, se reconoció una evolución desde el punto de partida hasta el punto de llegada. Así, cuanto al *conflicto*, se denotó una evolución de su significado de la teoría tecnocrática-positivista para la teoría crítica (Jares, 1997). Con

relación a la *formación*, es evidente la promoción de habilidades sociales y competencias de autorregulación, bien como la evolución de una socialización acrítica (Campos, 1991) para una socialización participativa. En cuanto a la *actuación en las estructuras de mediación*, se verificó que las experiencias de contexto real son significativas (Pinto da Costa, 2016), desarrollando la autoestima, el autocontrol y el compañerismo. Por fin, en lo que respecta a la *convivencia*, surgió una nueva forma de relacionamiento interpersonal asociada a la mediación como proceso educativo, resolutivo y de inclusión (Torremorell, 2008; Pinto da Costa, 2016). En suma, la mediación como proyecto de intervención socioeducativa, afirmase como un instrumento de empoderamiento de los individuos, ya que permite la adquisición de nuevos significados positivos sobre las relaciones interpersonales entre los jóvenes y promueve una convivencia pacífica, edificada activamente todos los días, como cultura de la escuela.

Referencias

- Álvarez J. y Torrego, J. (2008). Cómo elaborar y desarrollar el plan de convivencia. In Torrego, J (Coord.). *El plan de convivencia. Fundamentos y recursos para su elaboración y desarrollo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Alzate, R. (2003). Resolución de conflictos. Transformación de la Escuela. In E. Vinyamata (Coord.), *Aprender del conflicto. Conflicto e educación* (pp. 51-64). Barcelona: Graó
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. Issy les Moulineaux: ESF.
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2012). Social Mediation and School Mediation. A process of socialisation. In C. Banaldi & V. Lervese (Orgs.), *Participation, Facilitation and Mediation. Children and Young People in their Social Context* (pp. 49-65). London: Routledge.
- Campos, B. (1991). *Educação e Desenvolvimento Pessoal e Social*. Porto: Afrontamento.
- Correia, J. A. & Silva A. M. (2010) (Orgs.). *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores*. Porto: Edições Afrontamento.
- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Faget, J. (2010). *Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse: Érès.
- Freire, I. (2010). A mediação em educação em Portugal. In J. Correia & A. Costa (Orgs.), *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores* (pp. 59-70). Porto: Afrontamento.
- Ibarrola-García, S.; Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo. Mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Pirámide.
- Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, 15, 53-73.

- Jares, X. (2002). *Educação e conflito. Guia de educação para a convivência*. Porto: Asa.
- Jones, T. (2002). *School conflict management. Evaluating your conflict resolution education program: a guide for educators and evaluators*. Ohio: Commission on Dispute Resolution and Conflict Management.
- Menezes, I. (2003). A intervenção para a resolução de conflitos ao nível da escola e da comunidade. In Costa, M. E. (Coord.) *Gestão de conflitos na escola*. Lisboa: Universidade Aberta, pp.258-299.
- Nascimento, I. (2003). A dimensão interpessoal do conflito na escola. In Costa, M. E. (Coord.) *Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: Universidade Aberta, pp. 193-255.
- Pinto da Costa, E. (2016). *Mediação de Conflitos: Construção de um Projeto de Melhoria de Escola*. Tese de Doutoamento. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Teconologias.
- Pinto da Costa, E. & Teles, R. (2014). Mediação de Conflitos: um exercício de cidadania. Atas do XII Congresso da SPCE. As Ciências da Educação: Espaços de investigação, reflexão e ação interdisciplinar. Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, pp. 706-715.
- Torrego, J. C. (2006) (Coord.). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- Torremorell, C. (2008). *Cultura de Mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora.
- Villaoslada, E., & Palmeiro, C. (2006). Formación de los equipos de mediación y tratamiento de conflictos In J. C. Torrego (Ed.), *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estratégias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.