

A mediación como ferramenta para a mellora da convivencia no I.E.S. Antón Alonso Ríos de Tomiño

Traballo Fin de Máster
Máster en Profesorado

Titoras:
Iria Giráldez Ramallo
Marisa Castro Cerceda

Rodríguez Romero, M.

monica.rodriguez.romero@uvigo.es

Resumo

O presente traballo de investigación ten como fin de coñecer a viabilidade da posta en marcha dun programa de mediación no IES Antón Alonso Ríos de Tomiño. A mediación é un proceso de resolución de conflitos voluntario, pacífico, confidencial e educativo, asistido por unha terceira persoa formada, que atende á parte emocional e facilita o diálogo, para que así as partes implicadas acaden un acordo satisfactorio. Os resultados obtidos indican que o estado da convivencia no centro é bo e é viable a posta en marcha dun programa de mediación no centro para a resolución de conflitos, facendo especial fincapé na presentación do programa ao alumnado e ofrecéndolles a opción de ter como mediador/a un/ha alumno/a ou un/ha profesor/a.

Introdución

A convivencia nos centros educativos é unha das temáticas na que se fai especial fincapé na lexislación educativa vixente (Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación, LOE, modificada parcialmente pola Lei Orgánica 8/2013, do 9 de decembro, para a mellora da calidade educativa, LOMCE), xa que é preciso un bo ambiente nos centros para manter a motivación e o rendemento de toda a comunidade educativa (Binaburo & Muñoz, 2007) e facilitar deste xeito que se acaden satisfactoriamente os obxectivos da educación secundaria, neste caso concreto.

Nos centros educativos, como lugares de interacción social, son múltiples as causas que poden levar á existencia de conflitos entre os diferentes membros da comunidade educativa, polo que é importante aplicar programas ou plans para a mellora da convivencia, non ca fin de evitar ou erradicar os conflitos, senón para atopar un xeito adecuado de resolvelos (Conde Vélez, 2012).

O conflito tradicionalmente foi visto como algo negativo que se debe evitar, sen embargo segundo a opinión de expertos o conflito é algo necesario na evolución das sociedades humanas (Conde Vélez, 2012) e debera ser afrontado de xeito positivo coa intención de que sirva para o desenvolvemento do grupo (Martín *et al.*, 2003). Tendo en conta que aprender a vivir xuntos constitúe uns dos pilares da educación (Dolors, 1996), a mellora da convivencia nos centros educativos buscando estratexias de solución pacífica de conflitos pode chegar a ser un reto e á vez unha actividade de ensinanza-aprendizaxe moi enriquecedora e construtiva (Binaburo & Muñoz, 2007).

Centrándonos nos conflitos entre o alumnado, colectivo maioritario dos centros educativos, tradicionalmente a estratexia seguida para a resolución de conflitos é a vía punitiva, que consiste na imposición por parte dunha figura de

poder (profesor/a, titor/a ou membro da dirección) dunha sentenza a modo de castigo, advertencia, falta, etc., na que habitualmente unha parte sae beneficiada e a outra prexudicada. Como alternativas a esta vía tradicional, tal e como ven contemplado na actual lexislación galega sobre convivencia na comunidade educativa (Lei 4/2011 desenvolvida no Decreto 8/2015) a mediación parece ser unha vía adecuada para axudar ao alumnado na busca de acordos, así coma na aprendizaxe de estratexias para chegar a resolver pacificamente os conflitos non soamente nos centros educativo senón no seu día a día.

O uso da mediación no ámbito educativo é relativamente recente (Binaburo & Muñoz, 2007; García-Raga *et al.*, 2012), entendendo por mediación un proceso de resolución de conflitos na que as dúas partes enfrontadas acoden voluntariamente a unha terceira persoa para que analicen e dialoguen voluntariamente sobre as súas diferencias e intenten chegar a un acordo conxunto (de Armas Hernández, 2003). A terceira persoa que asiste a esta negociación é a mediadora, que actúa de forma imparcial e confidencial, axuda a recoñecer e comprender as diferenzas que existen entre as partes implicadas e a atopar puntos en común, novas perspectivas que permitan avanzar cara compromisos e acordos que satisfagan a ambas partes (Binaburo & Muñoz, 2007).

Esta terceira persoa debe estar formada e presentar unha serie de cualidades (García Barreiro *et al.*, s.a.) e utilizar as ferramentas axeitadas (de Armas Hernández, 2003) para que o proceso de mediación se leve a cabo satisfactoriamente. A persoa mediadora non é xuíz nin árbitro, non impón solucións nin opina sobre quen ten razón, o que busca é satisfacer ás necesidades das partes en disputa, regulando o proceso de comunicación para chegar a unha solución na que todos gañen ou queden satisfeitos (Binaburo & Muñoz, 2007).

Nos centros educativos podería exercer de mediador/a calquera integrante da comunidade educativa con formación previa, pero estudos recentes destacan a efectividade da mediación entre iguais para resolver conflitos entre o alumnado (Avivar Cáceres *et al.*, 2017; Villanueva Badenes *et al.*, 2013; Burrell *et al.*, 2003; Cowie & Fernández, 2006). Nestes casos a persoa mediadora sería un alumno ou alumna con formación en mediación, quen asiste na resolución de conflitos entre compañeiros/as. A efectividade da mediación entre iguais non soamente se materializa no número de conflitos resoltos con éxito, senón tamén na adquisición de habilidades sociais e aprendizaxes emocionais por parte do alumnado implicado no conflito (Şahin *et al.*, 2011) e tamén por parte do alumnado mediador (Ibarrola-García & Redfín, 2013), xa que a mediación en si supón un proceso educativo para tódalas partes implicadas (Cowie & Fernández, 2006).

O IES Antón Alonso Ríos de Tomiño é un centro que conta con máis de 570 alumnos e alumnas cursando a Educación Secundaria Obrigatoria (ESO), Bacharelato, algún ciclo de FP (Formación Profesional) ou FP-Básica (FPB); onde dende o inicio do curso 2017-2018 está pódose en marcha un «programa de mediación», centrado na mediación entre iguais. Este proxecto enmarcase dentro do Plan de convivencia do centro ca fin de melloralala e ter unha vía alternativa á vía punitiva para resolver os problemas que se producen entre o alumnado.

Os pasos seguidos para a posta en marcha deste programa de mediación entre iguais consistiu na busca dunha persoa coordinadora que o liderara. Neste caso foi unha profesora do centro con formación previa neste campo, encargada de redactar o proxecto e presentalo ao claustro e posteriormente ao consello escolar, onde foi aprobado para a súa posta en marcha. A continuación, formouse un equipo de mediación constituído pola coordinadora, a orientadora e a xefa de estudos do centro. Acto seguido procedeuse a seleccionar futuros alumnos/as candidatos/as a ser mediadores/as, para isto en primeiro lugar determináronse as cualidades que deberían ter estes candidatos/as que foron a capacidade de expresar as emocións de xeito controlado, ter unha comunicación fluída, capacidade de tomar decisións, amosar empatía, gustarlle a paz e a tranquilidade, fomentar a cooperación e a participación, respectar as diferentes opinións, ter responsabilidade e potencial de liderado.

A parte formativa dos/as futuros/as alumnos/as mediadores/as, levouse a cabo en horario extraescolar por parte da coordinadora do proxecto, en seis sesións de hora e media cada unha, onde se afondou na definición, características e tipos de mediación e conflitos, traballáronse as habilidades e estratexias de comunicación, así como a intelixencia emocional e linguaxe corporal. No momento de realización deste traballo de investigación, o programa atopábase no período formativo dos futuros/as mediadores/as. O resto do alumnado non tiña coñecemento formal deste proxecto, aínda que cando se producía algún conflito entre alumnos/as no que fose preciso axuda para atopar algunha solución a coordinadora do programa de mediación ou a orientadora do centro actuaban como mediadoras, adicando dúas horas semanais do seu horario

lectivo a esta tarefa, tendo resultados aparentemente positivos (comunicación persoal, 2018).

Os pasos previstos a seguir trala finalización da formación serán a presentación do equipo de mediación na páxina web do centro e nas redes sociais, establecer unha reunión semanal, dar a coñecer o programa de mediación ao resto da comunidade educativa e comezar a funcionar.

Ca fin de comprobar a hipótese inicial da viabilidade e boa acollida por parte do alumnado deste proxecto cando comece a fase de actuación da mediación entre iguais, así como establecer comparacións entre as preferencias do alumnado entre a mediación realizada por unha persoa adulta (profesor/a, titor/a ou orientador/a) e a mediación entre iguais e comprobar a hipótese dun bo estado xeral da convivencia no centro de estudo, propúxose este traballo.

Material e Métodos

A primeira fase de traballo consistiu na recadación de información sobre o proxecto e sobre o propio centro. Con esta fin realizáronse varias entrevistas ca coordinadora do proxecto, onde se deu a coñecer o estado e os obxectivos do mesmo e que se pretendía acadar. As entrevistas foron libres, sen un guión previo, onde se foron resolvendo dúbidas a medida que xurdían. Nesta primeira fase, e ca fin de ter un coñecemento do estado do proxecto de primeira man, tamén se participou nas xornadas de formación do alumnado mediador, asistindo e participando nas mesmas coma unha alumna máis en proceso de formación. Unha vez tido coñecemento e recadada información sobre o proxecto, iniciouse a fase de recollida de datos.

Para a recollida de datos sobre a convivencia e a viabilidade da implementación do proxecto de mediación no centro deseñouse unha enquisa anónima que combinaba preguntas de reposta pechada e preguntas de resposta aberta, ca fin de poder obter a maior cantidade de información posible por parte do alumnado acerca do estado da convivencia no centro, así sobre cales eran os conflitos máis habituais no mesmo e indagar acerca da resolución de conflitos e a aceptación e posible uso que faría o alumnado do servizo de mediación, comparando a mediación entre iguais con aquela mediación na que a mediadora sexa unha persoa adulta, neste caso un/ha profesor/a. Con fins comparativos, na enquisa requiríase o curso, sexo e idade do enquisado/a. Dado que a maioría do alumnado ao que ía dirixida a enquisa descoñecía a existencia da mediación, na propia enquisa incluíuse unha descrición breve e unha imaxe representativa, para que o alumnado puidera contestar ao terceiro grupo de preguntas.

Dado que a maioría do alumnado ao que ía dirixida esta enquisa era menor de idade, previamente redactouse unha nota informativa destinada aos pais/nais/titores informando da realización de dita enquisa, e de ser o caso da posibilidade de non dar permiso aos seus fillos/as de realizala. Á enquisa ía destinada a todos os alumnos/as de ESO e FPB que conformaban un total de 425 alumnos/as, recolléndose datos dun total de 403 alumnos/as.

Unha vez recollidas as enquisas procedeuse á terceira e última fase de traballo, que consistiu en primeiro lugar no procesado dos datos. Cada enquisa en formato papel, foi dixitalizada nunha táboa de datos no programa Excel de Microsoft Office. As respostas abertas foron en primeiro lugar transcritas literalmente, e posteriormente procesáronse ca fin de obter categorías ou grupos de respostas para poder analizar os datos recollidos. Os datos analizáronse no propio programa Excel onde se realizaron gráficos e táboas ca fin de resumir e representar os resultados obtidos, as análises estatísticas realizáronse ca ferramenta PopTools do propio programa.

Resultados e Discusión

Estado da convivencia do IES Antón Alonso Ríos

De forma xeral os resultados obtidos confirman a hipótese inicial dun bo ou moi bo estado da convivencia no IES Antón Alonso Ríos xa que, tal e como se pode observar na Figura 1, o 80% do alumnado considera que normalmente existe un bo ambiente xeral no instituto e un 13% que sempre hai bo ambiente no centro (Figura 1.a). Un resultado aínda máis positivo se obtivo cando se preguntou sobre a relación cos/as compañeiros/as, sendo a resposta maioritaria (49%) que sempre se levan ben, seguida de que normalmente (47%) se levan ben cos/as compañeiros/as (Figura 1.b). Por último, tamén consideran que normalmente (63%) ou sempre (27%) se levan ben co profesorado (Figura 1.c). Este estado bo ou moi bo da convivencia non exixe da presenza de conflitos, tal e como mostran os resultados da Figura 1.d, 1.e, onde en ambos casos a resposta maioritaria foi a da existencia de poucos conflitos tanto no instituto coma na aula, seguida de bastantes e ningún, respectivamente. En xeral, os resultados obtidos son similares aos obtidos noutros estudos realizados a nivel estatal (Gázquez *et al.*, 2005; Xunta de Galicia, 2015) e moito mellores que aos obtidos nun estudo publicado no ano 1999 en Galicia (Zabalza Beraza, 1999), onde apenas un 12,4% do alumnado consideraba que o estado da convivencia era moi bo e un 43,3% consideraba que o estado estaba en valores normais.

Centrándonos máis nos conflitos do centro, o alumnado considera que estes prodúcense máis frecuentemente entre alumnos/as (resposta dada por un 56% do alumnado enquisado) seguido dos conflitos entre alumnos/as e profesores/as (39%) (Figura 1.f). Por outra banda, os resultados indican que os conflitos máis frecuentes no centro entre alumnos/as son os insultos, seguidos de falar dos demais ás costas, motes ofensivos, empuxóns e rirse de defectos físicos (Figura 1.g). De todos xeitos, é importante destacar que todas as opcións dadas na enquisa (14 opcións) foron escollidas polo menos por 11 alumnos/as (Figura 1.g) e incluso se aportaron outros conflitos,

como foron conflitos por relacións amorosas, espiar nos recreos ou problemas entre mulleres e homes.

Por último, os resultados mostran que existe unha ampla variedade de materias onde se producen conflitos, sendo a área de Ciencias Tecnolóxicas (Matemáticas e Tecnoloxía) (19%), seguida da área de Humanidades (Inglés, Francés, Lingua Castelá, Lingua Galega, Oratoria, Valores Éticos e Música) (17%) ás máis conflictivas (Figura 2.h). Aínda que é destacable que a maioría do alumnado optou por non responder esta pregunta (35%) e moitos indicaban que non existía ningunha materia en concreto (10%) ou que todas mostraban os mesmos conflitos por igual (2%). Cando se lle pregunta ao alumnado por que existe maior conflictividade nestas materias, a resposta maioritaria, despois de non contestar (Ns/Nc), foi a de argumentar algún problema co/a profesor/a (Figura 2.h). É dicir, xeralmente os conflitos non se deben a factores intrínsecos da materia, senón a problemas co/a docente (falta de feeling, discrepancias no xeito de corrixir, falta de entendemento entre alumnos/as e profesores, etc). Moi poucos estudos se atopan publicados sobre a relación entre as materias e os conflitos, aínda que poderíase destacar o de Torres-Neira & Montero (2014) onde se indica que aparentemente a materia máis conflictiva é a de Educación Física debido á maior liberdade que posúe o alumnado e a desorganización de espazos e dos ritmos, resultados que non se atoparon no presente estudo. De todos xeitos, nesta pregunta obtivéronse multitude de argumentos pero cunha frecuencia moi baixa (menos de 15 persoas coincidiron en cada un dos argumentos dados), entre as que cabería destacar que o alumnado asocia a presenza de conflitos co mal comportamento do alumnado en algunhas materias, tamén coa excesiva liberdade e falta de control por parte do profesorado ou materias nas que se expoñen opinións propias que acaban producindo discrepancias e conflitos.

Esta sondaxe do estado da convivencia do IES Antón Alonso Ríos aporta datos concretos e específicos do estado da convivencia no centro, útiles para poder deseñar ou adaptar proxectos ao contexto no que se van a aplicar, tal e como se contempla no plan de convivencia escolar galego (Xunta de Galicia, 2015) e estatal (Miguel Pérez *et al.*, 2016). En resumo os datos mostran un estado da convivencia positivo ou moi positivo, tamén nos da a grosso modo unha idea dos conflitos máis habituais no centro. Todos estes datos son necesarios e de especial relevancia para confirmar a necesidade, aínda que non urxencia, de pór en marcha proxectos centrados na resolución de conflitos, especialmente en conflitos entre o alumnado xa que este é o colectivo onde se producen maioritariamente, coma o que se comezou a poñer en marcha baseado na mediación entre iguais. Estes resultados tamén poderán servir nun futuro de referencia para poder facer comparativas e establecer novas estratexias de mellora.

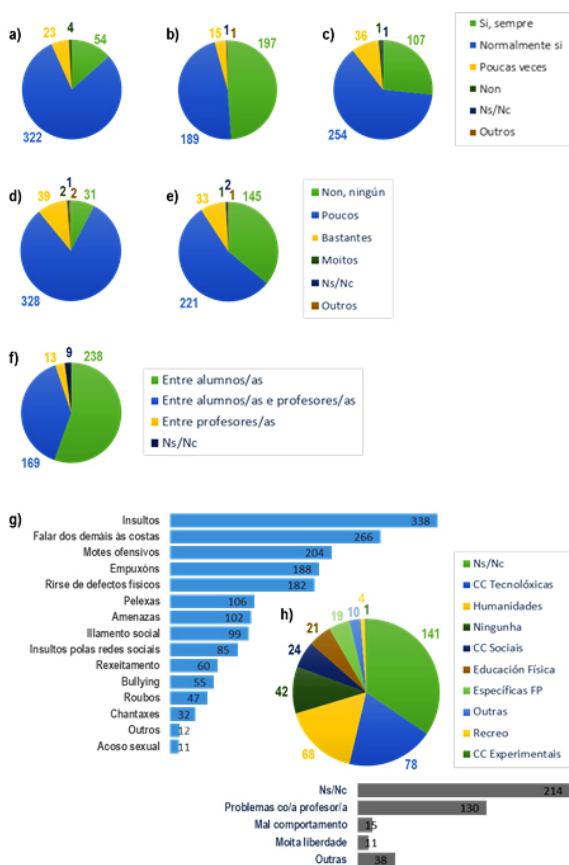


Figura 1. Resultados obtidos na enquisa realizada ao alumnado do IES Antón Alonso Ríos nas preguntas que tentaban indagar acerca da convivencia no centro. Os resultados obtidos sobre (a) o ambiente xeral do centro, (b) a relación entre o alumnado dentro das aulas, (c) a relación do alumnado cos profesores/as, (d) a existencia de conflitos no centro, (e) a existencia de conflitos nas aulas, e (f) as persoas entre as que se producen conflitos habitualmente no centro, representáronse en diagramas circulares, indicando a frecuencia relativa do total de respostas obtidas nun código de cores cuxa correspondencia se pode observar nas lendas. As frecuencias absolutas obtidas para cada posible resposta indícase numericamente, seguindo o mesmo código de cores. Na figura tamén se indica mediante un diagrama de barras (g) os tipos de conflitos máis habituais no centro, indicando en cada caso a frecuencia absoluta obtida ordenadas de maior a menor frecuencia. Por último, os resultados obtidos acerca de (h) en que materia se producen máis conflitos, representouse mediante un diagrama circular seguindo as pautas indicadas anteriormente, agrupando as materias en distintas áreas de coñecemento (CC. Tecnolóxicas: matemáticas e tecnoloxía; Humanidades: inglés, francés, lingua galega, lingua castelá, música, oratoria, plástica, valores éticos; CC. Experimentais: física e química, bioloxía e xeoloxía; CC. Sociais: sociais, xeografía e historia; Educación Física; e Específicas de FP: composicións florais, mantemento de xardíns), ademais mediante un diagrama de barras indicáronse as xustificacións dadas polo alumnado sobre a relación entre os conflitos e as materias, aquelas cunha frecuencia absoluta inferior a 10 agrupáronse na categoría de “Outras”.

Resolución de conflitos e viabilidade da implementación dun servizo de mediación no IES Antón Alonso Ríos

Aproximadamente a metade do alumnado enquisado non tiveron (52%) ningún conflito cos seus compañeiros/as, e a outra metade si (46%) (Figura 2.a). O xeito de solucionar os

problemas por este alumnado que si tivo algún tipo de problema foi, maioritariamente falando, seguido dos que optaron por ignorarse, pedir axuda a un profesor/a, deixando pasar un tempo ou pelexando (Figura 2.a). Desta primeira pregunta, extrapolamos que unha ampla porcentaxe do alumnado ten conflitos cos seus compañeiros/as, resultado nada sorprendente tendo en conta que pasan e conviven no centro moitas horas ao día e ao longo de varios anos. Por outra banda, o xeito de solucionar os problemas parece satisfactorio e pacífico para a maioría dos que xustificaron como o facían, pero tamén se podería destacar que moitos/as alumnos/as indican que precisaron a axuda dun profesor/a, titor/a, orientador/a, director/a, xefe/a de estudos ou incluso dun pai/nai. Tamén é destacable que nalgúns casos o xeito de solucionar os conflitos non foi a máis axeitada (Şahin *et al.*, 2011), como os que indican que se pelexaron, optaron por calar, ignorarse ou directamente non chegaron a solucionar o problema.

Unha ampla maioría do alumnado (83%) considera que a mediación é útil para a resolución de conflitos, mentres un 15% consideran que non (Figura 2.b). O alumnado pensa que a mediación podería ser útil porque facilitaría ou solucionaría os conflitos, mellorando a convivencia no centro, evitando as pelexas e a violencia. Outro grupo de alumnos/as fan referencia a que a presenza dunha terceira persoa (o/a mediador/a) axudaría a solucionar o problema, a mediación facilitaría a que as partes en conflito dialogaran e se comunicaran, reflexionasen e se calmasen para así poder chegar a un acordo. Entre as xustificacións dadas cabería destacar que se detecta a presenza dunha visión errónea da figura do/a mediador/a, como persoa encargada de directamente solucionar o problema, incluso indican nalgúns casos que esta daría a súa opinión, cando realmente o problema debe ser solucionado polas persoas implicadas e a mediadora simplemente actúa coma unha guía facilitando a comunicación e a chegar a acordos satisfactorios para ambas partes (Binaburo & Muñoz, 2007).

Por outra banda, aquelas persoas que consideran que a mediación non é útil para a resolución de problemas dan como xustificación maioritaria, despois da opción de non contestar (Ns/Nc), que os problemas os debe solucionar un mesmo sen axuda de terceiras persoas, incluso algún alumno/a específica que pedir axuda sería de covardes. A seguinte resposta máis común foi que sería un servizo non útil ou non se utilizaría, sen xustificar o porqué. Tamén son destacables as respostas que fan referencia directa á figura do/a mediador/a, alegando que non habería a suficiente confianza para contarlle os problemas, que o/a mediador/a nunca sería totalmente imparcial e se decantaría por unha das partes, e finalmente, que directamente non se lle faría caso (Figura 2.b). Nestas respostasponse de manifesto de novo a visión errada da figura do/a mediador/a e da finalidade da mediación, non sendo esta unha vía obrigatoria para a resolución de conflitos, senón un servizo optativo ao que alumnado pode escoller se accede a facer uso del ou non libremente, e estando entre os deberes do/a mediador/a o de manter a confidencialidade e a imparcialidade durante todo o proceso de resolución do conflito (García Barreiro *et al.*, s.a.). Os resultados obtidos sobre a utilidade da mediación na resolución de conflitos parecen indicar unha opinión

maioritariamente positiva por parte do alumnado, a maioría do cal, tal e como se detallou anteriormente, non tiña coñecementos previos sobre a existencia deste servizo no centro. É destacable que moitos/as alumnos/as chegan a xustificar a utilidade da mediación describindo moitas das súas características, pero outros tamén poñen de manifesto crenzas ou características erradas, especialmente aqueles/as alumnos/as que non a ven útil. Estes resultados indican a necesidade de esclarecer as funcións e a finalidade da mediación na resolución de conflitos, para que deste xeito o alumnado poda chegar a valorar a súa utilidade, facendo especial fincapé na figura do/a mediador/a como persoa que asiste na mediación e non encargada de impor unha solución.

enquisado que alega que non o usaría (Figura 2.c1). Entre as xustificacións dadas é destacable que a ampla maioría alega que os problemas debe solucionarlos un/ha mesmo/a sen axuda de ninguén e/ou que eles vense capacitados/as para solucionarlos. Resposta que de novo pon de manifesto unha visión errada da mediación como servizo para a solución de problemas por imposición e non como ferramenta para conseguir que as partes en conflito solucionen por si mesmas as súas discrepancias voluntariamente. Por outra banda, un total de 199 alumnos/as (49% do alumnado enquisado) responderon que si farían uso do servizo de mediación xa que o servizo en si mesmo ou a presenza dunha terceira persoa axudaría á resolución do problema, ademais esta solución podería ser máis rápida e evitaríase a violencia (Figura 2.c1). Atopáronse diferenzas estatisticamente significativas entre sexos, mentres as alumnas mostran unha maior predisposición ao uso do servizo de mediación, os alumnos mostran maior reticencia (Figura 2.c2). Estes resultados débense a que un 50,1% de alumnos que consideran a mediación útil responderon que non a utilizarían persoalmente, fronte ao 31,0% de alumnas. Á razón maioritaria, común para ambos sexos, foi que consideran que eles/as poden solucionar os seus problemas. Estas diferenzas atopadas entre sexos podería estar relacionadas co diferente xeito de afrontar os conflitos durante a adolescencia, onde segundo diversos estudos as mulleres tenden a buscar pactos e os homes pola contra, séntense máis seguros ante os conflitos, chegando a desfrutar deles, tendo a necesidade de sentirse respectados ante o grupo de iguais (Martín Bravo & Navarro Guzmán, 2011). Tamén se atoparon diferenzas significativas entre o alumnado de diferentes niveis educativos. O alumnado de niveis de secundaria cunha media de idade menor (1º e 2º de ESO e FPB) parece ter unha maior predisposición ao uso deste servizo que o alumnado de niveis con media de idade superior (3º e 4º de ESO e FPB) (Figura 2.c2). Esta asociación á idade poderían estar relacionada ca maior autonomía persoal e o considerarse capaces de solucionar os seus propios problemas. Estes resultados tamén se poderían explicar porque algún alumnado de niveis da ESO baixos deste instituto xa tiveron experiencia previa ca mediación na Educación Primaria. De todos xeitos, de novo se pon de manifesto a visión errada da mediación, non como ferramenta para usar cando un precisa axuda, na que as partes implicadas chegan a acordos, e si como algo impositivo e non voluntario na que se acata unha solución dada por unha terceira persoa.



Figura 2. Resultados obtidos na enquisa realizada ao alumnado do IES Antón Alonso Ríos nas preguntas que tentaban indagar acerca da resolución de conflitos e do éxito e utilidade da implementación dun servizo de mediación no centro. Os resultados obtidos sobre (a) se o alumnado tivera algún conflito cos/as compañeiros/as, (b) se a mediación lles parecía útil, (c1) se en caso de precisalo pedirían axuda a un/ha mediador/a, (d1) quen preferirían que exercera de mediador/a, (e) que servizo consideraban que tería máis éxito no centro, (f1) se fixeran uso do servizo de mediación e (f2) en caso de ter feito uso del se fora útil; representáronse en diagramas circulares, indicando a frecuencia relativa do total de respostas obtidas nun código de cores cuxa correspondencia se pode observar nas lendas. As frecuencias absolutas obtidas para cada posible resposta indícase numericamente, seguindo o mesmo código de cores. Nos apartados c2) e d2) representáronse mediante diagramas de barras representáronse os resultados das comparacións realizadas entre as respostas dadas por alumnas (Mull.) e alumnos (Hom.) e entre alumnado de diferentes niveis (1º, 2º, 3º, 4º de ESO e FPB), aplicando a cada comparación (sexos e niveis educativos) un test estatístico chi-cuadrado, cuxos resultados se indican na parte superior de cada gráfico, sendo os resultados non significativos (ns) ou significativos ($p < 0,01$). Na figura tamén se indica mediante un diagrama de barras as xustificacións dadas nos apartados a), b), c), d) e e), utilizando a cor correspondente á resposta dada na pregunta principal. Aquelas respostas cunha frecuencia absoluta inferior a 3, 5 ou 10, dependendo co caso, agrupáronse na categoría de “Outras” ca fin de facer as gráficas resultantes máis manexables.

Este resultado inicialmente alentador sobre a utilidade dun servizo de mediación no centro diminúe considerablemente cando se lle pregunta ao alumnado se en caso de ter un conflito cun/ha compañeiro/a e precisar axuda farían uso persoalmente deste servizo, aumentando a un 47% a porcentaxe de alumnado

enquisado que alega que non o usaría (Figura 2.c1). Entre as xustificacións dadas é destacable que a ampla maioría alega que os problemas debe solucionarlos un/ha mesmo/a sen axuda de ninguén e/ou que eles vense capacitados/as para solucionarlos. Resposta que de novo pon de manifesto unha visión errada da mediación como servizo para a solución de problemas por imposición e non como ferramenta para conseguir que as partes en conflito solucionen por si mesmas as súas discrepancias voluntariamente. Por outra banda, un total de 199 alumnos/as (49% do alumnado enquisado) responderon que si farían uso do servizo de mediación xa que o servizo en si mesmo ou a presenza dunha terceira persoa axudaría á resolución do problema, ademais esta solución podería ser máis rápida e evitaríase a violencia (Figura 2.c1). Atopáronse diferenzas estatisticamente significativas entre sexos, mentres as alumnas mostran unha maior predisposición ao uso do servizo de mediación, os alumnos mostran maior reticencia (Figura 2.c2). Estes resultados débense a que un 50,1% de alumnos que consideran a mediación útil responderon que non a utilizarían persoalmente, fronte ao 31,0% de alumnas. Á razón maioritaria, común para ambos sexos, foi que consideran que eles/as poden solucionar os seus problemas. Estas diferenzas atopadas entre sexos podería estar relacionadas co diferente xeito de afrontar os conflitos durante a adolescencia, onde segundo diversos estudos as mulleres tenden a buscar pactos e os homes pola contra, séntense máis seguros ante os conflitos, chegando a desfrutar deles, tendo a necesidade de sentirse respectados ante o grupo de iguais (Martín Bravo & Navarro Guzmán, 2011). Tamén se atoparon diferenzas significativas entre o alumnado de diferentes niveis educativos. O alumnado de niveis de secundaria cunha media de idade menor (1º e 2º de ESO e FPB) parece ter unha maior predisposición ao uso deste servizo que o alumnado de niveis con media de idade superior (3º e 4º de ESO e FPB) (Figura 2.c2). Esta asociación á idade poderían estar relacionada ca maior autonomía persoal e o considerarse capaces de solucionar os seus propios problemas. Estes resultados tamén se poderían explicar porque algún alumnado de niveis da ESO baixos deste instituto xa tiveron experiencia previa ca mediación na Educación Primaria. De todos xeitos, de novo se pon de manifesto a visión errada da mediación, non como ferramenta para usar cando un precisa axuda, na que as partes implicadas chegan a acordos, e si como algo impositivo e non voluntario na que se acata unha solución dada por unha terceira persoa.

Cando se intenta indagar acerca da figura do/a mediador/a, un 47% do alumnado preferiría que en caso de ter un conflito este fose un/ha alumno/a, mentres que un 43% preferiría que fose un/ha profesor/a (Figura 2.d1), resultados moi equitativos. No primeiro caso as xustificacións que dan é que un/ha alumno/a comprendería mellor os problemas ou tería maior empatía, daría máis confianza ao tratarse dun/ha igual (ter a mesma idade) e a diferenza dos/as profesores/as non poden pór faltas ou castigar. No segundo caso, as xustificacións que dan os que prefiren que o/a mediador/a sexa un/ha profesor/a son que teñen máis experiencia e/ou coñecementos, impoñen máis respecto e por tanto faríasele caso, son adultos e máis eficaces á hora de solucionar os conflitos, e algo moi relevante, que consideran

que os/as profesores/as son máis imparciais mentres que os/as alumnos/as non o serían (Figura 2.d1). Non se atoparon diferencias entre as respostas dadas por alumnas e alumnos pero, sen embargo, si entre alumnado de diferentes niveis educativos (Figura 2.d2). O alumnado de niveis de secundaria cunha media de idade menor (1º e 2º de ESO) preferirían que a persoa mediadora fora un/ha profesor/a, mentres que os niveis cunha media de idade superior (3º e 4º de ESO e FPB) preferirían a un/ha alumno/a (Figura 2.d2). Estes resultados poderían ter unha relación directa cas propias características psicoevolutivas da adolescencia, etapa na que se atopa o alumnado enquisado, onde se produce un cambio nas figuras de referencia, pasando de ser as persoas adultas a ser as persoas da mesma idade ou os iguais (Martín Bravo & Navarro Guzmán, 2011). Este cambio nas figuras de referencia está asociado co ámbito no que o/a adolescente se sente seguro, con maior confianza e incluso no cal acoller de forma voluntaria os consellos (Martín Bravo & Navarro Guzmán, 2011). Características todas elas directamente relacionadas ca mediación, xa que é preciso que as persoas en conflito se sintan seguras e en confianza co/a mediador/a para que a resolución dos conflitos sexa satisfactoria. Dependendo da madurez de cada alumno/a e do seu desenvolvemento psicolóxico, as figuras de referencia serán unhas ou outras (Martín Bravo & Navarro Guzmán, 2011).

Estes resultados sobre as preferencias a nivel persoal cambian considerablemente cando se pregunta sobre que servizo consideran que tería máis éxito no IES, onde a porcentaxe de alumnado que considera máis eficaz un servizo onde o/a mediador/a sexa un/ha profesor/a aumenta considerablemente (54%) fronte ao que considera que tería máis éxito aquel no que fora un/ha alumno/a (34%) (Figura 2.e). As xustificacións dadas en ambos casos son moi similares ás comentadas no apartado anterior, aínda que de todos xeitos, é posible que estes resultados estean condicionados á falta de experiencia na resolución de conflitos ca axuda de iguais formados, xa que tradicionalmente no centro esta función desenvolvérona profesores/as, titores/as ou membros do equipo de dirección. Sería recomendable, unha vez posto en marcha o programa de mediación no centro, repetir esta cuestión ao alumnado, para ver se a súa visión en canto ao éxito de ambos servizos cambia. Os resultados xerais obtidos nesta parte da investigación levada a cabo no presente traballo, mostran unhas expectativas positivas para a implementación dun servizo de mediación no centro, confirmándose a hipótese inicial sobre a súa viabilidade e boa acollida. Aínda que ca necesidade de aportar ao alumnado a información precisa para este ter a liberdade e a opción de facer uso del, así como para esclarecer algunhas percepcións erróneas que poderían estar dando lugar ás reticencias a priori de facer uso deste servizo. Na enquisa tamén se fixo unha breve e limitada sondaxe do éxito da mediación levada a cabo ata o momento, utilizada por un 16% do alumnado enquisado (Figura 2.f1), do cal un 82% quedou satisfeito co resultado (Figura 2.f2). Reafirmándose de novo as expectativas positivas do proxecto que se está pondo en marcha. En canto á figura do/a mediador/a, os resultados indican unha tendencia asociada á idade, mentres o alumnado con menor idade mostra máis

confianza cara unha persoa adulta, no alumnado maior parece que terá máis éxito a mediación entre iguais. Resultados que se deberían ter en conta no momento de ofrecer a axuda por parte do equipo de mediación, adaptándose ás preferencias das partes en conflito e permitíndolles escoller aquela persoa que maior confianza e seguridade lles aporte para que o proceso de mediación se leve a cabo satisfactoriamente.

Como posible liña de continuación da investigación iniciada neste traballo, e ca fin de ter datos sobre o éxito real do programa de mediación no centro e poder establecer comparacións cos resultados aquí presentados, sería recomendable repetir un estudo similar sobre a mesma mostra de persoas enquisadas, e incorporando ao resto do profesorado do centro, para poder seguir facendo melloras e cambios adaptados ao contexto no que se aplican (Raga *et al.*, 2016; Silva Lorente & Torrego Seijo, 2017), neste caso o IES Antón Alonso Ríos de Tomiño.

Conclusións e Aplicacións

As principais conclusións e aplicacións directas que se extraen deste traballo son:

1. A instauración dun programa de resolución de conflitos no IES Antón Alonso Ríos é axeitado, xa que pese a que o estado xeral da convivencia no centro e bo ou moi bo, existen conflitos que se producen maioritariamente entre o alumnado, sendo os insultos, falar dos demais ás costas, motes ofensivos, empuxóns e rirse de defectos físicos, os máis habituais.
2. O programa de resolución de conflitos no IES Antón Alonso Ríos poderá ser xeral e non especializado por materias, xa que os resultados indican que as relacións entre os conflitos e as materias débense principalmente a problemas co/a profesor/a e non a características intrínsecas da materia.
3. A implementación do servizo de mediación no IES Antón Alonso Ríos parece satisfactoria e que terá éxito entre o alumnado de secundaria, aínda que é preciso adicar esforzo á información e presentación do programa ao alumnado, facendo especial fincapé nas funcións da persoa mediadora.
4. O alumnado de menor idade do IES Antón Alonso Ríos prefire que a persoa que exerza de mediadora sexa un adulto, mentres que o alumnado maior prefire aos iguais, polo que o equipo mediador deba ter en conta estas preferencias á hora de ofrecer e asignar mediadores cando o alumnado os demande.

Bibliografía

- Avivar Cáceres, S., Giménez Espert, M. C., Prado-Gascó, V. J. (2017). Formación para mediadores en habilidades comunicativas y emocionales para mejorar su intervención y prevenir el acoso escolar. *Calidad de vida y salud*, 10, 2-9.
- Binaburo, J. A., Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto*. Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.
- Burrell, N. A., Zirbel, C. S., Allen, M. (2003). Evaluating peer mediation outcomes in educational settings: A meta-analytic review. *Conflict Resolution Quarterly*, 21, 7-26.
- Conde Vélez, S. (2012). *Estudio de la gestión de la convivencia escolar en centros de Educación Secundaria de Andalucía: una propuesta de evaluación basada en el Modelo EFQM*. Tese de doutoramento. Universidade de Huelva.
- Cowie, H., Fernández, F. J. (2006). Ayuda entre iguales en las escuelas: desarrollo y retos. *Electronic journal of research in educational psychology*, 4, 291-310.
- de Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 32, 125-136.
- Decreto 8/2015, do 8 de xaneiro, polo que se desenvolve a Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa en materia de convivencia escolar.
- Dolors, J. (Coord) (1996). *La educación encierra un tesoro*. Madrid, Santillana.
- García Barreiro, J., Giménez Fernández, O., González García, M. B., Grund Pendón, M. V., Lara Serna, B. (s.a.). *Mediación en la práctica. Manual de implantación de un servicio de mediación escolar*. España: Copicentro.
- García-Raga, L., Martínez-Usarralde, M. J., Sahuquillo, P. (2012). Towards a culture of coexistence: Mediation as a socio-educational tool. *Cultura y Educación*, 24, 207-217.
- Gázquez, J. J., Cangas, A. J., Padilla, D., Cano, Á., Pérez Moreno, P. J. (2005). Assessment by pupils, teachers and parents of school coexistence problems in Spain, France, Austria and Hungary: Global psychometric data. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 5, 101-112.
- Ibarrola-García, S., Redín, C. I. (2013). Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores. *Campo Abierto*, 32, 117-143.
- Lei 4/2011, do 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa.
- Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación (LOE).
- Lei Orgánica 8/2013, do 9 de decembro, para a mellora da calidade educativa (LOMCE).
- Martín Bravo, C., Navarro Guzmán, J. I. [Coords.] (2011). *Psicología para el profesorado de Educación Secundaria y Bachillerato*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Martín, E., Fernández, I., Andrés, S., del Barrio, C., Echeita, G. (2003). La intervención para la mejora de la convivencia en los centros educativos: modelos y ámbitos. *Infancia y aprendizaje*, 26, 79-95.
- Miguel Pérez, V., Sánchez López, E., Greciet Paredes, P., Garvín Fernández, R., Crespo Balcones, J. L. [Coords] (2016). *Plan estratégico de convivencia escolar 2016-2020*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Raga, L. G., Sanchis, I. C., Mora, A. M., Santana, G. R. (2016). Fortalezas y debilidades de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria. *Pedagogía Social*, 28, 203-215.
- Şahin, F. S., Serin, N. B., Serin, O. (2011). Effect of conflict resolution and peer mediation training on empathy skills. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 15, 2324-2328.
- Silva Lorente, I., Torrego Seijo, J. C. (2017). Percepción del alumnado y profesorado sobre un programa de mediación entre iguales. *Qualitative Research in Education*, 6, 214-238.
- Torres-Neira, M., Montero, A. (2014). *Análisis de las Situaciones de Acoso en Educación Física en Secundaria*. España: Editorial Académica Española.
- Villanueva Badenes, L., Usó Guiral, I., Adrián Serrano, J. E. (2013). Los programas de mediación entre iguales: una herramienta eficaz para la convivencia escolar. *Apuntes de Psicología* 31, 165-171.
- Xunta de Galicia (2015). *Estratexia de Convivencia Escolar 2015-2020*. Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria da Xunta de Galicia.
- Zabalza Beraza, M. A. [Dir.] (1999) *A convivencia nos centros escolares de Galicia*. Santiago de Compostela: Consellería de Educación e Ordenación Universitaria.