

Buscar

[Inicio](#) / [Números anteriores](#) / [Núm. 2: ENERO \(2006\). Mediación y arbitraje](#) / [Monográfico](#)

## REFLEXIONES SOBRE LA FUNCIÓN DE LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA COMO MEDIADORA EN LOS CASOS DE ACOSO ESCOLAR

**Beatriz Rabasa Sanchís**

### Resumen

**Beatriz Rabasa Sanchís**

*Profesora de Educación Secundaria.*

*Abogada.*

*Miembro del Consejo Escolar de la Comunidad Valenciana.*

*Miembro del Comité de Seguridad y Salud Laboral Docente de Valencia. Valencia.*

Ante los problemas de convivencia existentes en los centros educativos, se han aprobado distintos Protocolos de Actuación destinados a detectar los casos de acoso entre alumnos, y a intervenir, si la situación así lo requiere. En el presente trabajo se estudia el papel que las administraciones reservan, en estos supuestos, a la Supervisión Educativa. Para ello se analizan dos Protocolos de Actuación que parten de concepciones muy distintas: Nos referimos al aprobado en Castilla y León, mediante la Orden EDU/52/2005, de 26 de enero, y al incluido en el Plan de Prevención de la Violencia de la Comunidad Valenciana o Plan PREVI, de octubre de 2005.

En el primero de ellos, las funciones asignadas a la Inspección Educativa son extraordinariamente limitadas. En el segundo, y ante los mismos supuestos, el Plan PREVI

prevé una actuación casi exclusiva de la Supervisión Educativa, desempeñando los miembros del equipo docente un papel meramente testimonial.

Frente a estas concepciones antagónicas, se apuesta por un diseño de las funciones de la Supervisión Educativa, enmarcado en un modelo intermedio que permita conjugar la necesaria participación de todos los implicados con la igualmente imprescindible supervisión del procedimiento de gestión del conflicto.

Posteriormente, se repasan las características y ventajas de la Mediación Escolar, abogando por un *Enfoque Global de Transformación de Conflictos*.

## **ABSTRACT**

THOUGHTS ON THE FUNCTION OF EDUCATIONAL SUPERVISION AS A MEDIATOR ON BULLYING OCCASIONS.

Different Protocols of Actuation have come in force before the coexistence problems that occur at schools, in order to detect the cases of bullying between students, and to intervene, if the situation demands it. The present article analyses the role that Educational Authorities keep for the educational supervision. For this purpose, two protocols of actuation, based on quite different concepts, are scrutinized here: the one passed by the Castilla and León Educational Authorities as Order EDU/52/2005, of January 26th, and the one included in the Plan for the Prevention of Violence in Comunidad of Valencia, also known as PREVI Plan, of October 2005. In the first one of them, the duties assigned to the Educational Inspectorate are extraordinarily limited. In the second one, and before the same cases, the PREVI Plan foresees a nearly exclusive duty of the Educational Supervision, and reserves a merely testimonial role for the teaching staff.

Quite apart from these two opposite conceptions, she supports a new scheme of duties for the Educational Supervision, halfway between both protocols, which allows the necessary intervention of all the parts involved and the also essential supervision of the procedure to deal with conflict.

Finally, the features and advantages of the Educational Mediation are evaluated here, with an eventual vow for the *Conflict Transformation Global Focus*.

## **Artículo**

Según la encuesta realizada por el Centro de investigaciones Sociológicas (CIS) el pasado mes de julio de 2005, los principales problemas en nuestro país, en materia educativa, son, para el 85,1% de los encuestados, la ausencia de disciplina y para el 84,5% la conflictividad en los centros educativos. Ciertamente las cifras que ofrece el sondeo revelan, sin ninguna duda, un cambio profundo en la percepción de esta problemática por parte de la ciudadanía. Cambio del que no resulta ajeno el hecho de que en los últimos meses la

cuestión de la conflictividad escolar ha merecido la atención continuada de los medios de comunicación

Ante esta creciente conflictividad, las administraciones educativas han puesto en marcha distintos Protocolos de Actuación destinados a detectar precozmente los casos de intimidación y acoso entre alumnos, y a intervenir, si la situación así lo requiere.

Lo que nos interesa a nuestros efectos es analizar el papel que las administraciones reservan, en estos casos, a la Supervisión Educativa. Para ello estudiaremos dos Protocolos de actuación que parten de concepciones muy distintas: Nos referimos al aprobado en Castilla y León, mediante la Orden EDU/52/2005, de 26 de enero **(1)**, y al incluido en el Plan de Prevención de la Violencia de la Comunidad Valenciana, que designaremos, a partir de ahora, como Plan PREVI **(2)**.

En ambos Protocolos se diferencia entre los procedimientos a seguir en situaciones de posible acoso o intimidación entre iguales y los que corresponden a situaciones de especial gravedad en las que se ha confirmado la existencia efectiva de dicho acoso.

Centrándonos en el primero de los supuestos hay que destacar que aquí los planteamientos no son muy dispares:

- En el **Protocolo de Castilla y León**, se indica que el Equipo Directivo, con el asesoramiento del Orientador, en su caso, y del tutor del alumno, examinará la situación, utilizando indicadores de intimidación y acoso entre alumnos, con el fin de comprobar si efectivamente estamos ante una situación de este tipo.
- En el **Plan PREVI** se aportan modelos de recogida de datos destinados a los tutores, profesores u orientadores, así como un modelo de entrevista con la supuesta víctima con el fin de facilitar esta tarea de investigación. Se prevé además que en ciertos casos *"será conveniente (sic) informar a la inspección educativa adjuntando el resto de la información recopilada sobre el caso"*.

Los supuestos mencionados son los siguientes:

- Existe un alumno o grupo de ellos que abusa sistemáticamente de otro.
- Un solo alumno sufre la intimidación (personalización)
- Existe desigualdad de poder (desequilibrio de fuerza física, social o/ y psicológica) entre los alumnos enfrentados.
- La víctima es incapaz de defenderse.
- La agresión sobre la víctima es repetida, se prolonga en el tiempo y ocurre de forma frecuente (alumno atemorizado)

Como vemos, los supuestos contemplados atestiguan que estamos ante situaciones de verdadero acoso escolar, por lo que no alcanzamos a comprender el motivo por el cual, en estos casos, simplemente se prevea la conveniencia de informar a la Inspección educativa. Más perplejidad produce la previsión si se compara, como acto seguido tendremos ocasión

de comprobar, con el papel extraordinariamente activo que debe asumir la Inspección una vez que se detectan comportamientos de acoso escolar.

Estudiemos ahora los procedimientos que se refieren a las actuaciones que cabe emprender, caso de que se confirme la existencia de comportamientos de intimidación y acoso entre alumnos. Aquí, las diferencias entre los dos Protocolos que estamos comparando son muy significativas. Procedamos, sin más demora, a analizarlas:

- En el **Protocolo de Castilla y León** se detallan, para estos casos, toda una serie de actuaciones que son coordinadas por el Equipo Directivo, con el apoyo del orientador del centro, en su caso, y el tutor del alumno. Este Protocolo se incorpora, íntegramente, como ANEXO I del presente trabajo. Nos interesa ahora recoger el esquema básico de las actuaciones propuestas, y que son susceptibles de clasificarse en seis tipos diferentes:
- **Adopción de medidas** de carácter urgente, dirigidas a evitar la continuidad de la situación.
- **Puesta en conocimiento de la situación** a distintos miembros de la comunidad educativa directamente implicados en el conflicto.
- **Apertura de expediente:** Se pretende emitir un pronóstico inicial y diseñar las líneas básicas de actuación, evaluando necesidades y recursos. Para ello se procede a recoger información de distintas fuentes, recabando, en su caso, el apoyo de instituciones y organismos externos (sanitarios, sociales, judiciales).
- **Plan de Actuación:** Documento confeccionado bajo la coordinación del Jefe de Estudios. Se desarrollan las actuaciones en distintos niveles:

Con los afectados directamente:

- Alumnos: Víctima y agresor /es
- Compañeros más directos de los afectados
- Familias
- Profesores.
- Con la Comunidad Educativa:

Actuaciones en el centro dirigidas tanto a los alumnos, como a los profesores y a las familias.

Mecanismos de colaboración con otras entidades y entidades que intervengan en este campo.

- **Desarrollo y coordinación del Plan de Actuación:**

El Plan de Actuación se prevé sea coordinado por el Equipo Directivo, que proveerá los medios y recursos personales necesarios, con el asesoramiento y apoyo del orientador del centro y del tutor del alumno

- **Seguimiento del Plan de Actuación.**

Pues bien, a lo largo de este detallado procedimiento el papel asignado a la Inspección educativa es extraordinariamente limitado: En concreto, en la Actuación Segunda se menciona que se comunicará la problemática al Inspector del centro, y en la Sexta, relativa al seguimiento del Plan de Actuación, se prevé que *"el inspector del centro será informado, en todo momento, por el director, quedando constancia escrita de todas las actuaciones desarrolladas"*

Intervención ciertamente reducida, que parece dejar entrever una desconfianza hacia la propia Inspección educativa. Las actuaciones en los casos confirmados de acoso escolar son numerosas, como se desprende de la lectura detallada del procedimiento, pero el Inspector del centro asume, en el diseño propuesto, una postura meramente pasiva, circunscrita a recibir puntual información de lo que acontece en el centro.

En el **Plan PREVI**, por el contrario, la Inspección educativa desempeña un papel extraordinariamente relevante en los casos de emergencias y/ o especial gravedad. Los pasos previstos son los siguientes:

- Ante cualquier actuación, caso o acontecimiento que se produzca en el Centro docente o recinto escolar que afecte a la convivencia escolar **(3)**, el profesional del centro que lo detecta: maestro, tutor, profesor, educador, conserje, etc. comunica e informa a la persona responsable del mismo, según su Plan de Autoprotección, RRI o procedimiento establecido, o al Jefe de Estudios, Director (responsable o miembro del Equipo Directivo).
- El Director o responsable del Equipo Directivo, comunica e informa al Inspector del centro del caso, por teléfono y posteriormente, a través de un breve informe, por Fax o correo electrónico. Al mismo tiempo informará a la familia y, si procede, al ayuntamiento, servicios sociales, juzgado o autoridad que competa.**(4)**
- El Inspector de educación del centro recabará información *in situ* y elevará un informe que contenga:
  1. Descripción de los hechos ocurridos.
  2. Medidas o acuerdos adoptados por el centro.
  3. Aplicación de dichas medidas y estado de la situación.
  4. Al mismo tiempo se pone en contacto, recaba información y ordena u orienta sobre el procedimiento para intervención inmediata del Psicopedagogo, del Servicio Psicopedagógico Escolar (SPE) o Departamento de Orientación.
- El Inspector de educación traslada su informe al Jefe de Inspección que a su vez informa al Director Territorial, o persona que tenga delegadas las competencias, que interviene y ordena la actuación de la Unidad de Atención e Intervención de la Dirección Territorial.

La creación de esta Unidad es uno de los elementos claves del Plan que analizamos, y debería desempeñar un papel decisivo en la estrategia de resolución del conflicto. Su composición es la siguiente:

- Inspector Coordinador del Programa de Convivencia: Habrá uno en cada Dirección Territorial y se encargará de recoger toda la información sobre el caso y de dirigir la actuación de los demás miembros de la Unidad.
- Psicopedagogo de la Unidad, encargado de la coordinación de las actuaciones de los especialistas.
- Inspección de Área.
- Centro: Representado por los SPE, Psicopedagogo y Departamento de Orientación.
- Especialistas externos si se considera necesaria su intervención.

Desde la Dirección Territorial se instará, caso que sea necesario, la intervención de Otras administraciones y Servicios (Ayuntamiento, Policía, Juzgado...) para que se realicen, conjuntamente con la Unidad de Atención e Intervención, cuantas acciones coordinadas se consideren necesarias.

La Unidad de Atención e Intervención finalmente realizará un Informe de evaluación sobre la incidencia, actuaciones para su atención, resultados de las actuaciones y situación final, que se elevará a la Dirección Territorial para su conocimiento y efectos, así como para su registro y archivo, por el Inspector Coordinador del Programa de Convivencia, en el Archivo-Registro que corresponda.

El organigrama que muestra el procedimiento a seguir ante las situaciones que afectan a la convivencia escolar, se recoge, como ANEXO II, al final de este estudio.

Una vez hemos descrito las líneas maestras de los procedimientos que se ponen en marcha para resolver una situación de acoso escolar, tanto en el Protocolo de Castilla y León como en el **Plan PREVI** de la Comunidad Valenciana, es evidente que nos encontramos con concepciones diametralmente distintas del papel a desempeñar por la Inspección educativa en este tipo de situaciones. Ciertamente, tenemos que advertir, por si hubiese alguna duda, que este contraste tan llamativo ha sido intencionadamente perseguido en el momento de escoger los Protocolos a comparar. Hemos estimado que eligiendo dos modelos tan contrapuestos la discusión sobre el sistema más adecuado podría resultar enriquecedora.

Hemos constatado, en primer lugar, cómo el modelo preconizado por el Protocolo de Castilla y León reserva un papel meramente residual a la Supervisión Educativa. De hecho, esta concepción ha merecido severas críticas por parte del *Concejo Educativo de Castilla y León* **(5)**. En particular, este Concejo estima que el principal problema de este procedimiento es que carece de mecanismos de control. Es decir, establece un único camino de actuación en los centros, que pasa por la línea seguida por el Equipo Directivo o la empresa en el caso de los centros privados. Aunque es cierto que la Inspección deberá controlar a los centros, lo hará sobre los "papeles" o proyectos que éstos presenten. No hay cauces por los que los conflictos no resueltos en el centro puedan llegar a plantearse: contacto de la Inspección con la comunidad ( comisión de convivencia, asociaciones de madres y padres o estudiantes que hubiera, "defensores del alumno/ a"... ) Todo el mundo sabe, sigue afirmando el informe del Concejo, "que una de las características de los centros privados es ocultar los problemas

*que tienen e incluso negarlos (habiendo aparecido en estudios hechos en algunas comunidades como Madrid, como el sector en que mayor agresión entre iguales se producía. También puede ocurrir en algunos centros públicos que quieran huir de los problemas. ¿Qué pasará ahora? Seguirán apareciendo como centros en los que no hay conflictos"*

El Concejo se muestra pues muy crítico ante la ausencia de funciones atribuidas a la Inspección, lo que se estima puede llegar a estimular actuaciones tendentes a ocultar sin más la problemática del acoso escolar. Pero frente a esta interesante reflexión, otra, igualmente digna de atención, a nuestro juicio, aparece en el Informe: Nos referimos a un elemento que se considera también puede desvirtuar la forma de actuar ante la convivencia y los conflictos, y que es el que afecta a la distribución de responsabilidades. Aunque, se reconoce, que *"el Protocolo distribuye las funciones más allá de lo que decía la LOCE (dejar en manos de la dirección la responsabilidad absoluta), lo hace entre la Jefatura de estudios y la tutoría, pero prácticamente excluye de responsabilidad al profesorado que forma el equipo docente que imparte clase. En la práctica, este podría quedarse en el papel de denunciar y estar informado sobre las soluciones que se han adoptado. Un problema colectivo como es el de la convivencia debería resolverse, en lo posible, de la forma más colectiva posible"*

Por otra parte, hemos podido comprobar cómo el modelo que establece el Plan PREVI, apuesta decididamente por una actuación casi exclusiva de la Supervisión Educativa en los casos en que aparezcan problemas de acoso escolar. Si bien es cierto, que en la Tercera fase del procedimiento descrito, el Inspector de educación debe elevar un Informe que contenga entre otras cuestiones *"las medidas o acuerdos adoptados por el centro"*, nada se indica sobre quiénes adoptarán los mismos y en todo caso, parecen limitarse a las actuaciones urgentes tendentes a evitar la continuidad de la situación.

Antes de proseguir con el análisis de este modelo, consideramos que es necesario reconocer que el Plan PREVI, se muestra más ambicioso en sus objetivos y, junto a los Protocolos expuestos, recoge unas medidas que se pretenden desarrollar y que tienden a la prevención de este tipo de conductas:

1. Talleres de formación para la convivencia dirigidos al profesorado, alumnado y familias, y que se han desarrollado, de forma experimental en cuatro centros de la Comunidad, utilizándose como material didáctico cuatro largometrajes que versan sobre los siguientes temas: *Ley del silencio y humillación, Estilos educativos familiares e indisciplina, Xenofobia y aislamiento social e Indisciplina y relaciones familia/ escuela*. Se prevé que en el futuro estos talleres alcancen a todos los centros educativos.

2. Puesta en marcha de una página web ( [www.cult.gva.es/orientados](http://www.cult.gva.es/orientados)) que pretende informar, orientar y asesorar al profesorado, al alumnado y a las

familias sobre líneas de actuación y de prevención ante situaciones conflictivas. En particular, en esta página se orienta al profesorado sobre cómo aprender y manejar la técnica de la mediación, con un curso *on line* de autoformación en mediación escolar

3. Planes de Formación del Profesorado que tendrán como objeto la *"mejora de la gestión del aula para la promoción de la convivencia, el aprendizaje constructivo, y la adquisición de habilidades para los procesos de negociación y mediación"*

4. Fomento de las Tutorías: Se pretende impulsar la figura del tutor como educador de la convivencia y mediador de conflictos. Para ello se proponen una serie de medidas entre las que destacan las siguientes: Prestigiar la figura del Tutor, elaborar material didáctico específico de formación de tutores y determinar los indicadores de calidad para evaluar la actividad tutorial y mejorarla.

5. Elaboración de Planes de Convivencia: *"Un equipo de trabajo se encargará de evaluar la problemática de un centro y establecerá las líneas de su particular plan de convivencia, y del que posteriormente sus indicadores y configuración serán exportables a otros centros"*

Todas las actuaciones expuestas nos parecen interesantes, aunque sobre la forma de articular algunas de ellas tengamos serias dudas, pero no es, en todo caso, el momento de profundizar en las mismas. Lo que hay que subrayar aquí, es que los centros educativos deben de desplegar, en primer lugar, una actividad preventiva con el fin de evitar las situaciones de acoso escolar. Pero, siendo esto sumamente importante y correspondiendo esta labor a todo el profesorado y no solamente al equipo directivo o a los implicados directamente en los procedimientos de gestión de conflictos, lo que es innegable es que, caso de que existan indicios de que efectivamente se está produciendo una situación de acoso escolar, hay que actuar con contundencia y rapidez.

Sin embargo, a pesar de que el propio **Plan PREVI** establece como uno de sus objetivos básicos el *"proporcionar seguridad y respeto a todos los miembros de la comunidad escolar, responsabilizando y comprometiendo activamente a todos en la construcción de un clima escolar positivo"*, hemos podido confirmar cómo, en el momento en que se detectan casos de intimidación y acoso entre alumnos, el protagonismo absoluto corresponde a la Supervisión Educativa, quedando relegado el papel del centro docente a su intervención en la novedosa Unidad de Actuación e Intervención, a través de especialistas, como son los Psicopedagogos, SPEs o miembros del Equipo de Orientación.

Esta visión, sin duda bienintencionada, plantea un concepto de la conflictividad bastante discutible. Aunque se habla de resolver los conflictos de forma participativa y pacífica, no se

les considera como algo inherente a la vida en común de las personas (y por tanto inevitables) y como una fuente de aprendizaje necesaria y positiva si se resuelven de forma también positiva. En este modelo se pretende, con acierto, que todos los miembros de la comunidad educativa desarrollen una actividad preventiva: En particular, el Profesor Tutor deberá dominar las técnicas destinadas a fomentar la convivencia **(6)**, con el fin de prevenir la aparición del conflicto. Esto es muy loable, y sin duda el aprendizaje de las habilidades propias de la llamada *inteligencia emocional*, es una de las asignaturas pendientes de todos nosotros. Pero, seamos realistas, el conflicto, a pesar de todo, irrumpirá en la convivencia de los centros, y ante esa situación hay que contar, para su resolución con todos los actores implicados.

Las objeciones formuladas, como veíamos anteriormente, por el *Concejo Educativo de Castilla y León* respecto al Protocolo de Castilla y León, cobran aquí mayor vigencia: Si allí se censuraba el hecho de que se diluía la responsabilidad del profesorado que forma el equipo docente que imparte clase, ahora esto puede resultar predicable de todos los responsables del Centro, incluidos el Equipo Directivo y el propio Profesor Tutor, que se supone tiene un mayor conocimiento de las diversas circunstancias que afectan a los alumnos que están implicados en el conflicto. *"Un problema colectivo como es el de la convivencia debería resolverse, en lo posible, de la forma más colectiva posible"*, decía el *Informe* y, por el contrario, en todos los casos que afectan a la convivencia escolar, concepto de una vaguedad inquietante, va a ser, según el Plan PREVI, la Inspección Educativa, con el concurso, exclusivo de los especialistas, la que asuma la responsabilidad de diseñar el conjunto de las actuaciones a desarrollar.

Ante esto, procede ahora que expongamos, con la máxima cautela, dado lo complejo del tema, nuestra opinión sobre las funciones que debe desempeñar la Inspección Educativa, en un modelo que permita conjugar la necesaria participación de todos los implicados con la igualmente imprescindible supervisión del procedimiento de gestión del conflicto.

Para ello, y en primer lugar, queremos expresar nuestra convicción sobre la necesidad de implementar, con carácter general, proyectos de Mediación Escolar en los distintos centros docentes. Para centrar la cuestión, nos permitimos recordar aquí, que la Mediación Escolar supone aplicar en el ámbito de la escuela las técnicas de resolución de conflictos propias de la Mediación. Por este motivo, conviene repasar someramente las características genéricas de la Mediación. Ésta última cabe entenderla como un mecanismo que pretende crear un clima de diálogo entre las partes sometidas a un conflicto con el fin de que puedan encontrar, de común acuerdo, las fórmulas necesarias para poderlo gestionar de la forma que resulte más satisfactoria posible para todos.

El papel del Mediador consiste en facilitar esas vías de diálogo pero, en ningún caso, podrá imponer sus soluciones ya que son las partes las que tienen que encontrar, sin imposiciones

de nadie, las fórmulas para gestionar la crisis creando nuevos lazos que permitan regular sus relaciones futuras.

Las ventajas que presenta la Mediación son indudables: Las partes, como ya se ha señalado, son las auténticas protagonistas del proceso. Por eso los acuerdos alcanzados voluntariamente son más duraderos y además, caso de surgir en el futuro algún otro conflicto, las partes están mejor preparadas para afrontarlos y resolverlos.

Respecto a las características de la Mediación, podemos distinguir las siguientes **(Z)**:

### **Voluntariedad.**

Las partes son las que deciden iniciar el procedimiento y en cualquier momento pueden también decidir no continuar.

### **Participación activa de las partes**

- Las partes son las auténticas protagonistas del proceso
- El Mediador no es un juez que imponga su solución: Son las partes quiénes buscan gestionar el conflicto desde una estrategia de diálogo y no de confrontación. El Mediador se limita a favorecer un clima de comunicación que permita crear nuevas relaciones entre las partes en conflicto.

### **Flexibilidad**

- Se pretende, en todo momento, que la mediación se adapte a las necesidades de las partes. No obstante, existen unos trámites mínimos que deben ser conocidos y aceptados por los interesados. Por este motivo, el Mediador, en la reunión inicial, deberá explicar detenidamente las reglas del procedimiento.

### **Confidencialidad y buena fe**

- Las partes y el Mediador se comprometen a no revelar lo dicho durante las sesiones de mediación.
- Es imprescindible una actitud honrada en los participantes.

La confidencialidad permite una mayor comunicación entre las partes y por tanto mayores posibilidades de alcanzar acuerdos. Las partes pueden sincerarse porque están seguras de que nada de lo dicho será utilizado en su contra en el supuesto de que la mediación no alcance sus objetivos y se tenga que acudir a otros mecanismos para afrontar el conflicto.

El procedimiento es voluntario, nadie se ve forzado a acudir a la mediación con lo que es normal que se les exija buena fe a los interesados. Deben mantener en todo momento una actitud honrada, deseosa de llegar sin engaños a acuerdos.

### **Duración limitada.**

Para evitar que la Mediación pierda su razón de ser se establece, en todos los procesos donde se aplica, una duración limitada. No olvidemos que con la Mediación se pretenden resolver con celeridad los problemas derivados del conflicto por lo que carecería de sentido propiciar una dinámica repleta de reuniones estériles y meramente dilatorias.

## **Neutralidad**

- El Mediador debe ser totalmente imparcial
- El Mediador no es un terapeuta. No debe dirigir el proceso ofreciendo soluciones.
- El terapeuta aplica técnicas para superar el conflicto, mientras que el Mediador en ningún caso debe dirigir a las partes.

Hay autores, no obstante, que prefieren hablar de "*imparcialidad*" en lugar de "*neutralidad*" ya que el primer término supone una participación activa mientras que el último describe un estado pasivo. Estos estudiosos entienden que ningún Mediador es completamente neutral: todos tienen opiniones y creencias conscientes así como asunciones inconscientes que influyen en su práctica. La tarea del Mediador consiste en ocultar y controlar con energía sus creencias y asunciones con el fin de cumplir con su cometido "*sin sesgos*".

Una vez hemos tenido ocasión de recordar los rasgos fundamentales de la Mediación Escolar, queremos traer aquí a colación la tesis mantenida por el estudioso Ramón Alzate Saez de Heredia (8), quien aboga por un *Enfoque Global de Transformación de Conflictos*, que nos conduce a un sistema de manejo de los conflictos de los estudiantes en la escuela susceptible de una representación piramidal según propone Cohen (9). Así, en la base de la pirámide, se encontrarían los conflictos que nunca llegarían a ocurrir debido a la mejoría del clima escolar y a una estructura más democrática de la escuela. En segundo lugar, se situarían los conflictos que los propios alumnos podrían solucionar merced al uso de las habilidades aprendidas de autocontrol y de solución cooperativa de problemas, lo que podemos denominar las habilidades propias de la inteligencia emocional. En este contexto sólo los problemas no resueltos irían a un proceso de mediación y finalmente, en el vértice de la pirámide, nos encontraríamos con un pequeño porcentaje de conflictos que responderían a la categoría de conflictos arbitrados.

En consonancia con esta tesis, somos partidarios de que los conflictos no resueltos mediante lo que hemos llamado estrategias de carácter preventivo, se afronten mediante las técnicas de la Mediación Escolar. Consideramos que la mediación es una herramienta que ofrece enormes potencialidades, no sólo para la resolución de los conflictos, sino también en la construcción de hábitos democráticos en la que el respeto ocupe un lugar central en la convivencia. Ahora bien, sentado lo anterior, también hay que recordar que lo que se pretende es que la Mediación se utilice sólo cuando hayan fracasado o no sean posibles las técnicas de negociación. Es decir, la idea fundamental es que los protagonistas directos del conflicto puedan aprender a resolverlos por sí mismos sin depender de nadie. De ser estrictamente necesario es cuando utilizaríamos la mediación, que no deja de ser una

variante de la negociación con la intervención de un tercero sin poder de decisión, al menos durante el proceso de la mediación, e imparcial que facilita la negociación entre las partes.

En segundo lugar, una vez expuesto lo anterior, nos gustaría advertir, sobre las dificultades que pueden derivarse del intento de instaurar en los centros una auténtica *cultura de la mediación*: todo cambio en el funcionamiento de las instituciones conlleva un conjunto de dificultades que no podemos infravalorar, so pena de encontrarnos abocados al fracaso. Estas dificultades o *resistencias al cambio* derivan de que existe una cultura en las instituciones, concretada en unos hábitos de comportamiento muy arraigados, que rechazan la puesta en marcha de nuevas pautas de comportamiento. Si esto acontece en toda organización, en el seno de la escuela la resistencia es si cabe más intensa, ya que la cultura organizativa en la enseñanza reglada es muy potente y de larga duración.

Es por ello, que tenemos que ser prudentes cuando pretendamos establecer una innovación en la vida de un centro de tal calibre como la que supone implementar un proyecto de mediación y resolución de conflictos. Las variaciones sustanciales que se derivan de un cambio de estas características, variaciones en la acción tutorial, en los RRI, en el propio modelo de funcionamiento del centro, son de tal calibre que exigen una estrategia bien estudiada, ya que, como en tantas otras ocasiones, el voluntarismo de unos pocos no será capaz de vencer las resistencias del conjunto.

Esta reflexión creemos que es de gran trascendencia pues últimamente, ante el incremento de la conflictividad en los centros, asistimos a la puesta en marcha de numerosos proyectos de mediación, en los que, con escasos recursos pero gran entusiasmo, un grupo reducido de docentes, consume una gran cantidad de energía intentando conseguir una mejora de la convivencia en sus centros. En muchos casos, lamentablemente, los resultados no se corresponden con el esfuerzo realizado, y el desánimo invade a los que se han comprometido en esta difícil empresa.

Precisamente, en este escenario, caracterizado por la existencia de numerosos centros deseosos de impulsar proyectos de mediación escolar, es donde, según nuestra opinión, la Supervisión Educativa está llamada a desempeñar un papel esencial: La labor de asesoramiento sobre el Plan Estratégico para mejorar la convivencia del centro, que debe situar su horizonte temporal entre los 3-4 años, el apoyo en las tareas de formación de los mediadores, así como los consejos prácticos sobre los materiales imprescindibles para la puesta en marcha de los Servicios de Mediación, son funciones que puede desarrollar de forma extraordinariamente eficiente la Inspección Educativa.

Pero la tarea no se agota en estas funciones de asesoramiento previas al diseño de un proyecto de mediación. Una vez comience su andadura, la Supervisión Educativa también puede colaborar intensamente en su desarrollo. Hablamos de colaborar, de dinamizar el proceso y ayudar a superar las dificultades que se presenten, todo ello, como no podría ser

de otro modo, dentro del respeto más escrupuloso a la autonomía de los correspondientes centros. Por todo lo anterior, consideramos que, ante un conflicto en la convivencia del centro, susceptible de mediación **(10)**, el Inspector del centro debería ser informado puntualmente de las incidencias que surjan durante el proceso de Mediación que se emprenda, y del resultado del mismo. Todo ello, respetando, por supuesto, el carácter confidencial del procedimiento.

En suma, y a modo de conclusión, queremos subrayar nuestra creencia de que la Supervisión Educativa debe jugar un papel fundamental en toda estrategia que pretenda afrontar con seriedad la problemática de la indisciplina y del acoso escolar. La Mediación Escolar, como una de las técnicas específicas existentes para lograr este objetivo, no puede permanecer ajena a este compromiso decidido por parte de la Inspección Educativa. Pero todo ello, por supuesto, tiene que situarse en un marco de colaboración plena con los equipos docentes y los restantes miembros de la comunidad educativa. En este sentido, pretender que, ante las situaciones que afectan a la convivencia escolar, la actuación de instancias exteriores al centro sea en la práctica la única relevante, difícilmente contribuirá a resolver de forma positiva los conflictos existentes en nuestros centros docentes.

Ver anexos a continuación de las notas

---

#### NOTAS COMPLEMENTARIAS

(1) Orden EDU/52/2005, de 26 de enero, relativa al fomento de la convivencia en los centros docentes de Castilla y León. (B.O.C.y L., n.º 20, de 31 de enero de 2005)

(2) Plan PREVI, Plan de Prevención de la Violencia y Promoción de la Convivencia en los centros escolares de la Comunidad Valenciana. Presentado a la comunidad escolar en octubre de 2005. Este Plan PREVI viene a ser el resultado de los trabajos desarrollados por el Observatorio para la Convivencia Escolar en la Comunidad Valenciana, organismo creado mediante Decreto 233/2004, de 22 de octubre, del Consell de la Generalitat, con el fin de "favorecer la convivencia en la comunidad escolar, fomentando la resolución pacífica de los conflictos..."

(3) Dadas las ambiciosas funciones encomendadas, consideramos que hubiese sido conveniente que en dicho Observatorio se contase con la presencia del sector que diariamente padece esta situación de indisciplina generalizada y que como tal es buen conocedor de estos problemas de acoso escolar: Nos referimos lógicamente al profesorado. La mera lectura del artículo relativo a la composición de este organismo, confirma la ausencia de este sector. Por otra parte, hay que destacar que los trabajos del Observatorio son liderados por el Comité de Expertos, constituido el pasado 15 de noviembre de 2004, e

integrado por personas de reconocido prestigio, todas ellas procedentes del ámbito universitario.

(4) A pesar del tenor literal pensamos que el procedimiento se refiere a los casos en que se ha constatado la existencia efectiva de acoso escolar. Caso contrario, podríamos incurrir en el error de considerar cualquier incidente menor de indisciplina como propio de una situación de emergencia y/ o especial gravedad, con el consiguiente alarmismo innecesario que no contribuye, por cierto, a una aproximación serena a la resolución de la problemática con la que nos encontramos.

(5) La dirección del centro docente comunicará igualmente al *Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad (IVECE)* cualquier incidencia que afecte a la convivencia escolar, producida tanto en el centro como en su entorno, así como durante el desarrollo de actividades extraescolares programadas por el centro o la utilización de los servicios de comedor y transporte, en el mismo momento en que se produzca y por la vía de urgencia. Para ello se insertarán las incidencias en un Registro Central, Base de Datos *on line* ubicada en la página web [www.cult.gva.es/ivece](http://www.cult.gva.es/ivece), desde el apartado PREVI (Orden de 25 de noviembre de 2005, de la Consellería de Cultura, Educación y Deporte. DOGV. 9 de diciembre de 2005)

(6) Para más información, consultar la página web: <http://www.loce.concejoeducativo.org/>

(7) Resulta interesante esta mención expresa a la mediación escolar, pero el modelo que parece desprenderse de la misma no podemos compartirlo. Nosotros consideramos que deben existir *equipos de mediadores* en los centros docentes. Equipos especializados en aplicar estas técnicas de resolución positiva de conflictos e integrados preferentemente por profesores, voluntarios y suficientemente formados. Los tutores aunque estén adiestrados en estas técnicas no pueden sustituir a los equipos de mediación

(8) Un análisis más detallado de las características de la Mediación puede encontrarse en el libro, de la autora de este trabajo, titulado *Curso sobre Resolución pacífica de conflictos en el aula: La Mediación Escolar*. Servicio de Publicaciones del Sector Nacional de Enseñanza de CSI-CSIF. 2005, pp. 70 y ss.

(9) *La Mediación Escolar en España. Historia y Proceso. Ponencia* presentada en el I Congreso Internacional de Mediación, celebrado en las Palmas de Gran Canaria, en marzo de 2003

(10) *How to Handle Bullies, Teasers, and other Meanies*. Rainbow Books, Highland City. 1995

Obviamente, en algunos casos, no es posible utilizar las técnicas propias de la Mediación. De esta forma, al igual que acontece con la Mediación Familiar, en que quedan expresamente

excluidos los supuestos de violencia de género, la Mediación Escolar tampoco será aplicable en los casos en que la gravedad de los hechos determine la imposibilidad de establecer este cauce de negociación.

## **ANEXO I**

### **PROTOCOLO CASTILLA Y LEÓN: ORDEN EDU/52/2005, DE 26 DE ENERO, RELATIVA AL FOMENTO DE LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS DOCENTES DE CASTILLA Y LEÓN.**

#### **ACTUACIONES POSTERIORES EN CASO DE QUE SE CONFIRME LA EXISTENCIA DE COMPORTAMIENTOS DE INTIMIDACIÓN Y ACOSO ENTRE ALUMNOS**

*Coordinadas por el Equipo Directivo, con el apoyo del orientador del centro, en su caso, y el tutor del alumno. Las diferentes actuaciones pueden adoptar un carácter simultáneo.*

#### **1. ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE CARÁCTER URGENTE.**

Previa valoración y dirigidas a evitar la continuidad de la situación, entre ellas:

- Medidas inmediatas de apoyo directo al alumno afectado (víctima del acoso intimidación) – Revisión urgente de la utilización de espacios y tiempos del centro (mecanismos de control).
- Aplicación del R.R.I., si se estima conveniente, teniendo en cuenta la posible repercusión sobre la víctima.
- Según el caso, puesta en conocimiento y denuncia de la situación en las instancias correspondientes.

#### **2. PUESTA EN CONOCIMIENTO. COMUNICACIÓN A:**

- Las familias de los alumnos implicados (víctima y agresores).
- La Comisión de Convivencia del centro.
- Equipo de profesores del alumno y otros profesores relacionados.
- Otro personal del centro, si se estima conveniente (por ej.: Conserjes).
- El inspector del centro.
- Otras instancias externas al centro (sociales, sanitarias y judiciales) (según valoración inicial).

#### **3. APERTURA DE EXPEDIENTE**

*Participan Equipo Directivo, Orientador, en su caso, y tutor, organizando su participación y presencia en las diferentes reuniones. La documentación quedará depositada en la Jefatura de Estudios y en el Departamento de Orientación, en su caso.*

Estrategias e instrumentos facilitadores de un pronóstico inicial (de forma simultánea a las actuaciones del apartado anterior).

### **3.1. Recogida de información de distintas fuentes:**

- a.** Documentación existente sobre los afectados.
- b.** Observación sistemática de los indicadores señalados: Espacios comunes del centro, en clase, en actividades complementarias y extraescolares.
- c.** Entrevistas y cuestionarios con: Alumnos afectados (víctima y agresores, incluye posibilidad de aplicación de pruebas sociométricas u otras), familias de víctima y agresores, profesorado relacionado con el caso y con otros alumnos y personas, si se estima conveniente, por ser observadores directos o porque su relevancia en el centro permita la posibilidad de llevar a cabo actuaciones de apoyo a la víctima y de mediación en el caso.
- d.** Medios para efectuar denuncias y reclamaciones: Teléfono, e-mail de ayuda, web del centro, buzón de reclamaciones y comisión de convivencia u otras creadas al efecto.

**3.2. Coordinación con instituciones y organismos externos** (sanitarios, sociales, judiciales), si procede, que puedan aportar información sobre el caso.

**3.3. Emisión de pronóstico inicial y líneas básicas de actuación** (evaluación de necesidades y recursos).

- a.** Reunión del equipo de profesores del grupo del alumno y de otros profesores afectados, con la participación del Jefe de Estudios y el Orientador, en su caso, para analizar la información obtenida, la posibilidad de recabar otra nueva y aportar ideas sobre las líneas básicas de actuación.
- b.** Establecimiento de un pronóstico inicial y de las líneas básicas de actuación que determinarán el diseño del plan de actuación.
- c.** Evaluación de necesidades y recursos: De los alumnos, de espacios y tiempos de riesgo, de posibles medidas y su adecuación a la situación, de recursos humanos y materiales disponibles y del reparto de responsabilidades.

## **4. PLAN DE ACTUACIÓN**

El Jefe de Estudios coordina la confección del documento.

## **CON LOS AFECTADOS DIRECTAMENTE**

### **4.1. Actuaciones con los alumnos:**

#### **a. Con la víctima:**

- Actuaciones de apoyo y protección expresa o indirecta.
- Programas y estrategias específicas de atención y apoyo social.
- Posible derivación a servicios externos (sociales o sanitarios, o a ambos).

#### **b. Con el/ los agresor / es.**

- Actuaciones en relación con la aplicación del Reglamento de Régimen Interior (Equipo Directivo) y teniendo en cuenta lo ya manifestado en el apartado 2.1.
- Programas y estrategias específicas de modificación de conducta y ayuda personal.
- Posible derivación a servicios externos (sociales o sanitarios, o a ambos).

#### **c. Con los compañeros más directos de los afectados.**

- Actuaciones dirigidas a la sensibilización y el apoyo entre compañeros.

### **4.2. Actuaciones con las familias:**

- Orientación sobre indicadores de detección e intervención. Pautas de actuación.
- Información sobre posibles apoyos externos y otras actuaciones de carácter externo.
- Seguimiento del caso y coordinación de actuaciones entre familia y centro.

### **4.3. Actuaciones con los profesores:**

Orientación sobre indicadores de detección e intervención y pautas de actuación terapéutica.

## **CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

### **4.4. Actuaciones en el centro:**

#### **a. Con los alumnos.** Dirigidas a:

- La sensibilización y prevención.
- La detección de posibles situaciones y el apoyo a las víctimas y la no tolerancia con el acoso y la intimidación.

#### **b. Con los profesores.** Dirigidas a:

- La sensibilización, prevención y detección de posibles situaciones.
- La formación en el apoyo a las víctimas y la no tolerancia con el acoso y la intimidación y la atención a sus familias.

#### **c. Con las familias.** Dirigidas a:

- La sensibilización, prevención y detección de posibles situaciones.
- La formación en el apoyo a las víctimas y la no tolerancia con el acoso y la intimidación.

#### **4.5. Con otras entidades y organismos:**

- Establecimiento de mecanismos de colaboración y actuación conjunta con otras entidades y organismos que intervengan en este campo, en los casos en que se estime necesario.

### **5. DESARROLLO, COORDINACIÓN DEL PLAN DE ACTUACIÓN**

El desarrollo del Plan de actuación será coordinado por el Equipo Directivo, que proveerá los medios y recursos personales necesarios, con el asesoramiento y apoyo del orientador del centro y del tutor del alumno

### **6. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACTUACIÓN.**

**6.1.** Se mantendrán las reuniones individuales que se estimen necesarias con los alumnos afectados, así como con sus familias, valorando las medidas adoptadas y la modificación, en su caso.

**6.2.** Se considerará la posibilidad de aplicar cuestionarios de recogida de información

**6.3.** La *Comisión de Convivencia* será informada, pudiendo ser requerida su intervención directa en las diferentes actuaciones.

**6.4.** El inspector del centro será informado, en todo momento, por el director, quedando constancia escrita de todas las actuaciones desarrolladas.

**6.5.** Al cierre del caso, quedan en funcionamiento las actuaciones contenidas en el apartado 4.4. y 4.5.

**6.6.** La transmisión de información acerca de las actuaciones desarrolladas, en caso de traslado de algún o alguno de los alumnos afectados, estará sujeta a las normas de obligatoria confidencialidad y de apoyo a la normalización de la escolaridad de los alumnos.

---

#### Cómo citar

Rabasa Sanchís, B. (2006). REFLEXIONES SOBRE LA FUNCIÓN DE LA SUPERVISIÓN EDUCATIVA COMO MEDIADORA EN LOS CASOS DE ACOSO ESCOLAR. *Avances en Supervisión Educativa*, (2). Consultado de <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/203>