

Anexo 2 (Preguntas y respuestas de las entrevistas)

ESTUDIO SOBRE LA NECESIDAD DE UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ANTE CIRCUNSTANCIAS CONFLICTIVAS EN UN CENTRO.

ZAMAKOLA

Entrevista nº 1

Cargo de responsabilidad: consultora del centro.

Años de docencia: 13 años.

1. Con qué frecuencia se dan situaciones conflictivas en tu centro:

1.1 En el aula, entre alumnos-profesor

En el aula es donde menos se dan por la supervisión de los profesores. Entre profesores y alumnos a veces sí que se dan conflictos a la hora de marcarles la atención, por la diversidad de bases culturales y niveles de aprendizaje, por las situaciones familiares difíciles.

1.2 En el aula, entre alumnos

Se dan en momentos puntuales. Los problemas vienen más de la calle y del patio.

1.3 En el recreo, entre alumnos

Sobre todo en el comedor porque el porcentaje de alumnos que se quedan es prácticamente el total. Además el espacio es reducido y gestionar eso es difícil. No se pueden llamar conflictos como tal sino pseudo-conflictos. Los conflictos se dan más en la ESO. Pero de esos hay continuamente.

1.4 En el centro, entre profesores

En general hay muy buenas relaciones así que se dan conflictos con muy poca frecuencia entre profesores. Sí que hay discrepancias en el tema organizativo y los profesores nuevos faltan por formar en el tema de la mediación por falta de tiempo, aunque se acaba contagiando la forma de actuar el día a día. Les ha ayudado mucho la formación recibida en esta estrategia.

1.5 En el centro, entre profesores-dirección

Lo bueno de la dirección es que se presentan voluntarias al cargo y esto minimiza la existencia de conflictos. Además, ella es la protagonista de esta filosofía de centro.

1.6 En el centro, entre dirección-personal no docente

Algunos sí que se registran, sobre todo con el personal de comedor, que pertenecen a otra empresa. Los conserjes son como un profesor más, no tienen casi conflictos.

1.7 En el centro, entre profesores-personal no docente

Los conserjes son como profesores como ya he dicho y por ello tienen muy buena relación y trato, no hay muchos conflictos.

1.8 En el centro, entre familias-profesores

Se cuida mucho a las familias, se les recibe junto con los niños en el patio para atender posibles angustias y necesidades que entienden como básicas. Además se intenta formarles en la mediación para que entiendan ciertas acciones. De este modo se disminuyen los conflictos, aunque de vez en cuando sí que se dan.

2. ¿Hoy en día se dan otro tipo de conflictos?

No lo creo. Pensamos cada año que los alumnos son movidos y algo problemáticos, pero al recordar momentos y años anteriores pienso que también había dificultades del mismo tipo. Además, ahora hay más recursos en general.

2.1 Si es sí, ¿en tu opinión qué tipo de conflictos se dan hoy en día?

3. ¿A tu juicio, son necesarios los conflictos? ¿Son positivos o negativos?

Sí, son necesarios para aprender a vivir pues son inevitables desde que nos levantamos.

4. ¿Qué opinión te merece la existencia de un programa de mediación en el centro?

Estoy contenta por tenerlo en nuestro centro, es un recurso más junto con otros (programa de tutorías, proyecto de patio...). Así la comunidad aprende a ver los conflictos desde otra perspectiva.

5. Un programa de mediación es importante para resolver los conflictos de un centro en estos supuestos:

5.1 En el aula, entre alumnos-profesor

Sí, ayuda mucho el conocer y formarnos en este aspecto para resolver los conflictos del día a día

5.2 En el aula, entre alumnos

Si, de igual manera. Incluso más apropiado porque entre ellos se dan más roces que entre profesores, dirección, personal no docente...

5.3 En el recreo, entre alumnos

Por supuesto, además ésta es una zona de mucho conflicto por el espacio como ya he dicho. Genera roces diariamente. De esta manera se consigue solucionar el conflicto de manera más real y siendo ellos los alumnos en este caso los responsables.

5.4 En el centro, entre profesores

No se dan tantos conflictos pero si se detectan si es una buena manera de trabajarlos.

5.5 En el centro, entre profesores-dirección

Nunca hemos tenido que utilizar la mediación en este caso, pues todos hablamos las cosas y tratamos de ayudarnos unos a otros y lograr lo que otros proponen. Pero también sería un buen método.

5.6 En el centro, entre dirección-personal no docente

Al igual que entre profesores, si se dan es una buena técnica.

5.7 En el centro, entre profesores-personal no docente

Igual que en el caso de entre profesores, sí.

5.8 En el centro, entre familias-profesores

Por supuesto, además es algo que ya hemos puesto en marcha varias veces y el hecho de que pueda haber un tercero parcial que ayude y guíe el proceso es bastante positivo a la hora de resolver el conflicto.

5.9 Otras. Explícalas

Es necesario en todos los casos como filosofía, para no evitar los conflictos, sino tratarlos, dialogar y resolverlos. Aunque lo veo de mayor necesidad entre alumnos que entre profesores, personal no docente y dirección, por los casos que se dan.

6. ¿Te parece muy necesario o por el contrario poco necesario el tener en el Centro un Programa de Mediación?

Necesario porque genera unas rutinas y prácticas que permiten atajar los conflictos antes de que vayan a más.

7. ¿Los conflictos en los centros escolares se resuelven de manera espontánea, dialogando o a través de Programas de Mediación?

En nuestro centro normalmente mediante la mediación no formal, que se da cuando los alumnos van a los adostokis y tratan de solucionar sus problemas solos o con un mediador, pero sin hacer un contrato formal con las soluciones y acuerdos llegados. En casos más graves sí que se realiza la mediación formal, con los pasos y requisitos más estrictamente marcados. Como la filosofía del centro está muy marcada, muchas veces con el diálogo es suficiente.

Entrevista nº 2

Cargo de responsabilidad en el Centro si la hubiera: directora

Años de docencia en el Centro: 16 años

1. Con qué frecuencia se dan situaciones conflictivas en tu centro:

1.1 En el aula, entre alumnos-profesor

Todos los días. En algunas aulas más y otras menos. Influye mucho el estilo educativo de cada profesor. En algunos casos los conflictos pueden no manifestarse aunque no quiere decir que no los haya.

1.2 En el aula, entre alumnos

También todos los días. Más que conflictos los llamaría pseudo-conflictos, pues conflictos se dan más en la ESO. Aquí son las pequeñas cosas del día a día: empujones, quitar algo, decir algo para fastidiar...

1.3 En el recreo, entre alumnos

También habitualmente, aunque en este caso diferentes, pues no se lleva a cabo la dinámica de las aulas. Es un lugar en el que son libres y ahí afloran los recursos que tienen para afrontar situaciones si están solos, si se sienten rechazados... Es muy importante que los profesores observen estas conductas y luego lo lleven al aula para resolverlo. No hay que tener miedo al conflicto en general.

1.4 En el centro, entre profesores

También se dan, aunque al tener tan buena relación unos con otros, sobre todo relaciones de respeto y empatía, aunque se dan discrepancias organizativas y metodológicas, no se dan con mucha frecuencia.

1.5 En el centro, entre profesores-dirección

Debido al sistema y a que los roles están bien definidos pero al mismo tiempo todos tratamos de ayudarnos, no se dan muchos conflictos. La dirección lo que hace es proponer, argumentar y empujar, pero el profesorado puede no estar de acuerdo y se trata entonces de ir en otras direcciones. Lo que facilita mucho las relaciones son las formaciones que recibimos los miércoles por las tardes porque nos reúne a todos para aprender algo común, como equipo. Y sobre todo hay mucho respeto.

1.6 En el centro, entre dirección-personal no docente

Sí que ha habido conflictos, sobre todo con cocina que trabajan con otra empresa. En concreto con una de las cocineras. Para tratar de solucionarlo hablamos con su empresa y les propusimos la mediación como camino y sabemos que trabajan esta técnica desde hace algún tiempo. De momento todo va bien. Con los conserjes la dirección no ha tenido casi conflictos. En este centro ellos son como un profesor más, no se ciñen a su papel, hacen bastante más.

1.7 En el centro, entre profesores-personal no docente

Como he dicho son como cualquier profesor, por ello surgen conflictos como los que se dan entre profesores. Pero no se dan a menudo, pues hay un clima de respeto y ayuda mutua y eso ayuda mucho. Con cocina sí que se han dado pero

con el trabajo que están realizando de mediación por el momento no se han vuelto a repetir. El lema de este centro es que para educar a los alumnos, se necesita al barrio. Esto genera un clima más seguro para el alumno.

1.8 En el centro, entre familias-profesores

Con los padres sí que hay conflictos más frecuentemente, aunque generalmente no son de gran importancia y se resuelven dialogando. Sobre el 70% de las familias acuden al centro y a las reuniones y están de acuerdo con el proyecto educativo de centro. Pocos no están de acuerdo. Parte de ellos tienen problemas familiares, quitan autoridad a la escuela y a los profesores delante de sus hijos... y esto quema a los profesores. Tratamos de ver el problema globalmente para darnos cuenta de que este colectivo es una minoría del 10% más o menos. Aunque a veces con los problemas o disgustos que nos dan parece que es más. Lo bueno es que después de crear los conflictos tienen la fase de disculpa que al menos da pie al diálogo y a tratar de evitar futuros enfrentamientos, pero el disgusto ahí queda. Lo más importante es mantener informadas a las familias y ellas reclaman mucha información. Aunque a veces nos pueda parecer que demasiada, es bueno.

2. ¿Hoy en día se dan otro tipo de conflictos?

No, hasta los doce años más o menos en la base son siempre los mismos conflictos: el tener amigos, el sentimiento de pertenencia a un grupo, el poder jugar con otros, ser reconocidos... Estos aspectos forman los pseudo-conflictos. Lo que sí diría que ha cambiado es la forma de hablarse unos a otros, de manera muy irrespetuosa, cuestión que achacamos en muchas ocasiones a los programas de televisión que ven la gran mayoría. Además muchas familias y la sociedad suelen fomentar el “ojo por ojo, diente por diente”, “si te pegan, pega”, lo cual debemos dejar apartado en la escuela y hacerles ver que no es una solución con resultados positivos.

2.1 Si es sí, ¿en tu opinión qué tipo de conflictos se dan hoy en día?

3. ¿A tu juicio, son necesarios los conflictos? ¿Son positivos o negativos?

Existen, por lo tanto debemos verlos como una oportunidad que ayudan a aprender a afrontarlos con tranquilidad y sacar algo positivo siempre de cada encuentro. Por lo tanto, como aspecto que ayuda a aprender y mejorar, lo consideramos positivo, la diferencia está en cómo tratarlos. Si no se ven como

una oportunidad, si no se toman desde la tranquilidad, los alumnos se quedan con el conflicto. Suelen ser de baja intensidad, por lo que se pueden trabajar y no llegar a más. Pero para ello no hay que hacer de oídos sordos, sino enfrentarlos.

4. ¿Qué opinión te merece la existencia de un programa de mediación en el centro?

Es una herramienta importante para los profesores, porque si eres juez, todo el trabajo recae sobre ti. De esta manera los alumnos son los responsables, son competentes y por lo tanto lo resuelven entre ellos o con guía de un mediador.

5. Un programa de mediación es importante para resolver los conflictos de un centro en estos supuestos:

5.1 En el aula, entre alumnos-profesor

Sí, constantemente, pero normalmente aquí se da mediante la mediación no formal, es decir, en vez de manera formal, con un contrato final escrito y pasos muy rígidos de actuación, de manera más informal. Aunque es cierto que hay veces que a algunos profesores aún les cuesta admitir fallos cometidos ante sus alumnos, pero poco a poco van entendiendo que todos debemos actuar de igual manera ante un conflicto en caso de haber hecho daño y/o algo no adecuado para la filosofía del centro.

5.2 En el aula, entre alumnos

Igualmente de manera constante, pero de la no formal.

5.3 En el recreo, entre alumnos

Si se busca buen clima sí. Aquí lo tienen integrado, lo hacen de manera habitual.

5.4 En el centro, entre profesores

También, aunque aquí hay muy buenas relaciones, de respeto, de ayuda, aunque se generan discrepancias como en todo. Aquí sí que hemos tenido mediación formal entre profesores, aunque habitualmente dialogando lo solucionan.

5.5 En el centro, entre profesores-dirección

Nunca hemos realizado mediación entre dirección y profesores, aunque la formación y la capacidad de realizarla tienen que estar ahí para posibles necesidades.

5.6 En el centro, entre dirección-personal no docente

Conflictos sí ha habido pero los hemos resuelto hablando. Las de cocina sí que utilizan esta técnica con los de su empresa, pero no aquí.

5.7 En el centro, entre profesores-personal no docente

Los conserjes tienen muy buena relación con los profesores y viceversa, pero en caso de ser necesario lo usarían.

5.8 En el centro, entre familias-profesores

La escuela somos todos, por lo tanto también tienen que formar parte de este programa en casos necesarios. Cada uno tiene una forma de ver las cosas y cuando algunas familias están en conflicto con algún profesor, se tranquilizan y dialogan más cuando hay una tercera persona imparcial que no sea la otra parte en conflicto.

5.9 Otras. Explícalas

6. ¿Te parece muy necesario o por el contrario poco necesario el tener en el Centro un Programa de Mediación?

Es muy necesario, pero sin olvidar otras herramientas a tener en cuenta, como el proyecto de patio que tenemos, que es igual o más importante, el plan de tutorías, la formación del profesorado... Una sola herramienta no es suficiente, la clave está en analizar el centro, ver las necesidades y saber coordinar varias. Por ejemplo, el patio es un espacio reducido en el que tienen que convivir diariamente todos los alumnos del centro. Si no les proporcionamos actividades para realizar, se pueden aburrir y habrá mayor riesgo de que se den conflictos. Por eso con el programa de patios, semanalmente se generan actividades variadas, que son optativas, pero que hemos comprobado que disminuyen los roces y conflictos generados por el aburrimiento, que son los peores porque los alumnos piensan y maquinan cómo fastidiar a alguien. De la otra manera se producen los roces típicos generados de jugar varios compañeros a una misma actividad. En las tutorías por ejemplo, que están preparadas desde principio de

curso, trabajamos cómo escuchar (escucha activa), cómo expresarse y defenderse, la importancia de la cohesión del grupo..., y ayuda mucho.

7. ¿Los conflictos en los centros escolares se resuelven de manera espontánea, dialogando o a través de Programas de Mediación?

Espontanea no. Todos estamos formados en gestión de conflictos y, aunque no se realice la mediación formal, utilizamos mucho la no formal, de una manera más sencilla y del día a día para conflictos de menor importancia. El diálogo es la base, la única diferencia está en si los alumnos pueden resolverlos por sí solos o necesitan la ayuda de un mediador.

JESUITAS

Entrevista nº 1

- **Años de docencia en el Centro:** 24 años
- **Cargo de responsabilidad en el Centro si lo hubiera:** profesora y responsable de la comisión de mediación del centro

1. Con qué frecuencia se dan situaciones conflictivas en tu centro:

1.1 En el aula, entre alumnos-profesor

Dentro de las aulas en las que cada profesor está con sus alumnos y con dinámicas específicas no se producen demasiados conflictos. Alguna vez hemos tenido algún caso pero no es frecuente.

1.2 En el aula, entre alumnos

Este caso se da con bastante más frecuencia. Entre ellos se sienten mucho más libres para hablar y relacionarse y surgen más roces.

1.3 En el recreo, entre alumnos

La mayoría de los conflictos proceden del patio, de la hora del recreo. Es un espacio en el que conviven todos juntos, al mismo tiempo y se generan conflictos a menudo.

1.4 En el centro, entre profesores

Nosotros en este centro nos organizamos muy bien y no hemos registrado conflictos entre profesorado. Hay mucho respeto y ayuda entre todos.

1.5 En el centro, entre profesores-dirección

Tampoco hemos tenido conflictos con la dirección.

1.6 En el centro, entre dirección-personal no docente

El personal no docente por suerte tiene muy buena relación con dirección y también con nosotros, así que diría que tampoco se han dado conflictos en este caso.

1.7 En el centro, entre profesores-personal no docente

Como he dicho en la anterior pregunta no hemos tenido casos de conflictos en este supuesto.

1.8 En el centro, entre familias-profesores

Aunque diría que en pocas ocasiones, sí que se han producido algún conflicto. No es algo que sea frecuente ni mucho menos pero sí hemos registrado algún caso cada año. No son de gran intensidad pero sí se trabajan.

2. ¿Hoy en día se dan otro tipo de conflictos?

No creo que se den conflictos distintos a los que se daban hace años. Puede haber cambiado el envoltorio, el escenario, pero la esencia de los conflictos es la misma. Se dan cuando se producen diferentes ideas, creencias, objetivos...

2.1 Si es sí, ¿en tu opinión qué tipo de conflictos se dan hoy en día?

3. ¿A tu juicio, son necesarios los conflictos? ¿Son positivos o negativos?

Un conflicto en sí no es necesario, pero sí que puede ser positivo si los valores que se fomentan se pueden conseguir, como la resolución de conflictos, la convivencia, la empatía...

4. ¿Qué opinión te merece la existencia de un programa de mediación en el centro?

Nosotros en el centro llevamos más de 8 años llevando a cabo la mediación como forma de resolver conflictos. Apostamos por la mediación en favor de la convivencia.

5. Un programa de mediación es importante para resolver los conflictos de un centro en estos supuestos:

5.1 En el aula, entre alumnos-profesor

5.2 En el aula, entre alumnos

5.3 En el recreo, entre alumnos

5.4 En el centro, entre profesores

5.5 En el centro, entre profesores-dirección

5.6 En el centro, entre dirección-personal no docente

5.7 En el centro, entre profesores-personal no docente

5.8 En el centro, entre familias-profesores

5.9 Otras. Explícalas

En todos los supuestos que se plantean la mediación es importante y necesaria para resolver cualquier conflicto tanto en las aulas como fuera de ellas. Se puede realizar entre iguales, con alguien del centro o externo, con alumnos, con familias, profesores..., en todos estos casos se puede trabajar la mediación y es necesaria.

6. ¿Te parece muy necesario o por el contrario poco necesario el tener en el Centro un Programa de Mediación?

En nuestro centro la apuesta fue claramente a favor de la mediación como resolución de conflictos, por lo que me parece necesario contar con ello.

7. ¿Los conflictos en los centros escolares se resuelven de manera espontánea, dialogando o a través de Programas de Mediación?

En nuestro centro en general con la mediación, aunque el diálogo siempre tiene un gran papel, que es parte de la mediación. En otros centros sabemos que no disponen de esta estrategia, por lo que algunos optarán por la sanción y otros por el diálogo. De manera espontánea no creo que se trabaje en ningún centro, pues todos tienen el Proyecto Educativo de centro, el Plan de convivencia, el Reglamento de Régimen Interno, que marcan y ayudan a conocer cómo se deben resolver los conflictos en cada centro.

SAN JUAN BAUTISTA

Entrevista nº 1

- **Años de docencia en el Centro:** 31
- **Cargo de responsabilidad en el Centro si lo hubiera:** pedagoga terapéutica y responsable del plan de convivencia del centro

1. Con qué frecuencia se dan situaciones conflictivas en tu centro:

1.1 En el aula, entre alumnos-profesor

Normalmente no se dan porque son muy pequeños aún. Puede haber algún caso de repetidores con su tutor, pero hasta ahora no hemos tenido problemas.

1.2 En el aula, entre alumnos

Podemos comenzar a ver dificultades a partir de 4º de primaria, antes no, pues es a estas edades que comienzan a tener sus preferencias. Dentro de las aulas el tutor está con su clase y no se han registrado conflictos hasta ahora.

1.3 En el recreo, entre alumnos

Puede haber alguna riña pero conflictos como tal no. Sobre todo con el último ciclo que comienzan a hacer grupitos, antes no. Se pueden observar roces y quejas de unos hacia otros.

1.4 En el centro, entre profesores

Hay muy buena relación entre profesores y se dan con mucho talante, llegando a acuerdos, somos un equipo. Por eso no tenemos conflictos. Pueden darse disparidad de criterios a menudo, pero no genera malestar, se dialoga y consensua.

1.5 En el centro, entre profesores-dirección

De igual manera hay un clima de respeto, de equipo y de ayuda mutua. No tenemos problemas con la dirección.

1.6 En el centro, entre dirección-personal no docente

Hasta ahora no, son como otro profesor más y las relaciones son iguales.

1.7 En el centro, entre profesores-personal no docente

Tampoco, hay muy buena experiencia y trabajan muy bien. Depende de las personas, de su forma de ser, y en nuestro caso esa personalidad no lleva a tener conflictos.

1.8 En el centro, entre familias-profesores

Sí que ha habido algún conflicto, cada año por motivos de disparidad de opiniones registramos alguno. Se les escucha e intentamos mediar para resolverlo. Asumiendo cada parte lo suyo claro. Todos debemos aportar algo.

2. ¿Hoy en día se dan otro tipo de conflictos?

No, no han cambiado, en la base son iguales. Quizá pueda decir que hay más inmigración que antes no se daba tanto movimiento, pero son muy pocos los conflictos. Sí se han apreciado en una clase por este motivo pero se ha trabajado mucho desde el centro. Las asociaciones ayudan mucho en este sentido y aportan materiales de trabajo, técnicas... Se buscan distintas vías de solución.

2.1 Si es sí, ¿en tu opinión qué tipo de conflictos se dan hoy en día?

3. ¿A tu juicio, son necesarios los conflictos? ¿Son positivos o negativos?

Existen, están ahí. Siempre son positivos porque siempre se aprenden cosas, sino ¡qué pobreza! Enriquecen.

4. ¿Qué opinión te merece la existencia de un programa de mediación en el centro?

Preparados deberíamos estar siempre, y muy formados, pero en primaria me parecen aún muy pequeños.

5. Un programa de mediación es importante para resolver los conflictos de un centro en estos supuestos:

5.1 En el aula, entre alumnos-profesor

5.2 En el aula, entre alumnos

5.3 En el recreo, entre alumnos

5.4 En el centro, entre profesores

5.5 En el centro, entre profesores-dirección

5.6 En el centro, entre dirección-personal no docente

5.7 En el centro, entre profesores-personal no docente

5.8 En el centro, entre familias-profesores

5.9 Otras. Explícalas

En este centro solo en el tercer ciclo porque son pequeños los demás, no tomarían parte. Sería interesante formarles en este ciclo para prepararles para la ESO, pero antes no. En centros con índice de conflictos alto sí que resultaría necesario. Si estos conflictos serían generales, también entre profesores, o dirección..., pues en estos casos supuestos sí que vendría bien la mediación. En este yo no lo veo necesario.

6. ¿Te parece muy necesario o por el contrario poco necesario el tener en el Centro un Programa de Mediación?

En este centro no lo considero urgente por la etapa que abarca (infantil y primaria), pero formarse en ello siempre es importante.

7. ¿Los conflictos en los centros escolares se resuelven de manera espontánea, dialogando o a través de Programas de Mediación?

Siempre dialogando, es la mejor vía, dialogar para tratar de llegar a acuerdos y solucionar los problemas. En la ESO sí que se utilizará la mediación, pues los conflictos se hacen patentes muy a menudo.