

Intervenciones restaurativas para el abordaje del acoso escolar: Sabadell un modelo propio^[1]

Neus Camacho Garcia

Mireia Nuñez Cos

Eugenia Garcia Roldan

Gemma Alonso Botella

Marta Canudas Escalé

Eva Pérez Jaén

Àngela Ramon Boixaderas

Servei de Mediació Comunitària de l'Ajuntament de Sabadell

Recibido: 09.04.2024 **Aceptado:** 17.4.2024

DOI: <https://doi.org/10.32093/ambits.vi60504954>

Resumen

Intervenciones restaurativas para el abordaje del acoso escolar: Sabadell un modelo propio

Desde el Servicio de Mediación Comunitaria de Sabadell, hemos diseñado un modelo de intervención en casos de acoso escolar a partir de los principios de la mediación reparadora. Con la finalidad de parar las situaciones de abuso escolar y ayudar a encontrar otras maneras de relacionarse y mejorar el clima del aula. La intervención se focaliza en atender las necesidades de las personas afectadas por estas conductas y en darles voz. También se involucra a las personas que realizan acciones que están afectando a otros desde la responsabilización y la reparación del daño. Del mismo modo, el trabajo con todo el grupo busca la restauración de las relaciones, el sentimiento de pertenencia a la comunidad educativa y la transformación del conflicto.

Palabras Clave: Mediación, prácticas restaurativas, acoso escolar, intervención integral.

Abstract

Restorative interventions to address bullying: Sabadell own model

From the Community Mediation Service of Sabadell, we have designed an intervention model in cases of bullying based on the restorative mediation principles. In order to put an end to situations of school abuse and help to find other ways to relate and improve the classroom climate. The intervention focuses on fulfilling the needs of the people affected by these behaviors and giving them a voice. It also involves the people who carry out the actions that are affecting others, from the ownership and damage repair perspective. Likewise, the work with the whole group seeks to restore relationships, the feeling of belonging to the educational community and the transformation of conflict.

Keywords: Mediation, restorative practices, bullying, comprehensive intervention.

Justificación

Las escuelas e institutos son espacios de aprendizaje, relación y convivencia, y es en este marco de convivencia donde también se originan los conflictos. Sin embargo, de los conflictos podemos obtener crecimiento y aprendizajes o desencadenar situaciones de abusos y violencia que nos pueden hacer sufrir y romper relaciones.

El acoso escolar es un problema que afecta a muchas y muchos estudiantes en todo el mundo, con unas consecuencias psicológicas, emocionales y sociales muy preocupantes que perjudican el desarrollo y maduración de la persona.

De ahí la necesidad de reflexionar y buscar estrategias para gestionar positivamente estas situaciones de abusos y violencia y promover una convivencia armónica.

Trayectoria

El Servicio de Mediación Comunitaria del Ayuntamiento de Sabadell es un servicio público municipal que inició sus acciones el año 2005. Se orienta hacia la gestión de la convivencia y la prevención e intervención del conflicto desde una visión mediadora y restaurativa, en todos los ámbitos de relación de las personas.

El año 2010, el Servicio comienza a trabajar en los centros educativos, a través de talleres con alumnado y equipos docentes para sensibilizar sobre la importancia de abordar los conflictos desde el diálogo y los valores de la mediación.

El año 2015, a raíz de los vínculos generados con los centros educativos a lo largo de esta trayectoria y de la detección de situaciones de acoso en estos mismos centros, el Servicio se plantea la necesidad de elaborar un modelo de intervención específico que, desde una visión mediadora y restaurativa, pueda dar respuesta y acompañar a niños, niñas, adolescentes, equipos docentes y directivos en estas situaciones de maltrato.

En ese momento, no existía apenas bibliografía ni experiencias documentadas en relación al abordaje del bullying en el contexto catalán-español. Por lo tanto, el Servicio se planteó iniciar un proceso de elaboración de un modelo propio de intervención que fuera coherente con la metodología y visión mediadora y, al mismo tiempo, que facilitara abordar situaciones de acoso.

Se realizó un análisis de toda la bibliografía y modelos documentados en otros contextos, como por ejemplo el método "*Pikas*", o el modelo de la "*No inculpción*"; también se analizaron los artículos publicados por Carme Escudé y Jordi Colell, ambos profesionales de los Equipos de Asesoramiento Psicopedagógico del Departamento de Educación.

Todo esto nos llevó a la elaboración de un proceso específico de intervención, que pusimos en práctica en los centros que lo solicitaron. Lo que permitió revisar y mejorar la intervención. El objetivo era detener la violencia, empoderar a las personas que la padecen, responsabilizar a las que realizan conductas abusivas; ayudar/acompañar a los grupos de

alumnos y alumnas a encontrar otras formas de relacionarse y, en definitiva, mejorar el clima del aula y el entorno escolar a través de espacios de diálogo y escucha.

Hasta la fecha y desde el primer caso en febrero de 2015, el Servicio de Mediación Comunitaria ha intervenido en un total de 46 casos de acoso escolar en 26 centros educativos de la ciudad, en los que han participado un total de 1.183 alumnos y alumnas.

Modelo de intervención en acoso escolar: conceptualización, objetivos y fases

Conceptualización del modelo de intervención.

El modelo que se ha desarrollado parte del paradigma de la justicia restaurativa.

El equipo de profesionales del Servicio de Mediación se ha formado en diferentes modelos de Prácticas restaurativas, como el de Jean Schmitz y Terry O'Connell, Vicenç Rul·lan, Belinda Hopkins, Dominique Barter, Duke Duchscherer y Héctor Alejandro Valle, discípulo de Kay Pranis. Destacamos también las entrevistas realizadas a Jordi Colell, que junto a Carme Escudé, han escrito gran parte de la bibliografía publicada en Catalunya relacionada con este tema.

El modelo de intervención busca aportar reflexión al grupo-clase sobre el impacto de las conductas abusivas.

Es un modelo sin inculcaciones y pretende atender las necesidades de las personas afectadas, dándoles voz y corresponsabilizando a las personas que realizan estas conductas en la solución del problema y la reparación del daño.

Se pretende favorecer el cambio de dinámicas que se dan en las situaciones de acoso, teniendo en cuenta las necesidades de las personas involucradas y donde las partes en situación de violencia o abuso no están en igualdad ni equilibrio.

Un aspecto fundamental para mejorar el impacto de la intervención ha sido garantizar un alto nivel de coordinación y colaboración con los Servicios Educativos del Departamento de Educación, especialmente con los Equipos de Atención psicopedagógica (EAP) y las figuras de Inspección de Educación, así como con los centros educativos. Las intervenciones siempre se llevan a cabo en coordinación con estos 3 agentes estratégicos y con la presencia en el aula de una persona del mismo centro.

Además, la intervención también busca transferir conocimiento al profesorado. En el momento en que entramos en un centro educativo, solicitamos la implicación del profesorado que participará junto con nosotras en todas las dinámicas. De esta manera, el profesorado, a partir de la experiencia, aprende a acompañar al alumnado con esta metodología y visión restaurativa.

Las familias tienen un papel muy relevante en como acompañar y gestionar las situaciones de acoso y poder transformarlas desde casa. Por ello, cuando se considera necesario, se las incorpora en el proceso mediante entrevistas o en procesos restaurativos.

Podemos decir, por lo tanto, que el modelo de intervención en acoso escolar del

Servicio de Mediación Comunitaria del Ayuntamiento de Sabadell actúa de forma integral ante situaciones de acoso y tiene un enfoque comunitario y colaborativo.

Objetivos de la intervención.

El Servicio de Mediación Comunitaria realiza su modelo de intervención en situaciones de acoso escolar de acuerdo con los siguientes objetivos:

- Detener la situación de acoso escolar:
 - Apoyar y reforzar a las personas que están sufriendo.
 - Sensibilizar e implicar al grupo para transformar las situaciones de violencia y acoso en un clima de respeto y empatía.
 - Responsabilizar a las personas autoras en el cambio de dinámicas de violencia y ayudarles a encontrar un nuevo lugar dentro del grupo.
 - Generar compromisos individuales y grupales para formar parte de la solución.
- Generar un espacio de reflexión en la toma de conciencia de las situaciones de violencia y sus efectos, y promover la reparación del daño causado:
 - Favorecer un clima de empatía y apoyo.

Fases de la intervención.

Las intervenciones en casos de acoso se realizan dentro del propio centro educativo, involucrando a todo el grupo clase. Buscan ser una intervención integral que trabaje con las personas autoras, las receptoras y el resto de la comunidad.

Es una intervención en coordinación con diferentes profesionales y se trabaja tanto la parte de prevención y sensibilización como la de gestión del acoso.

Cuando llega una petición de intervención al Servicio de Mediación, se comunica a Inspección Educativa (Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya) y al EAP (Equipos de Asesoramiento y Orientación Psicopedagógica) y se convoca una reunión de coordinación conjunta con la escuela para analizar, diseñar y adaptar la intervención a la situación específica que se está dando.

Dependiendo del caso, también se activan otros recursos y derivaciones. La coordinación se mantiene hasta que finaliza la intervención.

Para que la intervención sea positiva, es fundamental la participación y la implicación del centro educativo en todas las fases. Una persona referente de la escuela participa directamente, de manera que la intervención del Servicio de Mediación implica flexibilizar horarios de la escuela, liberar al tutor o la tutora para poder acompañarnos en todo el proceso. Esta implicación de la escuela también es fundamental una vez se ha acabado el trabajo con los grupos, en la fase de seguimiento.

En nuestra intervención trabajamos con las personas que están sufriendo situaciones de acoso, las personas que están realizando acciones de acoso y con el grupo al que pertenecen.

La responsabilidad de la solución al conflicto implica a todo el grupo.

Trabajamos con dinámicas grupales y no solo con las personas directamente

implicadas. Entendemos que todas las personas que integran el grupo clase forman parte de este y en un momento dado, son observadoras o participantes de situaciones de violencia y acoso. El grupo tiene mucho poder para detener las dinámicas de acoso.

En cuanto a las familias de las personas implicadas, son informadas de nuestra intervención por parte del centro educativo. Dependiendo del caso se pueden plantear entrevistas, y si se considera necesario, se les pide participar en reuniones restaurativas.

La intervención se divide en diferentes fases:

Fase inicial.

En esta fase inicial es donde recibimos la demanda de intervención que puede venir a través de diferentes agentes: escuela, inspección educativa o EAP.

El primer paso es una reunión con los diferentes agentes (equipo directivo del centro, profesorado referente del grupo y referente del EAP) para analizar conjuntamente la situación. En esta reunión se pide a los centros que a través del EAP, pasen al grupo clase el cuestionario CESC (“Conductas experiencias sociales en la clase”) Si ya se dispone de él, se analiza conjuntamente para detectar situaciones de riesgo: conductas agresivas o de victimización por parte de los y las iguales.

El objetivo de pasar este cuestionario al grupo no es señalar ni estigmatizar a las personas, sino una fuente de información sobre el estatus social de cada alumno o alumna dentro del grupo. La información obtenida se contrasta con la coordinación del Centro y el EAP y, a partir de los resultados, el CESC se utiliza para diseñar la intervención y permitir o facilitar un cambio de dinámicas en el grupo.

Esta reunión inicial también sirve para explorar con el Centro los hechos concretos que han pasado, en relación con las personas que están sufriendo conductas violentas: si tienen apoyo de amistades, el papel de las familias. En relación con los y las jóvenes que ejercen conductas que dañan a otras personas: si tienen un rol de liderazgo en el grupo, si tienen amigos y amigas que apoyan sus conductas, si están excluidos, si se responsabilizan de hechos concretos que hayan acometido y el papel de las familias.

Es importante conocer qué papel juega el alumnado del grupo: si ejercen un papel más prosocial de ayuda; si hay grupo que sigue y apoya a las personas que ejercen acciones violentas y de exclusión; si hay gente que cuestiona estas conductas y apoya a las personas que las padecen.

Toda esta información es indispensable para diseñar y adaptar nuestra intervención al grupo concreto.

b. Fase de sensibilización.

En esta fase entramos al aula a través de un taller de sensibilización, durante dos sesiones, para trabajar con todo el grupo. A partir de una metodología vivencial: los círculos de diálogo, generamos espacios de reflexión conjunta, partiendo de las propias experiencias de los y las alumnas.

Estas dos sesiones nos permiten conocer al grupo y comenzar a generar un espacio de reflexión y confianza entre este y nosotras.

Por otro lado, buscamos que al acabar las dos sesiones, el alumnado pueda:

- Diferenciar entre conflicto y violencia.
- Identificar y diferenciar entre conflicto y acoso escolar.
- Analizar el papel y el poder del grupo para detener el acoso escolar.
- Conocer y experimentar el funcionamiento de los círculos de diálogo.

c. Fase de diseño de la intervención.

En coordinación con la tutora o tutor y partiendo del análisis del sociograma CESC se elaboran unos grupos reducidos donde todo el alumnado de la clase participará. En estos grupos se trabajará con la metodología de círculo de diálogo con enfoque restaurativo. Se confeccionan varios grupos de trabajo: grupo 1: con las personas que han sufrido las situaciones abusivas y personas de apoyo; grupo 2: alumnado que ha tenido un papel más observador; y grupo 3 y 4: grupo con personas que han tenido las actitudes abusivas y personas que pueden cuestionar estas conductas (ver apartado fase de realización de las acciones restaurativas).

La herramienta principal en este modelo de intervención son las preguntas. Es muy importante pensar en las preguntas que haremos para que sean preguntas sin juicio que evoquen la expresión, la reflexión, ponerse en el lugar de la otra persona; que permitan expresar como nos hemos sentido, como nos ha afectado, que habríamos esperado de las otras personas; pensar como se ha debido sentir la otra persona con lo que pasó, cómo creemos que le afectó. Preguntas que permitan expresar sentimientos y emociones, necesidades no cubiertas detrás de esos sentimientos, experiencias, etc. Dentro de estos círculos también proponemos dinámicas grupales que permitan al grupo conectar emocionalmente con la persona que está sufriendo (el aislamiento, el dolor, el miedo).

d. Fase de realización de las acciones restaurativas.

A partir de los grupos elaborados en la fase de diseño, se desarrolla la intervención propiamente dicha a través de prácticas restaurativas: entrevistas individuales, círculos y mediaciones restaurativas.

Entrevistas individuales.

Se llevan a cabo con las personas que están sufriendo y las que han tenido conductas que han dañado a los y las demás.

En estas entrevistas, se busca generar un espacio de escucha, explorar sentimientos y necesidades, reflexionar sobre los hechos y el impacto hacia uno o una misma y hacia los y las demás; trabajar la responsabilización (de las personas autoras), explicitar nuestro rol; explicar el trabajo en los grupos pequeños e invitarlos a participar y preguntar si querrán compartir con los y las compañeras su vivencia.

La metodología utilizada es a partir de las preguntas restaurativas y de las técnicas de la Comunicación No-violenta, utilizando también instrumentos como las cartas de sentimientos y necesidades.

Trabajo en círculos.

Grupo 1: Este grupo está compuesto por las personas que están sufriendo las

situaciones abusivas y personas de apoyo. Aquí se incluyen personas amigas y cercanas, así como personas con actitudes prosociales y populares en el grupo.

En estos círculos se busca generar un espacio de reflexión sobre la toma de conciencia de las situaciones de violencia y maltrato que están ocurriendo en el centro educativo y los efectos que están generando en los compañeros y compañeras de clase.

Se trata de favorecer un clima de empatía, escucha y apoyo hacia las personas que están pasando por malos momentos, empoderarlas; hacerles saber que no están solas; igualmente, también se trata de trabajar la responsabilidad grupal en el cambio de dinámicas de violencia que se están dando en el grupo, generar compromisos individuales y grupales para formar parte de la solución. Generar sinergias de protección, apoyo y ayuda a las personas que sufren.

Grupo 2: En este grupo participan las personas que han sido observadoras, algunas quizás conocedoras de las situaciones que están ocurriendo y otras que no. Aquí no participan ni las personas receptoras ni las autoras directas del acoso.

Las personas participantes en este círculo pueden tener un papel muy importante para poder frenar situaciones que quizás hasta ese momento no se habían atrevido a actuar o frenar.

En este círculo se busca generar un espacio de reflexión sobre la toma de conciencia de las situaciones de violencia y maltrato que están ocurriendo en el centro educativo y los efectos que están generando en los compañeros y compañeras de clase. Responsabilizar en el cambio de dinámicas de violencia que se están dando en el grupo, tomar conciencia de que hay personas que lo están pasando mal dentro del grupo, reflexionar sobre el papel de las y los observadores en las dinámicas abusivas. También reflexionar sobre el poder transformador del grupo y, finalmente, generar compromisos individuales y grupales para formar parte de la solución.

Grupo 3 – 4: En estos círculos participan las personas autoras de las situaciones de acoso o abuso. Si hay varias personas autoras, se realizan diferentes círculos. También vuelven a participar las personas con actitudes prosociales que han participado en el grupo 1 y las personas que han hecho intervenciones transformadoras en el grupo 2 y pueden generar reflexión y cuestionar las actitudes abusivas.

El círculo es un espacio no culpabilizador, de escucha y expresión que busca generar un espacio de reflexión sobre la toma de conciencia de las situaciones de violencia y maltrato que están ocurriendo en el centro educativo y los efectos que estas conductas están generando en los compañeros y compañeras de clase.

El objetivo es trabajar la responsabilidad en el cambio de dinámicas de violencia que se están dando en el grupo, tomar conciencia de que hay personas que lo están pasando mal y reflexionar sobre la responsabilidad y consecuencias que pueda haber, así como el impacto y/o daños causados. Cuestionar las conductas que se han realizado y que afectan a otras personas, así como acoger a las personas que están ejerciendo acciones de violencia y ayudarles a encontrar un nuevo lugar dentro del grupo. Finalmente, generar compromisos individuales y grupales para formar parte de la solución.

Círculo con todo el grupo clase.

Después del trabajo con los grupos reducidos donde se han elaborado compromisos, se realiza un círculo con todo el grupo clase, donde se comparten los compromisos individuales y se realiza un cierre de la intervención. Finalmente, se agradece la participación del grupo y el reconocimiento de los cambios que se han dado en el grupo.

e. Fase entrevistas con las familias.

En la intervención, el Servicio de mediación valora en cada caso la idoneidad de incorporar a las familias en el proceso: las familias tanto de las personas que han sufrido situaciones de acoso, como las familias de las personas que han ejercido conductas de acoso.

La incorporación de las familias se puede hacer en diferentes momentos de la intervención. Al principio, el Servicio de mediación realiza una entrevista con las familias con el objetivo de informarles del trabajo que se llevará a cabo en el grupo clase. Durante el proceso se las puede incorporar cuando se valora la posibilidad de llevar a cabo una mediación restaurativa, ya que en este caso las familias formarían parte del proceso restaurativo como un agente más. Al final, a través de llamadas y/o en entrevistas con el Servicio de mediación, se realiza un retorno de como ha sido el proceso.

En todos los casos, el centro educativo informa a las familias del grupo clase, a través de sus medios de comunicación habituales, que se llevará a cabo una intervención para trabajar las dinámicas grupales que se dan dentro del aula.

f. Fase mediación restaurativa.

En los casos en que se valore necesario, se realiza una mediación restaurativa en la que participan las personas autoras, las personas que han sufrido la situación de acoso escolar, las personas de apoyo de estas (normalmente las familias y algún amigo o amiga) personas de apoyo de las personas autoras (normalmente las familias y algún amigo o amiga) y referentes de la comunidad educativa.

Si se realiza una mediación restaurativa, previamente se habrán realizado entrevistas restaurativas individuales con todas las personas participantes, donde todas deben aceptar participar.

En esta reunión se trabaja para que todas las partes puedan expresarse, sean escuchadas y se pueda generar un espacio de empatía, reconocimiento del impacto del daño causado, trabajar la responsabilidad de las personas autoras y la reparación del daño.

g. Coordinación con el Equipo de Menores de Justicia Juvenil (en los casos que sea necesario).

En los casos en los que hay denuncias, el Servicio de Mediación se coordina con el equipo de menores de justicia juvenil del Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya, para hacer una intervención coordinada y coherente con el procedimiento judicial.

El Servicio de mediación actúa primero y tiene la posibilidad de trabajar con el grupo clase y la comunidad educativa, más allá de las personas directamente implicadas en la denuncia. Este proceso se pone al servicio del procedimiento que se iniciará posteriormente

en los Juzgados, donde a menudo se realiza una mediación entre las partes directamente implicadas, co-mediada entre una persona técnica mediadora de la Generalitat y una técnica mediadora municipal del Servicio de Mediación Comunitaria.

h. Fase de evaluación y seguimiento.

La intervención incorpora de manera intrínseca una evaluación cualitativa y continuada. En todo momento es fundamental la comunicación directa con el centro educativo para ir valorando la evolución de la intervención y el logro de los objetivos planteados. Si se detecta alguna situación de urgencia o derivación se activan los recursos necesarios.

Una vez se ha hecho el trabajo de grupos y los compromisos, el equipo mediador no continua en la escuela físicamente, aunque la intervención sigue con la propuesta de seguimiento. Al finalizar la intervención se realiza una reunión con el centro educativo donde se darán unas pautas para que pueda seguir trabajando periódicamente con la propuesta de pequeños grupos. Para poder hacer esto, el Servicio de Mediación facilita un documento con las indicaciones del seguimiento al profesorado, para que puedan consolidar el trabajo realizado.

Se da especial énfasis a que el seguimiento debe velar por generar un contexto donde todas las voces sean acogidas y escuchadas. Debe pretender hacer del grupo un espacio más seguro. Sin juicios ni inculpaciones, donde se trabaja la responsabilidad, la reparación del daño y la integración de todas y todos en el grupo.

Las indicaciones que se dan son:

- Continuar generando espacios de escucha para revisar y concretar los compromisos y ver si se han encontrado dificultades para desarrollarlos.
- Analizar conjuntamente con los y las alumnas como está el clima del grupo y revisar si se están llevando a cabo los compromisos, si se quieren hacer nuevos o modificar los que se han hecho.
- Animar al alumnado a continuar con las acciones que han permitido mejorar el clima del grupo.
- Realizar entrevistas individuales con las personas que han sufrido las situaciones de acoso escolar para acompañarlas y apoyarlas y ver como se están consolidando los cambios y si necesitan otras intervenciones o apoyo.
- Hacer seguimiento con las personas autoras de las conductas para ver los cambios que se han producido, revisar los compromisos por si hay que hacer modificaciones, si se han traducido en acciones concretas de reparación. Del mismo modo visibilizar si se necesita algún tipo de apoyo y acompañamiento con los cambios que se están produciendo o de situaciones personales que necesitan ser atendidas.
- Se propone, en caso que el profesorado quiera seguir profundizando en la metodología restaurativa, que soliciten la formación que ofrece el servicio de mediación en prácticas restaurativas, reconocida por el Departamento de Educación.

Un mes después de haber entregado las pautas al centro para realizar el seguimiento, se realiza una segunda reunión con las personas referentes del centro, la persona del equipo directivo y la referente del EAP para analizar el nivel de logro de los objetivos y compartir

como está continuando la tarea de seguimiento y como están funcionando los compromisos adquiridos durante la intervención. Del mismo modo, el equipo de mediación se ofrece por si fuera necesaria alguna intervención adicional o asesoramiento.

Evaluación

Modelo de evaluación de la intervención en acoso escolar.

La evaluación de la intervención de acoso escolar es continua y de tipo cualitativo.

Durante todo el proceso, junto con el centro educativo, se hace un seguimiento sobre cómo está evolucionando la situación. Así, a lo largo de la intervención, es fundamental la observación del grupo clase y del alumnado individualmente, en las diferentes fases; los cambios y las reflexiones que se dan a lo largo del proceso; la implicación, la responsabilidad y darles valor. Escuchar al alumnado sobre cómo se está viviendo la situación y como se está transformando.

Dado que hay una persona referente del centro educativo dentro de la intervención, se hace un seguimiento conjunto y continuado de lo que está pasando en el grupo.

En la fase de seguimiento, como ya se ha mencionado, se hace una reunión de evaluación con el centro, justo al finalizar la intervención y una segunda reunión de seguimiento, pasado un mes, para poder valorar los cambios producidos. De hecho, la fase de seguimiento nos da las claves de la evaluación. Tanto con el centro educativo, con el que se analizan los resultados, como con el alumnado, que a través de las actividades de círculos de la fase de seguimiento, manifiesta si la situación ha mejorado.

Los indicadores sobre los que se basa la evaluación son: si se han detenido las situaciones de acoso escolar; si ha mejorado el bienestar de la persona o personas que lo padecen; si ha mejorado el apoyo del grupo clase a la persona o personas que lo padecen; si hay mayor responsabilización de la persona o personas que ejercen las actitudes de acoso; si se ha llevado a cabo alguna acción de reparación del daño.

Datos relacionados con la intervención de acoso escolar.

Desde el año 2015, la intervención del Servicio de Mediación Comunitaria en el ámbito escolar ha generado las siguientes acciones:

Talleres de sensibilización en el acoso escolar dirigido a alumnado de centros educativos de primaria y secundaria de Sabadell.

Se han realizado un total de 34 talleres en los que han participado 993 alumnos y alumnas. En cuanto a la evaluación de satisfacción de los talleres realizados, la nota media es de 8,5 sobre 10.

Respecto a la organización de las actividades (el orden de los contenidos, las actividades, la duración del material que se muestra...) la valoración media es de 8,6 sobre 10. En relación al trabajo del profesional que desarrolla los talleres, la valoración media es de 8,8 sobre 10. Respecto a las actividades y dinámicas desarrolladas, 8,54 sobre 10. En relación a los resultados obtenidos 8,29 sobre 10 y finalmente la satisfacción del taller es de

8,3 sobre 10.

Casos de acoso escolar.

Se ha intervenido en un total de 46 casos de acoso escolar en centros educativos de la ciudad. Han participado en el proceso de intervención para detener el acoso escolar un total de 1.183 alumnos y alumnas. En 26 centros educativos.

La evaluación del resultado de la intervención en acoso por parte del centro educativo ha sido favorable en todos los casos.

Formación a claustros en prácticas restaurativas.

El Servicio de Mediación Comunitaria interviene tanto en la gestión del conflicto como en la prevención del mismo. Es por este motivo que desde el año 2016, en el marco del Seminario de mediación y en colaboración con el Centro de Recursos Pedagógicos, se ofrece formación acreditada en prácticas restaurativas (15 horas) a los claustros de los centros educativos de Sabadell.

Se han realizado un total de 13 formaciones en prácticas restaurativas, en las cuales han participado 335 profesores y profesoras.

Acciones de coordinación y divulgación de la intervención

A lo largo de todos estos años, el Servicio de Mediación Comunitaria ha llevado a cabo acciones de divulgación y coordinación sobre la intervención. El objetivo es dar a conocer el recurso, establecer sinergias y coordinaciones con diferentes agentes necesarios y estratégicos para la buena operatividad de la actuación. Estas acciones han sido diversas y han consistido en reuniones, sesiones de trabajo o formaciones con:

- Equipos de atención psicopedagógica de la Zona de Sabadell (EAP) del Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya.
- Centro de Recursos Pedagógicos del Vallès Occidental 1 (CRP) del Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya.
- Equipos de dirección y coordinación pedagógica de los centros educativos de Sabadell.
- Equipo de Inspectores e inspectoras de Educación de la Zona de Sabadell del Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya.
- Servicio de Mediación y Asesoramiento Técnico de Justicia Juvenil del Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya.
- Departamentos municipales del Ayuntamiento de Sabadell (Educación, Acción Social, Feminismo, Juventud, Policía...)

Por otro lado, siguiendo con esta idea de dar a conocer y transferir el modelo a otros agentes, el Servicio de Mediación ha participado en un total de 6 Jornadas organizadas por diferentes organismos en las que ha presentado ponencias o ha formado parte de mesas redondas:

- **El año 2015**, el Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada de la

Generalitat de Catalunya organizó unas jornadas dirigidas a la intervención en situaciones de acoso escolar, bajo el título: "*Asesoramiento Técnico, Mediación/Reparación y Atención a la víctima: El acoso escolar, un reto a superar para la convivencia: claves para entenderlo y herramientas para intervenir*". El Servicio de Mediación hizo una ponencia titulada: "*Intervención especializada de mediación para situaciones de violencia en el ámbito escolar*".

- **El año 2016**, el Servicio de Mediación participó como ponente en la V Jornada dedicada a la Salud Mental, organizada por la Fundación Parc Taulí: "*La Salud mental la hacemos entre todos: influencia del ambiente en la Salud Mental*". El Servicio de Mediación realizó una ponencia de forma coordinada con el EAP; explicando el modelo de intervención a partir de un caso trabajado conjuntamente.
- **El año 2017**, en el marco de la elaboración de un protocolo de actuación ante situaciones de acoso escolar elaborado por el Consejo Escolar de la ciudad de Sabadell, el Servicio de Mediación participó en una Mesa Redonda donde se presentó el modelo de intervención sobre casos de acoso escolar del Servicio.
- **El año 2017**, durante la Jornada de Políticas Locales de Mediación Ciudadana de la Diputación de Barcelona, el Servicio de Mediación llevó a cabo la ponencia sobre la "*Intervención especializada en bullying*" con el nombre de "*La cultura del diálogo y la Mediación como herramienta educativa*".
- También, en el año **2017** se realizó una ponencia para presentar el modelo de intervención de Sabadell bajo el título "*Mediación y bullying*" en la Jornada organizada por la Xarxa per la Mediació, Associació per la Investigació, Pràctica i Professionals de la mediació.
- **El año 2023**, en el marco de la Jornada organizada por el Ayuntamiento de Santa Coloma "*En Santa Coloma, hacemos Cultura Restaurativa*", el Servicio de Mediación Comunitaria de Sabadell presentó la ponencia titulada "*De la prevención a la intervención y de la Intervención a la prevención*", donde se presentó el modelo de intervención en casos de acoso, como un modelo basado en las prácticas restaurativas.

Por otro lado, el modelo de intervención en bullying se ha transferido a profesionales de otros servicios de mediación públicos como L'Hospitalet de Llobregat, El Prat del Llobregat, o se ha asesorado a profesionales mediadores de otros servicios en la intervención en estos casos.

Las profesionales mediadoras del Servicio de Mediación Comunitaria han impartido ~~formaciones~~ formaciones sobre el modelo de intervención a:

- Directores y directoras en el Centro de Recursos Pedagógicos del Vallès Occidental 1. 30 participantes.
- Mediadores y mediadoras de Servicios de Mediación de diversos Ayuntamientos que forman parte de la Diputación de Barcelona. Área de Igualdad y Sostenibilidad Social, Servicio de Convivencia, Diversidad y Ciclo de Vida. 30 participantes.
- Seminario de profesorado mediador del Centro de Recursos Pedagógicos del Vallès Occidental 1. 10 participantes.

En cuanto a acciones de sensibilización en torno al acoso escolar, destacamos:

- La Celebración del Día Europeo contra el acoso escolar. Desde el año 2022, el Servicio de Mediación dinamiza círculos de diálogo para sensibilizar contra el acoso a alumnado mediador de centros educativos de Sabadell.
- A través de diferentes medios de comunicación y de redes sociales se realizan publicaciones para sensibilizar sobre el acoso escolar y difusión del modelo de intervención. Algunos ejemplos son:
 - La publicación de Tweets en el perfil oficial del Servicio de Participación del Ayuntamiento de Sabadell.
 - La publicación de diferentes notas de prensa en medios locales.
 - Entrevistas realizadas tanto a Radio Sabadell como al Diario de Sabadell sobre el modelo de intervención.
 - El Servicio de Mediación tiene una web propia: www.sabadell.cat/mediacio
- Por último, destacamos la publicación del artículo "Mediación reparadora en casos de acoso escolar. Equipo técnico del Servicio de Mediación comunitaria de Sabadell (Barcelona)" en el año 2018 en la revista especializada en la convivencia positiva, la coeducación y los DDHH, Convives. Artículo publicado en convives, revista digital número 21. Marzo de 2018 pág. 55.

Conclusiones

Después de ocho años acompañando a los centros educativos de la ciudad, podemos decir que el modelo de intervención se ha consolidado. Hemos ido añadiendo matices, ampliando, revisando, compartiendo y aprendiendo junto a los y las profesionales del departamento de educación y de todos los niños y niñas que nos han abierto sus vidas y han permitido, que los acompañemos con respeto, en momentos difíciles de su trayectoria educativa.

Para nosotras, siempre ha sido importante el reconocimiento de los y las profesionales de los centros educativos u otros entornos que han agradecido el acompañamiento y han mostrado confianza en esta mirada restaurativa. Las y los profesionales del EAP, derivando nuevos casos, y los centros donde hemos intervenido, solicitando de nuevo nuestra intervención cuando han vuelto a tener una situación de acoso compleja o también recomendando nuestra intervención a otros compañeros y compañeras de profesión.

Por otro lado, otros Servicios de Mediación de Catalunya, ante la necesidad también detectada en sus ciudades y pueblos, han pedido que les expliquemos nuestro modelo y hemos sido referentes.

Este modelo se ha transferido a otras y otros profesionales, que en muchos casos lo han adaptado a su realidad social e institucional y nos consta que se está aplicando satisfactoriamente. Es por tanto un modelo transferible. Y lo es a otras situaciones grupales no escolares. El modelo de intervención se puede aplicar en contextos no escolares donde existe un grupo con una dinámica propia y periódica, y donde aparecen situaciones de abuso, violencia y/o desequilibrio de poder entre sus miembros (grupos de ocio, equipos deportivos,

espacios jóvenes, servicios socioeducativos para niños y niñas, etc.).

Y esperamos continuar aportando nuestro granito de arena, para que nuestros niños, niñas y jóvenes puedan disfrutar de espacios de relación grupal, donde aprender, relacionarse y crecer, libres de violencia.

Referencias Bibliográficas

- Costello B.; Wachtel J.; Wachtel T. (2011). *Círculos restaurativos en los centros escolares. Fortaleciendo la comunidad y mejorando el aprendizaje*. Perú, International Institute for Restorative Practices.
- Costello B, Wachtel J.; Wachtel T. (2010). *Manual de Prácticas Restaurativas para Docentes, Personal Responsable de la Disciplina y Administradores de Instituciones Educativas*. Perú, International Institute for Restorative Practices.
- Collell J, Escudé C. (2004) Maltrato entre alumnos: necesidad de una aproximación no culpabilizadora. *Àmbits de Psicopedagogia*, 14, p. 12 – 15.
- Collell J, Escudé C. (2004). “Rol de les emocions en els processos de maltractament entre alumnes”. *Àmbits de Psicopedagogia*, 12, p. 21 – 26.
- Collell J, Escudé C. (2006). “Maltrato entre alumnos (II). Administración del CESC” (Conducta y experiencias sociales en clase), *Àmbits de Psicopedagogia*, 18, tardor 2006, p 13 – 21
- Collell J, Escudé C. (2007). *Debat a bat: l’assetjament escolar i la justícia juvenil*. Generalitat de Catalunya. Centre d’Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Rosenberg, M. (2011). *Resolver los conflictos con la comunicación no violenta*. Barcelona: Acanto.
- Rosenberg, M. (2016). *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. (3a edició revisada). Barcelona: Acanto
- O’connell, T.; Wachtel, B.; Wachtel, T. (2010). *Reuniones de justicia restaurativa. Real Justice y manual de reuniones restaurativas*. Perú, International Institute for Restorative Practices.

Lecturas recomendadas:

Lecturas recomendadas Enfoque Restaurativo en el ámbito escolar (Departament d’Educació)

Hopkins, B. “Temps de Cercle i Reunions en Cercle”.

Schmitz, J. “Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en el ámbito educativo”.

Rul-lan, V “Círculos de dialogo”. Revista Convives. Monográfico núm. 21.

Wachtel, T “Definiendo qué es restaurativo”. IIRP

Enlaces web de interés:

Comunitat educativa restaurativa i resilient

Web de referencia en prácticas restaurativas en el ámbito educativo, del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.

[Institut per a la convivència i èxit escolar. Balears](#)

Web del Instituto para la convivencia y el éxito escolar de Balears. Encontraréis lecturas recomendadas y recursos pedagógicos.

[International Institut of Restorative practices](#)

Web del IIRP donde encontraréis toda la información sobre la entidad y diferentes recursos.

[Transforming Conflict. Belinda Hopkins](#)

Web de la entidad que dirige Belinda Hopkins. Encontraréis una descripción de la entidad y diferentes recursos.

[Encercle.cat](#) Web (Blog) de referencia en Catalunya con recursos sobre en Enfoque Restaurativo Global en el ámbito escolar, recursos pedagógicos.

Nota:

[1]. Este proyecto ha sido reconocido en los “Premios ADR Justícia 2023”, otorgados por el Departament de Justícia, Drets i Memòria de la Generalitat de Catalunya, como “Mejor práctica en mediación y otros medios de resolución de conflictos (ADR) impulsada por la Administración local de Catalunya”.